





联邦政府居家支持计划服务指南

居家生活支持

ISBN 978-1-76007-320-6



除澳大利亚联邦徽章或另有注明的情况外,本文件中所有材料均根据Creative Commons Attributions 4.0 Australia (http://creativecommons.org/licences/by/3.0/au)许可证提供。

有关许可证条款的详细信息,请访问Creative Commons网站(可通过所提供的链接访问)。对于CC BY 4.0 AU许可证的完整法律代码同样可通过访问网站获得(http://creativecommons.org/licences/by/3.0/AU/legalcode)。本文件的署名必须为Department of Health《联邦政府居家支持计划服务指南》。

联系我们

欢迎咨询关于本许可证或任何与使用本文件相关的事宜请联系:

Communication Branch
Department of Health

电邮: copyright@health.gov.au

本文件可在www.myagedcare.gov.au找到。

截至2019年6月,本手册信息为最新。

特此声告澳大利亚原住民和/或托雷斯海峡岛民,本手册中可能包含已故者的图像信息。

联邦政府居家支持计划服 务指南

居家生活支持



本手册是否适合您?

本手册介绍了老年人如何通过《**联邦政府居家支持计划**》获得居家及日常生活方面的支持。

对于联邦政府居家支持计划服务,如果您已完成地区评估处(RAS)的评估,则应该阅读本手册。

否则,请致电1800 200 422 联系 My Aged Care或访问 myagedcare.gov.au网站了解相关评估过程以及获得政府资助的不同类型老年护理服务的资格:

短期疗养护理

在居家或养老院护理环境中针对诸如恢复性护理(恢复独立性)等情况的短期护理服务。

初级居家支持

通过《联邦政府居家支持计划》进行长期或短期的护理和支持服务,包括家务支持、个人护理、膳食和准备食物、交通、购物、辅助医疗、社交支持和既定暂息支持(让您的护理人员获得暂时休息)。

更加周祥的居家支持

通过*《居家护理组合计划》*提供的具有四个层级、以消费者为导向的协调组合服务,包括个人护理、支持服务和护理、辅助医疗和临床服务。

院所老年护理

在养老院中,向无法在自己家中独立生活的老人提供个人化的老年护理。这还包括在养老院短住的住宿暂息护理。



目录

什么是联邦政府居家支持计划?7
如何获得联邦政府居家支持计划服务?
致电 My Aged Care
获 <mark>得居家支持评估</mark> 11
同意居家支持计划12
选择服务提供商与计算费用 13
管理您的服务
更多帮助19

什么是联邦政府居家支持计划?

联邦政府居家支持计划获澳大利亚政府拨款,面向需要帮助的老年人提供一系列初级老年护理服务,以便其在家中和社区内保持独立生活。

如果您大体上还应付得来,但要继续在家中生活而在居家日常方面还需一些帮助,那么联邦政府居家支持计划服务可能适合您的情况。

如果您在独立生活方面遇到困难且需要短时间的支持来帮助您恢复正常生活,那么这些服务也可能适合您的情况。

联邦政府居家支持计划为澳大利亚全国各地各类组织(统称为服务提供商)提供资金,进而向您提供护理和服务。

该计划的目的是帮助老年人尽可能地独立生活,*其核心重点在于辅助您解决问题,而非为您打点一切*。该计划的关键在于发挥您的优势和能力,帮助您在家中独立安全地生活。

该计划适用于年满65岁的人士(年满50岁的原住民和托雷斯海峡岛民)。

该计划还包括对年满50岁(年满45岁的原住民和托雷斯海峡岛民)低收入的过早衰老的人士或可能沦为无家可归人士的支持服务。



联邦政府居家支持计划服务举例

在帮助应对日常生活方面,居家支持计划提供多种不同的服务。根据您的需求, 您可能有资格获得:

- 赶赴约见和活动的接送
- 居家帮助(例如:房屋清洁、洗衣服)
- 个人护理(例如:帮助淋浴或穿衣)
- 居家维护(例如:更换灯泡、园艺)
- 居家修理(例如:安装扶手)
- 辅助设备(例如:浴缸座椅、马桶增高座圈、行动辅助设备)
- 餐食、帮助备置食物和烹饪技巧、营养建议
- 护理(例如:管理药物)
- 辅助医疗(例如:足底病治疗、物理治疗、作业治疗)
- 社交支持(例如:活动陪伴、小组出游)
- 暂息服务(当您的照护者休假时,对您进行护理)。



如何获得联邦政府居家支持计划服务?

本手册概述了人们获得联邦政府居家支持计划服务的一般途径,其中包括 了关于每个阶段可获得哪些服务的信息,以及有关特殊情况和更多帮助的 信息。

- 1 致电My Aged Care
- 2 获得居家支持评估
- 3 同意居家支持计划
 - 4 选择服务提供商与计算费用
 - 5 管理您的服务



致电My Aged Care

My Aged Care 设有网站(www.myagedcare.gov.au)和联络中心,为您提供有关老年护理、帮助您获得合适服务方面的信息。

您可在每周一至周五,上午8点至晚上8点,或周六上午10点至下午2点间,拨打1800 200 422 联系My Aged Care的联络中心。

My Aged Care工作人员会询问您当前的需求和情况,以便将您转介到相应的老年护理评估服务。他们也可能为您创建个性化的"客户记录"。您的客户记录存储了有关您的需求、您所得到的任何评估结果,以及您获得任何老年护理服务方面的信息。



获得居家支持评估

如果My Aged Care联络中心将您转介到居家支持评估机构,地区评估处 (RAS) 评估员将与您联系,安排到您家中进行面对面的评估。

该评估是免费提供的。

在居家支持评估期间,RAS评估员会询问您的日常活动、您的需求和偏好——您可以做些什么、您需要哪些帮助以及您想要力所能及做什么。

您可能希望有家人、朋友或照顾者在评估中支持您,或代表您发言。

如果您的评估结果显示您符合获得联邦政府居家支持计划服务的条件,您可以与RAS评估员一道,决定您要使用哪个服务提供商。

如果您对居家支持评估有疑虑,请首先尝试与您的RAS评估员沟通,这样您的疑虑可能会得到解决。RAS组织设有投诉程序,将与您一起解决您的顾虑。如果您和RAS评估员无法解决问题,或者直接联系他们会让您感到不自在,您可以致电My Aged Care。



同意居家支持计划

RAS评估员将与您一起制定个性化的居家支持计划。

您的居家支持计划将根据您的需求量身定制,并以最大化您的独立性和生活质量为目标进行制定。

RAS评估员也可能会为您提供非联邦政府居家支持计划(例如当地社区服务、团体和活动)的选择。

例如,您的居家支持计划可能包括有关以下方面的建议或转介:

- 辅助装置或设备,帮助您在家中独立、安全地生活
- 膳食和食物备制
- 赶赴约见、参与团体和活动的接送,让您与朋友、服务机构和当地 社区保持联系
- 锻炼和/或日常活动计划
- 减少跌倒次数的策略。

您的居家支持计划应由服务提供商每12个月进行一次审查,以确保您获得的服务和支持始终适合您的情况。

选择服务提供商与计算费用

要了解哪些服务提供商能在您的地区提供您所需的服务,请咨询您的RAS评估员或致电My Aged Care。您也可以使用My Aged Care网站搜索服务提供商。

您的RAS评估员可以安排将"服务转介信"发送给您当地的相关提供机构。服务转介信会告知服务提供商有新的客户需要服务,并提示他们联系您进行安排。

如果您想先到访或致电服务提供商来判定他们的服务是否适合您,请向您的RAS评估员索要一个"转介代码"。当您与服务提供商联系时,您可以将代码提供给服务提供商。如果您选择接受他们的服务,他们可以查看您的客户记录、接受转介并开始为您安排服务。

如果没有可提供的服务,您可能会被安排在等待名单上。一旦有了可提供的服务,需求级别最高的客户会优先获得服务。





费用计算

如果您有承担能力的话,您是要对所获得的服务承担费用。

您不会被要求承担全部的服务费用——澳大利亚政府对联邦政府居家支持 计划服务提供商进行补贴,以便将客户费用保持在一个合理且可负担的 水平。

在您开始接收服务之前,您和服务提供商要就您所需支付的费用达成一致。

费用如何计算

每个服务提供商都要有自己的客户付费政策,并按其来确定您的费用。 服务提供商要将其客户付费政策公开。您可向您的服务提供商索要一份 副本。

对于您所支付费用的计算,服务提供商将考虑您在居家支持评估期间提供的信息(向RAS评估员提供的信息),并可能会询问您的财务状况。他们将考虑到您的支付能力以及您所寻求服务的数量和类型。

什么时候能知道要付多少钱?

在开始接收服务之前,服务提供商应与您讨论并就您支付的金额与您达成一致。

如果负担不起怎么办?

您要与服务提供商了解您将获得的服务以及您对每项服务需要支付的金额。在任何服务开始之前,都将对无法支付所需费用客户的安排进行讨 论。

即使您无法负担,提供商也不会拒绝对您的服务。服务提供商会有自己的安排来保护那些在支付护理费用上最有困难的客户。

您有权对要求您支付的金额进行申诉。如果您对所支付的费用有疑问, 您应首先与服务提供商进行沟通。

所支付的服务费用是否会影响我的养老金?

您所支付的服务费用不会对您的养老金产生影响。

从哪里可获得财务信息和指导?

您可从澳大利亚政府部门Department of Human Services (DHS) 财务 信息服务处(Financial Information Service)获取有关管理财务的基本信息。该服务免费且保密,可帮助您根据当前和未来的需求做出明智的财务决策。

有关财务信息服务处的更多信息,请致电DHS 132 300并根据提示说"Financial Information Service"。





管理您的服务

可以从服务提供商那里获得什么?

Commonwealth Home Support Programme服务提供商应支持您尽可能地自行管理,并辅助改善您的生活质量。

他们将帮助您尽可能地独立生活,专注于您的需求和喜好,发挥您的优势。

他们应提供适合您独特情况的服务,与您本人、您的家人、朋友和照顾者合作。

服务提供商应每12个月审核一次您的服务,以确保服务能够始终满足您的 需求。

如果护理需求有所改变,怎么办?

如果您的需求随时间变化,您可以与服务提供商沟通。他们可能会将您转介给My Aged Care做另行评估。

您也可以直接致电My Aged Care, 讨论您不断变化的护理需求。

如果您的护理需求增加或变得更加复杂,您可能需要新的服务或不同类型的老年护理,例如:居家护理计划。请致电My Aged Care,安排一次相应的评估,评估机构可以是地区评估处(RAS),也可以是老年护理评估小组(ACAT)。一旦清楚了解您最新的需求,您将获得最适合您的护理和服务方案。

可以更改供应商吗?如果搬到了别的地区怎么办?

您应首先与服务提供商交流,他们会把您转介回My Aged Care。您也可以选择直接联系My Aged Care沟通您的需求。根据您的具体情况,您可能需要另外进行评估。

如果住院了怎么办?

请与联邦政府居家支持计划的服务提供商沟通,告知他们这种情况,这样在您不在家的时候会暂停对您提供服务。

您可能会在短时间内获得额外的联邦政府居家支持计划服务,以帮助您回家后重返正常生活。但您要首先与服务提供商联系。

如果您的需求发生了重大变化,您的服务也可能需要改变。亦或另一种类型的老年护理可能更合适您。您可能需要进行另一次评估,以了解最适合您的安排,并确保您的所有需求得到满足。您的联邦政府居家支持计划的服务提供商可能会要求为您进行评估,或者您也可直接致电My Aged Care,了解更多信息。

您也可能有资格获得过渡性护理,这是针对老年人住院后的短期支持。要获得过渡护理服务,则必须在医院时接受老年护理评估小组(ACAT)的评估。ACAT将判断您是否会从过渡护理中受益并向您解释可选方案。欲安排评估,请咨询医院工作人员或致电My Aged Care。

您的合法权利和责任是什么?

《老年护理权利章程》规定了您作为获联邦资助的老年护理服务机构客户的各项权利。

联邦居家支持计划服务提供商应给您一份《老年护理权利章程》。

如需帮助了解您的权利和责任,请在第一时间与您的服务提供商联系。



提出您的顾虑

对您获得的服务有意见

如果您对所获得的服务有意见,请尝试与您的服务提供商沟通。问题可能很容易就得到解决

您的服务提供商应该告诉您他们的内部投诉处理流程以及如何投诉。您有 权投诉,这不会影响您的护理和服务。

有时服务提供商解决不了您的投诉,或者直接向他们投诉会让您感到不自在。

提出意见或投诉的其他方式

您还可以通过以下方式向Aged Care Quality and Safety Commission(免费服务)投诉:

- 网站——www.agedcarequality.gov.au
- 电话 致电——1800 951 822
- 书面投诉——投诉信邮寄信息:

Aged Care Quality and Safety Commission GPO Box 9819
[首府城市] [所在州/领地])

获得维权人士的帮助(可以帮助您提出反馈意见的人)

如果您在反馈意见方面需要帮助,您可以求助维权人士与您一道将问题解决。The Older Persons Advocacy Network (OPAN)帮助人们获得由联邦资助的老年护理服务,同时帮助人们与之互动。OPAN由澳大利亚政府资助,免费、独立且保密。OPAN帮助老年人获得做出决策所需的信息,了解他们的老年护理权利,并解决问题和困惑。敬请在周一至周五上午9:30至下午4:30致电1800 700 600与OPAN联系。

进一步支持

如果需要口译帮助怎么办?

如果您不说英文,可致电131 450联系口笔译服务处(TIS National),费用为本地通话费用。TIS National提供100多种语言的翻译服务。电话接通时,请告诉接线员您说中文,并要求转接1800 200 422致电My Aged Care。

如果有听力或言语障碍需要帮助怎么办?

您可通过National Relay Service (NRS) 联系My Aged Care。 在www.communications.gov.au/accesshub/nrs上选择您的首选访问选项,并要求拨打1800 200 422。

老年失智症患者能够获得哪些服务

澳大利亚政府要求所有老年护理机构提供符合失智症患者需求的服务。

澳大利亚政府为失智症患者、其家属和照顾者向咨询机构、教育和培训、 支持计划和其他服务提供资金。联邦政府居家支持计划的客户可以获得这 些支持。

有关更多信息,请致电1800 200 422 联系My Aged Care或访问 www.myagedcare.gov.au

无家可归或有可能沦为无家可归的老年人可获得哪些帮助?

如果您过早衰老,收入低,年满50岁(或年满45岁的原住民和托雷斯海峡岛民居民),无家可归或可能沦为无家可归者,那么可以获得以下支持:

- 接洽到适当的住房和护理服务
- 在财务和法律方面的维权和帮助
- 接洽到其他旨在减少无家可归者的社会支持服务。



有多种需求的人可以获得什么帮助?

澳大利亚政府认识到我们的社会是多样化的,人们的生活经历非常广泛。

许多计划和服务可用于支持有多种不同需求的人来获取所需的帮助。 您所在地区可能存在专门针对特殊需求群体的专业服务。您可以通过 My Aged Care或询问您的RAS评估员了解更多信息。

服务提供商在提供护理和服务时应考虑、尊重和支持特殊和多样化的需求。任何服务提供商都不得歧视任何人,包括:

- 原住民和托雷斯海峡岛民
- 来自多元文化和语言背景的人
- 生活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
- 无家可归或可能沦为无家可归的人
- 女同性恋、男同性恋、双性恋、变性者或双性人
- 脱离照护者(年幼时在照护机构中长大的成年人)
- 因强制性送养或拆散而与子女分开的父母。

有关更多信息,请致电1800 200 422联系My Aged Care或访问 www.myagedcare.gov.au

您的照顾者可以获得哪些帮助?

如果您的照顾者需要额外的支持,请拨打1800 422 737联系Carer Gateway或访问网站www.carergateway.gov.au了解更多信息。

通话费用

以13或1300开头的电话号码——拨打以13或1300开头的电话号码时,若使用固定电话拨打,需支付本地通话费。若使用手机拨打,通话费可能会较高——请咨询您的手机提供商。

以1800开头的电话号码——拨打1800开头的号码,固定电话拨打免费。 大多数澳大利亚移动电话提供商提供免费拨打1800开头的号码——请咨 询您的移动电话提供商。——拨打1800开头的号码,固定电话拨打免 费。大多数澳大利亚移动电话提供商提供免费拨打1800开头的号码—— 请咨询您的移动电话提供商。





备注		

备注		



了解有关帮助信息,请访问www.myagedcare.gov.au 或致电**1800 200 422** 截至2019年6月,本出版物中的所有信息均正确无误