Australian Government

myagedcare

入住养老院的步骤

除了澳联邦盾徽和另行说明外，本文件中的所有材料均依据澳大利亚Creative Commons Attribution 3.0许可协议提供(http://creativecommons.org/licences/by/3.0/au)。

相关许可条件的详细信息可在Creative Commons网站上获得(使用提供的链接可访问)，获取CC3.0AU许可协议的完整法律代码，也可通过访问该网站获得(http://creativecommons.org/licences/by/3.0/au/legalcode)。

本文件必须以Department of Health《入住养老院的步骤》署名*(Steps to enter an aged care home)*。

联系我们

查询有关许可协议及本文件的任何用途，请联系:

Communication Branch
Department of Health

电邮: copyright@health.gov.au

您可以在网站上找到本材料

内容更新截至于2018年6月。

出版编号: 12203

敬告原住民和/或托雷斯海峡岛民，本手册可能包含已故者的图像。

本手册是否适合您？

本手册阐述了老年人如何在养老院获得护理，入住养老院的过程，以及养老院中的情况。

有关入住养老院获得护理一事，如果您(或您所照护的人)已经由老年护理评估小组(ACAT)成员评估，那么您应该阅读本手册。

否则，请拨打**1800 200 422**联系My Aged Care或访问www.myagedcare.gov.au了解评估程序以及由政府资助的各类老人护理服务申请资格方面的信息：

短期灵活护理

在居家护理或养老院护理环境下的短期护理服务，包括恢复性护理（恢复独立性）、出院过渡或从意外事故或疾病中恢复等情况。

初级居家支持

通过联邦家庭支持方案(Commonwealth Home Support Programme)提供持续或短期护理和支助服务，包括家务、个人护理、膳食提供和制备、交通、购物、联合保健、社交支持和规划暂歇安排(让护理人员休息一段时间)。

较复杂的居家支持

通过居家护理组合计划(Home Care Packages Program)消费者主导四个层次的协调服务组合，包括个人护理、支持服务和护理、联合保健和临床服务。

本手册

养老院护理

在养老院为无法在家中独立生活的老年人提供个人护理和照护。其中也包括因暂歇(respite)安排短住在养老院的情况。

目录

养老院护理 4

敬请致电My Aged Care进行评估安排 6

养老院暂息照护（短期入住养老院） 9

养老院暂息照护（短期入住养老院） 10

1. 计算费用 12

2. 寻找养老院 18

3. 向养老院提交申请并接受邀约 20

4. 与养老院签订协议 22

5. 管理护理和服务 24

更多帮助 28

核对清单 – 计算费用和寻找养老院 30

核对清单 – 签订协议 31

核对清单 – 准备入住 32

养老院护理

养老院(有时被称为安老院或老人院)的服务对象是那些不能再住在家中并且在日常活动或健康保健方面需要持续帮助的老年人。

无论是在养老院常住还是短住，其宗旨都是为了确保您得到所需的护理。养老院可以为您提供的帮助:

- 家务活（如清洁、烹饪、洗衣）
- 个人护理（如洗澡、穿衣、梳理、如厕）
- 在注册护士监督下的临床护理(如伤口护理和用药管理)
- 其他护理服务。

养老院的入住照护可以长期或短期方式提供。养老院中的短期护理被称为寄宿式临时护理(见第9页)

养老院的拥有者和经营者是获澳大利亚政府批准的个人或机构。他们必须满足特定的认证标准。

私营居住方案，如退休公寓或独居公寓，可为独立生活的老年人提供一系列服务。这些居住方案受州和领地政府监管，其运营不需要澳大利亚联邦政府的批准。

这些私营服务也可获批提供澳大利亚政府资助的老年护理服务，如居家护理组合。如果符合条件，您可以选择从上述机构或从其他获认可的机构获得老年护理服务。

申请资格

如果您属于以下情况，您可能有资格获得养老院护理：

- 一个不再能在家中独立生活的老年人
- 年龄稍小但身患残疾、痴呆症或具有无法通过其他专业服务满足特殊护理需求的老年人。

可获得的护理和服务

如果您有需要，则必须向您提供的护理和服务包括：

- 住宿服务，如家具、房屋和院落的维护、膳食、基本洗漱用品和居家社交活动。
- 个人护理支持，如洗澡、吃饭、喂药和保健治疗。
- 根据您个人护理需求提供的护理和服务，包括：
  - > 特殊床褥材料
  - > 行走架和轮椅等助行设备(不包括电动轮椅和定制的辅助工具)
  - > 失禁辅助用品
  - > 护理服务
  - > 药物管理
  - > 言语治疗、足科(足部护理)和理疗等治疗服务.

本清单未穷尽所有事项。您应该和您首选的养老院就个人需求和好恶进行沟通。

一些养老院具有额外的服务能力，这意味着它们可以加收费用提供更高标准的住宿、更多的菜单选择和各种非护理服务，如提供日报等。

敬请致电My Aged Care进行评估安排

如果您尚未进行诸如暂息住宿等养老院护理评估的话，您(或您指定的代表)则需要拨打**1800 200 422**联系My Aged Care。My Aged Care工作人员会向您询问有关您目前的需求和情况的问题，以便可以转介您进行评估。

如果您的护理需求显示您可能有资格在养老院接受护理，您将被转介到您当地的老年护理评估小组(ACAT) (或维多利亚州老年护理评估服务(ACAS))进行免费评估。

您当地的ACAT工作人员(通常是护士、社工或其他保健专业人员)将预约来您家向您了解您的现状，并评估您是否有资格获得政府资助的老年护理服务。

您不认识的人对您进行评估可能会让您有所顾虑，可能会担心评估会对您有何影响。评估人员均经过培训，知道如何与处境与您相同的人交谈，并了解您的感受。诚实告知您的情况以及您个人及家人可能有的任何顾虑。

欢迎您找诸如朋友、家人或照护者陪您一起接受评估。

如果您对评估有顾虑，可试着先和ACAT评估员或经理沟通。如果您不知道ACAT机构的详情，My Aged Care的联络中心可以为您提供这个信息。

如果您不能首先解决ACAT的问题，请向他们索要您所在州或领地政府部门经理的联系方式。

评估结果

评估后，评估员将对您的护理需求做出正式评定。如果您被评估为有资格入住养老院，那么您将收到ACAT的批准函和支持计划书，其中会列明您获批接受的护理项目。支持计划书中将包含一个唯一的转介代码，当您选择入住养老院时，您需要将这个代码提交给养老院。入住养老院的决定必须征得您的同意。

如果您没有获准入住养老院，您将会收到一封说明原因的信函，其中还会说明您可以和谁联系以寻求更多帮助。您可能有资格获得其他护理和服务，如果有，这些信息将会包含在您所收到的信函中。

如果您的护理需要在任何时候发生了改变，您可致电My Aged Care要求进行新的评估。

如果您没有收到解释评估结论的批准信，您应该首先联系ACAT或者致电My Aged Care，索要一份副本。

对评估结果有疑虑

您从ACAT收到的信函中将包括您如何进行投诉或提出重评申请的进一步信息。

如果您不同意信中的评估结果，或者您对评估结果有任何疑虑并希望进行讨论，您应该首先联系ACAT。

如果在与评估员交谈后，您仍不同意评估结果，您可以写信给Department of Health常务副部长，要求重审这项结论，并概要说明为何您认为评估结论应该更改。

您应该写信到以下地址:

The Secretary
Department of Health
Attn: Aged Care Assessment Program

GPO Box 9848
Sydney NSW 2001

您必须在收到信后28天内给常务副部长写信。要求对评估结果进行复审不会对您收取费用。如果您对审查的结果不满意，您可以诉诸行政上诉庭。向行政上诉庭提出申请需要缴纳费用。了解更多信息，请访问: www.aat.gov.au 或致电 **1800 228 333**。

养老院暂息照护（ 短期入住养老院 ）

如果您居家护理人员由于某种原因不能照顾您，或者您想暂时接受别人的照护，您可以短期入住养老院。这种服务叫做“养老院暂息照护”，在提前规划或紧急情况下，可以寻求该服务。

可获得的照护

养老院可以根据您的需要提供一系列的护理和服务。这些照护服务应该和您长期入住养老院后获得的服务一样。

您可以在每个财政年度获得长达63天的养老院暂息照护。您或您所住的养老机构可以通过联系您当地的ACAT，要求以21天为单位延长暂住时间。

获得养老院暂息照护

您将需要进行ACAT评估，才能入住养老院获得暂息照护服务。服务的提供情况因地而异，因此评估将根据您所在地区服务的提供情况对您的需求进行评定。

如果您紧急需要暂息照护服务，请在营业时间内拨打**1800 052 222**联系您本地的联邦暂息及护理中心 或 在非营业时间拨打**1800 059 059**。

请见第16页**了解养老院暂息照护服务的费用。**

获得养老院护理的程序

在您完成评估并收到一封信通知您获准入住养老院后，请遵循入住养老院的程序并依据该程序管理您的服务:

1. 计算费用
2. 寻找养老院
3. 向养老院提交申请并接受邀约
4. 与养老院签订协议
5. 管理照护和服务

求助获得养老服务

如果您需要额外的帮助，倡导员可以帮助您获得澳大利亚政府资助的老年护理服务。倡导服务可以为您提供有关您在使用老年护理服务时的权利和责任的信息。

倡导服务免费、保密和独立。请致电**1800 700 600**
联系全国老年护理倡导热线(National Aged Care Advocacy Line)。

1. 计算费用

澳大利亚联邦政府为养老院提供补贴，借以保持养老院费用合理和可负担。基于护理需求的补贴会直接支付到养老院。

平均而言，澳大利亚联邦政府每年为每名养老院长期居民提供约6.5万澳元的资助。该数额逐年递增。

如果您有资格，且有支付能力的话，那么您应该负担一定的住宿和护理费用。

My Aged Care可以为您提供可能的估算费用。要获得估算费用，请致电**1800 200 422**或使用My Aged Care网站上的养老院费用估算器(Fee Estimator):
www.myagedcare.gov.au/fee-estimator/residential-care/form

您可能需要支付的费用

您可能需要支付各种费用，包括

- **基本日常费用**
  这包括日常生活费用，如餐费、洗衣等。每个人都可能要支付这笔费用，对于一些人来说，这是他们唯一需要支付的费用。

  退伍军人事务部(DVA)将为符合条件的前战俘(POW)和维多利亚十字勋章(VC)获得者支付基本费用。

- **以经济状况评估为依据的护理费**
  如果您的收入和资产超过一定数额，您可能要承担一部分护理费用。公众服务部（DHS）会通知您，如果您需要支付这笔费用，金额将取决于您的收入和资产评估情况。

  符合条件的前战俘和退伍军人可免交以经济状况评估为依据的护理费。

- **住宿费用**
  该费用用于您在养老院的住宿费用。有些人的住宿费将全部或部分由联邦政府支付，而另一些人则需要支付与养老院商定的住宿费。DHS会根据您的收入和资产评估情况告知您哪一种情况适用于您。
- **额外和另加服务的费用**
  如果您选择较高的住宿标准或超出您评估护理需求的额外服务或超出养老院必须为您提供护理和服务，那么您可能需要支付额外费用。

  工作人员将在您入住养老院后四周内使用一种叫作“老年护理资助工具”（ACFI）的方法评估您的护理需求。有关他们如何使用ACFI对您的护理需求分类，请向养老院咨询。这将帮助您了解养老院可以为您提供哪些护理和服务，哪些可以向您收费，而哪些不能。如果您的护理需求较低，那么您可能需要为某些服务支付额外费用。如果您的护理需求较高，养老院则不得要求您支付某些服务费用。

  这些费用因养老院不同而各有差异，因此请咨询您所在的养老院，了解这些服务的详情和适用的费用。

您在养老院的每一天都有费用需要支付。费用按天计算，但通常每两周或每月支付一次。

安排财务状况评估

您是否有资格获得政府提供的住宿费用补助，是否需要支付以经济状况评估为依据的护理费，需要进行收入和资产评估才能确立。您需要支付多少钱，取决于您的收入和资产评估结果。

您应尽快安排正式的收入和资产评估，因为该过程需要时间。

评估由DHS开展，但符合条件的退伍军人除外，他们的评估可能由DVA负责。

《要申请收入和资产评估，您需要填写》《Permanent Residential Aged Care - Request for a Combined Assets and Income Assessment》(SA457) 表。

您可以通过以下方式向DHS索取该表格，致电**1800 227 475**要求给您寄送一份表格，或从DHS网站下载该表格：
www.humanservices.gov.au/individuals/forms/sa457

如果您没有完成收入和资产评估，那么您就没有资格获得政府对您住宿和护理费用的补助。养老院随后就可要求您支付依据经经济状况评估结果收取的最高护理费和住宿费(最高可达所公布的房价)。

从您提交收入和资产评估表之日起，至少需要两周时间才能收到有关您的费用信息。之后，您应通过拨打**1800 227 475**联系DHS或拨打**1800 555 254**联系DVA来检查您的评估状态。

费用通知书

如果您在搬进养老院之前进行了财务评估，您将收到一封关于您可能要支付最高费用的通知书。该通知书有效期为120天，但如果您的情况发生重大变化则除外。如果您的情况发生变化，您需要通知DHS或DVA，他们将重发收费通知书。

您在前往养老院咨询时，应带上该通知书，这将有助于您了解该养老院的生活成本。

入住后，DHS会给您和您的养老院发一封信，概述您可能需要支付的最高费用：

- 基本每日费用，以及
- 以经济状况评估为依据的护理费(如有)，或
- 住宿费用(如有)。

每次以经济状况评估为依据的护理费或住宿费用发生重大变化时，DHS都会向您和您所在的养老院发一封信。

住宿费用

您可能要支付住宿费用的金额将为以下一种的情况:

- 无住宿费用: 如果您的收入和资产低于一定数额，澳大利亚联邦政府将支付您的住宿费用。
- “住宿自负额”: 如果您需要支付部分住宿费用，澳大利亚联邦政府将支付其余部分。
- “住宿费”: 如果您需要支付全额住宿费用，那么您需要与养老院协商住宿价格。

DHS会通知您哪种情况适用于您。无论您是否需要支付住宿费用，每个入住养老院的人都需要与养老院书面商定一个房间价格(最高不得超过My Aged Care公布的房间价格)。双方商定的房价必须包含在住宿协议之中才能搬进养老院。

如果您得支付住宿自负额或住宿费，那么从您搬进养老院后，您将会有28天的时间决定支付方式。您可以选择通过以下方式支付住宿费用:

- 一次性“可退还住宿保证金”(RAD)或“可退还住宿费”(RAC)
- 租赁式付款称为“支付每日住宿房租”(DAP)或“支付每日住宿供款”(DAC)
- 一次性付款和租赁式付款相结合(RAD和DAP或RAC和DAC)。

在您决定以何种方式支付住宿费之前，您必须以租赁式支付方式支付房租。

如果您得承担部分住宿费用，那么DHS将会通知您可能要支付的最高金额。

所有收取住宿费的养老院均须在My Aged Care网站上的养老院服务查询器上公布住宿费:
www.myagedcare.gov.au/service-finder/aged-care-homes

我是否必须支付My Aged Care公布的最高房价?

公布的房价是养老院可以要求您支付的最高价格，但是您可以直接和养老院商定一较低的价格。

养老院暂息护理费用

如果您通过养老院接受养老院暂息护理服务，您将不必支付任何住宿费用或以经济状况评估为依据的护理费用。

您可能要支付基本的日常费用，或许还有预定费用。

DVA可为符合条件的退伍军人和烈士遗孀/遗夫支付基本的日常费用。敬请致电**1300 550 450**联系退伍军人居家照护部申请评估。

预定费是预先支付的养老院暂息照护费用，而不是额外的费用。预定费不得超过一周的基本日费总额，也不能超过整个短住期间住宿费用的25%，具体取决于二者中最低的金额。

您还可能得支付额外或另加的护理和服务费用。

财务纾困援助

如果您因无法控制的原因难以支付护理和住宿费用，您可以申请获得帮助。财务纾困援助可以在护理费用方面可以为您提供帮助。根据您的个人情况，您可以申请基本日常费用、以经济状况评估为依据的护理费和/或住宿费用等方面的经济援助。

有关财务纾困援助的更多信息，请访问My Aged Care网站了解如何申请，或致电**1800 200 422**联系My Aged Care。

理财信息和理财教育

您可以从DHS财务信息服务中心获得有关管理财务的基本信息。这项免费且保密服务可以帮助您根据当前和未来的需要，就投资和财务问题做出明智的决定。有关财务信息服务处的更多信息，请拨打**132 300**联系DHS并根据提示音，说“financial information service”。

2. 寻找养老院

在决定去哪家养老院时，重要的是要了解一家养老院在现在和将来是否有您所需要的护理和服务。要找到一个适合自己的地方，最好方法就是去几家不同的养老院看看:

- 住宿的情况是什么样的
- 提供什么样的护理、服务和活动
- 能否最好地满足您个人的需求
- 您可能需要支付的护理和服务费用
- 住宿价格
- 提供的任何额外服务。

在评估人员的帮助下，通过使用养老院服务查询器，寻找您当地的养老院:
www.myagedcare.gov.au/service-finder/aged-care-homes或致电**1800 200 422**联系My Aged Care。然后，您可以联系养老院并约定一个时间拜访。

约见养老照护机构

在您去任何一家养老院之前，最好列出对您个人来说重要的事情。您可能还要携带:

- ACAT评估员提供的信函和转介代码详细信息，原因在于一些养老院希望知道您已获得接受养老院护理的批准，以及您需要什么的服务
- DHS的费用通知信，如果您已拿到经济状况评估的结果。

当您约访每家养老院的时候，可能要记录下自己喜欢什么，不喜欢什么，是否感到自在舒服。您对养老院员工和环境的印象将有助于您决定哪个家适合自己。

请使用本手册后面的清单，帮助您查询并找到最能满足您需求的养老服务机构。

您可向养老服务机构提出的问题：

- 可提供或不会提供什么样的护理服务？我需要支付哪些服务？
- 能否帮我解决我的医护需求吗，比如吃药或者伤口护理？
- 能否满足我个人的需要？其中可能包括语言和文化、宗教信仰、性取向或性别认同、宠物和就医机会。
- 用餐安排是什么样的？其中包括座位、时间、菜单、访客、房间用餐和特殊饮食。
- 如何保证我的隐私？
- 社会文化活动是如何决定的？我的个人兴趣是如何考虑在内的？
- 我可以乘坐什么交通工具去商店，看望家人和朋友或者赶赴预约问诊？这需要多少钱？
- 护理人员受过什么培训？如果有需要的话，我可以获得执业护士的照护吗？
- 提供夜间护理的员工有多少？
- 我的伴侣、家人和朋友如何能参与到对我的照护？如果有必要的话，他们可以留宿过夜吗？如果我想留宿在家与家人过夜可以吗？
- 能否安排问诊预约，获得医疗服务吗？我能继续看我自己的全科医生和其他保健护理人员吗？
- 目前实施了哪些确保服务质量的审核措施？
- 养老院认证审核的情况如何？
- 对于提高护理和服务质量，目前实施哪些措施？
- 目前正在改进哪些方面，看到了哪些成果？
- 如何让老年人、他们的家人和护理人员参与决策或提高护理质量？
- 我会被要求离开养老院或是换房间吗

3. 向养老院提交申请并接受邀约

当您找到满足您需要的养老院时，您可以开始提交申请。您想申请多少家养老院都可以。最好一次向多家养老院提交申请，因为在您寻找养老院之时，您所中意的养老院可能没有空位。当有空位时，养老院会与您或您指定的联系人取得联系。

填写申请表

所有养老院都有自己的申请流程，可能会要求您填写一份表格。请与您感兴趣的养老院沟通，了解他们有什么样的流程和需要什么信息。

您需要将ACAT发给您的唯一转介码提供给您选择的养老照护机构。这将使他们能够查看您的客户记录，考虑您的护理需求，以帮助您入住养老院。

接受邀约

当有空位时，养老院会与您或您指定的联系人取得联系。在您接受养老院的邀约后，该养老院会向您提供正式协议书，涉及诸如服务、住宿费用，以及您的 权利和责任等内容。

请使用本手册后面的清单，为入住养老院做准备。其中包括安排您的医疗保健和财务事宜，以及您需要将入住养老院一事告知谁。

4. 与养老院签订协议

在您接受邀约后和入住养老院前这段时间，养老院必须为您提供一份**居民协议**。

在您进入养老院之前，您还将收到一份**与养老院签订的住宿协议**。此协议可以包含在居民协议之中，也可单独签订。

居民协议和住宿协议是您和养老院之间签订的具有法律约束力的文件。期中列明:

- 提供的护理和服务
- 要付多少费用
- 如何支付费用
- 您的权利和责任。

重要的是，在签署这些协议之前，您必须了解协议中的所有内容。如果您有任何问题，则应该向您新入住的养老院咨询。养老院有责任确保提供给您的协议明确无疑。

拟订的协议可能并不包括您认为重要的所有事宜，所以最好在签署之前先要进行查验。您也可以要求:

- 养老院提供额外的信息，如养老院的用餐和访客政策，以及其他有关入住养老院的细节
- 您的家人、朋友、照护者、财务顾问或法律专业人员帮助您理解协议条款
- 向倡导员求助。致电**1800 700 600**联系全国养老服务倡导热线。

请使用本手册后面的清单，帮助您与您首选的养老院商定协议。

帮助您协商护理和住宿费用

您可以请人代您和养老院协商各种杂费和住宿费用。

您或帮助您的人需要在您入住养老院之前要与养老院进行商讨并正式就住宿费用达成一致。

签署协议

签署居民协议或住宿协议没有时间限制或要求。不过，尽快同意涵盖您的权利和责任的协议符合您的最佳利益。

如果您选择不签署这些协议，养老院仍需和您商讨您的需求。此次商谈是一项口头协议，内容涉及您将获得的护理和服务类型以及将收取的费用。入住后，您仍需支付日常费用和任何相关住宿费用。

入住养老院后，您有28天时间来决定如何支付住宿费，及签订住宿协议。在做出该决定之前，您必须以租赁式支付方式支付住宿费用。

权利和责任

为确保您获得最佳护理，根据《护理接受者的权利和责任章程——养老院护理》您和养老院均负有责任。

该章程会在养老院内展示，当养老院向您提供居住协议时，您也可以向养老院索取一份该章程。

5. 管理照护和服务

看医生、牙医或专科医生

您可以继续看自己原来的医生、牙医或专科医生。如有必要，养老院必须帮助您预约和问诊您所选择的医生或专科医生。您不必为安排预约支付费用。不过，一般情况下，您需要支付咨询费。

养老院还可以帮助您安排往返问诊预约的交通。您可能需要支付交通费和一名工作人员陪同您的费用。

社会活动

养老院会组织各种社会活动和其他活动。请告知养老院您的爱好和兴趣，这样他们可以在您入住期间帮助您继续自己的爱好和兴趣。养老院也可能会建议您尝试其他的活动。

社区访客

如果您感到孤独，没有与家人或朋友经常联系，社区访客计划(CVS)可以为您提供社交机会。

如果您需要社区访客，您可以告知养老院。您的家人和朋友也可告知养老院他们是否认为您会从CVS中受益。养老院也可以直接与CVS取得联系。

访问卫生部网站：(www.health.gov.au)然后搜索“CVS Network Members”获得您所在州或领地的联系信息或致电**1800 200 422**联系My Aged Care。此外，还有面向LGBTI老年人的CVS。

休假

我可以去度假吗？

如果您想去度假或拜访家人和朋友，您可以在一个财政年度里从老人院休52晚的社会休假。您仍然需要支付平时的杂费和住宿费用。

如果您在一个财政年度中外出超过52个晚上，澳大利亚联邦政府将停止支付补贴，养老院也可能会要求您支付该补贴缺口。

如果我需要去医院怎么办？

如果您需要住院，那么您离开的时间不会算作社会假，但您仍然需要支付平时的杂费和住宿费用。

更换房间

如果您对养老院满意，但想换房间，您可以向养老院的经理提出要求。他们必须考虑您的要求，即使不可能马上给您换到另一个房间。

如果您换房间，比如您选择从一个合住房间搬到一个单人房间，您可能需要商定一个新的住宿协议和住宿价格。您可能还会被要求支付与新房间相关的额外或另加服务费。

养老院能要求我换房间吗？

有些情况下，在您个人并未要求换房间，但却可能被换到另一个房间。如果您对被要求换房间一事或换房间的处理方式有任何顾虑，请和养老院经理沟通。

反映意见

如果您对所获得的护理或服务不满意，您有权提出意见:

- 通常最好先和您的养老服务提供商反映意见，看看他们是否能提供帮助，因为这可能是很容易解决的问题。
- 如果您愿意，当您约见养老服务提供机构时，您可以有一名家庭成员、朋友、护理人员 或一名老年护理倡导员陪伴您。

如果投诉无法由服务提供机构解决，或者您不愿意向其提出您的意见，您可以向老年护理投诉专员提出意见。

此项服务免费，您可以通过以下方式与之联系:

- 电话 – **1800 550 552**
- 网站 – www.agedcarecomplaints.gov.au
- 寄信 – 投诉信邮寄地址:

  Aged Care Complaints Commissioner
  GPO Box 9848
  (您所在的首府城市和州/领地)

更多帮助

笔译和口译服务

如果您说的是英语以外的语言，您可以打电话给口笔译服务处(TIS National)，联系电话：**131 450**，通话费用为本地通话费用。口笔译服务处涵盖100多种语言。敬请致电**1800 200 422** 联系咨询。

面向听力或言语障碍人士的帮助

请通过全国中继服务(NRS)联系My Aged Care。有关更多信息，请访问NRS网站(www.relayservice.gov.au)选择您首选的访问点或致电**1800 555 660** 联系NRS服务台。

面向有不同需求人士的帮助

目前提供的各种计划、信息和支持可面向来自各种背景的澳大利亚老年人，其中包括:

- 原住民和托雷斯海峡岛民
- 来自不同文化或语言背景的人
- 居住在农村和偏远地区的人
- 经济上或社会上处于弱势地位的人
- 退伍军人、其受养家属，遗孀和鳏夫
- 无家可归或有沦为无家可归风险的人
- 男女同性恋、双性恋、变性人或双性人
- 离开看护机构的人(小时候在照护机构或寄养机构度过的成年人)
- 因强行领养或剥离而与子女分离的父母。

了解您的个人需求有助于养老服务机构提供适当且尊重您多样性的护理和支持。

面向护理人员的帮助

如果您的护理人员需要额外的支持，请致电**1800 422 737**联系Carer Gateway或访问www.carergateway.gov.au了解有关为护理人员提供支持服务的更多信息。

更多信息

访问My Aged Care 网站(www.myagedcare.gov.au)获得包括各种费用在内更详细的其他信息。

通话费用

13/1300开头的电话 – 座机和手机拨打13 / 1300开头电话的费用有所不同。从座机拨打13 / 1300开头的电话费用与本地电话类似。手机拨打该类电话的费用可能会产生较高费用。

1800开头的号码 – 座机拨打1800开头的号码免费，大多数澳大利亚移动电话提供商现在都提供免费拨打1800开头电话的服务 – 请咨询您的移动电话提供商。

核对清单 – 计算费用和寻找养老院

请使用该清单来帮助您计算出您可能需要支付的护理和住宿费用，并找寻满足您需求的养老服务提供商。

评估后续事宜

- 接收ACAT的批准函和支持计划

费用估算

- 使用My Aged Care网站上的养老院费用估算器估算费用:
  www.myagedcare.gov.au/fee-estimator/residential-care/form

尽早安排经济状况评估

- 致电**1800 227 475**联系DHS并要求将《收入和资产评估表》发送给您或从DHS网站下载副本:
  www.humanservices.gov.au/individuals/forms/sa457
- 向DHS或DVA提交《收入和资产评估表》
- 如果您的经济状况发生了变化，请告知DHS或DVA，他们会重发收费通知书
- 您可以指定某人代表您联系DHS沟通收费和住宿费的事宜:《代理人指定表格》可从您所在的养老院或DHS网站获得，或者致电**1800 227 475**要求寄送一份给您。

筛选出您感兴趣的养老院

- 使用My Aged Care网站上的养老院服务查找器或致电**1800 200 422**联系My Aged Care查找您所在地区的养老院。“费用”选项卡可以让您了解住宿费用。

联系/访问您首选的养老院，了解其提供的服务和费用

- 带上ACAT 寄给您的批准信
- 带上DHS的收费通知书
  注意:如果您尚未安排收入和资产评估，请致电**1800 227 475**联系DHS
- 列出对你重要的事情和要问的问题
- 记录您约见过的每家养老院，例如你喜欢/不喜欢的东西，以及对员工和环境的印象
- 询问杂费和住宿费
- 询问养老院提供的额外服务及其费用
- 使用养老院申请表申请入住您中意的养老院。

核对清单 – 签订协议

在您接收养老院入住邀约后，养老院会向您邀约签订居住协议和住宿协议.这两个协议可以合并成一个协议。

您可以请人代您就护理费用与养老服务机构协商。您可以将该指定人包含在居住协议内。

在您入住养老院前，需就房间价格达成书面协议。

请检查居住协议中是否包括:

- 养老院的名称
- 养老院提供的护理和服务
- 用于规定杂费和住宿费用的政策和惯例
- 每天要付的费用
- 以经济状况评估为依据的护理费(如适用)
- 您同意的其他可选护理或服务的任何附加服务费(除了养老院根据您的护理需求必须提供给您的服务之外)
- 入住人与养老院的权利与责任
- 养老院如何处理投诉
- 在任何您可能会被要求离开的情况下，养老院将如何帮助您找到其他地方居住
- 您与养老院商定的任何其他事项。

请检查住宿协议中是否包括：

- 您同意支付养老院的住宿价格
- 您的住宿费用或供款的其他条件以及（如果适用的话）您离开养老院或去世后，退还一笔款项余额的情况
- 若将使用额外服务，为较高标准住宿、膳食和非护理服务支付的任何额外服务费
- 您同意为额外护理或服务支付的任何附加服务费
- 如果您支付全额住宿费、支付部分住宿费或不属于这两种情况，您将获得的具体住宿情况
- 住宿费包括哪些服务
- 换房条件。

入住养老院后，您有28天的时间来决定如何支付住宿费。

核对清单 – 准备入住

在您获得入住养老院的邀约后，请使用这张清单来检查您应该让谁知道您将入住养老院。

家人和朋友

- 家人和朋友、照护者和邻居

医疗保健专业人士

- 医生/全科医生
  - > 如果您需要更换医生，请安排将您的病史发送给您的新医生
  - > 记下您当前接收的治疗和服用的药物，这样您就可以和新入住的养老院沟通这个问题，将其作为您护理计划的一部分
- 定期问诊的其他医疗保健专业人员，如专科医生、牙医等
- 社区护士
- 药剂师。

居家支持人员

- 园丁或割草工
- 清洁工或家务工
- 上门送餐和其他支持服务
- 居家照护组合提供机构。

政府部门和机构

- Department of Veterans' Affairs (DVA) – **1800 555 254**
- Department of Human Services (DHS) – **132 300**
- Australian Taxation Office – **132 861**
- Medicare – **132 011**
- Australian Electoral Commission 地方办事处
- 当地的道路和交通管理部门(办理-驾照)
- 当地邮政局
- 本地市政府。

财务与保险

- 健康保险公司
- 退休公积金公司
- 银行、建筑协会或信用合作社。

其他

- 公用事业，如电话、煤气、电和水
- 如果您不想入住其他申请过的养老院 (如果您仍然感兴趣的话，仍可选择保留申请) 。

备注

欲获得帮助，请访问 www.myagedcare.gov.au或致电**1800 200 422**。
截至2018年6月，本出版物中的所有信息均正确无误。

12203 2018年6月