

接收評估結果

等待服務分配

尋找居家援助
服務提供商

簽訂服務協議

對您的服務
進行管理

簽訂居家援助服務協議

什麼是服務協議？

居家援助服務協議是您與所選的居家援助服務提供商之間的法律文件。服務協議概述了權利和責任，以及即將為您提供哪些服務。

您必須先與提供商簽訂了服務協議，方可獲得居家援助服務。

您的提供商會與您一起準備協議。協議必須規定：

- 會提供哪些服務
- 怎樣提供服務
- 誰提供各項的服務
- 每項服務的費用
- 您同意自費的款項。

如果您的護理需求隨著時間的推移有所變化，您和您的護理服務提供商可以重新檢查您的服務協議。您也可以隨時要求更改您的服務協議。

您的提供商必須協助您讀懂服務協議內容。其中包括：

- 協議詳情
- 如何取消或重新安排服務
- 提供商的定價表和商定上漲的價格
- 如何支付您的自費款項（如適用的話）
- 以及怎樣投訴。

您的提供商也應將老年護理服務行為守則和《權益宣言》放進協議。

您可向以下人士尋求協助：

- 家人、朋友或照顧者。
- 倡議機構，例如長者權益倡議網絡（**OPAN**），請致電 **1800 700 600** 或瀏覽 **OPAN.org.au**。
- 提供獨立法律意見的律師。

您的提供商必須在開始或更改服務、定價格或支付自付費用之前徵得您的同意。您和您的提供商都應該簽署服務協議，您亦應該得到一份已簽名的服務協議副本。

什麼是季度預算？

我們將根據您的居家援助分級為您分配資助金額。包括持續性服務分級和短期計劃的審批。對於持續性服務分級，資助金額會按季度分為 4 份預算，每份預算涵蓋 3 個月。

您的季度預算由以下部分組成：

- 政府補貼（澳洲政府支付的費用）
- 您支付的費用（根據收入和資產您需要自付的費用）。

每個季度都有一個固定的預算。未支出的季度預算裡只有 10% 或 1000 澳元（以較高者為準）會轉移到下一季度。

您會與您的提供商一起管理您的預算，以滿足您的老年護理需求。

護理服務的管理

您的服務提供商會至少每月為您提供一次護理管理服務。護理管理確保您所獲得的服務符合您的需求、目標與喜好。

如果您獲得的服務是持續的，您的季度預算中將有 10% 用於護理管理。這筆款項將會撥付給您的服務提供商，用於提供護理管理服務。

若您所接受的服務，是屬於復康護理計劃或臨終關懷計劃，則您獲得的短期預算資金將用於護理管理服務。

價格

提供商必須在您的服務協議中寫上他們向您提供服務的價格。如果提供商提議向您收取的價格與在「我的老年護理服務」或提供商的網站上發佈的價格不同，您必須同意該價格以及價格與服務協議不同的原因。

您的服務協議中列出的每項服務價格必須反映提供該服務的全部花費。價格可包括：

- 老年護理人員的工資
- 管理和開銷
- 交通
- 服務分包。

您的提供商不得單獨向您收取配套服務的管理或交通費用。

每個提供商都必須在「我的老年護理服務」網站上發佈他們所提供服務的最常用價格。您可以使用「我的老年護理服務」網站上的「尋找提供商」工具查看和比較定價資訊，網址為 MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider。

政府已採取保障措施，確保居家援助服務的價格合理且透明。欲了解更多資訊，請瀏覽 MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Program。

由參與者支付的費用

您只需為您得到的服務支付費用。

政府將全額資助臨床護理，例如護理和物理治療。您無需為這些服務付費。

您需要支付的金額會根據服務類型以及您的收入和資產而有所不同。

澳洲民政部會進行收入和資產評估，這也類似於養老金的收入和資產評估，來確定您要支付的金額。

- 全額養老金領取者可支付最少的金額。
- 部分養老金和聯邦老年人健康卡持有人將根據收入和資產的評估按比例支付。
- 不符合資格獲得聯邦老年人健康卡，完全自籌資金退休人士的自付金額將為最高。

如果您從澳洲民政部或退伍軍人事務部 (DVA) 獲得相關的收入補助金，相關部門則可能已經存有您的詳細財務狀況。在開始老年護理服務之前，您需要確保您的財務信息是最新的。

如果澳洲民政部並沒有您最新的詳細財務狀況（比如非養老金領取者），您需要完成收入和資產評估。

請訪問澳洲民政部網站，確認您應否要完成收入及資產評估：

ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care。

如果您不向澳洲民政部提供您的收入和資產資訊，您需要支付的金額將按最高金額設置。

如果您的財務狀況發生任何變化而可能影響您的自費金額，您必須在 14 天內通知澳洲民政部。

欲估算您可能需要支付的金額，請使用居家援助服務費用估算器 **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator**。

如果您由於無法控制的原因而無法負擔自付費用，經濟困難援助服務可能會幫助到您。欲了解更多資訊，請瀏覽 **MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance**。

如果您對收入和資產評估有任何疑問，請致電澳洲民政部 **1800 227 475**。

月結單

您的提供商需要為您提供月結單說明以下內容：

- 居家援助服務計劃中的各項費用
- 您需要自付所提供服務的金額以及花費
- 您當月的剩餘預算。

如果我需要傳譯員怎麼辦？

如果您需要傳譯員，請讓您的提供商致電 **131 450** 與筆譯及傳譯服務 (TIS National) 聯絡。TIS National 提供 150 多種語言的電話或現場傳譯服務。在您與提供商就服務協議進行商討時，傳譯服務是免費的。

本出版物的內容為 2025 年 11 月 1 日後
的準確信息。

如需協助

請訪問 **MyAgedCare.gov.au**。
電話：**1800 200 422**。

親臨服務中心：前往澳洲民政部服務中心或網上預約免費面對面會談，獲取基本信息和支援。如果需要深度協助，您可以親自或透過視像通話與您所在地區的老年護理專業幹事 (Aged Care Specialist Officer) 談談。

請瀏覽 **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** 或致電免費熱線 **1800 227 475**。