

接收評估結果

等待服務分配

尋找居家援助
服務提供商

簽訂服務協議

對您的服務
進行管理

尋找居家援助服務提供商

在獲批加入居家援助計劃後，您便要尋找服務提供商，了解他們可否提供符合評估需求和預算的服務。您應該考慮任何特殊要求。例如，一些提供商專門提供特定語言或認知障礙症援助等服務。

您也可以透過「我的老年護理服務」網站 **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider** 上的「尋找提供商」工具，或撥打「我的老年護理服務」免費熱線 **1800 200 422** 搜尋您所在地區的提供商。

您也可以親臨任一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。如果需要深度協助，您可以親自與您所在地區的老年護理專業幹事（Aged Care Specialist Officer）講講，或透過視像通話。請瀏覽 **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** 或致電免費熱線 **1800 227 475**。

我可以選擇接受哪些服務嗎？

您可以對希望接受的已獲批服務，以及服務提供商提出意見。與可能合作的提供商討論您經過評估的護理需求和目標，了解他們如何為您提供最佳支援。

您已獲批的服務可能包括清潔，家務，簡單的園藝維護，協助沖涼和穿衣，護理服務，暫托服務，社交支援或交通服務。

將您的居家援助服務批准函和護理計劃以及您的收入評估結果（如有）的副本發給可能合作的提供商，因為這樣會有助於討論相關事宜。

每項服務的費用

有了居家援助服務，您只需為您接受的服務付費。

每家提供商都必須在他們的網站及「我的老年護理服務」網站上，公佈所提供服務的常用價格。您可以使用「我的老年護理服務」網站上的「尋找提供商」工具查看和比較定價資訊，網址為 **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**。

當中設有保護措施來確保您的價格是合理且透明的。欲了解更多資訊，請瀏覽

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

我需要為所接受的服務自付多少費用？

政府會全額資助個人護理和物理治療等臨床護理服務。

您需要支付的金額會根據服務類型以及您的收入和資產而有所不同。

澳洲民政部會進行收入和資產評估，這也類似於養老金的收入和資產評估，來確定您要支付的金額。

如果您獲得相關的收入補助金，澳洲民政部或退伍軍人事務部（DVA）可能已經存有您的詳細財務狀況。您需要確保您的財務詳細資料是最新的。

可前往澳洲民政部網站，確認您是否需要完成資產評估：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。
- 請親自前往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。瀏覽 ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services 或致電免費熱線 **1800 227 475**。

如果您未完成收入及資產評估，您的自付金額將按最高比率計算。

如果您的財務狀況發生任何變化而可能影響您的自費金額，您必須在 14 天內通知澳洲民政部。

欲估算您可能需要支付的費用，請使用 MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator 上的居家援助費用估算器。

如果您由於無法控制的原因而無法負擔支款，經濟困難援助服務可能會幫助到您。欲了解更多資訊，請瀏覽 MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance。

服務提供商如何確保服務質量？

新《老年護理服務法案》中的《權益宣言》確保您是老年護理的核心。您可以諮詢服務提供商，他們會如何確保您能夠對自己的生活作出決定，且您的選擇不僅被接受，更要受到尊重。

加強版的《老年護理質量標準》定義了優質的護理服務。您可以要求提供商以您能夠理解的方式向您提供資訊，並解釋代表什麼意思。

所有老年護理服務提供商和工作人員皆必須遵守《老年護理行為準則》。您可以詢問提供商如何按照《準則》行事來確保提供最佳的護理和協助。

政府正在制定新的從業人員核查模式，該模式將透過將老年護理人員審查與全國殘障保險計劃相結合，引入更嚴格的審查制度。您可以詢問服務提供商怎樣核查所有的工作人員都適合從事老年護理工作。

所有老年護理人員必須具備適當的資格、技能和經驗。您可以問問提供商是否設有培訓計劃，以及為參與者服務之前要求從業人員具備哪些資格。

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

服務提供商如何處理投訴？

您可以主導自己接受的護理服務，並可以掌控誰為您提供護理服務，服務的時間和地點。向提供商諮詢要求更換護理人員的流程，通知期長短和/或對費用的影響以及是否設有投訴流程。

如果您無法與您的服務提供商解決疑慮或投訴，或者感到不便，您可以致電 **1800 951 822** 聯繫老年護理質量與安全委員會（ACQSC）。

如需了解您的老年護理服務權益，並在提出疑慮時獲得協助，請致電長者權益倡議網絡（OPAN）**1800 700 600** 或瀏覽 OPAN.org.au。這些服務均是免費、保密且獨立提供的。

我可以帶人來參加我與提供商的討論嗎？

您可以協同一位支持人士，例如家人、朋友或照護人員，與服務提供者討論您希望獲得的支援方式。

您的支援人員可以是您的委託決策人。指定委託決策人並不會妨礙您做自己可以做的事情。

如需更多資訊，請瀏覽 MyAgedCare.gov.au 或致電 **1800 200 422**。

後續流程

請使用 **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator** 上的居家支援費用估算器，計算您可能需要承擔的護理費用。

等「我的老年護理服務」寄來信函，信函會列明居家援助服務補貼的分配。信中也會有給提供商的轉介號碼。

您可以透過 myGov 登入您的「我的老年護理服務」線上帳戶，查閱您的居家支援計劃、核准通知書以及信函。您的註冊委託決策人亦可查閱此資訊。

如需更多資訊，了解如何透過 myGov 開設及登入您的線上帳戶，請瀏覽 **MyAgedCare.gov.au/Access-Your-Information-Online**。

更多資訊

有關居家援助計劃的詳細資訊，您可以參閱「我的老年護理服務」網站 **MyAgedCare.gov.au** 上的居家援助手冊。

也可以透過發送電郵至

Health@NationalMailing.com.au 或致電
(02) 6269 1025 聯繫全國郵寄及市場營銷服務
(National Mailing and Marketing) 訂購此手冊的影印本。

如需協助

- 請訪問 **MyAgedCare.gov.au**。
- 電話：1800 200 422。
- 親臨服務中心：前往澳洲民政部服務中心或網上預約免費面對面會談，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 (Aged Care Specialist Officer) 談談。

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

檢查列表

- ☐ 考慮哪些事情對您來說是重要的，以及潛在的提供商如何提供您需要的服務來協助你管理家中事務。
- ☐ 建立您所在地區的供應商備選名單：
 - ☐ 使用「我的老年護理服務」網站上的「尋找提供者」工具，網址為 **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**
 - ☐ 比較不同的服務提供商，包括一些居家援助計劃中常見服務的價格
 - ☐ 請訪問澳洲民政部服務中心或網上預約：**ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** 或致電免費熱線 1800 227 475。
- ☐ 與為您提供支持的人群討論您的選擇。