

Ký kết thỏa thuận dịch vụ với Chương trình Hỗ trợ tại Nhà

Thỏa thuận dịch vụ là gì?

Thỏa thuận dịch vụ với Chương trình Hỗ trợ tại Nhà là một văn bản pháp lý giữa quý vị và cơ sở cung cấp dịch vụ Hỗ trợ tại Nhà mà quý vị chọn. Thỏa thuận dịch vụ nêu rõ các quyền lợi, trách nhiệm và những dịch vụ sẽ được cung cấp cho quý vị.

Quý vị phải ký thỏa thuận dịch vụ với cơ sở cung cấp dịch vụ trước khi có thể nhận được các dịch vụ trong chương trình Hỗ trợ tại Nhà.

Cơ sở cung cấp dịch vụ sẽ soạn thảo thỏa thuận cùng với quý vị. Thỏa thuận phải nêu rõ:

- những dịch vụ nào sẽ được cung cấp
- cách thức các dịch vụ sẽ được cung cấp
- ai sẽ cung cấp từng dịch vụ
- mỗi dịch vụ sẽ tốn bao nhiêu tiền
- sự đồng ý của quý vị trong việc trả khoản đóng góp.

Nếu nhu cầu chăm sóc của quý vị thay đổi theo thời gian, quý vị và cơ sở cung cấp dịch vụ có thể xem xét lại thỏa thuận dịch vụ. Quý vị cũng có thể yêu cầu thay đổi thỏa thuận dịch vụ của mình bất cứ lúc nào.

Cơ sở cung cấp dịch vụ phải giúp quý vị hiểu rõ thỏa thuận dịch vụ của quý vị. Trong đó bao gồm:

- chi tiết của thỏa thuận
- cách hủy hoặc sắp xếp lại lịch của dịch vụ
- bảng giá của cơ sở cung cấp dịch vụ và mức tăng giá đã thỏa thuận
- cách trả khoản đóng góp của quý vị (nếu có)
- và cách khiếu nại.

Cơ sở cung cấp dịch vụ của quý vị cũng nên kèm theo trong đó Bộ Quy tắc Ứng xử trong dịch vụ Chăm sóc Người Cao Niên và Tuyên bố về Quyền lợi.

Quý vị có thể muốn tìm sự trợ giúp từ:

- gia đình, bạn bè hoặc người chăm sóc.
- tổ chức bệnh viện, chẳng hạn như **Mạng lưới Bệnh vực Quyền lợi của Người Cao Niên (Older Persons Advocacy Network (OPAN))** bằng cách gọi **1800 700 600** hoặc truy cập **OPAN.org.au**.
- luật sư tư vấn pháp lý độc lập.

Cơ sở cung cấp dịch vụ phải có được sự đồng ý và thỏa thuận của quý vị trước khi bắt đầu hoặc có sự thay đổi đối với các dịch vụ, giá cả hoặc các khoản đóng góp. Cả quý vị và cơ sở cung cấp dịch vụ đều phải ký vào thỏa thuận dịch vụ, và quý vị sẽ được cung cấp một bản sao của thỏa thuận dịch vụ đã ký kết.

Ngân sách theo quý là gì?

Quý vị sẽ được phân bổ số tiền tài trợ dựa trên phân loại Chương trình Hỗ trợ tại Nhà của quý vị. Điều này bao gồm phân loại cho các dịch vụ đang diễn ra và phê duyệt cho các lộ trình ngắn hạn. Đối với các phân loại đang tiếp diễn, số tiền tài trợ sẽ được chia thành 4 ngân sách theo quý, mỗi ngân sách bao gồm 3 tháng.

Ngân sách theo quý của quý vị bao gồm:

- tài trợ của chính phủ (số tiền mà Chính phủ Úc trả)
- đóng góp của quý vị (số tiền quý vị trả dựa trên thu nhập và tài sản của quý vị).

Quý vị có một ngân sách cố định cho mỗi quý. Chỉ có 10% hoặc 1.000 đô la chưa được sử dụng trong ngân sách theo quý của quý vị (tùy theo con số nào cao hơn) sẽ được chuyển sang quý tiếp theo.

Quý vị sẽ làm việc với cơ sở cung cấp dịch vụ để quản lý ngân sách nhằm đáp ứng nhu cầu chăm sóc cao niên của mình.

Quản lý chăm sóc

Cơ sở cung cấp dịch vụ sẽ cung cấp dịch vụ quản lý chăm sóc cho quý vị ít nhất mỗi tháng một lần. Dịch vụ quản lý chăm sóc nhằm đảm bảo các dịch vụ quý vị nhận được đều đáp ứng các nhu cầu, mục tiêu và sở thích của quý vị.

Nếu quý vị đang nhận các dịch vụ liên tục, 10% sẽ được khấu trừ vào ngân sách hàng quý của quý vị cho việc quản lý chăm sóc. Khoản tiền này được phân bổ cho cơ sở cung cấp dịch vụ để họ thực hiện các dịch vụ quản lý chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị nhận các dịch vụ theo Lộ trình Chăm sóc Phục hồi Chức năng hoặc Lộ trình Chăm sóc Cuối đời, ngân sách ngắn hạn của quý vị sẽ được sử dụng cho các dịch vụ quản lý chăm sóc.

Giá cả

Cơ sở cung cấp phải nêu giá cả cho các dịch vụ mà họ sẽ cung cấp cho quý vị trong thỏa thuận dịch vụ. Nếu cơ sở cung cấp dịch vụ đề xuất tính cho quý vị mức giá khác với mức giá họ đã công bố trên My Aged Care hoặc trên trang mạng của họ, quý vị phải đồng ý với mức giá này và lý do tại sao mức giá lại khác trong thỏa thuận dịch vụ.

Từ ngày 1 tháng 7 năm 2026, Chính phủ Úc sẽ đặt mức giá trần cho Chương trình Hỗ trợ tại Nhà. Từ đây cho đến lúc đó, các cơ sở cung cấp dịch vụ sẽ tiếp tục tự định giá cho các dịch vụ như họ đã làm đối với Gói Chăm sóc tại Nhà.

Giá của mỗi dịch vụ được liệt kê trong thỏa thuận dịch vụ của quý vị phải phản ánh toàn bộ chi phí cung cấp dịch vụ đó. Giá này có thể bao gồm:

- tiền lương của nhân viên chăm sóc cao niên của quý vị
- quản lý và chi phí chung
- phương tiện đi lại
- giao thầu phụ.

Cơ sở cung cấp dịch vụ không được phép tính riêng phí quản lý gói dịch vụ hoặc chi phí đi lại.

Mỗi cơ sở cung cấp dịch vụ phải công bố mức giá phổ biến nhất cho các dịch vụ họ cung cấp trên trang mạng của My Aged Care. Quý vị có thể xem và so sánh thông tin giá cả bằng công cụ 'Tìm cơ sở cung cấp dịch vụ' trên trang mạng của My Aged Care tại **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**.

Chính phủ đã đưa ra các biện pháp bảo vệ để đảm bảo giá của chương trình Hỗ trợ tại Nhà hợp lý và minh bạch. Tìm hiểu thêm tại **MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Program**.

Các khoản đóng góp của người tham gia

Quý vị sẽ chỉ trả tiền đóng góp cho những dịch vụ mà quý vị nhận được.

Chính phủ sẽ tài trợ toàn bộ chi phí chăm sóc y tế như điều dưỡng và vật lý trị liệu. Quý vị không cần phải đóng góp cho những dịch vụ này.

Mức đóng góp của quý vị sẽ thay đổi tùy theo loại dịch vụ nhận được cũng như thu nhập và tài sản của quý vị.

Services Australia sẽ tiến hành việc thẩm định về thu nhập và tài sản, tương tự như việc thẩm định về khả năng tài chính cho trợ cấp tuổi già, để xác định mức đóng góp của quý vị.

- Người hưởng trợ cấp đầy đủ sẽ đóng góp ít nhất.
- Người hưởng trợ cấp một phần và người sở hữu Thẻ Y tế cho Người Cao Niên của Liên bang (Commonwealth Seniors Health Card) sẽ đóng góp theo tỷ lệ dựa trên thẩm định về thu nhập và tài sản của họ.
- Những người nghỉ hưu tự túc hoàn toàn và không đủ điều kiện để được cấp Thẻ Y tế cho Người Cao Niên của Liên bang sẽ phải đóng góp nhiều nhất.

Services Australia hoặc Bộ Cựu Chiến Binh (DVA) có thể đã có thông tin tài chính của quý vị nếu quý vị nhận khoản trợ cấp có liên quan từ một trong hai cơ quan này. Quý vị cần đảm bảo thông tin tài chính của mình được cập nhật trước khi dịch vụ chăm sóc người cao niên bắt đầu.

Nếu Services Australia chưa có thông tin tài chính hiện tại của quý vị (tức là không phải là người nhận trợ cấp), quý vị sẽ cần phải hoàn thành việc thẩm định về thu nhập và tài sản.

Xác nhận xem liệu quý vị có phải hoàn thành việc thẩm định về khả năng tài chính bằng cách truy cập trang mạng của Services Australia: **ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care**.

Nếu quý vị không cung cấp thông tin về thu nhập và tài sản cho Services Australia, mức đóng góp của quý vị sẽ được đặt ở mức tối đa.

Quý vị phải thông báo cho Services Australia trong vòng 14 ngày về bất kỳ thay đổi nào trong tình hình tài chính của quý vị có thể ảnh hưởng đến khoản đóng góp của quý vị.

Để ước tính số tiền đóng góp mà quý vị có thể được yêu cầu phải trả, hãy sử dụng công cụ ước tính phí cho Chương trình Hỗ trợ tại Nhà trên **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator**.

Trợ giúp khó khăn tài chính có thể giúp quý vị nếu, vì những lý do ngoài tầm kiểm soát, quý vị không đủ khả năng đóng góp. Tìm hiểu thêm tại **MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance**.

Nếu quý vị có thắc mắc về việc thẩm định thu nhập và tài sản, hãy gọi cho **Services Australia** theo số **1800 227 475**.

Bản sao kê hàng tháng

Cơ sở cung cấp dịch vụ của quý vị phải gửi cho quý vị bản sao kê hàng tháng để nêu rõ:

- những gì đã được chi cho các dịch vụ của Chương trình Hỗ trợ tại Nhà
- khoản đóng góp và chi phí cho các dịch vụ được cung cấp
- ngân sách còn lại trong tháng.

Nếu tôi cần thông dịch viên thì sao?

Nếu quý vị cần thông dịch viên, hãy yêu cầu cơ sở cung cấp dịch vụ sắp xếp việc này với **Dịch vụ Thông và Phiên dịch** (TIS National) bằng cách gọi **131 450**. TIS National cung cấp dịch vụ thông dịch qua điện thoại hoặc tại chỗ cho hơn 150 ngôn ngữ. Dịch vụ này miễn phí khi quý vị làm việc với cơ sở cung cấp dịch vụ về thỏa thuận dịch vụ của mình.

Mọi thông tin trong ấn phẩm này đều chính xác kể từ ngày 1 tháng 11 năm 2025.

Để được giúp đỡ

Truy cập **MyAgedCare.gov.au**.
Điện thoại **1800 200 422**.

Gặp trực tiếp: đến một trung tâm dịch vụ của Services Australia, hoặc đặt lịch hẹn qua mạng cho cuộc hẹn gặp trực tiếp miễn phí để nhận được hỗ trợ và thông tin chung. Để được hỗ trợ chuyên sâu hơn, quý vị có thể nói chuyện với Nhân viên Chuyên về Chăm sóc Người Cao Niên nếu có ở khu vực của quý vị hoặc sử dụng tính năng trò chuyện qua video chat.

Truy cập **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** hoặc gọi miễn phí đến **1800 227 475**.