

收到评估结果

等待服务分配

查找居家养老服务提供机构

签订服务协议

管理您的服务

签订居家养老服务协议

什么是服务协议?

您的居家养老服务 (Support at Home) 服务协议是您与所选居家养老服务提供机构之间的一份法律文件。该协议列明您的权利和义务, 以及您将获得哪些服务。

您必须先与服务提供机构签订服务协议, 才能开始接受居家养老服务。

服务提供机构将与您一起拟定这份协议。协议中必须列出以下内容:

- 将提供哪些服务
- 服务将如何提供
- 每项服务由谁提供
- 每项服务的费用
- 您同意支付的费用。

如果您的照护需求随着时间变化, 您可以与服务提供机构一起重新审查并更新协议。您也可以在任何时间提出修改服务协议的请求。

您的提供机构必须帮助您理解您的服务协议。其中包括:

- 协议的具体内容
- 如何取消或重新安排服务
- 提供机构的定价计划及已协商的价格调整
- 如何支付您的费用分担 (如适用)
- 如何提出投诉。

您的提供机构还应提供《养老服务行为准则》(Code of Conduct for Aged Care) 和《权利声明》(Statement of Rights)。

您可能希望寻求以下人员的帮助:

- 家人、朋友或照护者。
- 倡导者, 例如联系老年人倡导网络 (OPAN), 拨打电话 **1800 700 600** 或访问 OPAN.org.au。
- 律师, 以提供独立法律建议。

在服务、价格或费用分担开始或发生变更前, 提供机构必须征得您的知情同意。您和您的提供机构都应签署服务协议, 并且您应获得一份已签署的协议副本。

什么是季度预算?

我们将根据您的居家养老服务类别为您分配相应的资金额度。这包括长期服务类别的资助以及短期服务路径的批准。对于长期服务类别, 资金总额将被划分为 4 个季度预算, 每个季度涵盖 3 个月。

您的季度预算由以下部分组成:

- 政府补贴 (由澳大利亚政府支付)
- 您的个人分担 (根据您的收入和资产计算的支付金额)。

每个季度您都有固定的预算额度。若季度预算未完全使用, 仅有其中的 10% 或 1,000 澳元 (以较高者为准) 可结转至下一季度。

您将与服务提供机构协作, 共同管理预算, 以满足您的养老服务需求。

护理管理

您的服务提供机构将至少每月开展一次服务管理工作。服务管理确保您所获得的服务符合您的需求、目标和偏好。

如果您正在接受长期服务, 您的季度预算中将有 10% 被预留用于服务管理。该部分预算将拨付给您的服务提供机构, 用于提供服务管理。

如果您正在通过康复护理渠道或临终关怀渠道接受服务, 则您的短期预算将用于支付服务管理相关费用。

价格

服务提供机构必须在服务协议中列明将为您提供的各项服务的价格。如果提供机构提出向您收取与他们在 My Aged Care 或其网站上公布的价格不同的价格，您必须在服务协议中同意此价格以及价格不同的原因。

服务协议中列出的每项服务的价格必须反映提供该服务的全部成本。价格可以包括：

- 养老护理员工工资
- 行政与管理费用
- 接送服务或交通支持
- 分包服务费用。

服务提供机构不得单独向您收取套餐管理费或差旅费用。

每家提供机构都必须在 My Aged Care 网站上公布其最常用服务的常规价格。您可以访问：MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider，使用“查找提供机构”(Find a provider) 工具查看并比较不同机构的价格信息。

政府已出台相应保护机制，确保居家支持价格合理、公开、透明。访问 MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Program 了解更多信息。

参与者分担费用

您只需为您实际获得的服务支付对应的分担费。

政府将全额资助临床护理服务，例如护理服务和物理治疗。您无需为这类服务支付任何个人分担费。

您的分担金额将根据所获得的服务类型以及您的收入和资产情况而有所不同。

Services Australia 将进行收入和资产评估（类似于养老金的经济状况评估），以确定您的分担等级。

- 全额养老金领取者将承担最低的分担金额。
- 部分养老金领取者和联邦老年人健康卡持有者将根据其收入和资产评估结果，按比例承担分担金额。
- 不符合联邦老年人健康卡资格的完全自费退休人员将承担最高的分担金额。

如果您正在从 Services Australia 或退伍军人事务部 (DVA) 领取相关的收入支持补助，他们可能已掌握您的财务详细信息。在养老服务开始前，您需要确保您的财务信息为最新状态。

请访问 Services Australia 尚未掌握您当前的财务信息（即您不是养老金领取者），您需要完成一份收入和资产评估。

访问 Services Australia 网站，确认您是否应该完成收入和资产评估：ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care。

如果您未向 Services Australia 提供您的收入和资产信息，您的分担金额将按最高费率设定。

如您的财务状况发生任何可能影响分担金额的变化，您必须在 14 天内通知 Services Australia。

要估算您可能需要支付的分担金额，请使用 MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator 上的居家养老支持费用估算工具。

如果因非您自身原因而无力支付分担费，财务困难援助可能可以为您提供帮助。了解更多信息，请访问 MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance。

如果您对收入和资产评估有任何疑问，请致电 **Services Australia 1800 227 475**。

每月对账单

您的服务提供机构必须每月向您提供对账单，内容包括：

- 当月在居家养老支持服务上的支出
- 所提供服务的分担金额与服务成本
- 您当月剩余的预算金额。

如果我需要口译员怎么办？

如果您需要口译员，请要求您的提供机构与 **笔译和口译服务处** (TIS National) 进行安排，电话：**131 450**。TIS National 提供超过 150 种语言的电话或现场口译服务。当您与服务机构就服务协议进行沟通时，该翻译服务是免费的。

本手册所含全部信息均以 2025 年 11 月 1 日起为准。

寻求帮助

访问 MyAgedCare.gov.au。
电话 1800 200 422。

亲自前往：到访 Services Australia 服务中心或在线预约免费面谈服务，我们将为您提供基础咨询和支持服务。如需更深入的协助，您可与所在地的养老护理专员面谈，或通过视频聊天方式联系。

访问 ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services 或拨打免费电话 1800 227 475。