



Australian Government



myagedcare

收到您的評估結果

考察家庭護理提供
商並計算成本

獲分配家庭護
理配套服務

簽署家庭護理協
議

管理您的服務

考察家庭護理提供商——考慮事項和檢查清單

需要考慮的內容	為什麼
哪些服務對我很重要？	<p>您將需要考察提供商，看看他們提供的服務是否對您都很重要，特別是如果您有特殊需求。例如，一些提供商擅長諸如某一特定語言的服務，比如老年癡呆症這一類型的服務。</p> <p>您可能還需要考慮提供商所在的位置，因為這可以減少出行時間，並且在某些情況下減少出行的相關費用。</p> <p>您可以通過使用www.myagedcare.gov.au的Find a service工具或致電1800 200 422聯繫My Aged Care找到您所在區域的提供商。</p>
我可以選擇由誰為我提供某些服務嗎？	<p>您不僅可以決定由誰來提供服務，還可以決定您的家庭護理配套服務中的護理和服務類型。與潛在提供商討論您的喜好，以瞭解他們如何能做到這一點。</p>
每項服務的費用是多少？	<p>根據您的家庭護理配套服務，由您自己決定接受哪些服務。</p> <p>知道每項服務的價格以及您可以得到哪些服務能讓您充分利用您的配套服務。要求您的提供商提供每項服務的價格明細。服務可以包括諸如洗衣、熨燙和園藝等一般支援服務，或者諸如穿衣、洗澡、上廁所或做飯及吃飯等個人協助；並且可能包括使用輔助用具及器材的幫助以及護理服務。</p> <p>將您的收入評估結果（如果有的話）以及您的家庭護理配套服務批准函和支援計劃的影本給潛在提供商，因為這將有助於你們的討論。</p>
我需要為我接受的服務支付多少錢？	<p>您可能需要為您接受的服務支付費用。有些費用將由政府進行補貼，但您可能要支付：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 基本的日常費用 • 收入評估後應繳的護理費（如果您的收入超過全額養老金領取者的最高收入，您可能要支付此費用） <p>您可以使用My Aged Care網站www.myagedcare.gov.au/fee-estimator/home-care上的費用估算器估算您可能要支付的費用。</p> <p>在此之後，您就可以撥打電話1800 227 475聯繫Department of Human Services安排一個正式的收入評估。</p>

<p>提供商是否收取管理費——管理費涵蓋哪些內容？</p>	<p>每個提供商都會收取與提供護理和服務相關的管理費。您應該明確這些費用是什麼，以及這些費用對您可用的家庭護理配套服務資金的影響。每個提供商對這些費用的叫法可能不同，所以請要求澄清每項涵蓋的內容。例如，它們可能被列為個案管理費或核心諮詢費。</p> <p>您也應該問他們如果您決定在後期更換提供商的話他們是否收取退出費</p>
<p>為確保服務品質，提供商會做哪些檢查？</p>	<p>詢問每個提供商的篩選過程，以及他們在護理人員為客戶服務前都做哪些檢查。您也可以詢問他們是否有培訓計畫，以及他們期望他們的護理人員在為客戶服務前具備什麼資格。</p> <p>家庭護理提供商要按滿足家庭護理通用標準 (Home Care Common Standards)來提供護理和服務。如果您想知道這些標準是什麼以及他們如何操作，請諮詢提供商。您也可以詢問他們如何獲取和使用您的回饋意見。</p>
<p>提供商管理投訴的流程是什麼？</p>	<p>詢問提供商，如有投訴，是否有投訴程序，如要求更換護理人員，現行的步驟是什麼，是否有任何通知期限和/或費用問題。您的護理理由您決定，您對於由誰在何時何地提供護理有控制權。</p>
<p>我在與提供商討論時可以帶家人或照顧者前往嗎？</p>	<p>會面時要與提供商討論的資訊很多，所以帶上家人、朋友或照顧者會有所幫助。討論如何在您作出決定時讓您的家人參與，以及提供商會如何將您的家人/照顧者包含在您的護理計劃中。</p>

檢查清單

- 考慮哪些事情對您是重要的，以及潛在的提供商會如何提供有助於您居家管理所需要的服務。
- 創建一個您當地提供商的候選名單：
 - 使用My Aged Care網站www.myagedcare.gov.au上的Service Finder，或
 - 致電**1800 200 422**聯繫My Aged Care
- 準備好您想問潛在提供商的問題——使用上表中的注意事項作指導。
- 與您的家人/支持您的人討論您的選擇方案。

下一步

- 如果您還沒有這樣做，計算您可能會被收取的護理費用：
 - 使用網站www.myagedcare.gov.au/fee-estimator/home-care上的費用估算器
 - 要進行正式的收入評估，請撥打電話**1800 227 475**聯繫Department of Human Services。
- 等待由My Aged Care發出的一封信，該信會告知您您的家庭護理配套服務已分配。其中包括推薦碼，以便您出示給您的首選提供商。然後，您可以協商並簽訂一份家庭護理協議，並開始依據您的家庭護理配套服務接受服務。