



Australian Government



myagedcare



# 入住養老院的步驟



除聯邦徽章和其他地方有所註明外，本資料中的所有材料均依據Creative Commons Attribution 3.0 Australia (<http://creativecommons.org/licences/by/3.0/au>) 許可證提供。

相關許可證條件的詳細資訊以及CC BY 3.0 AU許可證的完整法律代碼(<http://creativecommons.org/licences/by/3.0/au/legalcode>)可在Creative Commons網站（可通過提供的鏈接瀏覽）上獲取。

該文件必須歸類為Department of Health入住養老院的步驟。

## 聯繫我們

如需查詢與許可證和本資料使用相關的資訊，歡迎聯繫：

Communication Branch

Department of Health

電子郵件：[copyright@health.gov.au](mailto:copyright@health.gov.au)

您可以在[www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au)上找到該產品

資訊截至2018年6月為最新。

出版號：12203

請土著住戶和/或托雷斯海峽島民悉知，本手冊可能包含死者的照片。

# 本手冊適合您嗎？

本手冊解釋了老年人如何在養老院獲得護理，搬入養老院的過程以及您對養老院可以有哪些期望。

如果您（或您關心的人）已經由老年護理評估團隊（ACAT）的成員進行過在養老院接受護理的評估，那麼您應該閱讀本手冊。

請致電**1800 200 422**或聯繫My Aged Care或瀏覽[www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au)瞭解不同類型的受政府資助的老年護理的評估過程和資格：

## 短期和靈活的護理

這是居家護理或在住宿護理環境中的短期護理服務，如恢復性護理（用於恢復獨立性）、從醫院過渡或從事故或疾病中康復等情況。

## 入門級的居家支持

通過聯邦家庭支援計劃 (Commonwealth Home Support Programme) 提供持續或短期護理和支援服務，包括家務、個人護理、膳食和食物準備、交通、購物、聯合醫療、社交支持和規劃暫息服務（即讓您的照顧者休息）。

## 更複雜的居家支持

通過家庭護理套餐計劃提供四個級別的以消費者為導向的服務套餐，包括個人護理、支持服務和護理、聯合醫療和臨床服務。

冊中

## 院舍老年護理

養老院裡的個人和護士護理服務專為無法獨立生活在自己家中的老年人提供。這也包括在養老院短期居住的院舍暫息服務。





# 目錄

|                          |    |
|--------------------------|----|
| 養老院裡的護理 .....            | 4  |
| 致電My Aged Care，進行評估..... | 6  |
| 院舍暫息護理（在養老院短期居住） .....   | 9  |
| 使用養老院護理的途徑 .....         | 10 |
| 1. 計算費用 .....            | 12 |
| 2. 查找養老院 .....           | 18 |
| 3. 申請養老院並接受其服務.....      | 20 |
| 4. 與您的養老院簽訂協議 .....      | 22 |
| 5. 管理您的護理和服務 .....       | 24 |
| 更多幫助 .....               | 28 |
| 清單——計算成本及查找養老院 .....     | 30 |
| 清單——簽訂協議 .....           | 31 |
| 清單——準備搬入 .....           | 32 |



## 養老院裡的護理

養老院（有時稱為療養院或院舍老年護理設施）適用於不能在家中居住並且在日常任務或醫療保健方面需要持續幫助的老年人。

生活或住在養老院都是為了確保您能得到您需要的護理。養老院可以在以下方面幫助您：

- 日常任務（如清潔、烹飪、洗衣）
- 個人護理（如洗澡、穿衣、梳理、上廁所）
- 在註冊護士的監督下進行臨床護理（如傷口護理和用藥管理）
- 其他護理服務。

養老院中的住宿護理可以永久或短期提供。養老院裡的短期護理被稱為院舍暫息護理（見第9頁）。

養老院由經澳洲政府批准的為您提供護理的人員或組織擁有和經營。他們必須符合某些認證標準。

私人投資的住房設施，如退休村或獨立生活單元，為獨立的老年人提供多種服務。它們受州和地方政府監管，不需要澳洲政府的批准。

這些私人投資的服務也可能被批准在其設施中提供澳洲政府資助的老年護理服務，如養老護理套餐。如果符合條件，您可以選擇接受他們或其他經批准的提供商提供的老年護理服務。



## 資格

屬於以下情況的人士有資格在養老院接受護理：

- 不能在家獨立生活的老年人
- 年齡較小的殘疾人、癡呆症患者或有其他特殊護理需求的人士；他們的需求不能通過其他專業服務得到滿足。

## 可用的護理和服務

在您需要時必須提供給您的護理和服務包括：

- 住宿服務，如家中的裝飾、建築物 and 地面的維修、膳食、基本洗浴用品和社交活動。
- 個人護理援助，如洗澡、飲食、幫助服用藥物和進行保健治療。
- 根據您的護理需求而提供的護理和服務，包括：
  - > 特殊的床墊材料
  - > 幫助移動的物品，如行走架和輪椅（不包括機動輪椅和定制輔助設備）
  - > 失禁用品
  - > 護理服務
  - > 用藥管理
  - > 諸如言語治療、足病（足部護理）和物理治療等治療服務。

此清單並未詳盡列舉。您應該與您首選的養老院討論您的需求和偏好。

一些養老院有額外的服務資格，這意味著他們可以提供更高的住宿標準，更多的菜單選擇和每日報紙等非護理服務，需要額外收費。



## 致電My Aged Care，進行評估

如果您尚未在養老院進行護理評估（包括院舍暫息服務），則您（或您的指定代表）需要致電**1800 200 422**聯繫My Aged Care。My Aged Care人員會問您有關您目前的需求和情況的問題，以便他們可以轉介您進行評估。

如果您的護理需求顯示您可能在資格在養老院接受護理，那麼您將由您當地的老年護理評估團隊(ACAT)（或維州老年護理評估服務(ACAS)的成員）免費評估。

您當地的ACAT成員（通常是護士、社工或其他醫療保健專業人員）會抽時間到您的家中，與您討論您當前的情況，並評估您是否可以獲得政府資助的老年護理服務。

您可能會因為被不認識的人評估，以及評估對您的意義而感到擔心。這些評估員均接受過如何與您有類似情況的人士交談方面的培訓；他們會理解您的感受。誠實地告訴他們您的情況以及您或您的家人可能有的任何擔憂。

我們鼓勵您讓其他人，如朋友、家人或照顧者與您一起參加評估。

如果您對評估感到擔憂，請嘗試先與ACAT評估員或經理溝通。如果您不知道ACAT組織的詳細資訊，My Aged Care聯絡中心可以為您提供此資訊。

如果您無法首先通過ACAT解決您的問題，請要求他們提供您所在州或地區政府部門經理的聯繫資訊。





## 評估結果

評估完畢後，評估員將對您的護理需求作出正式決定。如果您被評估為有資格入住養老院，您將收到ACAT的批准函和支持計劃；該計劃列出了您被批准接受的護理。該支持計劃包括一個獨特的推薦碼；如果您選擇入住養老院，您要向您選擇的提供商提供該碼。有關入住養老院的決定必須經過您的同意。

如果您未獲准入住養老院，您將收到一封信函，說明原因以及您可以聯繫誰以獲得更多幫助。您可能有資格獲得其他護理和服務；如果是這樣，這些資訊也將包含在給您的信函中。

無論何時您的護理需求發生了變化，您都可以致電My Aged Care申請進行新的評估。

如果您未收到解釋您評估決定的批准函，則應先聯繫您當地的ACAT或致電My Aged Care索要一份。



myagedcare

致電1800 200 422聯繫My Aged Care  
或瀏覽[www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au)

## 對於評估結果的擔憂

您從ACAT收到的信件將包含有關如何進行投訴或對決定提出上訴的更多資訊。

如果您不同意信函中的評估結果或希望討論與該決定有關的任何擔憂，則應首先與您當地的ACAT聯繫。

如果在您與評估者交談後您仍然不同意您的評估結果，您可以寫信給Department of Health的秘書處，要求其對該決定進行複審，並概述為什麼您認為應該改變該結果。

您應該將信寄給以下收件人：

The Secretary  
Department of Health  
Attn: Aged Care Assessment Program  
GPO Box 9848  
Sydney NSW 2001

您必須在收到您的信函後28天內致函秘書處。要求對評估結果進行複審是免費的。如果您對本次複審的結果不滿意，您可以將此事項提交至Administrative Appeals Tribunal。這是需要付費的。如需更多資訊，請瀏覽他們的網站[www.aat.gov.au](http://www.aat.gov.au)或致電**1800 228 333**。

## 院舍暫息護理（在養老院短期居住）

如果您的居家照顧者由於某種原因無法照顧您，或者您想暫停照顧自己，休息一下，您可以在養老院短期居住。這就是所謂的“院舍暫息護理”，可以按計劃或在緊急情況下使用。

### 可用的護理

根據您的需求，養老院可提供一系列護理和服務。這些護理和服務應該和您永久搬入養老院的情況所得到的護理和服務相同。

您可以在每個財政年度享有長達63天的院舍暫息期。您或您的提供商可以聯繫您當地的ACAT要求將此時間按照21天的整數倍延長。

### 使用院舍暫息護理

您需要進行ACAT評估才能在養老院享受暫息服務。服務因地區而異；評估將根據您所在地區提供的幫助來確定您的需求。

如果您需要緊急暫息護理，請致電當地的聯邦暫息與護理中心(Commonwealth Respite and Carelink Centre)，營業時間的電話號碼為**1800 052 222**，營業時間外的電話號碼為**1800 059 059**。

另請參見第16頁上的院舍暫息護理費用。



# 使用養老院護理的途徑

在您接受評估並接到信函告知您已被批准入住養老院後，請按此途徑入住養老院並管理您的服務：

1

計算費用

2

查找養老院

3

申請養老院並接受其服務

4

與您的養老院簽訂協議

5

管理您的護理和服務

## 幫助使用老年護理服務

如果您需要額外的幫助，倡導員可以幫助您使用澳洲政府資助的老年護理服務。宣傳服務可以為您提供關於您在使用老年護理服務時的權利和責任的資訊。

倡導服務是免費、保密和獨立的。撥打National Aged Care Advocacy Line 電話：**1800 700 600**。





## 1. 計算費用

澳洲政府資助養老院，以保持其費用合理和可負擔。根據您的護理需求發放的補貼會直接支付給家庭。

平均而言，澳洲政府每年為每個永久性養老院的住戶供款約65000澳元。該數額每年都在增加。

如果您符合入住資格，而且您有能力承擔這筆費用，您將被要求承擔住宿和護理的費用。

My Aged Care可以為您估算可能的費用。如需估算，您可以撥打**1800 200 422**或使用網站上的養老院費用估算器，網址為[www.myagedcare.gov.au/fee-estimator/residential-care/form](http://www.myagedcare.gov.au/fee-estimator/residential-care/form)

### 您可能需要支付的費用

您可能需要支付多種費用，包括：

- **基本日常費用**

這包括日常生活成本，如膳食、電力和洗衣。每個人都可以被要求支付這筆費用，對於一些人來說，這是他們需要支付的唯一費用。

Department of Veterans' Affairs (DVA)會為符合條件的前戰俘(POW)和維多利亞十字勳章(VC)的獲得者支付基本日常費用。

- **基於收入測試的護理費用**

如果您的收入和資產超過一定數額，您可能會被要求為您的護理費用供款。如果您需要支付這筆費用，Department of Human Services (DHS) 會告知您；其金額將取決於您的收入和資產評估。

符合條件的前戰俘 (POW) 和維多利亞十字勳章 (VC) 的獲得者免交基於收入測試的護理費用。

- **住宿費**

該住宿費是您住養老院的費用。有些人的住宿費會全部或部分由澳洲政府支付，而其他人則需要支付與養老院商定的住宿費。根據您的收入和資產評估，DHS會告訴您哪些情況適用於您。

- **附加或額外服務收費**

如果您選擇較高的住宿標準，或選擇超出您的評估護理需求或您的養老院必須為您提供護理和服務之外的額外服務，則可能需要額外付費。

工作人員將在您入住養老院後的四周內，使用稱為“老年護理資助工具”(ACFI)的工具評估您的護理需求。與您的養老院談談他們是如何使用ACFI來對您的護理需求進行歸類的。這將幫助您瞭解養老院可以為您提供哪些護理和服務，以及哪些護理和服務不能向您收費。如果您的護理需求較低，則可能需要為某些服務支付額外費用。如果您的護理需求很高，您的養老院會讓您免於支付某些服務費用。

這些費用因養老院而異，因此請諮詢您的養老院，以瞭解這些服務的詳情和適用的收費。

您在養老院裡的每一天都需要支付費用。這些費用按天計算，但通常每兩週或每月支付一次。

### 安排您的經濟能力評估

您需要進行收入和資產評估，來確定您是否有資格獲得政府的住宿費補助，並且確定您是否需要支付基於收入測試的護理費。您需要付多少取決於該收入和資產評估的結果。

您應該盡快安排正式的收入和資產評估，因為此過程需要的時間較長。





評估工作由DHS進行，退伍軍人社區的符合資格的成員除外，他們的評估可能會由DVA進行。

如需申請收入和資產評估，您需要填寫Permanent Residential Aged Care Request for a Combined Assets and Income Assessment (SA457)表。

您可以撥打DHS電話**1800 227 475**，要求寄送一份給您，或者您也可以從DHS的網站[www.humanservices.gov.au/individuals/forms/sa457](http://www.humanservices.gov.au/individuals/forms/sa457)下載該表。

如果您未完成收入和資產評估，您將無法獲得政府對住宿和護理費用的補助。因此，養老院可以要求您支付最高的基於收入測試的護理費和住宿費（最高可為其公佈的最高房間價格）。

自您提交收入和資產評估表格之日起，至少需要兩週時間才能收到有關您的費用的資訊。在此之後，您應該致電**1800 227 475**聯繫DHS或**1800 555 254**聯繫DVA查詢您的評估情況。

### 收費通知函

如果您在入住養老院之前進行了經濟能力評估，您將收到一封與您可能被要求支付的最高費用有關的信函。除非您的情況發生重大變化，該通知函有效期為120天。如果您的情況發生變化，您需要通知DHS或DVA，讓其重新簽發您的收費通知函。

您應該在您與潛在養老院討論時帶著這封信，以幫助您瞭解生活在養老院中的費用。

在您搬入養老院之後，DHS將寄給您和您的養老院一封信，列出您可能被要求支付的最高費用：

- 基本日常費用，和
- 基於收入測試的護理費（如有），或
- 住宿費（如有）。

每次在您的基於收入測試的護理費用或住宿費供款發生重大變化時，DHS將向您和您的養老院寄送一封信。

## 住宿費

您可以被要求支付的住宿費的金額為以下之一：

- 無住宿費：如果您的收入和資產低於一定數額，澳洲政府將支付您的住宿費。
- “住宿費供款”：如果您需要支付部分住宿費，澳洲政府將支付其餘部分。
- “支付全額住宿費”：如果您需要支付住宿費的全部費用，則需要與您的提供商協商房間價格。

DHS會告知哪一項適用於您。無論您是否需要支付住宿費，每個入住養老院的人都需要與養老院達成書面的房間價格（最高為My Aged Care公佈的最高房間價格）。在您入住之前，您同意的房間價格必須包含在提供給您的住宿協議中。

如果您需要支付住宿費供款或支付全額住宿費，那麼自您入住養老院之日起您有28天的時間決定付款方式。您可以選擇通過以下方式支付住宿費：

- 一次總付的“可退還的住宿押金”(RAD)或“可退還的住宿費供款”(RAC)
- 稱為“日常住宿費付款”(DAP)或“每日住宿費供款”(DAC)的租賃式付款
- 一次總付和租賃式付款（RAD和DAP或RAC和DAC）的組合。

在您決定如何支付住宿費之前，您必須通過租賃式付款方式支付住宿費。

如果您被要求支付住宿費供款，DHS將告知您可以被要求支付的最高金額。

所有收取住宿費的養老院都必須在My Aged Care網站上的養老院服務查找器中公佈其住宿費：

[www.myagedcare.gov.au/service-finder/aged-care-homes](http://www.myagedcare.gov.au/service-finder/aged-care-homes)

### 我是否必須支付My Aged Care公佈的最高房間價格？

對外廣告的房間價格是養老院可以要求您支付的最高價格，但是，您可以直接與養老院協商較低的價格。

### 院舍暫息護理費用

如果您通過養老院接受院舍暫息護理，您不必支付任何住宿費或基於收入測試的護理費用。

您將需要支付基本日常費用，也可能需要支付預訂費用。

DVA可能會為符合資格的退伍軍人和戰爭寡婦或鰥夫支付基本日常費用。致電**1300 550 450**聯繫Veterans' Home Care進行評估。

預訂費用是預先支付的院舍暫息護理費，而不是額外付款。預訂費不得超過整週的基本日常費用，或者全部住宿費的25%，以數額最低者為準。

您也可能被要求為額外的護理和服務支付額外費用。

### 經濟困難援助

如果您由於超出您控制的原因而無法支付護理和住宿費，則可以獲得幫助。經濟困難援助服務可幫助您解決這些費用。根據您的個人情況，您可以申請針對基本日常費用、基於收入測試的護理費用和/或住宿費的經濟援助。

有關經濟困難援助，包括如何申請的更多資訊，請瀏覽My Aged Care網站，或致電**1800 200 422**聯繫My Aged Care。



## 財務資訊和教育

您可以從DHS Financial Information Service獲得有關如何管理財務的基本資訊。這種免費的保密服務可以幫助您根據當前和未來的需求為投資和財務問題做出明智的決策。有關財務資訊服務的更多資訊，請撥打**132 300**聯繫DHS，並在出現提示時說“financial information service”。



myagedcare

致電1800 200 422聯繫My Aged Care  
或瀏覽[www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au)

## 2. 查找養老院

在選擇養老院時，務必確定該養老院是否擁有您現在和未來所需要的護理和服務。找到適合您的地方的最佳方式是參觀幾個不同的養老院，以便核實：

- 那裡的住宿是什麼樣的
- 他們提供哪些類型的護理、服務和活動
- 他們如何能最好地滿足您的個人需求
- 您可能需要為護理和服務支付的費用
- 住宿價格
- 他們提供的任何附加服務。

在您的評估員的幫助下，使用養老院服務查找器，查找當地的提供商：瀏覽[www.myagedcare.gov.au/service-finder/aged-care-homes](http://www.myagedcare.gov.au/service-finder/aged-care-homes)或致電**1800 200 422**聯繫My Aged Care。然後您可以聯繫他們安排一次參觀時間。

### 與提供商見面

在您參觀任何養老院之前，最好列出一些對您來說重要的事項。您最好隨身攜帶：

- ACAT評估員發給您的信函和推薦碼詳細資訊，因為有些養老院希望知道您已被批准接受院舍護理以及您需要哪些服務
- 如果您已有財務評估的結果，由DHS簽發的收費通知函。

在您參觀每家養老院時，您最好記錄您喜歡什麼，您不喜歡什麼，以及您在那裡是否感覺自在。您對員工和環境的印象將幫助您決定哪一家養老院適合您。

使用本手冊後面的清單可幫助您研究並找到最能滿足您需求的提供商。

## 您可以向提供商詢問這些問題：

- 你們提供以及不提供哪些護理服務？哪些服務需要我付費？
- 你們是否可以幫助我解決醫療需求，例如幫助服用藥物或護理傷口？
- 你們能滿足我的個人需求嗎？這些需求可能包括語言和文化、宗教信仰、性取向或性別認同、寵物和就醫。
- 有哪些膳食安排？這些安排包括座位、時間、菜單、訪客、您房間的膳食和特殊飲食。
- 你們如何確保我的隱私？
- 社會和文化活動如何決定？我的利益是如何被考慮在內的？
- 我可以通過哪些交通工具前往商店，與家人和朋友會面或趕赴醫療預約？費用是多少？
- 護理人員接受過哪些培訓？如果我需要，我是否可以使用有資質的護士？
- 有多少員工提供過夜護理？
- 我的伴侶、家人和朋友怎樣才能參與到我的護理中來？如果需要，他們可以過夜嗎？如果我想讓我的家人在此過夜，該怎麼辦？
- 你們是否可以安排預約和使用健康服務？我能繼續看我的全科醫生和其他健康從業人員嗎？
- 有哪些檢查來確保優質服務？
- 該養老院在認證審核中的表現如何？
- 你們在提高護理和服務質量方面做了哪些工作？
- 你們正在努力改進哪些領域？你們看到了哪些成果？
- 你們如何讓老年人及其家人和照顧者參與到決策或提高質量中來？
- 我會被要求離開養老院或更換房間嗎？





### 3. 申請養老院並接受其服務

一旦您找到了能滿足您需求的養老院，您就可以開始申請名額了。只要您喜歡，您可以申請盡可能多的養老院。多申請一些養老院是一個不錯的主意，因為您的首選養老院在您查找的時候可能沒有名額。在有名額的時候，養老院會與您或您指定的聯繫人聯繫。

#### 填寫申請表

所有養老院都有自己的申請程式，並可能要求您填寫表格。與您感興趣的養老院談一談，瞭解他們的程式以及他們需要的資訊。

您需要將從ACAT收到的獨特推薦碼提供給您選擇的提供商。這讓他們能夠查看您的客戶記錄並考慮您的護理需求，以幫助您入住養老院。

#### 接受服務

在有名額的時候，養老院會與您或您指定的聯繫人聯繫。一旦您接受了養老院提供的名額，養老院將為您提供正式的協議，該協議涵蓋服務、住宿費和您的權利和責任等事宜。

使用本手冊背面的清單為您的搬入做好準備。這包括安排您的醫療和財務事宜，以及您需要將搬入一事通知誰。



## 4. 與您的養老院簽訂協議

在接受名額之後，搬入之前，您的養老院必須為您提供**住戶協議**。

在您入住接受護理之前，您還需要簽署由養老院提供的**住宿協議**。該協議既可以作為您的住戶協議的一部分，也可以是獨立的。

住戶協議和住宿協議是您和您的養老院之間具有法律約束力的資料。其中列明瞭：

- 可用的護理和服務
- 您需要支付哪些費用
- 如何支付費用
- 您的權利和責任。

在簽署協議之前，瞭解這些協議中的所有內容非常重要。如果您有任何問題，您應該詢問您的新養老院。他們有責任確保向您提供清晰明確的協議。

該協議可能並不包括您認為重要的所有內容，因此在簽署之前最好檢查一下。您也可以：

- 要求您的提供商提供額外資訊，例如養老院中的膳食和訪客政策，以及與在該養老院居住有關的其他資訊
- 讓您的家人、朋友、照顧者、財務顧問或法律專業人員幫助您理解您的協議條款
- 從倡導者那裡獲得幫助。撥打National Aged Care Advocacy Line電話：**1800 700 600**。

使用本手冊後面的清單可幫助您與您的首選提供商協商您的協議。

## 幫助協商您的護理和住宿費

您可以讓其他人與您的老年護理提供商就您的收費和住宿費進行協商。在您入住之前，您或幫助您的人員需要與您的養老院討論並正式同意所有住宿費和收費。

## 簽署協議

簽署住戶協議或住宿協議沒有時間限制，也不是必須簽署。然而，盡可能快地同意涵蓋您的權利和責任的安排符合您的最佳利益。

如果您選擇不簽署這些協議，養老院仍需要與您討論您的需求。這次對話口頭約定了您將獲得的護理和服務類型，以及將收取哪些費用。入住時，您仍需支付日常費用和相關住宿費。

入住養老院後，您有28天的時間決定如何支付住宿費並簽訂住宿協議。在您作出此決定之前，您必須通過租賃式付款來支付住宿費。

## 權利和責任

為了確保您得到最好的照顧，您和您的醫療服務提供商根據Charter of Care Recipients' Rights and Responsibilities – Residential Care承擔責任。

該章程將展示在您的養老院內，或者在您的養老院向您提供住戶協議時，您可以向其索要一份。



## 5. 管理您的護理和服務

### 去看您的醫生、牙醫或專科醫生

您可以繼續看您自己的醫生、牙醫或專科醫生。如果需要，您的養老院必須幫助您預約及使用您所選擇的醫生或專科醫生。您無需為安排這些預約付款。但是，您通常需要支付諮詢費。

您的養老院還可以幫助您安排往返醫療預約的交通。您可能需要為交通工具和工作人員的陪護付費。

### 社交活動

您的養老院會組織社交活動和其他活動。讓他們瞭解您的愛好和興趣，以便他們可以幫助您在養老院裡繼續這些愛好和興趣。他們也可能會建議您嘗試其他事物。

### 社區訪客

如果您感到孤單，沒有經常與家人或朋友接觸，社區訪客計劃(CVS) 可以為您提供社交聯繫的機會。

如果您希望社區訪客來訪，您可以告知您的養老院。如果您的家人和朋友認為您會從CVS中受益，也可以告知養老院。您的養老院也可直接與CVS聯繫。

瀏覽Department of Health網站 ([www.health.gov.au](http://www.health.gov.au)) 並搜索“CVS Network Members”，或致電**1800 200 422**聯繫My Aged Care，以獲取其在您所在州或地區的詳細聯繫資訊。另外還有一種CVS可以滿足 LGBTI老年人的需求。

## 度假

### 我可以去度假嗎？

如果您想去度假或拜訪家人和朋友，您可以在每個財政年度使用長達52晚的養老院舍社交假期。您仍然需要支付通常的費用和住宿費。

如果您在一個財政年度離開超過52晚，澳洲政府將停止支付補貼，您的養老院可能會要求您補足金額。

### 如果我去醫院怎麼辦？

如果您需要去醫院，那麼離開的時間不會計入您的社交假期，但您仍然需要支付通常的費用和住宿費。

## 更換房間

如果您對養老院感到滿意，但想要更換房間，則可以詢問養老院的經理。即便不可能馬上為您提供另外一個房間，他們也必須考慮您的要求。

如果您更換房間，您可能需要協商新的住宿協議和住宿價格，例如，您選擇從共用房間搬到單人房間。您也可能會被要求支付與新房間相關的附加或額外服務費用。

### 養老院可以要求我更換房間嗎？

有些情況下，即便您不要求更換房間，您也可能會被要求搬到另一個房間。如果您有與要求您更換房間或其處理方式相關的任何擔憂，請與養老院的經理談談。





## 提出您的擔憂

如果您對所獲得的護理或服務不滿意，您有權提出您的擔憂：

- 通常最好首先與您的服務提供商討論您的訴求，看看他們是否可以提供幫助，因為這可能是一個很容易解決的問題。
- 如果您願意，在您與老年護理服務提供商見面時，您可以有攜一名家庭成員、朋友、照顧者或老年護理倡導者一同前往。

如果服務提供商無法解決您的不滿，或者您不願意提出您的擔憂，您可以向Aged Care Complaints Commissioner反映您的擔憂。

這是一項免費服務，您可以通過以下方式聯繫他們：

- 電話 – **1800 550 552**
- 網站 – [www.agedcarecomplaints.gov.au](http://www.agedcarecomplaints.gov.au)
- 以書面形式——將您的書面投訴發送給：

Aged Care Complaints Commissioner  
GPO Box 9848  
(您的首都和州/領地)



## 更多幫助

### 翻譯和口譯服務

如果您使用英語以外的語言，您可以致電Translating and Interpreting Service (TIS National)，電話為**131 450**，費用為本地通話費用。TIS National提供超過100種語言服務。撥打該電話，讓其轉撥My Aged Care的電話**1800 200 422**。

### 幫助有聽力或語言障礙的人

通過全國接力服務(NRS)聯繫My Aged Care。欲瞭解更多資訊，請瀏覽NRS網站([www.relayservice.gov.au](http://www.relayservice.gov.au))，選擇您的首選接入點或撥打NRS服務台電話**1800 555 660**。

### 幫助有不同需求的人士

有一些計劃、資訊和支援是專門為所有背景的澳洲老年人提供的，這些人士包括：

- 土著和托雷斯海峽島民
- 來自不同文化或語言背景的人士
- 住在農村和偏遠地區的人士
- 在經濟上或社會上處於不利地位的人士
- 退伍軍人，他們的家屬和寡婦或鰥夫
- 無家可歸者或有可能無家可歸者
- 同性戀、雙性戀、變性人或雙性戀者
- 寄養者（成年人作為小孩待在機構照護或寄養中心）
- 被強制收養或搬遷而與子女分離的父母。

瞭解您的個人需求可幫助您的提供商提供合適的護理和支援，並尊重您的多樣性。

### 為照顧者提供的幫助

如果您的照顧者需要額外支援，請致電**1800 422 737** 聯繫Carer Gateway或瀏覽[www.carergateway.gov.au](http://www.carergateway.gov.au)瞭解更多與支持照顧者相關的服務。

## 更多資訊

瀏覽My Aged Care網站 ([www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au)) 以獲取更多詳細資訊，其中包括與收費有關的其他資訊。

## 通話費用

**13/1300號碼**——從固定電話呼叫13/1300號碼的費用不同於使用手機呼叫。從固定電話呼叫13/1300號碼的費用與本地呼叫類似。從手機呼叫可能會產生更高的費用。

**1800號碼**——從固定電話呼叫1800號碼是免費的，大多數澳洲手機服務提供商現在也支援免費撥打1800號碼——請與您的移動電話提供商確認。



## 清單——計算成本及查找養老院

使用此清單可以幫助您計算出您可能需要支付的護理和住宿費，並找到滿足您需求的提供商。

---

### 在您的評估之後

- 從ACAT獲得批准函和支持計劃。

---

### 估算費用

- 使用My Aged Care網站上的養老院費用估算器估算費用：  
[www.myagedcare.gov.au/fee-estimator/residential-care/form](http://www.myagedcare.gov.au/fee-estimator/residential-care/form)

---

### 儘早安排財務評估

- 致電**1800 227 475**聯繫DHS，並要求將收入和資產評估表發送給您，或者從DHS網站下載，網址為：  
[www.humanservices.gov.au/individuals/forms/sa457](http://www.humanservices.gov.au/individuals/forms/sa457)
- 將收入和資產評估表提交給DHS或DVA
- 如果您的財務狀況發生了變化，告知DHS或DVA，他們會重發您的收費通知函
- 您可以指定某人代表您與DHS處理您的費用和住宿付款：在養老院或DHS網站上填寫Appointment of a Nominee表格或致電**1800 227 475**，要求他們寄送一份給您。

---

### 篩選出您感興趣的養老院

- 使用My Aged Care網站上的服務查找器或撥打My Aged Care 的電話**1800 200 422** 查找您所在地區的養老院。費用標籤可以讓您對住宿費有所瞭解。

---

### 聯繫或參觀您首選的養老院，討論他們提供的服務和費用

- 隨身攜帶ACAT發給您的批准函
- 隨身攜帶DHS發給您的收費通知函  
注意：如果您尚未安排收入和資產評估，請致電**1800 227 475**聯繫DHS
- 列出對您而言重要的事項和要提出的問題
- 為您參觀的每個養老院做記錄，例如您喜歡/不喜歡的內容以及對員工和環境的印象
- 詢問收費和住宿費
- 詢問他們提供的附加服務及其費用
- 使用養老院的申請表格在您喜歡的養老院申請一個名額。

## 清單——簽訂協議

一旦您接受了養老院提供的名額，養老院將為您提供住戶協議和住宿協議。這些協議可以合併成一份協議。

您可以指定他人與您的老年護理提供商就您的護理費用進行協商。您可以將此指定人員包括在 住戶協議中。

---

在入住養老院之前書面同意房間價格。

---

檢查以確保您的住戶協議包括：

- 您的養老院的名稱
- 養老院提供的護理和服務
- 用於設置費用和住宿費的政策和慣例
- 您將被要求支付的日常費用
- 基於收入測試的護理費（如適用）
- 您同意的其他可選護理或服務（養老院根據您的護理需求必須提供給您的服務之外的護理或服務）的所有額外服務費
- 住戶和養老院的權利和責任
- 養老院如何處理投訴
- 您可能會被要求離開的任何情況，以及養老院會如何幫助您尋找其他地方居住
- 您和養老院之間商定的任何其他事項。

---

檢查以確保您的住宿協議包括：

- 您同意支付養老院的住宿價格
- 您的住宿付款或供款的其他條件，以及在適用情況下，如果您離開或去世，哪些情況下會退還一筆總付的餘額
- 如果您入住提供額外服務的院舍，為更高標準住宿、膳食和非護理服務所需支付的任何額外服務費
- 您同意支付的其他護理或服務的任何額外服務費用
- 您在支付全額住宿費、住宿費供款或無需支付的情況下會得到的具體住宿條件
- 您的住宿費所涵蓋的任何服務
- 更換房間的條件。

---

入住養老院後，您有28天的時間來決定如何支付住宿費。



## 清單——準備搬入

一旦您在養老院獲得了住宿名額，請使用此青島檢查您應該讓誰知道您即將搬入養老院。

---

### 親朋好友

- 您的家人和朋友、照顧者和鄰居。
- 

### 健康專業人員

- 您的醫生/全科醫生
    - > 如果您需要更換醫生，請將您的醫療記錄發送給您的新醫生
    - > 記錄您目前的醫療和藥物治療情況，這樣您就可以將此作為您的護理計劃的一部分與您的新養老院討論
  - 您經常去看的其他健康專業人員，如專科醫生、牙醫等
  - 您的社區護士
  - 您的藥劑師。
- 

### 居家支持方面的幫助

- 您的園丁或割草人
  - 您的清潔工或家庭幫工
  - 送餐上門和其他支持服務
  - 您的居家護理套餐提供商。
- 

### 政府部門和機構

- Department of Veterans' Affairs (DVA) – **1800 555 254**
  - Department of Human Services (DHS) – **132 300**
  - Australian Taxation Office – **132 861**
  - Medicare – **132 011**
  - 您當地的Australian Electoral Commission辦公室
  - 您當地的道路和交通管理部門（負責您的駕照的部門）
  - 您當地的郵局
  - 您的地方議會。
- 

### 財務和保險

- 您的健康保險公司
  - 您的養老金公司
  - 您的銀行、建築協會或信用合作社。
- 

### 其他

- 電話、煤氣、電力和水等公用事業單位
- 您已經申請卻不想搬入的其他養老院（如果您仍然有興趣，您可以選擇保持申請開放）。

## 筆記

瀏覽 [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au) 或致電**1800 200 422**獲得幫助。

截至2018年6月，本出版物中的所有資訊均正確無誤。