

4. 家庭协助 (Help at home)

大多数人都希望尽可能在自己家中安度晚年。但有些时候，您可能需要别人帮您做那些您自己无力再做的日常家务。

我可以获得哪些类型的服务？

服务类型有很多，而您所获得的服务取决于您的需要。

如何提供服务

根据您的实际情况，您可能有资格获得上门服务或社区服务，以便您能继续生活在自己家中：

- 如果您只需要少量的援助，联邦家庭援助计划 (Commonwealth Home Support Programme (CHSP)) 可以帮助您。
- 如果您需要的服务比较复杂，您可能需要家庭服务组合 (Home Care Package)。

联邦家庭援助计划 (Commonwealth Home Support Programme)

如果您想在自己家中生活，而在日常家务上需要协助，CHSP 计划或许能帮助您。

CHSP 计划为年满或超过 65 岁 (或者年满或超过 50 岁的原住民和托雷斯海峡岛民)，需要协助以继续在家中独立生活的人士提供少量的帮助。

此计划提供给那些还不需要较高级别的家庭服务，而只要有一点帮助就基本可以在家独立生活的长者。您可致电我的养老服务联络中心 (My Aged Care Contact Centre) 要求获取上门援助服务。中心的工作人员会了解您的实际情况，并帮助您找到最适合您的方案。

有关 CHSP 的一些资料：

- 为全国超过 500,000 名长者提供服务
- 普通服务包括家务协助，社交支持，餐饮和交通
- 您可以告诉我的养老服务联络中心 (My Aged Care Contact Centre) 关于您的家庭援助需求以及您的个人需要。

我可以获得哪些类型的服务？

服务的类型有很多，而您所获得的服务取决于您的需要。

普通服务包括：

- **家务协助** – 家务，如清洁，洗熨衣服；
- **个人护理** – 协助沐浴或淋浴，穿衣，梳头和如厕；
- **普通医疗护理** – 一位有资质的护士到您家中进行护理，例如包扎伤口或对大小便失禁的管理提出建议；
- **膳食和其它饮食服务** – 协助备餐和进餐、送餐或为有特殊饮食需要的人提供协助；
- **交通** – 帮助您外出购物或赴约；
- **社交支持** – 带您去商店、银行或赴约，或参加社区的社交活动；
- **房屋维修** – 您的房屋或院子的一般修理和维护，例如换灯泡或换水龙头垫圈；
- **房屋改造** – 在您的家中安装安全辅助设施，例如警报器，斜坡和扶手；
- **灵活的暂息服务** – 提供高质量的暂息护理服务，让您平时的照顾者能休息一下。

接下来会怎么样？

如果您在考虑获取服务，以帮助您继续住在家中，您需要考虑几个问题，例如您是否符合资格，以及您需要为这些服务花多少钱。

谁有资格获得上门协助？

如果您想获得 CHSP 的各类服务，只需致电我的养老服务联络中心（My Aged Care Contact Centre）了解哪些服务最适合您。随后开始进行的筛选和评估将确定您可能需要的服务类型。另外网上还有一个服务搜索器，能帮助您查找您当地的 CHSP 服务。

您可以拨打我的养老服务联络中心（My Aged Care Contact Centre）电话 **1800 200 422**。

我需要花费多少钱？

澳大利亚政府支付全国大部分的养老服务费用。但如果您能够支付得起，就会要求您为您所用的养老服务供款。您绝不会因为付不起费用而无法获得您所需要的服务。您需要和您的服务机构就他们要求您支付的金额进行协商。

在您获得任何养老服务之前，双方须就这些费用达成一致，并在协议中写明。这是您和您的服务机构之间的法律合约。

家庭护理服务组合（Home Care Package）

如果您需要的服务比较复杂，家庭护理服务组合（Home Care Package）可能适合您。您可以获得与 CHSP 计划类似的服务，除此之外，服务机构还会对这些服务进行统筹和定制以满足您的特殊需要。

关于家庭护理服务组合（Home Care Package）的一些资料：

- 共有四个级别的组合来迎合不同的需要；
- 在您获得组合服务之前，需要由一名养老服务评估组（Aged Care Assessment Team - ACAT，在维多利亚州称为 ACAS）成员进行一次正式评估。

我可以获得哪些类型的服务？

- **个人服务** – 帮助您淋浴或沐浴，穿衣，以及活动；
- **援助服务** – 帮助您洗熨衣服，清理房屋，整理花园，基本家居维修，与您的护理需求相关的房屋改造，以及送您去购物，看医生或参加社交活动；

临床医疗护理 – 医疗护理和其它辅助医疗服务，包括理疗（锻炼、行走、加强肌力和平衡等），营养师服务（营养评估，食物和营养建议，改变饮食）以及与听力和视力相关的服务。

接下来会怎么样？

如果您考虑获取服务，以帮助您继续住在家中，您需要考虑几个问题，例如您是否符合资格，您要花多少钱，以及如何通过一个服务机构安排您所需要的服务。

如果您想要获得家庭护理服务组合（Home Care Package），您将需要通过 ACAT 的资格评估。

ACAT 评估是一名小组成员 – 例如医生，护士，社工和/或其他保健专业人士前来评估您的护理需要，并告知您目前的日常生活自理能力如何。评估员会帮助您确定适合您需要的服务，以及所需要的护理级别。ACAT 会寄给您一封信，告诉您已经批准您接受哪些种类的政府补贴服务。评估组还可能会帮您联系那些能提供您所需要的服务的当地机构。

了解更多有关家庭护理服务组合（Home Care Packages）及其内容。

如果我有忧虑怎么办？

如果您对某项服务或为您提供服务的机构不满意，您有权进行投诉，或可能的话换用另一家服务机构。

投诉程序可能会因您的服务计划或组合不同而有所差异。

您可以发送电子邮件到 DSSfeedback@dss.gov.au 直接向社会服务部提出投诉，或致电 1800 550 552 养老服务投诉计划（Aged Care Complaints Scheme）进行投诉。

我的养老服务（My Aged Care）1800 200 422

 笔译和口译服务（TIS）131 450