



Australian Government



myagedcare

Traditional Chinese | 繁體中文



持續居家援助 服務指南





除澳洲國徽和另有說明外，本文件中的所有資料均是根據《知識共享許可協議 4.0 國際版》（Creative Commons Attributions 4.0 International）（[CreativeCommons.org/Licenses/By/4.0/](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)）提供。

與許可條件相關的詳細信息以及國際許可署名 4.0 (CC BY 4.0) 的完整法律條款可在知識共享 (Creative Commons) 網站上找到，可從以下鏈接登入（[CreativeCommons.org/Licenses/By/4.0/LegalCode](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode)）。

本文件必須署名為澳洲健康、殘疾與老年護理部（Department of Health, Disability and Ageing）。

《持續居家援助服務指南》

聯繫我們

歡迎透過電子郵件諮詢有關授權和本資料使用的相關資訊
Communication.AgedCare@health.gov.au。

關於本服務計劃詳情，請瀏覽 **MyAgedCare.gov.au**。

本宣傳冊旨在幫助您、您的家人或朋友對您的護理服務作出重要決定。雖然我們已經力求做到全面，但您可能仍需獲取更多適用於您個人情況的具體資訊，來做出明智的決定。

所有內容為2025年11月1日後的最新資訊。

這本宣傳冊適合您嗎？

這本手冊介紹了長者可以如何透過居家援助計劃得到居家和日常生活方面的支持。

如果老年護理評估員已批准您有資格獲得居家援助服務，您應該閱讀這本手冊。

您也可以在 **MyAgedCare.gov.au/Resources** 查閱下列其他類型老年護理支援的相關手冊。



致電「我的老年護理服務」免費熱線 **1800 200 422** ·

請訪問 **MyAgedCare.gov.au** 到訪 *Service Australia* 服務中心

這本宣傳冊適合您嗎？

持續居家護理

居家援助計劃提供護理及支持服務、設備和家居改造，幫助長者保護健康，保持活躍，並與社區保持社交聯繫。

居家援助計劃為需要更多幫助才能留在家中的複雜需求人士提供更高層次的護理服務。

欲了解更多資訊，請瀏覽

MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Program。

初級居家護理

透過聯邦居家援助計劃 (CHSP) 提供持續或短期護理和援助服務，您可以獲得家務、個人護理、膳食和食物準備、交通、購物、物理治療等輔助健康和社會支持方面的幫助。您也可以申請暫息服務，讓照顧您的人可以休息。

CHSP 將於 2027 年 7 月 1 日之後被納入居家援助計劃。CHSP 將會繼續為對支持需求較低的現有客戶和新客戶提供服務。

老年護理機構

如果您無法在自己家中獨立生活，可以到老年護理機構接受個人照料和護理服務，其中包括暫託在老年護理機構的短期住宿服務。

復康護理計劃

復康護理計劃是居家援助計劃的一部分，是一項以輔助健康/個人照護為主的短期計劃。復康護理可以幫您更長時間地獨立生活，並支持您進行您喜歡的活動。

臨終服務計劃

臨終服務計劃是為被診斷生命僅剩 3 個月或更短且希望留在家中的長者提供支持。目的是提供額外的居家老年護理，作為本州或領地紓緩護理計劃中可提供服務的補充。此計劃也屬於居家援助計劃。

目錄

什麼是居家援助計劃？	4
居家援助服務的費用	8
獲得居家援助服務	14
1. 接收評估結果	15
2. 等待分配資金	16
3. 尋找居家援助服務提供商	17
4. 簽訂合約	19
5. 對您的服務進行管理	22
更多援助	30
檢查列表 - 尋找居家援助提供商並計算費用	36
檢查列表 - 開始服務	37
檢查列表 - 更換提供商	38

優化澳洲的老年護理體系

過去幾年，澳洲政府響應皇家委員會老年護理質量與安全調查（Royal Commission into Aged Care Quality and Safety），對老年護理服務進行了重大改革。這些大範圍的改革也帶來了積極的變化，增加了透明度，並提高了為在澳長者提供的護理服務質量。

無論您選擇留在家中還是搬到老年護理機構，都應可以獲得優質的照護和支持。

《2024年老年護理服務法案》將進一步提升長者可獲得的老年護理服務質量。其中包含的法規讓老年護理行業更加強大，讓長者對老年護理有更多的信任、更能掌控，更有信心。

什麼是居家援助計劃？

居家援助計劃提供以人為本的協調護理服務，讓您在家中更長時間地獨立生活。居家援助計劃包括持續服務和短期服務。

持續居家援助服務包括：

- 臨床支持，例如護理服務或職業治療
- 支持獨立生活，例如個人護理協助（包括沖涼、穿衣、如廁）、服藥、交通或暫托護理
- 日常生活，例如打掃衛生、打理花園、購物或做飯。

老年護理服務評估時，評估員會與您討論目前的護理需求。如果您獲准使用持續服務，我們會將您分到 8 個分級的其中一級，盡力滿足您的需求，然後為您提供季度預算。您和服務提供商可以共同管理這份預算，共同協調您需要的服務。



居家援助計劃還有 3 種短期計劃：

- **復康護理計劃** – 獲得長達 16 周的高密度輔助健康和 / 或護理支持，助您增強和恢復身體功能。
- **輔助技術設備和家居改造 (AT-HM) 計劃** – 幫助您獲得輔助技術或家庭改造，使您的家變得更安全，幫助您堅持獨立生活。復康護理計劃有 3 個資金等級，不同於居家援助預算。
- **臨終服務計劃** – 為壽命少於 3 個月並希望留在家中的人士提供支援。在 12 周內，每位符合條件的參與者將獲得總計 2 萬 5 千澳元的資金，總共有 16 周的時間使用這些資金，讓居家老年護理服務更具靈活性。

您的評估員將在評估期間查看您是否有資格使用這些短期計劃。您可以在接受持續居家援助服務的同時要求使用短期計劃，但您可能無法同時使用多個短期計劃。您可以在 **MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Program** 上瀏覽更多關於短期計劃的資訊。



居家援助服務的資金可以用來做什麼？

老年護理服務評估中，評估員會查看您可以自己做什麼，以及您可能需要的幫助。您只能將居家援助資金用於根據您評估的需求獲批的事情。

服務分為 3 大類：

- **臨床支援**：幫助維護或恢復身體功能的專業服務。這些服務由經過認證的專業人員（如護士或輔助健康的專業人員）提供。
 - **舉例包括** - 用於個人臨床護理、運動生理學家、職業治療、物理治療、失禁管理物資。
 - **不包括** - 可通過初級醫療保健系統提供更適當資金的服務，例如救護車和住院費用、醫療診斷和治療、配藥、精神疾病、牙科保健等等。
- **獨立生活**：支持獨立生活所需的活動。
 - **舉例包括** - 個人護理，例如淋浴和如廁、參加社交活動、交通、暫託護理、輔助技術設備或家居改造，去幫您堅持獨立生活。
 - **不包括** - 美髮和美容服務、景點門票、私人車輛運行費用。
- **日常生活**：支持居家服務，支持獨立生活。
 - **舉例包括** - 家務援助，例如一般的打掃衛生或洗衣、基本家務、膳食準備或運送。
 - **不包括** - 專業清潔或維護，例如地毯蒸洗、害蟲防治、寵物護理、雜貨或其他家庭成員的食物費用。

此清單並不詳盡。某些服務由州或地方政府計劃資助或補貼，不在居家援助的涵蓋範圍內。

居家援助服務清單根據您的評估需求給出了您也許能夠獲得的服務：
Health.gov.au/Support-at-Home-Service-List。

如何參加居家援助計劃？

您需要接受老年護理服務評估才能參加居家援助計劃，包括 3 種短期計劃。

如果您已經在接受持續服務，並希望獲得短期計劃，則需要重新評估或進行支持計劃審核。

您應該與您的提供商或最初評估您的機構討論如何開始此過程。

網上申請

瀏覽「我的老年護理服務」網站 **MyAgedCare.gov.au**，了解有關評估和重新評估的更多資訊。

瀏覽 **MyAgedCare.gov.au/Apply-Online**。

電話申請

在工作日上午 8 點至晚上 8 點和週六上午 10 點至下午 2 點之間致電「我的老年護理服務」，通過電話討論您的需求。

免費熱線 **1800 200 422**。

親臨辦事處

請親臨澳洲民政部服務中心或網上預約面對面的免費問詢服務，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講講。

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

致電「我的老年護理服務」免費熱線 **1800 200 422**。

請訪問 **MyAgedCare.gov.au** 到訪 *Service Australia* 服務中心

居家援助服務的費用

您需要承擔某些服務的費用，而有些服務則是免費。

您的自費金額多少取決於您的收入和資產水平所反映的支付能力。您的提供商可以幫助您了解自付費用的詳情。

您只會為收到的服務付費。例如您接受兩個小時的個人護理，您會支付總費用的一部份。

您支付的費用取決於您獲得的服務類型。例如不需要為護理等臨床支援服務承擔費用，但需要為清潔等日常生活服務承擔費用。

這也取決於您的養老金狀況以及您是否擁有聯邦政府長者健康卡 (CSHC) 。

以下表格總結了居家援助計劃的自費標準：

	需臨床支持	可獨立生活	可進行日常基本生活
全額養老金領取者	0%	5%	17.5%
部分養老金領取者	0%	部分養老金領取者和 CSHC 持有者將根據其收入和資產評估支付 5% 至 50% 的服務費用。對於部分退休金領取者，會根據他們的退休金收入及資產評估來確定費用。CSHC 持有者將另外接受居家支付服務評估。	部分養老金領取者和 CSHC 持有者將根據其收入和資產評估支付 17.5% 至 80% 的服務費用。對於部分退休金領取者，會根據他們的退休金收入及資產評估來確定費用。CSHC 持有者將另外接受居家支付服務評估。獨的居家援助評估。
自籌資金的退休人士（有資格獲得聯邦長者健康卡 CHSC ）	0%	50%	80%
自籌資金的退休人士（沒有資格獲得聯邦長者健康卡）	0%		

如果您想估計您的費用：

- 網上「費用估算器」工具可以為您提供老年護理費用的估算
[MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator](https://www.myagedcare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator)。
 - 請親臨澳洲民政部服務中心或網上預約面對面的免費問詢服務，獲取基本信息和支持。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講講。
- 請瀏覽 **[ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-to-Face-Services](https://www.servicesaustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-to-Face-Services)** 或致電免費熱線 **1800 227 475**。
- 在工作日上午 8 點至晚上 8 點和週六上午 10 點至下午 2 點之間致電「我的老年護理服務」免費熱線 **1800 200 422**，透過電話討論您的需求。

對於在 2024 年 9 月 12 日之前接受或已獲准接受居家護理配套服務的人士，將有不同的安排。欲了解更多資訊，請瀏覽 **[MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Costs-And-Contributions](https://www.myagedcare.gov.au/Support-At-Home-Costs-And-Contributions)**。

終身上限

自費金額有終身上限。這代表只要您自費了 13 萬澳元（指定價格），就不再需要為任何居家援助服務付費。即使稍後搬進老年護理機構，您支付過的居家援助服務費用也會計入上限。

欲了解更多信息，請參閱《居家援助參與者的自費金額》，網址：
[Health.gov.au/Resources/Publications/Support-At-Home-Program-Participant-Contributions](https://www.health.gov.au/Resources/Publications/Support-At-Home-Program-Participant-Contributions)。

我如何進行收入和資產評估？

如果您已經從澳洲民政部或退伍軍人事務部 (DVA) 領取全額或部分養老金，他們將會使用關於您收入和資產的現有資料來確定您的自費金額。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。

如果您沒有領取退休金或屬於自籌資金的退休人士，則將透過收入和資產評估來確定您的自費金額。

請訪問澳洲民政部網站，確認您是否要完成收入及資產評估：

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

如果您在理解或完成收入及資產評估時需要協助：

- 澳洲民政部免費熱線 **1800 227 475**，週一至週五
上午 8 點至下午 5 點。
- 請親臨澳洲民政部服務中心或網上預約面對面的免費問詢服務，獲取基本信息和支持。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講講。
請瀏覽 **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** 或致電免費熱線 **1800 227 475**。

從您提交收入和資產評估表之日起，至少需要 4 周時間才能收到有關您自費金額的回信。如果您在 4 周後仍未收到回信，您可以通過以下方式聯繫澳洲民政部 **1800 227 475**，詢問最新消息。

澳洲民政部計好您的自費金額後，您和您的服務提供商將收到一封信，寫明您需要支付的金額。如果您沒有服務提供商，我們會向您發送一封帶收入及資產評估的信函，有效期為 120 天。如果您沒有選擇服務提供商或在期限內向他們提交信函，您將需要進行新的收入及資產評估。

如果您尚未收到信件，可以致電 **1800 227 475** 聯繫澳洲民政部，要求更新您的收入和資產評估狀況。

如果您的情況發生變化，必須盡快告知澳洲民政部。您的自費金額可能需要調整，因為這可能會改變您自付的老年護理費用。請瀏覽 **ServicesAustralia.gov.au/Changes-To-Your-Circumstances-And-Aged-Care-Costs**。

如何支付我的自費款項？

您應該與您的提供商討論您需要怎樣支付服務費用，何時支付。這些費用可以是每周、每兩周或每月支付，或者您可以問問提供商是否有其他付款頻率。您的服務協議還應列出您的付款方式和時間。

如果您因無法控制的原因而無法支付供款，您可能有資格獲得經濟困難援助。請閱讀接受老人護理服務時遭遇財務困難情況說明書：
MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance。您還可以查看「更多資訊」部分。

財務信息與教育

在決定如何支付老年護理費用之前，最好先尋求獨立的財務建議。此外，如果您和您的伴侶都需要獲得老年護理，那麼您們各自的付款方式都可能影響對方的老年護理費用和自付費用。

網上「費用估算器」工具可以為您提供老年護理費用的估算
MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator。

要了解有關老年護理費用和自費金額的更多資訊，請致電免費熱線
1800 227 475，與您所在地區的指定澳洲民政部服務中心的老年護理專業幹事預約，或透過視像通話聯繫。

您也可以從澳洲民政部金融資訊服務處取得有關管理財務的基本資訊。這項免費服務可以幫助您針對當前和未來的需求做出有關投資和財務問題的明智決策。請瀏覽 **ServicesAustralia.gov.au/Financial-Information-Service**。

我可以存下居家援助資金嗎？如果超支會怎樣？

持續居家援助資金每季度分配一次，用於您的服務。可透過輔助技術設備及家居改造 (AT-HM) 計劃，獲得獨立分配的資金，用於居家改造或輔助技術設備，滿足評估的需求。

您的護理服務合作夥伴將助您密切監控您的預算，確保您的所有服務都有足夠資金。您的提供商有責任確保您不會超支。

如果您在季度末之前沒有用完所有持續預算，其中最高 1000 澳元 或 10% (以較高金額為準) 將會轉到下一季度，可以涵蓋計劃外或新出現的需求。這不適用於獲得短期計劃的人士。

我的提供商會收取什麼價格？

從 2026 年 7 月 1 日起，澳洲政府將為居家援助服務設定價格上限。在此之前，提供商會繼續設定自己的服務價格，與為居家護理計劃設定自己的服務價格一樣。

居家援助服務的價格是向您提供服務的全部費用。這會是計入預算的總金額。

居家援助服務定價使您可以輕鬆查看您接受了多少護理服務以及花費了多少預算。

您的預算將僅用於您收到的服務收費。

您不必為所接受的任何臨床護理付費，包括護理管理。

澳洲民政部會評估您需要為不同類型的服務需要自付多少費用。請參閱「我需要支付什麼？」部分，了解更多資訊。

您可以透過在「我的老年護理服務」網站上的「尋找提供商」工具，來查看提供商收取的價格：**MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**。

我怎樣知道價格是否合理？

一個合理的價格反映了提供商向您提供服務的費用。

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。

整體價格必須要合理有依據的。

服務提供者不能向您收取單獨的管理費或臨床護理費用。他們還必須解釋您的服務協議中的價格，包括價格變化的時間和原因。如果您不理解或不同意他們價格，則不必簽署協定，但您必須簽訂合約才能獲得居家援助服務。

居家援助服務的參考價格列表可以幫助確定提供商的價格是否合理：

[Health.gov.au/Resources/Publications/Summary-Of-Indicative-Support-At-Home-Prices](https://www.health.gov.au/resources/publications/summary-of-indicative-support-at-home-prices)。

您還可以使用「我的老年護理服務」網站上的「尋找提供商」工具來研究和比較各個價格：**[MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider](https://www.myagedcare.gov.au/find-a-provider)**。

欲了解更多關於消費者權益和保障的資訊，請參閱《居家援助價格的消費者保障 - 為參與者準備的情況說明書》：**[Health.gov.au/Resources/Publications/Consumer-Protections-For-Support-At-Home-Prices-Fact-Sheet-For-Participants](https://www.health.gov.au/resources/publications/consumer-protections-for-support-at-home-prices-fact-sheet-for-participants)**。

如果您想投訴價格或獲得進一步的協助，請查看「更多資訊」部分。

獲得居家援助服務

本部分概述了評估為有資格獲得持續居家援助服務的最常見流程。

1 接收評估結果

2 等待分配資金

3 尋找居家援助服務提供商

4 簽訂合約

5 對您的服務進行管理



評估時，評估員會與您討論您的需求，並與您一起制定支持計劃。支持計劃包括關於您的強項、挑戰、目標和服務喜好等詳細信息。

評估後，評估機構的代表會決定您可以使用哪些服務。

然後，您將收到一封《服務提供決定通知書》，其中包括您已獲批的服務。您可能會獲得持續的居家支援服務或短期服務（如 AT-HM 計劃或復康護理計劃）的審批。如果您的服務已獲批，您的支持計劃也會附在信件中。

如果您在 4 周內沒有收到決定通知書或支持計劃，請撥打「我的老年護理服務」免費熱線 **1800 200 422** 或聯繫您的評估機構。

如果您的護理需求有所變化，請聯繫「我的老年護理服務」或與您的提供者討論。可能需要重新審核您的支持計劃或進行新的評估。

「我的老年護理服務」網站的「接收評估結果」頁面提供了更多資訊，網址：**MyAgedCare.gov.au/Receiving-Your-Assessment-Outcome**。

如果我對評估或結果有疑慮怎麼辦？

有關評估結果的更多資訊，您可以聯繫進行評估的組織。他們的聯繫方式在您的決定通知信上。

參閱本資料的「更多資訊」部分，了解如何申請審核或投訴您的評估。

在您獲准使用持續居家援助服務後，您可能需要等待獲得資金才能開始接受服務。有關預期等待時間的更多資訊，請瀏覽「我的老年護理服務」網站。

您可能希望儘早開始研究提供商，因為您的首選提供商可能無法提供您需要的服務。

居家援助優先系統

全國的等待名單被稱為居家援助優先系統。獲得批准後，您會自動進入此系統。

如果您在接受評估時不想得到護理，您仍然可以進入等候名單，但您的評估員會將您標記為「不要提供服務」。除非您告訴他們有其他情況，否則您不會獲得資金。

您可以隨時撥打「我的老年護理服務」免費熱線 **1800 200 422**，要求更新設置為「要求提供服務」或「不要求提供服務」。

我需要等多久？

居家援助計劃有開始接受持續服務的等待時間。

您等待開始接收服務的時間因優先順序和服務需求而異。四個優先順序分別是緊急、高、中和標準。您的優先級別是使用您的老年護理服務評估員在評估期間收集的信息而定的。優先級別越高，等待開始收到獲批的資金所需的時間就越短。

如果在等待接受服務期間需求有所變化，請聯繫「我的老年護理服務」或您的評估組織。

您會收到一封信，告知您已獲得持續資金。然後您需要尋找一家居家援助提供商提供服務。

從您的資金分配之日起，您有 56 天的時間來尋找服務提供商，並簽訂服務協議和開始服務。如果您需要更多時間，您可以撥打「我的老年護理服務」免費熱線 **1800 200 422**，申請 28 天的延期。

如果您未簽訂服務協議並在 56 天內啟動服務，您的資金將被收回。您需要致電「我的老年護理服務」，重新進入居家援助優先系統。

如何找提供商？

在選擇誰將為您提供服務時，您應該考慮什麼對您來說很重要。例如：

- 他們有會說我首選語言的工作人員嗎？
- 他們了解我的文化或宗教信仰嗎？他們能協助我參加文化或宗教活動嗎？
- 他們會與我一起設定目標，促進我獨立生活嗎？
- 他們對什麼服務收取費用？
- 我可以要求特定的日期或時間接受服務嗎？我可以選擇哪位工作人員為我提供服務嗎？
- 我可以自行管理哪些護理服務？

您還應該考慮將來是否想獲得短期服務計劃，例如復康護理計劃。並非每個服務提供商都提供這些計劃，因此如果您想一直獲得居家援助服務的同時獲得其他計劃，可能需要更換提供商。

嘗試與家人或您認識已接受居家援助接受服務的人士討論，並向他們尋求建議。

您還可以與您的全科醫生、當地的多元文化團體或原住民和托雷斯海峽島民組織詢問他們熟悉的提供商。

您還可以使用「我的老年護理服務」網站上的「尋找提供商」工具來研究和比較提供商。

請瀏覽 **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**。

有什麼支持

在您與服務提供商會面時可能會討論很多資訊，因此帶上家人、朋友或護理人員等支援人員會有幫助。您可以與他們和服務提供商討論您希望如何獲得支持來做出自己的決定，包括如何將任何的支持加入到您的護理計劃中。

您的支持人員可以是您的委託決策人，他們有責任在您做決策時必須支持您。

如果您需要額外的協助，但沒有照顧者或家人可以幫您，可以使用免費的護理搜尋服務計劃。這些位於澳洲各地的組織可以協助您獲得居家援助服務或入住老人護理機構。請瀏覽「我的老年護理服務」網站：

MyAgedCare.gov.au/Help-Care-Finder 或撥打免費熱線
1800 200 422。

如果您是原住民或托雷斯海峽島民長者，老年護理支持計劃可以幫助您了解老年護理服務，完成評估過程，選擇提供商。他們還可以幫助您倡議，與提供商一起滿足您的需求。請瀏覽 **MyAgedCare.gov.au/Elder-Care-Support-Program**。

選擇最能滿足您需求的居家援助提供商後，您需要與他們簽訂服務協議。

服務協議規定：

- 怎樣提供服務
- 誰來提供服務
- 服務費用多少以及您的自費金額
- 您的權益和責任。

我們鼓勵您就您的服務協議尋求獨立建議，尤其在您沒完全讀懂協議的情況下。

您的服務協定會說明如果您或您的提供商想要進行更改（例如更新價格或變更您獲得的服務）要怎樣做。您可能需要同意並簽署新的服務協議，或者如果您的需求有所變化，可能需要重新評估。

如果您有收入和資產評估，您還需要向您的提供商提供。請參閱「我如何獲得收入和資產評估？」部分，了解更多資訊。

您的目標

在討論與老齡相關的護理需求時，請考慮您的目標是什麼，什麼對您來說最重要。

確定目標幫您設計護理和服務，盡最大可能支持您的需求。目標可能是保持健康的生活方式、保持行動能力或參加社交活動。

您還應該考慮您的需求和喜好。例如：

- 我何時何地需要支持？
- 有沒有我想遵守的宗教日子或習俗？
- 我需要什麼支持來確保安全？
- 哪些社交活動或愛好我是需要支持的？
- 這與我的照顧者為我提供的協助有什麼關係？

您的護理計劃

與您的提供商一起合作的人會根據您的支持計劃和評估通知書會面，討論您的需求，這人又稱為護理服務合作夥伴。他們將協助您根據您的目標協調服務，幫助管理您的預算，還可以幫助回答您可能有的任何問題或疑慮。

在與您的護理服務合作夥伴擬定您的服務、您的目標或喜好時，相關記錄都會記錄在護理計劃中。這是一份根據客戶制定的文件，根據您的需求列出了您的選擇和掌控服務的權益。徵得您同意後，您的護理服務合作夥伴可能會請求跟您的家庭醫生或其他專家獲取更多資訊。

護理計劃必須至少每 12 個月審查一次。您可以隨時要求審查 - 包括如果您開始短期計劃或您想變更您的服務，您的需求或目標是否發生變化。您的護理服務合作夥伴也會告知您是否需要審查護理計劃。

月結單

您的提供商必須發您一份月結單，告知您的資金情況。月結單必須包括月初所有可用資金、提供的護理和服務的明細清單，以及交付的任何產品、服務或產品的自費金額以及月底的任何剩餘資金。

他們必須在下個月月底之前把上個月的月結單給您。例如，您必須在 2 月底之前收到 1 月份交付服務的月結單。

即使您暫時不接受服務，這仍然是必需的。如果您不明白月結單上的內容，可以詢問您的提供商或護理服務合作夥伴。

護理服務提供的方法

為了確保您得到最好的護理，所有澳洲政府資助的老年護理機構都需要滿足質量標準。

提供商必須提供符合老年護理質量標準的護理服務。質量標準明確定義了好的護理服務應該是怎樣的，更加容易檢查到人們有沒有獲得良好的護理服務。質量標準反映了您可以期望從提供商處獲得的護理和服務水準。

在老年護理質量與安全委員會網站上閱讀《老年護理質量標準》的更多資訊，網址：AgedCareQuality.gov.au。



致電「我的老年護理服務」免費熱線 **1800 200 422** ·
請訪問 MyAgedCare.gov.au 到訪 Service Australia 服務中心

簽署服務協議後，您的居家援助服務就可以啟動了。

好的護理服務管理可幫助您獲得合適的護理服務，並根據您的需求和喜好量身定製。

如果您獲得在居家援助計劃中的持續服務，則每季度預算的 10% 用於護理服務的管理。

護理服務管理是指：

- 護理和服務規劃或協調
- 制定、審查和評估您的護理服務預算
- 協助您和家人就您的護理或服務做出明智的決定
- 根據需要，協助聯繫醫療健康和其他服務的機構。

您的護理服務合作夥伴通常會充當聯繫提供商的專門聯繫人，並代表您執行管理活動。

您的護理服務合作夥伴會幫助您定期審查您的護理計劃，或者如果您的需求、情況或服務有所變化時重新審查。例如，他們可能會幫助您在住院或受傷後調整您的服務，或者幫助協調服務，更好滿足您的預算和喜好。

如果我想管理自己的護理服務要怎樣做？

如果您正在接受持續的居家援助服務，您還可以自行管理您的部分護理服務。您仍然需要一個提供商，並且雙方必須就如何自我管理護理服務或預算達成協議。

自我管理服務對每個人來說都不同，但可能包括：

- 根據您的需求和預算選擇和協調服務
- 選擇自己的提供商或工作人員
- 安排服務和工作人員排班
- 與您的提供商和工作人員有效溝通。

您所做的活動會根據您的需求和喜好而有所不同。例如，您可以決定哪些工作人員和誰會來您家，但您的提供商仍會給他們排班。或者，您可以決定哪些工作人員來到您家，他們是誰，他們何時來，但您的提供商仍然管理從澳洲民政部申請支款的事宜。

如果我想選擇一名不屬於我的提供商的員工，該怎麼辦？

如果您正在自行管理自己的老年護理服務，可以使用自己的工作人員，包括沒有為您的提供商工作的人，這稱為使用第三方工作人員。

《2024老年護理服務法案》修改了對這些工作人員的管理方式。您的提供商需要聘請工作人員作為第三方為您提供服務。提供商可以自行或通過關聯的提供商執行此操作。

您的服務提供商負責管理向您提供服務的所有老年護理工作人員，包括第三方工作人員。您的提供商必須確保任何第三方工作人員滿足任何與勞動力相關的要求。

這代表並非每個提供商都能協助這種安排，因此在選擇提供商時考慮這一點很重要。

如果您有興趣使用第三方工作人員，請與您的護理服務合作夥伴討論如何操作。他們會解釋您需要做什麼，並說明您為這項服務制定預算或支付費用。您可能需要從預算中支付額外費用，用於支持任何額外的管理費用。

如何暫停服務或更換提供商？

您可以隨時更換居家援助服務提供商，並且不可因此向您收取任何退出費用。您應該儘早告訴他們，包括您要轉到哪個提供商，以及您要停止服務的確切日期。這會有助於流程順利進行。

您的預算和獲批的服務將隨您轉到新的提供商。

您可以因住院、假期或入住暫託護理服務機構而暫時停止服務。您應該儘快將您的計劃告訴提供商，這樣您就不會誤為無法獲得的服務付費。

如果您長時間沒有收到服務，您的提供商可能會向您發送提醒。如果距離您上次接受服務的當季度最後一天已經過了一年（連續4個季度），或者與提供商結束了服務，您的資金將會被收回無法使用。

如果您想再次獲得資金，您需要致電「我的老年護理服務」，要求將您的狀態改為「需要獲得服務」。您會重新加入居家援助優先系統，您的等待期是根據您的居家援助服務獲批的日期。這代表您無需等待很長時間就會再次收到資金。

短期計劃

在居家援助計劃中，有3種計劃可以為您提供滿足特定需求的短期支援。您可以在評估期間與您的評估員討論這些計劃，也可以與您的提供商（如有）討論這些計劃。您的個人需求評估和評估通知書會告訴您是否符合資格參加這些計劃。

輔助技術設備和家居改造計劃

輔助技術設備和家居改造（AT-HM）計劃可以讓您獲得產品、設備或家居改造的預付資金，滿足經過評估的需求。您的個人需求評估或支持計劃的審核會告訴您可用的資金金額。

有些產品需要由合格的專業人員為您開單，例如助行架或可調整的沐浴設備。一些產品最好先獲得專業建議，而一些簡單的產品可以不需要開單。

您的提供商可以根據需要，幫助您安排開單、訂購、安裝或培訓，並告訴您所涉及的費用以及如何管理這些費用。任何培訓或開單服務都視為臨床費用，因此不能需要您自費。

輔助技術設備和家居改造計劃還涵蓋房屋改造，例如添加經修改的門鎖、防滑表面或扶手，使您的房屋更方便安全。

AT-HM 清單詳細說明了包含和不包括哪些商品，以及哪些商品應由專業人士的開單。有關更多資訊，請瀏覽 **MyAgedCare.gov.au/Assistive-Technology-And-Home-Modifications**。

下表是有關資金級別的更多詳細資訊：

資金級別	資金分配上限	資金使用期限
輔助科技設備		
低	500 澳元	12 個月
中	2000 澳元	12 個月
高	15000 澳元 ¹ (列表上的)	12 個月
¹ 如果可以提供開單和需求，參與者可以使用超過此金額的輔助技術設備。		
家居修改		
低	500 澳元	12 個月
中	2000 澳元	12 個月
高	15000 澳元	12 個月 ²
² 如果向澳洲民政部提供了進展證據，資金期限可能可以再延長 12 個月來完成複雜的家居修改 (總共 24 個月) 。		
其他資金		
協助犬養育費	每年 2000 澳元	長期 ³
³ 協助犬養育費會每 12 個月自動分配一次；然而，資金不能累積或轉到下一期。		

復康護理計劃

復康護理計劃提供長達 16 周的高密度輔助健康和 / 或護理服務，預算為 6000 澳元。旨在幫助您在發生狀況或疾病發作時恢復身體功能。

這不會影響您持續的居家援助預算或服務，因為復康護理計劃另有獨立的預算。復康護理服務應以臨床為重點，與您的居家援助服務不同。

如果您想獲得此計劃，需要進行老年護理服務評估。評估員會考慮到高密度的短期服務會不會有所幫助，以及您的康復目標。然後您會與復康護理服務合作夥伴一起制定目標計劃，大致描繪您的需求和目標，並定下復康護理計劃。

您的復康護理服務合作夥伴會幫助您制定退出計劃，用於過渡到正常的護理，並確保您的持續護理計劃得到相應的調整（如相關的話）。他們將在您接受復康護理計劃期間提供復康護理。

了解有關復康護理計劃的更多資訊，請瀏覽 **MyAgedCare.gov.au/Restorative-Care-Pathway**。

臨終服務計劃

臨終服務計劃旨在為診斷剩下 3 個月或更短時間的人士，他們希望留在家中生活，接受更高水平的護理服務。

在 12 周內，每位符合條件的參與者會獲得總計 2 萬 5 千元的資金，總共有 16 周的時間使用這些資金，使居家老年護理服務更具靈活性。參與者可以透過居家援助計劃獲得一系列的臨終護理服務。

臨終服務計劃同時適用於已經獲得居家援助的參與者，以及目前沒有通過居家援助計劃獲得服務的長者。臨終服務計劃旨在提供額外的居家老年護理服務，例如個人護理、家務協助和一般護理，作為本州和領地紓緩護理計劃提供的服務之外的補充。

如果滿足以下條件，長者將有資格參與臨終服務計劃：

- 醫生或執業護士評估預期壽命為 3 個月或更短時間，而且
- 根據澳洲修訂的卡諾夫斯基功能狀態 (AKPS) 量表評出分數為 40 分或更低。評分是醫療專業人員評估活動能力和虛弱程度的一個指標。

在參與者被評估為符合臨終服務計劃的條件之前，需要填妥並提交一份臨終服務計劃表格。

了解臨終服務計劃的更多資訊，請瀏覽

MyAgedCare.gov.au/End-Life-Pathway。

您的法律權益和責任

根據《老年護理服務法案》，您的權益是老年護理服務的核心。如果您正在接受老年護理服務，無論您是獨立在家生活還是在機構護理中生活，您都應該期望自己的權益得到保障，願望得到滿足。

《權益宣言》

《老年護理服務法案》內含一份《權益宣言》。

《權益宣言》將您的權益置於老年護理服務的核心，使您可以決定自己的生活方式及居住地點、獲得所需的資訊與支持、表達您的意願，並確保您的文化及身份認同受到尊重。亦確保您身邊的人，包括您的家人和照護人員，不僅接受還要尊重您的選擇。

您也有權選擇誰來支持您做出這些決定。

欲了解更多資訊，請瀏覽 **MyAgedCare.gov.au/Know-Your-Rights**

致電「我的老年護理服務」免費熱線 **1800 200 422** ·

請訪問 **MyAgedCare.gov.au** 到訪 *Service Australia* 服務中心

委託決策人

您可能希望或需要他人的支持來幫助您做出決定，傳達決定。如果您願意，您可以提名委託決策人來幫助您了解訊息，傳達您的願望。

委託決策人的新角色取代了現有的「我的老年護理服務」代表關係，並將適用於整個老年護理系統。如果您希望「我的老年護理服務」的現有代表繼續擔任委託決策人，則無需做任何事情。

如需查看或更新委託決策人或選擇不提名委託決策人，請瀏覽現有的網站或致電免費熱線 **1800 200 422**。

欲了解更多信息，請瀏覽

MyAgedCare.gov.au/Registering-Supporter。

安排代理人進行收入及資產評估

您也可以指定一名代理人，代理人可以代表您向澳洲民政部或退伍軍人事務部 (DVA) 諮詢或辦理有關老年人護理收入及資產評估事宜。

您的代理人將會收到有關費用、自費金額和住宿費用的資訊，並代表您向澳洲民政部或 DVA 更新個人資料。

- 對於澳洲民政部，請填妥《授權個人或機構代表進行查詢或行事 (SS313)》表格：**ServicesAustralia.gov.au/ss313**。
- 對於 DVA，請填妥《為DVA 客戶指定一名老年護理代理人的 (AC019)》表格：**ServicesAustralia.gov.au/ac019**。

老年護理服務投訴事宜

如果您對自己或其他人所接受的護理感到疑慮，便有必要討論相關問題。您應該先與您的提供商討論。根據新的《老年護理服務法案》，所有服務提供商都必須建立投訴管理系統和流程。

如果您向服務提供商提出疑慮，提供商必須聆聽，並迅速給予回應，且要不偏不倚。否則，您有權向老年護理質量與安全委員會（以下簡稱委員會）提出問題，不必擔心受到報復。

委員會可以幫助您解決您的疑慮或投訴。他們還可以提供有關如何直接與服務提供商交涉的資訊。

提出疑慮是安全方便的。您可以選擇保密或匿名投訴。提出投訴並不代表「難為別人」— 投訴可以幫助提高護理質量，並幫到其他有相同問題的人。

您可以透過以下幾種方式聯繫委員會：

- 請瀏覽：**AgedCareQuality.gov.au/Complaints-Concerns**
- 致電免費熱線：**1800 951 822**
- 寫信至：老年護理質量與安全委員會
郵政信箱 9819
[您的首府城市] [您的州 / 領地]

倡議、資訊和協助

澳洲政府與倡議長者需求的倡議組織和其他團體緊密合作，例如長者護理長老委員會、老齡問題委員會（COTA）、全國老年護理諮詢委員會，以及長者權益倡議網絡（OPAN）。

澳洲政府資助長者權益倡議網絡（OPAN）實施全國老年護理倡議計劃。該計劃為尋求或接受政府資助

老年護理的長者、他們的家人或護理者提供免費、保密和獨立的資訊和支持。

OPAN 的老年護理倡議員可以幫助您：

- 了解並行使老年護理權益
- 尋找滿足需求的老年護理服務，以及
- 解決您與政府資助的老年護理服務提供商之間的問題。

如果您有任何問題或疑慮，可以致電老年護理服務倡議熱線 **1800 700 600** 與老年護理服務倡議員討論。您將與所在州或領地的老年護理倡導組織建立聯繫。

請瀏覽 **OPAN.org.au**。

致電「我的老年護理服務」免費熱線 **1800 200 422**。

請訪問 **MyAgedCare.gov.au** 到訪 *Service Australia* 服務中心

更多援助

翻譯及傳譯支援

如需翻譯和傳譯服務，請致電：

翻譯與傳譯服務 (TIS National) – **131 450**，告訴接線員您所說的語言，並請他們致電 **1800 200 422** 聯繫「我的老年護理服務」。

如需原住民和托雷斯海峽島民傳譯服務，請致電：

致電「我的老年護理服務」 – **1800 200 422** 並要求安排傳譯員。

查閱可用語言的清單：MyAgedCare.gov.au/Accessible-All。

如需手語翻譯服務，請致電：

Deaf Connect – **1300 773 803** 或
發送電郵至 Interpreting@DeafConnect.org.au。

請提前聯繫確保可以安排傳譯人員。

欲了解更多信息，請瀏覽 DeafConnect.org.au。

如果您是失聰人士，有聽力障礙者或有言語或溝通障礙，請致電：

透過在全國轉接服務 (NRS) 網站上選擇您想要的電話頻道。選好之後，請 NRS 致電 **1800 200 422** 聯繫「我的老年護理服務」。

欲了解更多信息，請瀏覽 AccessHub.gov.au/About-The-NRS。

對認知障礙症的支援

澳洲政府希望所有老年護理機構都能提供滿足認知障礙症患者需求的服務。

- **國家認知障礙症支援計劃 (NDSP)** 為認知障礙症患者、他們的家人、護理者和代表提供多樣的支援服務。服務包括資訊、培訓、諮詢、支援活動、同伴指導和建議，可透過電話、線上和見面的方式在澳洲各地提供服務。

聯絡澳洲認知障礙症協會的全國認知障礙症協助熱線 - 致電免費熱線 **1800 100 500**，每週 7 天，每天 24 小時。

如需了解更多信息，請瀏覽 **Health.gov.au/NDSP**。

- 當認知障礙症的行為和心理症狀影響到一個人的護理或生活質量時，**認知障礙症行為管理諮詢服務 (DBMAS)** 為人們提供個人化支援。經過培訓的諮詢員可以在各種場合或環境下，為服務提供商和照顧認知障礙症患者的人士提供協助。

聯絡澳洲認知障礙症援助中心 - 致電免費熱線 **1800 699 799**，每週 7 天，每天 24 小時。

有關 DBMAS 的更多信息，請瀏覽 **Health.gov.au/DBMAS**。

有關認知障礙症援助的更多信息，請瀏覽

MyAgedCare.gov.au/Living-Memory-Loss-Dementia-Or-Depression。

社會支持

如果您感到孤獨或沒有社交，可以透過老年護理義工探訪計畫 (ACVVS) 申請安排義工。任何正在接受居家援助服務或參與居家援助優先系統的人都可以申請。您的護理服務合作夥伴或服務提供商也可以幫助組織義工探訪。

您可以在此處申請義工來家探訪，請瀏覽 **Health.gov.au/Our-Work/Aged-Care-Volunteer-Visitors-Scheme-ACVVS/Request**。

請瀏覽澳洲健康、殘疾與老年護理部 (Department of Health, Disability and Ageing)，了解有關 ACVVS 的更多信息：**Health.gov.au/ACVVS**。

致電「我的老年護理服務」免費熱線 **1800 200 422**。

請訪問 **MyAgedCare.gov.au** 到訪 *Service Australia* 服務中心

無家可歸或有囤積行為方面的協助

以下人士可獲得相關的支持：

- 有囤積行為
- 生活在骯髒的環境中
- 面臨無家可歸風險的人
- 無法獲得所需的老年護理支持。

協助包括：

- 護理計劃
- 聯絡專家支援服務
- 一次性清理。

如果您因為無家可歸或面臨無家可歸的風險而透過「尋找照料服務（Care Finder）」計劃獲得援助，您也可能有資格獲得聯邦居家援助計劃的服務。

聯繫「我的老年護理服務」- 免費致電 **1800 200 422** 或前往澳洲民政部服務中心尋求協助。



為有不同需求的人提供支援

澳洲政府明白我們的社會是多元化的，大家的生活體驗各有不同。

有許多計劃和服務可以為有不同需求的人提供所需的幫助。您所在的地區可能有專門滿足特殊需求群體的專門服務。可以透過「我的老年護理服務」或諮詢參與者的老年護理服務評估員，了解更多資訊。

服務提供者在提供照護和服務時應考慮、尊重和支持多樣化的特定需求。任何服務提供者都不應歧視任何人，包括：

- 原住民和托雷斯海峽島民，包括「被偷走的一代」倖存者
- 退伍軍人或戰爭遺孀
- 來自不同文化、種族和語言背景的人
- 經濟或社會弱勢群體
- 無家可歸或面臨無家可歸風險的人
- 因強迫收養或強迫帶走而分離的父母與子女
- 機構中童年遭受性虐待的成年倖存者
- 離開護理機構的人士，包括「被遺忘的澳洲人」和之前被安置在離家的護理機構的移民小孩
- 女同性戀、男同性戀、雙性戀、跨性別、雙性人或其他性取向，或性別或身體多樣化人士
- 患有殘疾或精神疾病的人士
- 神經多樣性人群
- 聾人、盲聾人、視力障礙者或聽力障礙者
- 居住在農村、偏遠或非常偏遠地區的人。

老年護理服務協助

長老護理服務支持計劃的工作人員幫助原住民和托雷斯海峽島民、他們的家人和照護者獲得老年護理服務，滿足他們身體上和文化上的需求。該計劃由全國原住民社區健康組織 (The National Aboriginal Community Controlled Health Organisation) 與遍布全澳的合作組織一同實施。

欲了解更多資訊，請瀏覽

[MyAgedCare.gov.au/Elder-Care-Support-Program](https://www.myagedcare.gov.au/Elder-Care-Support-Program)。

協助尋找護理服務機構

「尋找照料服務」可協助需要較多幫助的長者獲得老年護理服務和社區的其他幫助。這是一項免費服務，面向無法獲得幫助的弱勢群體。其中包括：

- 因認知或讀寫問題而難以溝通
- 讀懂資訊有困難
- 不願意與老年護理機構或政府打交道
- 或者如果他們無法獲得服務，他們就會處於不安全的境地。

請訪問「我的老年護理服務」網站，查看您所在地區的護理搜尋服務清單。

欲了解更多資訊，請瀏覽 **[MyAgedCare.gov.au/Help-Care-Finder](https://www.myagedcare.gov.au/Help-Care-Finder)**。

澳洲民族社區理事會聯盟

澳洲民族社區理事會聯盟 (FECCA) 是一個全國性倡議機構，代表來自不同文化和語言背景的澳洲人。FECCA 致力於保證沒有人因文化或語言障礙而被遺漏。

欲了解更多資訊，請瀏覽 **[FECCA.org.au](https://www.fecca.org.au)**。

文化適配護理服務合作夥伴 (PICAC)

PICAC 是個屬於州和領地的組織，旨在幫助來自不同文化和語言的長者及其家人就其老年護理需求做出明智的決定。

欲了解更多資訊，請瀏覽 **[PICACAlliance.org](https://www.picacalliance.org)**。

結束對長者的虐待

虐待長者是絕對不能容忍的行為。虐待可以是身體、性、心理、情緒、經濟方面的虐待或忽視。會造成傷害和痛苦，喪失尊嚴，失去尊重。虐待長者是對人權的侵犯。

如果您正遭受虐待，或認識可能遭受虐待的人，有不同的協助和支援服務。

跟您信任的人說，向他們獲取資訊或建議：

- 致電1800ELDERHelp免費熱線：**1800 353 374**。
- 請瀏覽 **Compass.info** 了解更多資訊。
- 緊急情況下，請致電 **000**。

對照顧者的支援

照顧者門戶 (Carer Gateway) 網站在全國範圍內提供面對面、電話和線上服務和支持，幫助照顧者履行護理職責。

- 致電免費熱線 **1800 422 737**，工作日上午 8 點至下午 5 點，按選項 1 與本地的「照顧者門戶」服務提供者講講。
- 請瀏覽 **CarerGateway.gov.au** 獲取信息、建議及資源。
- 請瀏覽「我的老年護理服務」網站，獲取更多的資源、服務與支援小組，網址為 **MyAgedCare.gov.au/For-Carers**。

檢查列表

尋找居家援助提供商並計算費用

評估為有資格獲得居家援助服務後，請使用此檢查列表來幫助您尋找提供商，並瞭解您可能需要自付的護理費用。

老年護理需求評估後

- 接收決定通知書和個人支持計劃。

建立您所在地區的提供商備選名單

- 使用「我的老年護理服務」網站上「尋找提供商」工具，網址：
MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider，或撥打免費熱線
1800 200 422。

計算自付費用

- 使用「我的老年護理服務」網站上的居家援助服務費用估算器計算費用，網址：**MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator**。
- 如果您已經收到經濟狀況調查的收入援助金，請參閱上述部分「我如何進行收入和資產評估？」
- 如果您未收過經濟狀況調查的收入援助金，請訪問澳洲民政部網站，完成收入和資產評估，網址：**ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care**。

聯繫備選提供商，與他們討論可以提供什麼服務，以及他們收取的費用

- 提供商的地點？
- 他們可否滿足我可能有的任何特別需求，比如語言、文化、多元化的需要？
- 他們將在何時何地為我提供支持？
- 誰會為我提供服務？
- 護理和服務的費用是多少？
- 我可以自行管理我的部分服務嗎？
- 為了確保服務質量，他們做完了什麼核查？

與選擇的提供商簽訂服務協議

* 如果您正在接受經濟狀況調查的收入援助金，澳洲民政部或退伍軍人事務部（DVA）已有該信息，您就無需進行收入和資產評估。如果他們未有該信息，而且您選擇不評估您的收入，您需要按最高金額自付。

檢查列表

開始服務

收到資金分配信後，您可以與居家援助服務提供商簽訂服務協議開始服務。

請使用這份檢查列表來幫助您完成以下流程。

收到居家援助資金分配的信件

聯繫首選提供商

- 請複印好您的個人支持計劃和決定通知書。
- 請複印好您的收入評估結果。

請注意：如果您尚未完成收入評估，您可以瀏覽澳洲民政部網站進行評估，網址：**ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care**。

- 帶上任何相關的醫療記錄。

簽訂服務協議

- 商定服務和價格。
- 商定服務的開始時間。
- 簽署服務協議。

啟動和管理服務

- 制定護理計劃，並在需要時審查，確保護理計劃一直滿足您的需求。
- 制定個人預算。
- 如果您的需求有所變化，請與您的提供商或護理服務合作夥伴討論。

檢查列表

更換提供商

您可以隨時以任何理由免費更換居家援助提供商。

請使用這份檢查列表幫助您完成更換提供商的流程。

閱讀目前的服務協議

- 讀懂各種條款。

開始在當地尋找新的提供商

- 使用「我的老年護理服務」網站上「尋找提供商」工具，網址：
MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider，或撥打免費熱線
1800 200 422。

選擇合適的提供商，查看他們可否在您的預算範圍內提供您需要的服務

與目前的服務提供商確定服務結束日期

注意：您必須向之前的服務提供商明確告知結束日期。讓新舊服務提供商都知道您之前使用過的服務提供商名稱，以及您服務的確切開始與結束日期，也會有所幫助。

與新的服務提供商簽訂服務協議

- 與提供商一起管理預算。
- 商定開始日期，開始與您的新供應商合作。
注意：這必須在您當前提供商的服務結束日期之後。
- 簽訂新服務協議。

儘快向當前的提供商提供新提供商的詳細資訊，這樣他們就可以安排將您的預算轉移。

注意：這必須在您商定的結束日期後的 28 天內進行。



筆記

筆記

致電「我的老年護理服務」免費熱線 **1800 200 422**，
請訪問 **MyAgedCare.gov.au** 到訪 *Service Australia* 服務中心



MyAgedCare.gov.au
1800 200 422