

Terima hasil asesmen
Anda

Tunggu untuk
dialokasikan
layanan

Temukan penyedia
layanan Bantuan di
Rumah

Masuki perjanjian
layanan

Atur layanan
Anda

Memasuki perjanjian layanan Bantuan di Rumah

Apa itu perjanjian layanan?

Perjanjian layanan Bantuan di Rumah Anda adalah dokumen resmi antara Anda dan penyedia layanan Bantuan di Rumah pilihan Anda. Perjanjian layanan menguraikan hak dan tanggung jawab serta layanan apa yang akan diberikan kepada Anda.

Anda harus menandatangani perjanjian layanan dengan penyedia layanan Anda sebelum Anda dapat menerima layanan Bantuan di Rumah.

Penyedia layanan Anda akan menyiapkan perjanjian dengan Anda. Perjanjian layanan harus ditetapkan:

- layanan apa saja yang akan diberikan
- cara layanan Anda akan diberikan
- siapa yang akan menyediakan setiap layanan
- berapa biaya setiap layanan
- persetujuan Anda untuk membayar kontribusi.

Jika kebutuhan pengasuhan Anda berubah seiring waktu, Anda dan penyedia layanan dapat meninjau kembali perjanjian layanan Anda. Anda juga dapat meminta perubahan pada perjanjian layanan Anda kapan saja.

Penyedia layanan Anda harus membantu Anda memahami perjanjian layanan Anda. Ini termasuk:

- rincian perjanjian
- cara membatalkan atau menjadwalkan ulang layanan
- daftar harga penyedia dan kenaikan harga yang disepakati
- cara membayar kontribusi Anda (jika berlaku)
- dan cara mengajukan keluhan/membuat pengaduan.

Penyedia layanan Anda juga harus menyertakan Kode Etik untuk Pengasuhan Lansia dan Pernyataan Hak.

Anda mungkin perlu mencari bantuan dari:

- keluarga, teman atau pengasuh.
- advokat, seperti **Jaringan Advokasi Warga Lanjut Usia** (OPAN) dengan menghubungi **1800 700 600** atau mengunjungi **OPAN.org.au**.
- seorang pengacara untuk nasihat hukum independen.

Penyedia layanan Anda harus mendapatkan izin dan persetujuan Anda sebelum layanan, harga, atau kontribusi dimulai atau berubah. Anda dan penyedia layanan Anda harus menandatangani perjanjian layanan, dan Anda harus diberikan salinan perjanjian layanan yang telah ditandatangani.

Apa itu anggaran triwulanan?

Anda akan dialokasikan jumlah pendanaan berdasarkan klasifikasi Bantuan di Rumah Anda. Ini termasuk klasifikasi untuk layanan yang berkelanjutan dan persetujuan untuk jalur jangka pendek. Untuk klasifikasi layanan yang berkelanjutan, jumlah pendanaan akan dibagi menjadi 4 anggaran triwulanan yang masing-masing mencakup 3 bulan.

Anggaran triwulanan Anda terdiri dari:

- subsidi pemerintah (apa yang dibayarkan Pemerintah Australia)
- kontribusi Anda (apa yang Anda bayarkan berdasarkan pendapatan dan aset Anda).

Anda memiliki anggaran yang ditetapkan untuk setiap triwulan. Hanya 10% atau \$1,000 dari anggaran triwulanan Anda (tergantung mana yang lebih tinggi) yang tidak terpakai yang akan dibawa ke triwulan berikutnya.

Anda akan bekerja sama dengan penyedia layanan Anda untuk mengelola anggaran guna memenuhi kebutuhan pengasuhan lanjut usia Anda.

Pengelolaan pengasuhan

Penyedia layanan Anda akan memberikan layanan manajemen pengasuhan kepada Anda setidaknya sebulan sekali. Dengan manajemen pengasuhan, layanan yang Anda terima dipastikan memenuhi kebutuhan, tujuan, dan preferensi Anda.

Jika Anda menerima layanan yang sedang berlangsung, 10% akan dipotong dari anggaran triwulanan Anda untuk manajemen pengasuhan. Biaya ini dialokasikan pada penyedia layanan untuk memberikan layanan manajemen pengasuhan.

Jika Anda menerima layanan dari program Jalur Perawatan Restoratif atau Jalur Akhir Kehidupan, anggaran jangka pendek Anda akan digunakan untuk membayar layanan manajemen pengasuhan.

Harga

Penyedia harus mencantumkan harga untuk layanan yang akan mereka berikan kepada Anda dalam perjanjian layanan. Jika penyedia layanan bermaksud mengenakan biaya kepada Anda dengan harga yang berbeda dari harga yang telah mereka publikasikan di My Aged Care atau situs web mereka, Anda harus menyetujui terlebih dahulu harga tersebut beserta alasan perbedaan harga tersebut dalam perjanjian layanan Anda.

Harga untuk setiap layanan yang tercantum pada perjanjian layanan Anda harus mencerminkan keseluruhan biaya pemberian layanan tersebut. Harga tersebut dapat meliputi:

- upah tenaga pengasuhan lanjut usia yang merawat Anda
- administrasi dan biaya overhead
- transportasi
- sub-kontrak.

Penyedia layanan Anda tidak diperbolehkan mengenakan biaya terpisah untuk pengelolaan paket atau perjalanan.

Setiap penyedia layanan harus mempublikasikan harga paling umum untuk layanan yang mereka berikan di situs web My Aged Care. Anda dapat melihat dan membandingkan informasi harga menggunakan alat 'Temukan penyedia layanan' di situs web My Aged Care di [MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider](https://myagedcare.gov.au/Find-A-Provider).

Pemerintah telah menerapkan perlindungan untuk memastikan harga Bantuan di Rumah wajar dan transparan. Pelajari lebih lanjut di [MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Program](https://myagedcare.gov.au/Support-Home-Program).

Kontribusi peserta

Anda hanya akan membayar kontribusi atas layanan yang Anda terima.

Pemerintah akan sepenuhnya mendanai perawatan klinis seperti perawatan dan fisioterapi. Anda tidak diharuskan memberikan kontribusi untuk layanan ini.

Tingkat kontribusi Anda akan bervariasi berdasarkan jenis layanan yang diterima dan pendapatan serta aset Anda.

Services Australia akan melakukan penilaian pendapatan dan aset, serupa dengan penilaian keuangan pensiun usia, untuk menentukan tingkat kontribusi Anda.

- Pensiunan penuh akan memberikan kontribusi terkecil.
- Penerima pensiun sebagian dan pemegang Kartu Kesehatan Senior Persemakmuran akan memberikan kontribusi berskala berdasarkan penilaian pendapatan dan aset mereka.
- Pensiunan mandiri yang tidak memenuhi syarat untuk Kartu Kesehatan Senior Persemakmuran akan memberikan kontribusi tertinggi.

Services Australia atau Departemen Urusan Veteran (DVA) mungkin sudah memiliki rincian keuangan Anda jika Anda mendapatkan pembayaran dukungan pendapatan (income support payment) yang relevan dari salah satunya. Anda perlu memastikan informasi keuangan Anda sudah yang paling baru sebelum layanan pengasuhan lanjut usia Anda dimulai. Jika Services Australia belum memiliki rincian keuangan Anda saat ini (misalnya bukan pensiunan), Anda perlu mengisi penilaian pendapatan dan aset.

Konfirmasikan apakah Anda harus mengisi penilaian keuangan dengan mengunjungi situs web Services Australia: [ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care](https://servicesaustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care).

Jika Anda tidak memberikan informasi penghasilan dan aset Anda ke Services Australia, kontribusi Anda akan ditetapkan pada tarif maksimum.

Anda harus memberi tahu Services Australia dalam waktu 14 hari mengenai setiap perubahan pada status keuangan Anda yang dapat memengaruhi kontribusi Anda.

Untuk mendapatkan perkiraan kontribusi yang mungkin diminta untuk Anda bayarkan, gunakan alat estimasi biaya Bantuan di Rumah di [MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator](https://myagedcare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator).

Bantuan kesulitan keuangan mungkin dapat membantu Anda jika, karena alasan di luar kendali Anda, Anda tidak mampu memberikan kontribusi. Pelajari selengkapnya di [MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance](https://myagedcare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance).

Jika Anda memiliki pertanyaan tentang penilaian pendapatan dan aset, hubungi **Services Australia** di **1800 227 475**.

Laporan bulanan

Penyedia layanan Anda diharuskan untuk menerbitkan laporan bulanan kepada Anda yang menunjukkan:

- apa yang telah dibelanjakan untuk layanan Bantuan di Rumah
- kontribusi dan biaya untuk layanan yang diberikan
- anggaran Anda yang tersisa untuk bulan tersebut.

Bagaimana jika saya membutuhkan layanan juru bahasa?

Jika Anda memerlukan layanan juru bahasa, mintalah penyedia layanan Anda untuk mengaturnya dengan **Layanan Penerjemahan dan Juru Bahasa** (TIS Nasional) dengan menghubungi **131 450**. TIS Nasional menawarkan layanan juru bahasa melalui telepon atau di tempat dalam lebih dari 150 bahasa. Layanan ini gratis saat Anda bekerja sama dengan penyedia layanan Anda untuk membuat perjanjian layanan Anda.

Semua informasi dalam publikasi ini benar per 1 November 2025.

Untuk bantuan

Kunjungi [MyAgedCare.gov.au](https://myagedcare.gov.au).
Telepon **1800 200 422**.

Secara langsung: kunjungi Pusat layanan Services Australia atau pesan secara daring untuk membuat janji temu tatap muka gratis guna memperoleh informasi umum dan dukungan. Untuk bantuan khusus, Anda dapat berbicara dengan Aged Care Specialist Officer (Petugas Spesialis Pengasuhan Lansia) jika tersedia di area Anda, atau dengan menggunakan obrolan video. Kunjungi [ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services](https://servicesaustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services) atau telepon bebas pulsa di **1800 227 475**.