

收到评估结果

等待服务分配

查找居家养老支持服务提供机构

签订服务协议

管理您的服务

## 了解居家养老支持服务提供机构

现在您已经获准参与居家养老支持计划 (Support at Home program)，接下来您需要了解不同的服务提供机构，看看他们是否提供符合您评估需求和预算的服务。在选择时，您应当考虑是否有特别需求。例如，一些机构专门提供特定语言服务，或是专注于脑退化症照护支持等。

您可以使用 My Aged Care 网站上的“查找提供机构 (Find a provider)”工具查找您所在地区的提供机构，网址为 [MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider](https://myagedcare.gov.au/Find-A-Provider) 或免费致电 My Aged Care 1800 200 422。

您还可以到访 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。如需进一步支持，您还可以与您所在地区的养老服务专员交谈，或通过视频聊天来沟通。访问 [ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services](https://servicesaustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services) 或免费致电 1800 227 475。

## 我可以选择提供给我的服务吗？

您可以自主决定自己想使用哪些已获批的服务，以及由哪家服务机构提供。建议您与潜在的服务机构沟通您的评估护理需求和目标，了解他们如何才能最有效地支持您。

您已获批的服务可能包括清洁、家务、轻度园艺、协助沐浴和穿衣、护士护理、暂息服务、社交支持或交通接送等。

请携带您的居家养老支持批准信、支持计划以及收入评估结果（如有），提供给您感兴趣的服务机构，这将有助于沟通和匹配服务。

## 每项服务的费用是多少？

在居家养老支持计划中，您只需为实际使用的服务付费。

每家服务提供机构必须在其官方网站及 My Aged Care 网站上公布其所提供服务的常规收费标准。您可以访问 [MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider](https://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。

有适当的保护措施来确保您的价格合理且透明。访问 [MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Program](https://myagedcare.gov.au/Support-Home-Program) 了解更多信息。

## 我需要为我接受的服务支付多少分担费？

临床护理服务（如护士护理和物理治疗）将由政府全额资助。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。

如果您正在领取相关的收入支持补助，Services Australia 或退伍军人事务部 (DVA) 可能已掌握您的财务详细信息。您需要确保及时更新您的财务详细信息。

请访问 Services Australia 网站，以确认您是否需要完成收入和资产评估：[ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care](https://www.servicesaustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care)。

如果您需要帮助来了解或完成收入和资产评估：

- 免费致电 Services Australia 1800 227 475，服务时间为周一至周五，上午 8 点至下午 5 点。
- 访问 Services Australia 服务中心，或在线预约免费线下咨询，网址为 [ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services](https://www.servicesaustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services) 或免费致电 1800 227 475。

如果您未完成收入和资产评估，您的分担费用将按最高费率计算。

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](https://www.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](https://www.myagedcare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance)。

## 机构如何确保服务质量？

新《养老服务法》中的《权利声明》确保您始终是养老服务的核心主体。您可以询问服务提供机构，他们将如何保障您在生活各方面的自主决策能力，并确保不仅接受而且尊重您的选择。

修订后的《养老服务质量标准》对优质护理服务规范作出明确规定。您可以要求提供机构以您可以理解的方式为您提供信息，并解释它对您意味着什么。

所有养老服务提供机构及其工作人员都必须遵守《养老服务行为准则》。您可以询问他们如何根据该准则行事，以确保提供最佳实践的照顾与支持。

政府正着手建立新的工作人员筛查制度，并将养老服务工作人员筛查与全国残障保险计划（NDIS）对齐，以实施更严格、更完善的审查机制。您可以询问提供机构他们将如何确认所有工作人员都适合在养老服务领域工作。

所有养老服务工作者必须具有适当的资格、技能和经验。您可以询问您的提供机构是否有培训计划，以及他们期望具备哪些资格才能为服务对象工作。

了解更多信息，请访问 [MyAgedCare.gov.au/Know-Your-Rights](https://www.myagedcare.gov.au/Know-Your-Rights)。

## 服务提供机构如何处理投诉？

您可以主导自己的服务，并掌控由谁、在何时何地为您提供服务。您可以向提供机构询问更换服务人员的流程、通知期限、是否涉及额外费用，以及是否设有投诉流程。

如果您无法与提供机构解决疑虑或投诉，或者对此感到不舒服，您可以联系**养老服务质量和安全委员会**（ACQSC）：电话 1800 951 822。

如需了解您的养老服务权利，以及在表达疑虑时获得支持，请致电**老年人倡导网络**（OPAN）1800 700 600 或访问 [OPAN.org.au](https://www.opan.org.au)。这些服务是免费、保密和独立的。

## 我可以带人参加我与提供机构的讨论吗？

您可以让一位支持人员（例如家人、朋友或照护者）陪同，与服务提供机构讨论您希望获得何种支持。

陪同人员也可以是您的注册支持人员。拥有注册支持人员并不意味着您不能自己做决定。

如需了解更多信息，请访问 [MyAgedCare.gov.au](https://www.myagedcare.gov.au) 或致电 1800 200 422。

## 后续步骤

使用 **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator** 上的居家养老支持费用估算器，计算您可能需要为您的养老服务分担多少费用

请等待来自 My Aged Care 的信件，告知您已获分配居家养老支持资金。信中将包含一个转介代码，您需将其提供给服务机构。

通过 myGov 在您的 My Aged Care 在线账户中查看您的居家养老支持的计划书、批准状态和其他信函。您的注册支持人员也可能可以访问此信息。

如需进一步了解如何通过 myGov 设置和访问您的在线账户，请访问 **MyAgedCare.gov.au/Access-Your-Online-Account**。

## 更多信息

如需了解居家养老支持计划的详细内容，您可以在 My Aged Care 网站阅读《居家养老支持手册》：**MyAgedCare.gov.au**。

您也可以通过电邮联系 National Mailing and Marketing 订购纸质手册 **Health@NationalMailing.com.au** 或致电 (02) 6269 1025。

## 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服务专员面谈，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。

## 清单

- ☐ 请考虑对您来说重要的事项，以及潜在的提供机构如何提供您所需要和期望的服务，帮助您在家中安心生活。
- ☐ 制定当地候选服务机构名单：
  - ☐ 使用 My Aged Care 网站上的“查找提供机构 (Find a provider)”工具，网址为 **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**。
  - ☐ 比较各提供机构的服务内容和价格，包括居家养老支持计划中常见的服务项目。
  - ☐ 访问 Services Australia 服务中心或在线预约：**ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** 或免费致电 **1800 227 475**。
- ☐ 与您的支持网络讨论您的选择。