



Australian Government



myagedcare



聯邦居家支援計劃服務指南

居家生活支持

ISBN 978-1-76007-320-6



本文件所列材料，除澳洲聯邦國徽及另有註明外，均獲Creative Commons Attributions 4.0 Australia（知識共享署名4.0澳洲 <http://creativecommons.org/licences/by/3.0/au>）許可出版。

有關許可證條件的詳情，請瀏覽Creative Commons網站（請使用所提供鏈接），CC BY 4.0 AU許可證的完整法律代碼也發佈在（<http://creativecommons.org/licences/by/3.0/au/legalcode>）網上。本文件必須署名為Department of Health *Your guide to Commonwealth Home Support Programme services*（衛生部聯邦居家援助計劃服務指引）。

聯絡我們

有關許可證及本文件的任何使用問題，歡迎垂詢：

通訊分部

Department of Health

電郵：copyright@health.gov.au

本服務計劃詳情，請參閱：www.myagedcare.gov.au

所有資訊至2019年6月皆為當前版本。

敬告原住民及 / 或托雷斯海峽島民，本手冊可能包含先人圖像。

聯邦居家支援計劃服務 指南

居家生活支持



這本小冊子適合你嗎？

這本小冊子解釋老年人如何透過聯邦居家援助計劃獲得居家及日常生活援助。

如你已接受過「地區評估服務處」（RAS）的「聯邦居家援助計劃」服務評估，你應該閱讀這本小冊子。

否則請致電 **1800 200 422** 向 **My Aged Care** 查詢，或瀏覽 **myagedcare.gov.au** 查閱評估程序，以及能否合資格申請政府資助的其他類型老年照護服務：

短期復康護理

在諸如恢復性護理（恢復獨立）等情況下，安排短期居家或院舍護理服務。

初級居家援助

透過「聯邦居家援助計劃」(Commonwealth Home Support Programme)提供的持續或短期照顧及援助服務，包括幫助家務、個人照護、套餐、食物準備、交通、購物、輔助醫療、社交援助及計劃暫息服務（讓你的照顧者休息）。

較複雜的居家支援服務

透過「居家護理綜合計劃」提供四個等級的消費者主導協調式服務：包括個人照護、援助服務、護理、輔助醫療、及臨床服務。

養老院長者照護

為無法在自己家中獨立居住的長者提供在養老院的個人照護和護理服務。其中包括安老院短期住宿的院舍暫息服務。

目錄

什麼是聯邦居家援助計劃(Commonwealth Home Support Programme)?	7
如何獲取「聯邦居家援助計劃」服務?	9
致電「我的老年護理」(My Aged Care)	10
進行居家援助評估	11
同意居家援助計劃	12
選擇服務機構與計算你的費用	13
管理你的服務	16
其他協助	19

什麼是聯邦居家援助計劃(Commonwealth Home Support Programme)?

聯邦居家援助計劃」在澳洲政府資助下，為那些需要協助留在家中及社區內獨立生活的長者提供一系列初級老年護理服務。

如你大致能處理日常事務，只需一些幫助，以便繼續在家生活，「聯邦居家援助計劃」服務可能適合你。

如你受到挫折而只需要短期援助，幫助你恢復正常，這項服務也可能適合你。

聯邦居家援助計劃」資助全澳各地大量機構（稱為服務機構）為你提供照護及服務。

該計劃旨在協助老年人士盡量獨立生活－「側重於與你合作，而非替你做事，意指善用你的優勢和能力，幫助你留在家中安全、獨立地生活。

該計劃是為65歲以上的人士（50歲以上的原住民及托雷斯海峽島民）提供的。

該計劃的援助服務對象也包括那些無家可歸或瀕臨無家可歸的50歲以上(45歲以上的原住民及托雷斯海峽島民)未老先衰的低收入人士。



聯邦居家援助計劃服務實例

有一些不同的服務可幫助你處理日常活動。取決於你的需要，你可能合資格獲取以下服務：

- 前往預約和參加活動交通工具接送
- 家務幫助（如：清潔房屋、洗衣）
- 個人照護（如：幫助淋浴、穿衣）
- 家居維護（如：換燈泡、整理花園）
- 家居修改（如：安裝扶手）
- 輔助器具和設備（如：洗澡座椅、廁所加高座墊、行動輔助器）
- 膳食，幫助備製食物和烹飪技巧、營養建議
- 護理（如：藥物管理）
- 輔助醫療（如：足部護理、物理治療、職業治療）
- 社交援助（如：陪同活動、小組遊覽）
- 暫息服務（在你的照顧者休息期間照顧你）



如何獲取「聯邦居家援助計劃」服務？

這本小冊子概述獲取「聯邦居家援助計劃」的一般途徑。其資訊包括每個階段預期的服務，以及特別情況及其他的協助。

1

致電「我的老年護理」 (My Aged Care)

2

進行居家援助評估

3

同意居家援助計劃

4

選擇服務機構與計算你的費用

5

管理你的服務



myagedcare

致電1800 200 422向My Aged Care（我的老年護理）服務處，或瀏覽www.myagedcare.gov.au

致電「我的老年護理」(My Aged Care)

My Aged Care的網站(www.myagedcare.gov.au)和聯絡中心，能為你提供老年護理資訊並幫助你獲得合適的服務。

你可以致電My Aged Care聯絡中心：1800 200 422，中心辦公時間為：星期一至星期五早上8：00至晚上8：00；星期六為早上10：00至下午2：00。

My Aged Care工作人員會詢問你目前所需和現況等問題，以便將你轉介到適當的長者護理評估服務。他們也可能為你建立個人的「客戶紀錄」。客戶紀錄所記載的資料包括你的需要、你曾接受過的所有評估結果，以及你接受的任何老年護理服務。



進行居家援助評估

如My Aged Care聯絡中心轉介你接受居家援助評估，地區評估服務處（RAS）評估員會聯絡你，安排在你家進行面對面評估。

這是一項免費提供的評估

進行居家援助評估期間，RAS評估員將詢問你的日常活動、需要和偏好——哪些事你可以做得很好、在哪一方面需要一些幫助，以及你希望能做哪些事。

你不妨邀請家人、朋友或照顧者在評估現場支持你，或代表你發言。

如你的評估結果顯示你合資格接受「聯邦居家援助計劃」服務，你可以與RAS評估員合作一起做決定，選擇你希望為你提供服務的服務機構。

如你對你的居家援助評估有疑慮，首先設法與RAS評估員討論，也許通過這種方式問題可能得到解決。RAS機構設有投訴程序，並會與你合作解決你的問題。假如你與RAS評估員無法解決問題，或者直接找他們讓你覺得不自在，你可以致電My Aged Care。



同意居家援助計劃

RAS評估員會與你一起制定個人化的居家援助計劃。

你的居家援助計劃將按你的需要制定，從而最大程度提高你的獨立性和生活質量。

你的RAS評估員也可能會建議你選擇一些不屬於「聯邦居家援助計劃」的服務及活動（如：當地社區服務、小組及活動）。

例如，你的居家援助計劃可能包括對以下事項的建議或轉介：

- 幫助你在家中保持獨立和安全的輔助器具或設備
- 套餐和食物準備
- 交通工具接送：前往預約、參加小組和活動，讓你與朋友、服務機構和當地社區保持聯繫
- 運動及／或日常活動計劃
- 減少跌倒的對策

你的服務機構應該每12個月複查你的居家援助計劃一次，以確保你繼續接受適合你的服務和援助。

選擇服務機構與計算你的費用

尋找當地提供你所需服務的機構，請諮詢你的RAS評估員或致電My Aged Care。還可以登入My Aged Care網站搜查服務機構。

你的RAS評估員可以安排「服務轉介」給你當地的相關服務機構。服務轉介通知服務機構有新客戶需要服務，提示他們與你聯絡作出安排。

如你希望首先參觀或打電話給一家服務機構，以便決定其服務是否適合你，你可以請RAS評估員給你一個「轉介代碼」(referral code)。在你與服務機構交談時可以將代碼給他們。如果你選擇接受他們的服務，他們即可審視你的客戶記錄，接受該轉介，並開始為你安排各種服務。

如沒有可供的服務，你可能要輪候。一旦有可提供的服務時，在輪候表上需要水平最高的人士可優先獲得服務。



計算你的費用

如你能夠負擔費用的話，你將要承擔部份服務費。

你不須要承擔所有服務費，因為澳洲政府向「聯邦居家援助計劃」的服務機構提供補貼，因而客戶費用可保持在合理而可負擔的水平。

在你開始接受服務前，你和服務機構之間必須先對要你支付的任何費用達成協議。

如何算出你的費用？

按規定，每個服務機構須制定其客戶承擔費用政策，並以此政策決定你應繳費用。服務機構須將他們的客戶承擔政策對外公佈，你可向你的服務機構索取其政策副本。

服務機構在計算你的費用時，將考慮在居家援助評估期間你向RAS評估員所提供的資料，也可能詢問一些關於你財務狀況的問題。他們也會考慮到你的付款能力和你所申請的服務的數量及種類。

何時知道你應承擔的費用？

服務機構應在你開始接受服務前與你討論你應承擔的金額，並須雙方同意

如你無法承擔費用怎麼辦？

與你的服務機構討論你將接受的服務項目，詢問每一項服務你應承擔的費用。在開始任何服務前，必須討論如何為無力承擔應繳費用的客戶做好安排。

你不會因無力繳付費用而不獲提供服務。為保護那些最無法承擔其應付護理費用的人士，服務機構會有自己的安排。

你有權就你繳付的費用提出上訴。如你有收費問題，應先與你的服務機構討論。

你承擔的費用是否會影響你的養老金？

不會，你服務的應承擔付費不會影響你的養老金。

哪裡可以得到財務訊息和教育？

你可以從Department of Human Services (DHS) (民政服務部) 的財務資訊服務處 (Financial Information Service) 索取管理財務的基本資料。這項免費的保密服務能幫助你對目前和將來的財務需求作出明智的決定。

關於財務資訊服務詳情，請致電132 300聯絡DHS，然後按系統提示，說明Financial Information Service (財務資訊服務)。



管理你的服務

服務機構能為你提供什麼？

「聯邦政府居家支援計劃」資助的服務供應機構應支持你盡量保持活動的能力，以及幫助你改善生活質量。

他們會專注你的需求和愛好，善用你的長處，幫助你盡量獨立生活。

他們應為你的特殊情況提供量身裁製的服務，與你本人、你的家人、朋友和照顧者攜手合作。

服務機構應每隔12個月複查你的服務一次，確保服務繼續符合你的需求。

如你的護理需求有所改變怎麼辦？

如你的需求隨著時間的推移發生變化，你可以跟你的服務機構商討。他們可能轉介你到My Aged Care進行另一次評估。

你也可以直接致電My Aged Care討論不斷轉變的護理需求。

如你的護理需求增加或變得較複雜，你可能需要新的服務或不同類別的老年護理，如「居家綜合護理」（Home Care Package）。請致電My Aged Care安排做適當的評估，可以通過「地區評估服務處」（RAS）或「老年護理評估小組」（ACAT）為你進行評估。一旦明瞭你的新需求之後，他們會提供最適合你的護理和服務的選項。

可以更換服務機構嗎？如你搬到另一地點怎麼辦？

你應首先與服務機構討論，他們會將你轉介回到My Aged Care。你也可以直接聯絡My Aged Care與他們討論你的需求。視乎你的情況，你可能須要做另一次評估。

如果你住進醫院怎麼辦？

如需要住院，請通知你的「聯邦居家援助計劃」服務機構，如此在你不在家期間可以暫停提供服務。

出院回家後，你也許可以獲得短期的「聯邦居家援助計劃」額外服務，以幫助你恢復健康。請首先與你的服務機構商談。

如你的需求大幅度改變，你的服務也可能需要更改，或者另一類別的老年護理現在可能更適合你。你可能需要進行另一次評估，以了解最適合你的服務，確保你得到所需的服務。你的「聯邦居家援助計劃」服務機構可能要求為你做另一次評估，你也可以直接致電My Aged Care查詢詳情。

你可能符合資格獲得過渡護理服務，這是為出院後的長者提供的短期支援。獲取過渡護理服務，你必須在**仍住在醫院期間接受**老年護理評估小組(ACAT)的評估。ACAT會評估你是否能受惠於過渡護理服務，並且解釋你有哪些選項。安排評估，請向醫院職員查詢或致電My Aged Care。

你有哪些法定權利和責任？

《老年護理權利章程》制定了接受聯邦政府資助的老年護理服務人士的權利。

你的「聯邦居家支援計劃」服務提供機構應該給你該章程的副本。

如需幫助了解你的權利和責任，請聯絡你的服務提供機構。

提出你的疑慮

你對所接受的服務感到疑慮

如你對某項服務有問題，首先設法與你的服務機構討論，也許這是很容易解決的問題。

你的服務機構應該告訴你他們內部處理投訴的程序，以及如何提出投訴。你有權提出投訴而不影響你的護理和服務。

有時候服務機構無法解決你投訴的問題，或你可能對向他們提出投訴感到不自在。

提出疑慮或投訴的其他方法

提出投訴，你可以透過下列途經聯絡Aged Care Quality and Safety Commission（老年護理質量與安全委員會）（免費服務）：

- 網站：www.agedcarequality.gov.au
- 電話：1800 951 822
- 書面：將書面投訴寄給：

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819
〔你的首府城市〕〔你的州／領地〕

請維權者（可以幫助你提出疑慮的人）給予幫助

如要幫助來提出你的疑慮，你可以與一位維權人士合作解決問題。The Older Persons Advocacy Network (OPAN)（長者權益倡導網絡）幫助有關人士獲得聯邦政府資助的老年護理服務。OPAN是聯邦政府資助的機構，提供免費、獨立而保密的服務。OPAN幫助老年人取得所需資訊以便做出決定，了解其老年護理的權利，以及解決問題和困擾。可於周一至周五早上9:30至下午 4:30 致電1800 700 600聯絡OPAN。

其他協助

如何獲得傳譯員協助？

如果不會說英語，可以致電131 450 Translating and Interpreting Service (TIS National)（傳譯服務部），按本地電話收費。TIS National有100多種語言服務。致電後請告訴接線員您的語言，然後請他們轉接1800 200 422 My Aged Care。

如何獲得聽力或言語障礙協助？

你可以透過National Relay Service (NRS)（全國中轉服務）聯絡My Aged Care。在www.communications.gov.au/accesshub/nrs網頁上選擇你屬意的選項，然後要求接駁1800 200 422。

癡呆症患者可以獲得哪些幫助？

澳洲政府期望所有老年護理服務機構提供能符合癡呆症患者需求的服務。

澳洲政府提供資金幫助癡呆症患者、其家人和照顧者獲得諮詢服務、教育與培訓、援助計劃和其他服務。接受「聯邦居家援助計劃」服務的客戶可以使用這些支援。

詳情請致電1800 200 422聯絡My Aged Care，或瀏覽www.myagedcare.gov.au

無家可歸或瀕臨無家可歸的長者可獲得哪些幫助？

如果你未老先衰、低收入、年齡在50歲以上（原住民及托雷斯海峽島民年齡在45歲以上）而且無家可歸或瀕臨無家可歸，可供的支援包括：

- 提供適當住房及照顧服務的連接
- 維權及財務和法律援助
- 其他致力減少無家可歸的社會支援服務連接。

有不同需求的人士可獲得哪些幫助？

澳洲政府確認我們的社會是多元化的，民眾擁有各式各樣的生活經驗。

政府有很多計劃與服務支援不同需求的民眾，獲取他們所需的幫助。你居住的地區可能有針對特別需求群體的專業服務。查詢詳情，可透過 My Aged Care，或諮詢你的RAS評估員。

服務機構在提供護理和服務時，必須考慮、尊重並支持他們特殊而不同的需求。任何服務機構均不可歧視任何人，包括：

- 原住民及托雷斯海峽島民
- 有多元文化及語言背景的人士
- 住在農村或偏遠地區的人士
- 處於財務及社會弱勢的人士
- 退伍軍人
- 無家可歸或瀕臨無家可歸的人士
- 女同性戀、男同性戀、雙性戀、變性或雙性人士
- 曾在孤兒院生活的人士（孩童時期在孤兒院生活的成年人）
- 子女被迫收養或強行領走而與子女分離的父母。

詳情請致電 My Aged Care：1800 200 422，或瀏覽 www.myagedcare.gov.au

你的照顧者可獲得哪些協助？

如你的照顧者需要額外支持，請致電1800 422 737聯絡Carer Gateway，或瀏覽www.carergateway.gov.au網站查閱詳情。

電話費

13或1300字頭的電話號碼——使用固定電話撥打13或1300號碼，按本地電話收費。如使用手機，收費可能較高，請向您的手提電話供應商查詢。

1800字頭的電話號碼——使用固定電話撥打1800號碼是免費的。多數澳洲手提電話供應商提供免費撥打1800號碼，請向你的手提電話供應商查詢。



附註



如需協助，請瀏覽www.myagedcare.gov.au 或致電**1800 200 422**
本刊物所有資訊至2019年6月皆正確無誤。