



Ricevi l'esito della  
tua valutazione

Attendi  
l'assegnazione  
dei servizi

Trova un fornitore di  
servizi del Programma  
di assistenza  
domiciliare

Stipula un  
contratto per la  
fornitura di servizi

Gestisci i  
tuoi servizi

## Stipulare un contratto per la fornitura di servizi nell'ambito del Programma di assistenza domiciliare

### Che cos'è un contratto di fornitura?

Il contratto per la fornitura di servizi nell'ambito del Programma di assistenza domiciliare è un documento con valore legale firmato da te e dal fornitore che hai scelto per il Programma di assistenza domiciliare. Il contratto di fornitura delinea i diritti, le responsabilità e i servizi che ti verranno forniti.

Prima di poter ricevere i servizi del Programma di assistenza domiciliare, è necessario stipulare un contratto di fornitura con il proprio fornitore.

Il fornitore, con il tuo aiuto, preparerà un accordo che dovrà indicare:

- quali servizi verranno erogati;
- le modalità di erogazione dei servizi;
- i soggetti erogatori di ciascun servizio;
- il costo di ciascun servizio;
- il tuo consenso al pagamento di un contributo per il costo dei servizi.

Se le tue esigenze di assistenza dovessero cambiare nel tempo, tu e il tuo fornitore potete rivedere il contratto di fornitura. Puoi anche richiedere di modificare il tuo contratto di fornitura in qualsiasi momento.

Il tuo fornitore deve aiutarti a comprendere il tuo contratto di fornitura, inclusi:

- i dettagli dell'accordo;
- le modalità di cancellazione o riprogrammazione dei servizi;
- il piano tariffario del fornitore e gli aumenti di prezzo concordati;
- le modalità di pagamento del tuo contributo al costo dei servizi (laddove applicabile);
- le modalità di presentazione dei reclami.

Il tuo fornitore dovrebbe includere anche il Codice di condotta per l'assistenza agli anziani e la Carta dei diritti.

È consigliabile chiedere assistenza a:

- un familiare, un amico o un caregiver;
- un'organizzazione di patrocinio o difesa civica, come l'**Older Persons Advocacy Network (OPAN)**, chiamando il numero **1800 700 600** o visitando il sito web **OPAN.org.au**;
- un avvocato per una consulenza legale indipendente.

Il tuo fornitore deve ottenere il tuo consenso e il tuo accordo prima che i servizi, i prezzi o i contributi alle spese abbiano inizio o cambino. Sia tu che il tuo fornitore siete tenuti a firmare il contratto di fornitura, e a te deve esserne consegnata una copia firmata.

### Che cos'è il budget trimestrale?

In base alla tua classificazione nel Programma di assistenza domiciliare, ti verrà assegnato un importo di fondi. Ciò include le classificazioni per i servizi continuativi e l'approvazione per i programmi a breve termine. Per le classificazioni continuative, l'importo del finanziamento sarà suddiviso in quattro budget trimestrali, ognuno dei quali coprirà un periodo di tre mesi.

Il tuo budget trimestrale è composto da:

- il sussidio governativo (la somma pagata dal Governo australiano);
- il tuo contributo (la somma pagata da te in base al tuo reddito e al tuo patrimonio).

Per ogni trimestre ti viene assegnato un budget prestabilito. Solo il 10% o 1.000 dollari del tuo budget trimestrale (a seconda di quale sia il valore più alto) che non viene speso verrà riportato nel trimestre successivo.

Collaborerai con il tuo fornitore per gestire il tuo budget e soddisfare le tue esigenze assistenziali.

### Gestione dell'assistenza

Il tuo fornitore erogherà i servizi di gestione dell'assistenza almeno una volta al mese. La gestione dell'assistenza garantisce che i servizi ricevuti soddisfino le tue esigenze, i tuoi obiettivi e preferenze.

Se ricevi servizi continuativi, il 10% del tuo budget trimestrale sarà detratto per la gestione dell'assistenza. Questo importo viene assegnato al tuo fornitore per l'erogazione dei servizi di gestione dell'assistenza.

Se ricevi servizi nell'ambito del Piano di assistenza riabilitativa o del Piano di assistenza nel fine vita, il tuo budget a breve termine sarà utilizzato per i servizi di gestione dell'assistenza.

## Prezzi

I fornitori sono obbligati a includere nel contratto di fornitura i prezzi per i servizi che ti forniranno. Se un fornitore propone di addebitarti un prezzo diverso dal prezzo che ha pubblicato su My Aged Care o sul suo sito web, devi accettare questo prezzo e il motivo per cui è diverso all'interno del tuo contratto di fornitura.

Il prezzo di ciascun servizio indicato nel contratto di fornitura deve riflettere l'intero costo di fornitura di quel servizio. Il prezzo può includere:

- lo stipendio degli operatori coinvolti nella tua assistenza;
- le spese amministrative e generali;
- trasporto;
- il subappalto.

Il tuo fornitore non è autorizzato ad addebitarti separatamente costi di gestione del pacchetto o di viaggio.

Ogni fornitore deve pubblicare il prezzo più comune per i servizi che fornisce sul sito web di My Aged Care.

È possibile visualizzare e confrontare le informazioni sui prezzi utilizzando lo strumento per la ricerca dei fornitori disponibile sul sito web di My Aged Care, all'indirizzo **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**.

Il governo ha introdotto delle tutele per garantire che i prezzi del Programma di assistenza domiciliare siano ragionevoli e trasparenti. Per maggiori informazioni, visita il sito **MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Program**.

## Contributo dei partecipanti

Ti verrà chiesto di contribuire solamente al pagamento di servizi che ricevi.

Il governo finanzia completamente i servizi clinici, come l'assistenza infermieristica e la fisioterapia. Non ti sarà richiesto alcun contributo per l'erogazione di tali servizi.

L'importo del tuo contributo dipenderà dal tipo di servizi ricevuti e da una valutazione del tuo reddito e patrimonio.

Per determinare la tua percentuale di contribuzione, Services Australia condurrà una valutazione del tuo reddito e patrimonio, simile alla verifica della situazione finanziaria ai fini pensionistici.

- I titolari di pensione intera (full pensioner) pagheranno un importo più basso.
- I titolari di pensione ridotta (part pensioner) e i titolari di una tessera sanitaria per anziani del Commonwealth (Commonwealth Seniors Health Card) verseranno un contributo calcolato in base a una valutazione del loro reddito e del loro patrimonio.
- I pensionati completamente autofinanziati che non hanno diritto a una tessera sanitaria per anziani del Commonwealth pagheranno gli importi più elevati.

Se ricevi un sussidio al reddito da parte di Services Australia o dal Ministero degli affari dei veterani (Department of Veterans' Affairs, DVA), i tuoi dati finanziari potrebbero già essere disponibili. Dovrai assicurarti che i tuoi dati finanziari siano aggiornati prima di iniziare a ricevere i servizi di assistenza.

Se Services Australia non dispone già dei tuoi dati finanziari attuali (ad esempio, nel caso tu non riceva una pensione), dovrai completare una valutazione del reddito e del patrimonio.

Controlla se devi effettuare una verifica della tua situazione finanziaria visitando il sito web di Services Australia:

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

Se non fornisci le informazioni relative al tuo reddito e al tuo patrimonio a Services Australia, i contributi alle spese saranno fissati al tasso massimo.

Hai inoltre l'obbligo di informare entro 14 giorni Services Australia di qualsiasi cambiamento della tua situazione finanziaria che potrebbe influire sull'ammontare del tuo contributo.

Per avere una stima dei contributi alle spese che potrebbero esserti richiesti, utilizza lo strumento di stima dei costi del Programma di assistenza domiciliare, disponibile su **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator**.

Se, per motivi al di fuori del tuo controllo, non puoi permetterti di pagare il tuo contributo, potresti usufruire dell'assistenza disponibile per coloro che affrontano difficoltà finanziarie. Scopri di più su **MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance**.

Se hai domande sulla valutazione del reddito e del patrimonio, chiama **Services Australia** al numero **1800 227 475**.

## Rendiconto mensile

Il tuo fornitore è tenuto a inviarti rendiconti mensili che mostrino:

- quanto è stato speso per i servizi del Programma di assistenza domiciliare;
- il tuo contributo alle spese e i costi dei servizi erogati;
- il budget residuo per quel mese.

## Cosa succede se ho bisogno di un interprete?

Se hai bisogno di un interprete, chiedi al tuo fornitore di metterne uno a disposizione attraverso il **Servizio di traduzione e interpretariato** (TIS National) chiamando il numero **131 450**. TIS National offre servizi di interpretariato telefonico o in loco in oltre 150 lingue. Il servizio è gratuito quando collabori con il tuo fornitore al contratto di fornitura.

Tutte le informazioni contenute in questa pubblicazione sono aggiornate al 1° novembre 2025.

## Per ricevere aiuto

Visita il sito **MyAgedCare.gov.au**  
Telefona al numero **1800 200 422**

Di persona: recati presso un centro servizi di Services Australia o prenota online un appuntamento di persona gratuito per ricevere informazioni generali e supporto. Per un'assistenza approfondita, puoi anche rivolgerti a un funzionario specializzato nell'assistenza agli anziani, se ce n'è uno nella tua zona, o utilizzare il servizio di videochat. Visita **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** o chiama il numero gratuito **1800 227 475**.