

4. 家庭協助 (Help at home)

大多數人都希望盡可能獨立在自己家中安度晚年。但有時候你可能需要其他人幫你做那些你自己無力勝任的日常家務。

我可以獲得哪些類型的服務？

服務類型有多種，而你所獲得的服務取決於你的需要。

如何提供服務

根據你的實際情況，你可能有資格獲得上門服務或社區服務，令你能繼續在自己家中生活。

- 如果你只需要少量援助，聯邦家庭援助計劃 (Commonwealth Home Support Programme (CHSP)) 可以幫助你。
- 如果你需要的服務比較複雜，你可能需要綜合家庭護理服務 (Home Care Package)。

聯邦家庭援助計劃 (Commonwealth Home Support Programme)

如果你想生活在自己家中，而在日常家務上需要協助，CHSP 計劃或許能幫助你。

CHSP 計劃為年滿或超過 65 歲 (或者年滿或超過 50 歲以上的原住民和托雷斯海峽島民)，需要協助以繼續在家中獨立生活的人士提供少量的幫助。

此計劃提供給那些還不需要較高級別的家庭護理服務，而只要有一點幫助就基本可以在家獨立生活的長者。你可以致電我的安老服務聯絡中心 (My Aged Care Contact Centre) 要求獲取上門援助服務。中心員工會瞭解你的實際情況，並幫助你找到最適合你的方案。

關於 CHSP 計劃的一些資訊：

- 為全國逾 500,000 名長者提供服務；
- 普通服務包括家務協助，社交支援，餐飲和交通；
- 你可以告知我的安老服務聯絡中心 (My Aged Care Contact Centre) 你的家庭援助服務需求以及你的個人需要。

我可以獲得哪些類型的服務？

服務的類型有很多，而你所獲得的服務取決於你的需要。

普通服務包括：

- **家務協助** – 家務，如清潔，洗衣熨衣；
- **個人護理** – 協助沐浴或淋浴，穿衣，梳頭和如廁；
- **普通醫療護理** – 由一位有資質的護士到你家中為你進行護理，例如包紮傷口或對大小便失控的管理提出建議；
- **膳食和其它飲食服務** – 協助備餐和餵食、送餐，或為有特殊飲食需要的人士提供協助；
- **交通** – 協助你出行、購物或赴約；
- **社交支持** – 帶你去商店、銀行或赴約，或參加社區的社交活動；
- **房屋維修** – 你的房屋或庭院的普通維修，例如換燈泡或換水龍頭墊圈；
- **房屋改造** – 在你的家中安裝安全輔助設施，例如警報器，斜坡和扶手；
- **靈活的暫托服務** – 提供高品質的暫托護理服務，讓你平時的照顧者能休息一下。

接下來會怎麼樣？

如果你正在考慮獲取服務，幫助你繼續住在家中，你需要考慮幾個問題，例如你是否符合資格，以及你需要為這些服務花多少錢。

甚麼人有資格獲得上門協助？

如果你想獲得 CHSP 的各類服務，只需致電我的安老服務聯絡中心（My Aged Care Contact Centre）瞭解哪些服務最適合你。之後開始進行的篩選和評估將確定你可能需要的服務類型。另外網上還有一個服務搜尋器，可以幫你查找你當地的 CHSP 服務。

你可以致電我的安老服務聯絡中心（My Aged Care Contact Centre），電話：1800 200 422。

我需要花費多少錢？

澳洲政府支付全國大部份的安老服務費用。但如果你能夠負擔得起，就會要求你為你所用的安老服務供款。你絕不會因為付不起費用而無法獲得你所需要的服務。你需要和你的服務機構就他們要求你支付的金額進行協商。

在你獲得任何安老服務之前，雙方必須就這些費用達成一致，並在協議中寫明。這是你和你的服務機構之間的法律合約。

綜合家庭護理服務（Home Care Package）

如果你需要的服務比較複雜，綜合家庭護理服務（Home Care Package）可能適合你。你可以獲得與 CHSP 計劃類似的服務，除此之外，服務機構還會對這些服務進行統籌和定制以滿足你的特殊需要。

關於綜合家庭護理服務（Home Care Package）的一些資訊：

- 共有四個級別的組合（four levels of packages）以迎合不同的需要；
- 在你獲得綜合服務之前，需要由一名安老服務評估組（Aged Care Assessment Team - ACAT，在維多利亞州稱為 ACAS）成員進行一次正式評估。

我可以獲得哪些類型的服務？

- **個人服務** – 幫助你淋浴或沐浴、穿衣、走動；
- **援助服務** – 幫助你洗衣熨衣，清理房屋，整理花園，基本家居維修，與你的護理需求相關的房屋改造，以及送你去購物，看醫生或參加社交活動；
- **臨床醫療服務** – 醫療護理和其它輔助醫療服務，包括理療（鍛煉、行走、加強肌力和平衡等），營養師服務（營養評估，食物和營養建議，飲食變更）以及與聽力和視力相關的服務。

接下來會怎麼樣？

如果你考慮獲取服務，以幫助你繼續住在家中，你需要考慮幾個問題，例如你是否符合資格，你需要花多少錢，以及如何通過一個服務機構安排你所需要的服務。

如果你想要獲得綜合家庭護理服務（Home Care Package），你將需要通過 ACAT 的資格評估。

ACAT 評估是一名小組成員 – 例如醫生，護士，社工和/或其他保健專業人士前來評估你的護理需要，並瞭解你目前的日常生活自理能力如何。評估員會協助你確定最適合你需要的服務，以及所需要的護理級別。ACAT 會寄給你一封信，告訴你已經同意你接受哪些種類的政府補貼服務。評估組還可能會幫你聯絡那些能提供你所需要的服務的當地機構。

瞭解更多有關綜合家庭護理服務（Home Care Packages）及其內容。

如果我有憂慮怎麼辦？

如果你對某項服務或為你提供服務的機構不滿意，你有權進行投訴，如果可能則可以換用另一家服務機構。

投訴程式可能會因你的服務計劃或組合不同而有所差異。

你可以發送電子郵件至 DSSfeedback@dss.gov.au 直接向社會服務部投訴，或致電 1800 550 552 安老服務投訴計劃（the Aged Care Complaints Scheme）進行投訴。

我的安老服務（My Aged Care）1800 200 422



翻譯和傳譯服務（TIS）131 450