



Australian Government

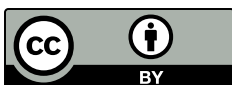


myagedcare



居家护理计划指南

ISBN 978-1-925318-03-6



除澳大利亚国徽和另有说明外，本文件中所有材料均根据知识共享署名协议3.0澳大利亚版许可证（Creative Commons Attribution 3.0 Australia licence）（详见 <http://creativecommons.org/licences/by/3.0/au>）。

有关相关许可条件的详细信息，以及知识共享署名协议3.0澳大利亚版许可证完整法律条款，请访问知识共享协议网站（可使用提供的链接访问）（<http://creativecommons.org/licences/by/3.0/AU/legalcode>）。

本文件必须署名为《澳大利亚卫生部居家护理计划指南》。

联系我们

如对许可证和本文件的任何使用有任何疑问，欢迎电邮垂询：AACEI@health.gov.au

您可在www.myagedcare.gov.au网站找到本文件

本手册旨在帮助您本人、您的家人或朋友做出关于您的护理的重要决定。虽然我们已尽力使其尽可能全面，但根据您的个人情况，可能还需要寻求更具体的信息，借以做出明智的决定。

本文内容为截至2019年7月1日的最新信息。

谨告澳大利亚原住民和/或托雷斯海峡岛民，本手册可能包含已故人士的图像。

居家护理计划指南

本手册是否适合您？

本手册解释了老年人如何通过 **居家护理计划** 在家中和日常生活中获得支持。

如果您已获得老年护理评估小组（ACAT）的居家护理方案（Home Care Package）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** 获取有关评估流程和多种政府补助老年护理资格的信息：

短期护理

短期护理服务适用于一些可在家中或养老院接受服务的状况，例如：恢复护理（恢复独立生活能力）或出院过渡护理等。

初级居家护理支持

通过“联邦居家支持计划”（*Commonwealth Home Support Programme*）提供持续或短期的护理和支持服务，包括家务、个人护理、膳食和食物备置、交通、购物、辅助医疗、社会支持和既定暂息服务（让您的照顾者休息一下）。

较复杂的居家护理支持

“居家护理计划”（*Home Care Packages Program*）包含四个级别服务组合，包括个人护理、支持服务和保健护理、联合健康和临床服务。以上服务彼此协调统一，且均以消费者为导向。

养老院老年护理

养老院面向不能独立在自己家中生活的老年人提供个人护理和保健护理。其中还包括在养老院暂住护理。

目录

什么是居家护理计划？	4
政府如何为居家护理计划支付费用	5
我能否加入居家护理计划？	8
加入居家护理计划的途径	11
如果对评估过程或结果有顾虑怎么办？	13
寻找居家护理机构并计算费用	14
获予居家护理计划	22
签订《居家护理协议》	26
管理护理服务	34
更多帮助	42
核查列表——寻找居家护理机构并计算费用	45
核查列表——签订《居家护理协议》	46
核查列表——更换护理机构	47

什么是居家护理计划？

居家护理计划是一套统一协调的护理服务组合，帮助您尽可能长时间地在家独立生活。有些人通过“联邦居家支持计划（Commonwealth Home Support Programme）”获得服务，然后接受居家护理计划的评估。另一些则一开始就可加入居家护理计划。

加入居家护理计划的好处是居家护理机构将与您合作：

- 选择最符合您需求和目标的护理和服务
- 管理您的护理和服务。

居家护理计划提供四个级别的护理服务，旨在帮助满足不同级别的护理需求。在养老护理评估期间，评估员将向您了解您当前的护理需求，并确定满足这些需求的最佳护理水平。

预计获评有资格获得较低级别护理服务的人会较多，获评需要较高级别护理服务的人数则相对较少。

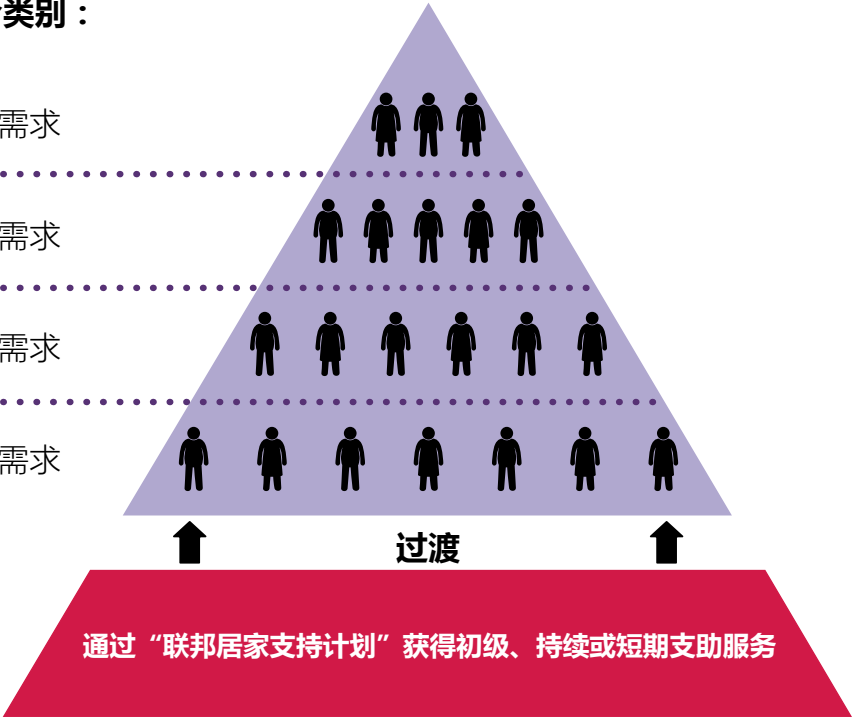
老年护理服务组合类别：

第4级： 高级护理需求

第3级： 中级护理需求

第2级： 低级护理需求

第1级： 基本护理需求



政府如何为居家护理计划支付费用

居家护理计划的费用总额由以下部分组成：

- 澳大利亚联邦政府支付的（补助）费用
- 您可能需要支付的（居家护理费）费用。

第15页有关于如何计算可能需要支付费用的信息。

澳大利亚政府为为不同级别的居家护理计划提供不同金额的补助。补助支付给您所选择的居家护理服务机构。

各级别护理计划的政府补助如下：

护理级别	老年护理服务的对象	澳大利亚政府每年支付的补助最高约为*
1	基本护理需求	\$8,750
2	低级护理需求	\$15,250
3	中级护理需求	\$33,500
4	高级护理需求	\$50,750

*这些数字是经四舍五入计算所得。政府最高补助金额逐年增加。个人支付金额将取决于您是否要根据要求支付基于收入评估的护理费用。

居家护理计划资金可以用于什么？

居家护理计划资金应用于购买护理和服务，以满足ACAT经评估得出的护理需求。“My Aged Care”支持计划中阐明了经评估得出的护理需求。作为《居家护理协议》的一项内容，在制定护理计划时，您应该与居家护理服务机构讨论您的护理和服务需求：

- **个人服务：**协助个人活动，如洗澡、淋浴、如厕、穿衣和脱衣、行动和交流
- **营养、补充水分、膳食准备和饮食：**协助准备膳食，包括出于健康、宗教、文化或其他原因的特殊膳食，协助使用餐具和协助吃饭
- **失禁管理：**协助使用管理失禁的辅助工具和器具，如一次性纸尿裤和吸附辅助用具、坐便器、便盆和小便器、导管和尿液引流器具以及灌肠剂
- **活动力和灵活性：**提供拐杖、四足步行器、助行架、手杖、提拉机械装置、床栏杆、体位重置床单、羊皮垫、三角枕、减压床垫和使用这些辅助工具的帮助
- **保健护理、辅助医疗和治疗服务：**例如，可能包括言语治疗、足病治疗、职能或理疗服务以及其他临床服务，如听力和视力服务
- **交通和个人生活帮助：**帮助购物、问诊医疗专业人员和参加社会活动
- **皮肤完整性管理：**使用绷带、敷料和皮肤润肤剂的帮助。

居家护理计划的资金也可用于以下用途：

- **远程保健：**视频会议和数字技术（包括远程监控），以增加获得及时和适当护理的可能性
- **辅助技术：**例如帮助行动、交流和人身安全保障设备
- **辅助工具和设备：**护理计划预算中的资金尤其可用于购买帮助老年人应对日常生活活动的工具。您的《居家护理协议》中需要指明此类工具、设备是租用，还是归谁拥有，以及由谁负责长期的维护和维修费用。

经批准的居家护理机构将与您合作，量身定制护理和服务，以最好地支持您的需求和目标。

居家护理计划资金不能用于什么？

居家护理计划资金不能用作一般收入支付以下项目的费用（但不限于）：

- 日常账单
- 食物
- 按揭贷款
- 租金。

居家护理计划资金也不能用于购买：

- 澳大利亚政府资助或协助资助的其他类型的护理
- 旅行和住宿
- 娱乐活动，如俱乐部会员费或体育赛事门票。



我能否加入居家护理计划？

如果您尚未获得ACAT居家护理计划的评估，您（或您指定的代表）需要致电1800 200 422与My Aged Care联系。咨询中心的工作人员会问您一些问题，帮助他们了解您的需求和护理安排，以便为下一步行动提供说明。

咨询中心工作人员可以：

- 安排一名训练有素的评估员到您家对您的需求进行面对面的评估
- 按照您对特定服务机构的任何偏好，向您推荐老年护理服务机构
- 为您提供老年护理信息和可能对您有所帮助的服务详情。

他们还会请求您允许创建个性化的客户记录。这将保存关于您的需求、任何评估结果和您所获得任何服务的最新信息。客户记录将减少您反复描述您的情况。

您也可以指定家人和朋友作为您的代表。之后，他们将能够在My Aged Care系统上查看您的客户记录。他们可以代表您讨论您的护理需求。您也可以要求咨询中心，将任何与您的居家护理计划的相关邮件都发送给您的代表。

评估护理需求

在您致电My Aged Care后，如果您的护理需求表明您可能需要居家护理计划，那么您将被推荐到ACAT进行面对面评估。该评估将确定适合您需求的居家护理级别。

您当地的ACAT工作人员（通常是护士、社会工作者或其他医疗保健专业人员）会事先预约到您家（或医院，如果您住院的话），向您了解您日常生活应对情况。他们还将解释评估过程。

ACAT工作人员在与您会面之前，可能会请求您允许他们向您的医生了解您的病史。如果您同意，ACAT工作人员就会做下记录。所有提供的信息将保密。

如果您同意，ACAT工作人员将：

- 评估并批准您获得居家护理的资格，以帮助您继续住在家里或向您推荐其他服务
- 提供您所在地区居家护理服务的信息
- 帮助您获得所需的护理
- 如果您有需要，还会帮助您安排临时养老院护理。

ACAT工作人员会向您了解您的现状，并评估和批准您获得澳大利亚政府资助的老年护理服务的资格。评估不收取费用。

评估中会始终考虑您的偏好，您不需要在评估过程中对您的未来安排做任何决定。

欢迎诸如朋友、家人或照顾者等其他人与您一同参加评估，为您提供额外的支持。





加入居家护理计划的途径

本手册概述了获评具备参加居家护理计划资格后的一般途径，及每个阶段所需行动的信息，以便您可以启动和管理您的居家护理服务。



获得评估结果

评估后，ACAT工作人员会对您的护理需求、您参与居家护理计划的资格以及满足您需求的居家护理水平做出正式决定。

如果您被评为有资格参加居家护理计划，您将：

- 收到My Aged Care的批准信，信中会列出您获批的居家护理计划的级别以及分配给您的优先级
- 被列入您获准的居家护理级别的全国优先排队系统之中。您的位置将基于护理计划获批的时间以及分配给您的优先级。

您可能没有资格参加居家护理计划。如果发生这种情况，您将会收到一封信，信中会列出原因以及可以联系谁寻求更多帮助。您可能有资格获得其他护理服务，如果有，这些信息将包含在该信函之中。

任何时候如果您的护理需要改变，都可联系My Aged Care，请求进行新的ACAT评估。

如果没有收到解释评估结果的批准函，请致电1800 200 422联系My Aged Care索取。



如果对评估过程或结果有顾虑怎么办？

如果对评估期间收到的服务或批准函中的决定有任何疑问，您都有权提出顾虑。

批准函将包括关于如何进一步投诉或对决定提出上诉的信息。

ACAT受各州和领地政府雇用，因此各地政府的投诉程序适用于其当地的ACAT。

各地ACAT均须遵循现有的程序来解决问题。

如有顾虑：

请打电话给您的ACAT评估员，说出您的顾虑，并请求他们的帮助。他们也许能够帮到您，并且会倾听您的担忧。

如果您和ACAT无法解决问题，要求他们向您提供您所在州或领地政府部门管理人的联系方式。您应该向他们反应您的担忧。

如果您仍然不同意您的评估结果，则可写信给卫生部常务副部长（Secretary of the Department of Health），概述您认为应该改变评估结果的原因。

您应该写信到以下地址：

The Secretary
Department of Health
Attn: Aged Care Assessment Program Reconsiderations
GPO Box 9848
Adelaide SA 5001

您必须在收到ACAT来信后 **28 天** 内致函卫生部常务副部长。

请求对ACAT的决定进行复议无需支付任何费用。如果您对评估结果不满意，则可向行政上诉庭（Administrative Appeals Tribunal）申诉，但需要自理费用。如需了解更多信息，请访问www.aat.gov.au或拨打1800 228 333垂询。



寻找居家护理机构并计算费用

如何寻找护理机构？

在居家护理计划获批后，应在您所在地区寻找经核准的居家护理机构，以了解：

- 他们能如何最好地满足您的需求
- 相关费用和开销以及包含的内容

他们提供的任何其他附加服务及其相关费用。

您可以通过以下方式找到护理机构：

使用My Aged Care网站www.myagedcare.gov.au搜索并比较服务提供机构，包括多项服务的价格；或者

致电1800 200 422联系My Aged Care，接线员可以在电话里给您一份当地居家护理机构的名单，或者将该名单邮寄给您。

每个护理机构都是不同的，所以与他们面谈将有助于您了解情况。您还可以看到他们提供什么类型的护理、服务和活动。

本手册末尾有一份核查清单，可以帮助您准备询问准护理机构的问题。



费用是多少

居家护理计划的费用总额由以下部分组成：

- 澳大利亚政府支付的（补助）费用
- 您可能需要支付的（居家护理费）费用。

澳大利亚政府为每一级居家护理计划支付不同金额的补助。补助支付给您所选择的居家护理服务机构。

如果您能负担得起的话，则应为您使用的护理和服务支付费用。

My Aged Care可为您提供一个费用预估。要获得预估费用，则可：

- 访问www.myagedcare.gov.au并搜索“Fee Estimator（费用估算器）”；或者
- 致电1800 200 422联系My Aged Care。

我需要支付什么费用？

您的护理机构可以要求您支付三种费用：

- 每日基本费用
- 基于收入评估的护理费
- 额外费用。





每日基本费用

每日基本费用是根据您的居家护理水平，以个人基本养老金比率的百分比计算的。

每个居家护理计划级别的每日基本费用百分比如下：

护理级别	单人基本养老金比率的%
1	15.68
2	16.58
3	17.05
4	17.50

根据养老金的变化，每年3月20日和9月20日这一每日基本费率都将提高。这适用于每个参加居家护理计划的人，即使您有伴侣，也是如此。

基于收入评估的护理费

根据您的经济状况，您可能要为您的医疗费用支付部分费用。这就是所谓的“基于收入评估的护理费”，这是每日基本费用之外的费用。

如果要求您支付基于收入评估的护理费用，政府补助将减少，减少的额度为基于收入评估您应支付的护理费。您的服务机构必须提供符合您居家护理计划全额水平的服务。唯一会改变的是资金的来源。

例如，如果您的居家护理计划的价值为30000澳元，且公众服务部（DHS）评估您有能力支付10000澳元作为基于收入评估的护理费用，那么政府对护理机构的补助将为20000澳元（ $30000 - 10000 = 20000$ 澳元）。

您每日、每年度和终身可以被要求支付的基于收入评估的护理费用的金额均有限制。

从居家护理计划的角度来看，您的家庭住宅不包括在收入评估之内。

如果您的年收入低于全额养老金领取者分类最高门槛的话，那么您无须支付基于收入评估的护理费。

如果您有伴侣，那么应付的基于收入评估的护理费是通过将您和伴侣的总收入减半来确定的，无论收入来自您和伴侣中的哪位。

额外费用

您的居家护理计划不涵盖的额外护理和服务的费用，需要经您个人同意，由您自己承担。



如何计算我要支付的费用？

DHS会告知您需向居家护理计划支付的费用。

如果您目前领取基于收入评估的福利金，例如养老金或退伍军人事务部福利金，则无需做任何事情。一旦您签订《居家护理协议》，您将收到一封信，告知您可能需要支付的费用。

如果您是自筹资金的退休人员或非全额养老金领取者，且不领取基于收入评估的支持福利金，那么您需要填写正式的收入评估表。

无需经济状况评估就可领取的收入支助福利金包括：

- 养老金——盲人（Age Pension—Blind）
- 残疾支助养老金——盲人（Disability Support Pension—Blind）
- 护理津贴（Carer Allowance）
- 出行津贴（Mobility Allowance）
- 没有收入补助的退伍军人事务部残疾抚恤金
（DVA Disability Pension without the Income Support Supplement）
- 没有收入补助的退伍军人事务部战争遗属抚恤金
（DVA War Widow's Pension without the Income Support Supplement）。

如果您在使用服务前需要一封费用价目单的话，请致电1800 227 475联系Centrelink，或致电1800 555 254与退伍军人事务部（DVA）联系。

作为制定《居家护理协议》和护理计划预算的一项内容，在开始服务之前，您将与护理机构讨论您需要支付的任何费用。

一旦护理和服务开始，您将能够在月结账单中查看与居家护理计划相关的所有补助和费用。

我如何完成收入评估？

您可以通过访问humanservices.gov.au/agedcare的DHS网站完成收入评估：

- 根据指示填写电子表格；或者
- 打印Home Care Package, Calculation of your cost of care（SA456）表格。

如何获知费用情况？

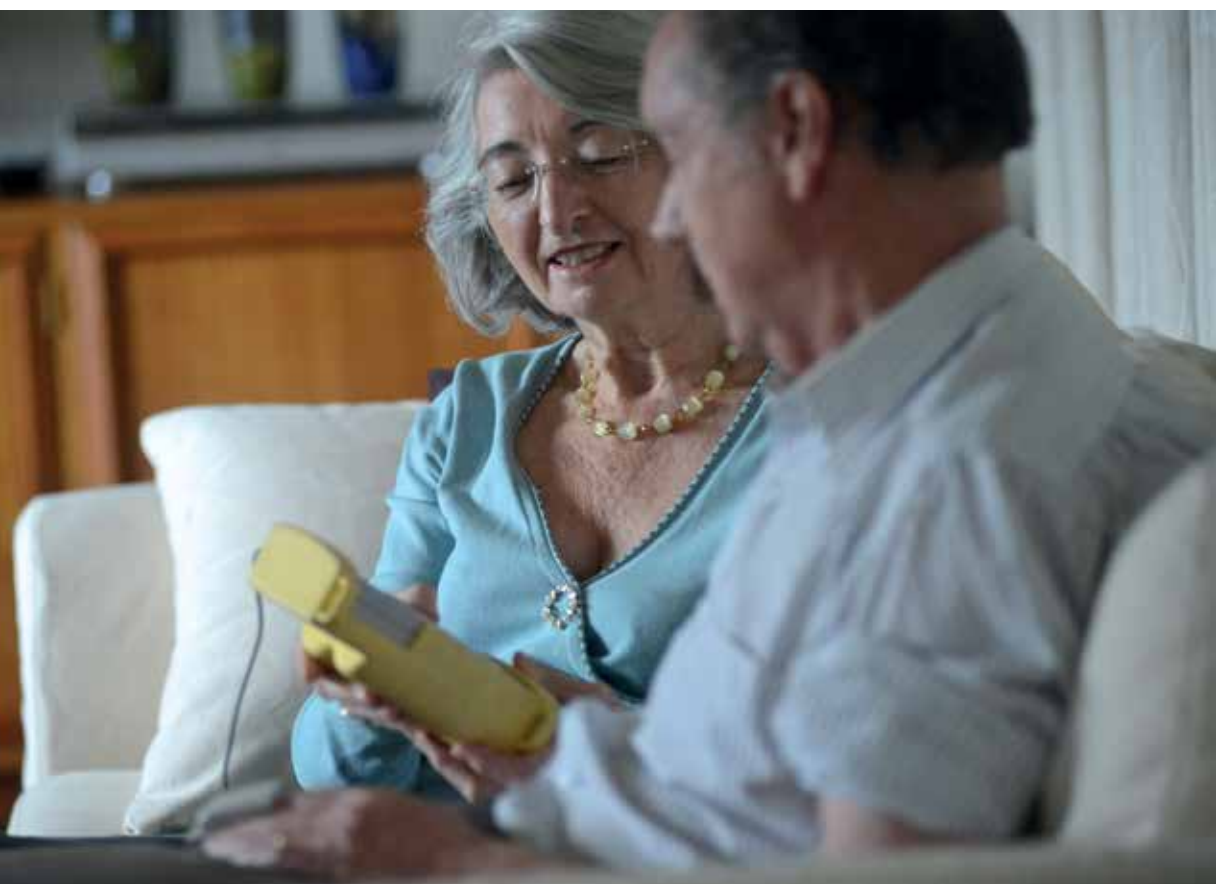
在DHS计算出您的最高收入评估护理费用后，**您和您的护理机构**都将收到一封信，其中包含您可能需要支付的每日基本费用。

如果您在开始使用护理计划前寻求收入评估，那么只有**您**会收到一封信，通知您可能要支付的最高费用。该通知书有效期为120天——但您的情况发生重大变化则除外。如果您的情况发生变化，则需通知DHS，DHS会重发费用通知书。

如果没有收到公众服务部（Department of Human Services）的回复怎么办？

从您提交收入评估表之日起，至少需要两周时间才能收到关于您需支付费用的通知书。

如果两周之后您还没有收到该通知书，则应该致电1800 227 475联系DHS，询问您收入评估的最新情况。



如果支付不起费用怎么办？

如果您认为支付所需费用会有困难，则可申请经济困难援助。具体案例会具体考虑。

要申请经济困难援助，则必须满足以下条件：

- 资产少于年养老金金额的1.5倍（加上养老金补助）
- 在过去的一年中，捐赠额没有超过1万澳元，或者在过去的五年中没有超过3万澳元
- 已根据1997年《老年护理法》（Aged Care Act 1997）对收入进行了评估。

要申请经济困难援助，您或您的代表需要填写申请表，并将填好的表格提交给DHS。您可以访问DHS网站<https://www.humanservices.gov.au/customer/forms/sa462>或拨打1800 227 475获得该表格。

费用多久支付一次？

持有居家护理计划名额的每一天都要支付费用，通常每两周或每月支付一次。政府也为您持有该计划名额的每一天支付补助和补贴。

什么时候开始付费？

在居家护理计划开始之前，您无需支付任何费用（每日基本费用和基于收入评估的护理费用）。但是，一旦您与护理机构签订了《居家护理协议》，则要提前一个月支付费用。

在哪里可以得到财务信息？

您可以从DHS财务信息服务中心获得管理财务的基本信息。这项免费的保密服务可以帮助您根据当前和未来的需求做出明智的财务决策。

有关财务信息服务的更多信息，请拨打132 300与DHS联系，并根据提示说“Financial Information Service（财务信息服务）”。

服务机构还可收取哪些其他费用？

您选择的护理机构能够向居家护理计划资金收取护理计划管理费用和护理管理费用。每个护理机构对于提供护理和护理的相关费用各不相同，所以您应该询问这些费用是多少，以及将收取多少费用。

每个护理机构都必须在My Aged Care上公布这些定价信息，并且这些信息可以在My Aged Care网站上通过“Find a provider（寻找护理机构）”工具获得。

护理机构必须在《居家护理协议》中包含收费定价表。然后，必须向居家护理计划预算收取所列明的费用。如果护理机构需要为特定服务收取不同的费用（更高或更低），则需要先与您讨论并达成一致。不同的价格及收费原因也必须包含在《居家护理协议》之中。

居家护理计划支付的所有费用必须包含在月结账单中，该月结账单将构成您的《居家护理协议》的一项内容，并得到您的同意。

如果您决定以后更换护理机构，或者离开居家护理，您还应该询问护理机构是否会收取退出费用（从任何未使用的计划资金中扣除）。

有关退出费用的更多信息，请参考第29页。



获予居家护理计划

全国优先排队系统是如何运作的？

一旦获准居家护理计划，就将被纳入全国优先排队系统，并获予参加居家护理计划。

您在全国优先排队系统中的地位基于：

- 您获准居家护理的时间
- 您经ACAT评估确定的服务优先级。

在获准获得护理和获予参加居家护理计划之间会有一段等待时间。

当居家护理计划有名额时，您将收到My Aged Care的来信，告知您已获予参加该计划。

该信函中将包括：

- 您被分配了什么级别的居家护理计划
- 您要向护理机构提供的独一无二的转介代码。

一旦您收到这封信，就可以开始与您首选护理机构协商《居家护理协议》的细节。一旦您签订了协议，就可以开始接受服务。

如果我现在不想要参加居家护理计划呢？

如果您现在不想要参加居家护理计划，请尽快拨打1800 200 422与My Aged Care联系，以便其他有需要的人可以使用。

您在全国优先排队系统中的位置不会受到影响，因为该系统是基于您何时获准居家护理以及分配给您的优先级。如果您现在选择不接受居家护理计划，那么对您来说没有什么坏处。

您可以在将来的任何时候联系My Aged Care，并要求加入居家护理计划。

如果我获予的护理级别较低会发生什么？

您可能会被分配到低于您获准水平的居家护理计划。这种情况可使您在等待获准级别护理服务时接收到一些护理服务。例如，如果您获予4级居家护理计划，则可能会收到一封信，为您分配2级居家护理计划，以便您在等待4级护理时获得一些护理和服务。

在等待获准级别的护理服务时，您仍将保留在全国优先排队系统中，同时通过较低级别的护理计划获得服务。当更高级别的护理计划有名额时，My Aged Care会自动将您升级到更高级别的护理计划。您不需要做任何事情来升级到更高级别的护理计划。升级后，您和护理机构都会收到通知。然后，您应与护理机构讨论可以安排哪些额外的护理和服务。

如果我不接受较低级别的护理计划会怎么样？

如果您获予较低级别的护理计划并且选择不接受，那么您将不会因此蒙受损失。在您等待更高级别的护理计划时，您将保留在全国优先排队系统中，并在护理计划出现名额时得到通知。

您可以告诉My Aged Care或评估员您愿意接受的最低水平的居家护理计划。您可能会获得较低级别的护理计划，以便能够尽快获得护理和服务。

我该如何使用转介代码？

在与您首选的护理机构会面时，应该带上带有转介代码和收入评估结果的护理计划分配书。

从获予居家护理计划当日开始，您有 **56 天** 的时间寻找护理提供机构并签订《居家护理协议》。

如果您在 **56 天** 内难以找到获准的居家护理机构，或者需要一些额外的时间来做出决定，则可拨打1800 200 422与My Aged Care联系，他们可以将时间再延长 **28 天**。

如果您没有在与My Aged Care商定的时间内签订《居家护理协议》，您将收到一封信，告知您的居家护理计划已被撤回。

您的护理计划被撤回后，如果您希望被重新纳入全国优先排队系统，以便为您分配居家护理计划，请致电My Aged Care。您在全国优先排队系统中的位置将由您最初获准居家护理计划的日期决定。



签订《居家护理协议》

一旦您选择了最符合您需求的居家护理机构，他们将与您一起制定护理计划和护理计划预算。

这将构成您《居家护理协议》的基础，该协议规定：

- 如何提供护理服务
- 谁来提供护理
- 要花多少钱。

如果您愿意，在签署《居家护理协议》之前，应该有足够的时间让您阅读协议，并寻求独立的法律建议。

如果您因任何身体或疾病问题而无法签订《居家护理协议》，您的授权代表可以代您签订协议。

您可以选择不签订协议。如果发生这种情况，居家护理机构仍然需向您介绍您所需的护理和服务类型。

重要的是，居家护理机构要记录您没有签订协议的原因以及您正获得到护理的情况。

要清楚的是，您和护理机构是以平等身份签订《居家护理协议》。

对《居家护理协议》的任何更改都必须得到您和居家护理机构的同意。

您的权利

《老年护理权利章程》（Charter of Aged Care Rights）规定了您作为接受居家护理计划人士的权利。

护理机构必须给您一份经签署的章程，并帮助您理解其中内容。护理机构还必须给您或您的代表共同签署该文档的机会。关于该章程的更多信息可在My Aged Care 网站www.myagedcare.gov.au上获得。

根据《澳大利亚消费者法》（Australian Consumer Law），您也享有相关权利。关于这些权利的更多信息可在www.accc.gov.au/agedcare上查阅。

护理服务如何提供

从2019年7月1日起，将有一套适用于所有老年人护理服务的新标准，称为《老年人护理质量标准》（Aged Care Quality Standards）。

《老年护理质量标准》关注消费者获得服务的质量结果，而不是服务提供方的流程。这将使消费者、他们的家人、照顾者和授权代表更容易理解他们对服务机构的要求。该标准还将简化对从事多种老年护理服务机构的监管，并鼓励创新、卓越和持续改进。

关于这一标准的更多信息可以在My Aged Care 网站www.myagedcare.gov.au上获得。

制定护理计划

居家护理服务机构已经在您的ACAT评估中记录了一些关于您护理需求的信息。

护理计划和护理预算是《居家护理协议》的重要组成部分。

服务机构必须考虑您的个人偏好，并与您一起制定护理计划。这包括如果有照顾者的话，要考虑您照顾者的需求。

护理目标

当您和护理机构商谈护理需求时，要想想您的目标是什么，什么对您最重要。确定目标将帮助您选择最能满足您需求的护理和服务。目标可能是保持健康的生活方式，或者在行动上获得独立。

您可能要考虑：

- 什么样的事情可以改善我的日常生活？
- 我最喜欢做什么？
- 我需要什么样的支持才能保持安全？
- 我何时何地需要支持？
- 这和我的照顾者给我的帮助有什么关系？

护理需求

您的护理机构应该考虑您已经获得的任何支持，例如照顾者、家庭成员、朋友、当地社区和其他服务，以找到使用居家护理计划资金的最佳方式。

护理服务

护理计划包括为满足您的目标和需求而提供精准到位的护理和服务。这还可能涵盖谁将提供服务、何时提供服务以及多久提供一次服务。

护理管理

护理计划应该概述护理机构的护理管理方法。一些护理机构为您提供参与居家护理计划管理的方案。护理机构将与您讨论这些方案，护理计划将列出您选择参与的程度。

护理计划

一旦与您一起制定了护理计划，护理计划的最终版本必须在护理和服务开始前或开始后14天内交给您。未经您的许可，护理机构不得更改您的护理计划，但您可以随时联系他们更改护理计划。

请记住，护理需求会随着时间的推移而变化，护理计划可以进行修改以满足这些不断变化的需求。您的健康状况和独立性可能会提高，您可能会想要专注于一个新的目标，您也可能会经历挫折，需要更换服务。

您必须评估护理计划：

- 至少每12个月评估一次，以确保您通过居家护理计划获得的护理和服务仍能满足您的需求。如果您的护理需要改变，您可以随时要求评估您的护理计划。
- 如果您一直都是通过比获准级别低的护理计划获得服务，那么您可以升级到更高护理级别，以获得满足您需求的额外服务。

居家护理计划预算

您获得的护理和服务必须使用居家护理计划预算支付。护理机构将与您讨论可用的预算以及如何使用这些预算。

护理计划预算可以让您看到计划中有哪些资金，以及这些资金是如何使用的。

计划预算包括：

- 政府补助（以及符合资格的补助——见第31页）
- 您支付的费用（以及您同意为额外护理或服务支付的任何额外金额）。

重要的是要记住，作为居家护理计划的组成部分，您获得的护理和服务必须不超预算，但额外支付的情况除外。

退出费用

如果您决定转移到另一家居家护理机构或选择终止协议，护理机构可以从任何未使用的护理计划资金中扣除退出费用。

My Aged Care网站上显示了护理机构在《居家护理协议》中可以包含的最高退出费用。如果您的护理机构希望收取退出费用，则必须将其包含在《居家护理协议》中并获得您的同意。

《居家护理协议》还将包括可能适用的条件信息，如最低合同期限或通知期限。

在签订《居家护理协议》之前，请确保您了解任何费用、退出费用和条件。



月结账单

您将收到护理机构的月结账单，其中显示服务和设备费用、护理管理和其他护理机构费用以及您的未用余额。如果您没有收到月结账单，请与您的护理机构联系。

只要您继续从该护理机构处获得居家护理计划服务，那么任何未用资金必须逐月、逐年结转。如果您选择停止居家护理计划或更换护理机构，那么未用的资金必须返还给您和政府，或者转移到您新的护理机构。

政府补助能支付给我吗？

政府补助资金必须支付给获准的护理机构，而不是直接支付给您。护理机构将代表您管理政府补助。

如果我有额外的需求，有什么补助吗？

如果您符合特定补助的资格标准，则可能会收到一份补助，以帮助满足您的额外护理需求，这在某些情况下需要进行评估。在大多数情况下，护理机构负责提交申请，并跟进检查您的补助是否已经开始。您收到的所有补助都将包含在您的护理计划预算中。

如果您对是否有资格获得补助或您的申请是否获得批准有任何疑问，请咨询您的护理机构。

一些额外的补助有：

- 失智症和认知障碍补助（Dementia and Cognition Supplement）——帮助支付与失智症和其他疾病相关认知障碍额外护理的费用。这取决于是否符合资格要求，包括由全科医生或其他合适的合资格人士使用规定的评估工具进行评估
- 退伍军人补助（Veterans' Supplement）——为退伍军人事务部（DVA）认定因与服役相关患精神健康疾病退伍军人提供的资金
- 输氧补助（Oxygen Supplement）——适用于对持续给氧有持续医疗需求的人士。这不适用于支气管炎等短期疾病，也不适用于间歇性使用氧气的情况
- 肠饲补助（Enteral Feeding Supplement）——用于需要持续使用试管喂养的人士
- 生活力补助——旨在帮助满足为生活在农村或偏远地区的人们提供护理和服务的较高成本
- 纾困补助（Hardship Supplement）——提供给真正陷入经济困难的居家护理接受者，他们由于无法控制的情况而没有能力支付老年护理费用（更多信息见第20页）。

注意：如果退伍军人有资格在居家护理中同时获得退伍军人补助和失智症和认知障碍补助，获准的护理机构将只获得退伍军人补助。

有人能帮我和护理机构协商吗？

在制定护理计划时，您可以有他人陪伴，如家人、朋友或照顾者。

澳大利亚政府根据全国养老护理计划（National Aged Care Advocacy Program）资助权益宣传服务。宣传服务向消费者、其家人和照顾者提供关于在获得养老护理服务时权利和责任的信息。

宣传服务免费、保密且独立。您可拨打免费电话1800 700 600联系全国养老护理宣传热线。

权益宣传员可以通过以下方式帮助您：

- 参与关于《居家护理协议》、护理计划和护理预算的讨论
- 谈论您可能有的任何投诉。



管理护理服务

当您有了《居家护理协议》、护理计划和预算后，即表示您同意的护理和服务可以开始了。

居家护理计划从您签订《居家护理协议》之日开始，而不是从您开始接受护理和服务之日开始。

如果护理需要发生变化呢？

随着时间的推移，护理需求可能会发生变化。如果发生这种情况，您可以安排更适合您的护理。如果您注意到您的护理需要改变：

首先要联系护理机构，并要求对护理计划进行评估。如果护理机构无法提供帮助，请致电My Aged Care要求重新评估，您可能需要接受更高级别居家护理计划或其他支持服务的重新评估。

如果护理计划的级别低于批准的级别会怎样？

如果您在等待获准级别护理时，获予较低级别的护理计划，My Aged Care将在有名额时自动升级到较高级别的护理计划。当护理计划升级后，My Aged Care会通知您和护理机构。一旦收到通知，您应该与护理机构共同评估您的护理计划和预算。



护理机构能终止《居家护理协议》吗？

一旦签订《居家护理协议》，只要您需要这些服务，护理机构就必须继续机构定的护理和服务。这被称为“保有权保障”，将在《居家护理协议》中详细说明。

居家护理机构只有在以下情况下才能终止服务：

- 您告诉居家护理机构不再希望接受护理
- 您的情况会发生了变化，因此您无法在家里得到居家护理机构可用的资源的照顾
- 您会搬到一个无法通过居家护理机构获得居家护理的地方
- 您因在您的控制范围之内的原因没有支付居家护理费用，也没有与护理机构协商其他支付办法
- 您故意对工作人员造成严重伤害或侵犯他们在安全环境中工作的权利。

当护理机构想要终止《居家护理协议》时，必须给您合理的书面通知和帮助，以做出其他合适的安排。如果您需要转到另一种类型的护理，当前的护理机构应该与您和新的机构合作，以确保平稳过渡。





如果因社会原因住院、接受临时养老院护理、过渡护理或休假会发生什么？

《居家护理协议》将规定了如果您需要从居家护理计划中获得的护理和服务中请假会发生的情况。

首先，您（或您的代表）应该打电话给居家护理机构，讨论您所需的任何休假计划。

如果您住院，请尽快致电（或让其他人致电）您的护理机构予以告知，这样居家护理计划就不必支付这段时间的费用。

您还应该和护理机构讨论休假期间您的费用和政府补贴会发生什么变化。

由于社会原因住院或休假，您可能需要支付期间基本的日常费用，但如果您接受的是过渡护理或临时养老院护理，则不需要。

如果您支付的是基于收入评估的护理费，那么您需要继续支付，尽管您支付的金额可能会降低。请与护理机构就此事进一步详谈。

可以更换护理机构吗？

您可以随时更换护理机构，无论您是要搬到别的地方还是要寻找更合适的护理机构。您当前的护理机构都必须支持您转到另一家护理机构。核查您的《居家护理协议》，以便您了解任何条件，如提前通知期的要求和任何可能适用的退出费用。

为了让您安心，并限制护理服务中断的可能性，您应该在与当前护理机构商定结束日期之前找到新的护理机构。

本手册末尾有一份清单，可以帮助您顺利完成更换护理机构的过程。



未动用的护理资金

未动用的居家护理资金是指支付给核准护理机构的居家护理补贴、补助和居家护理费用的总额（在护理期内）中，尚未用于或承诺用于该客户护理的金额。

您应该与护理机构合作，确保您从居家护理计划和计划预算的充分利用中受益。与护理机构讨论可用的资金以及您将如何使用这些资金来支持您的需求。您应该与护理机构一起制定一个护理计划和护理预算，以完全满足ACAT评估的护理需求。经评估的护理需求将包含在《居家护理协议》中。

护理计划预算应满足您**当前**的护理需求。如果您通过较低水平的护理计划得到了足够的照顾，则可选择退出全国优先排队系统。如果您选择退出，并不会处于不利地位，因为您可以根据最初的批准日期和优先级随时重新加入系统。您将继续通过较低级别护理计划获得服务。如果您的护理需求在未来增加，则可重新加入全国优先排队系统，并根据您最初的批准日期，返回到系统中原核准护理级别的等待队列当中。

升级后，您应该立即与护理机构一同审查护理计划和护理预算，这样您就可以最大限度地利用护理计划。

如果护理计划中有任何未使用的资金（在支付了所有费用后），这将跟随您找到新的护理机构。

未使用的居家护理金额将从您开始从护理机构处接受居家护理服务的日期开始计算，直到居家护理服务的约定结束日期为止。

注：如果您在2015年7月1日之前开始接受居家护理，该日期将作为计算您未使用的居家护理金额的开始日期。

您当前的护理机构需在与您达成一致后的56天内向您发出通知，该通知将包括：

- 双方都同意的居家护理服务的约定结束日期
- 将被扣除的退出费用（如果适用）
- 未用资金余额。

如果客户更换护理机构，原护理机构必须转移未用资金，或者如果客户离开居家护理计划，未用资金将返还给政府。

注意：如果您已经提前支付了任何居家护理费用，这些费用将不包括在您未使用的居家护理资金金额的计算中，并且必须由护理机构单独退还。

您需要在与原护理机构商定的结束日期后56天内通知他们新护理机构的详细信息，以便他们可以将任何未用资金转移给新的护理机构。

如果您已经向原护理机构提供了此信息，那么他们必须在您同意的结束日期后70天内完成资金的转移。

如果您：

- 搬进永久养老院护理
- 过世
- 结束居家护理计划

那么护理机构将计算出未使用的金额，并将您缴纳的费用返回给您或返还到您的遗产当中。

政府为您护理预算支付的任何未动用的资金，如居家护理补贴和补助，都将退还给政府。





提出顾虑

如果您对所接受的护理或服务的任何方面不满意，可以通过两种方式进行投诉：

- 向护理机构反映您的顾虑
- 联系养老护理质量和安全委员会
(Aged Care Quality and Safety Commission) 。

最好先和 **护理机构** 反映您的投诉问题，看其是否能帮忙解决。他们可以为您提供支持，并应该倾听您的顾虑并采取必要的行动。

有时，护理机构无法解决投诉。或者您可能不愿意向他们表达您的担忧。在这种情况下，您有权联系 **养老护理质量和安全委员会**。这是一项免费服务，您可以通过以下方式联系他们：

电话 —1800 951 822

网址 —www.agedcarequality.gov.au

书面投诉 —将书面投诉寄送至：

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819
(您所在州或领地的首府城市)

您也有权请 **维权法律顾问** 帮您投诉。

他们为接受或寻求接受澳大利亚政府资助养老服务的人士（及其代表）提供免费、保密和独立的支持和信息。

拨打1800 700 600（免费电话），联系全国老年护理权益宣传热线（ National Aged Care Advocacy Line ），了解更多关于权益宣传服务的信息。

更多帮助

如果需要口译帮助怎么办？

如果您不说英语，则可以拨打当地电话131 450，致电口笔译服务处（TIS National）。TIS National翻译服务涵盖100多种语言。打电话告诉接线员您说什么语言，并让其致电1800 200 422 联系My Aged Care。

如果因听力或语言障碍而需要帮助怎么办？

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（communications.gov.au/accesshub/nrs）选择您首选的接入点，或拨打1800 555 660致电NRS服务台。

失智症患者可以得到什么帮助？

澳大利亚政府期望所有老年护理服务机构都能提供满足失智症患者需求的服务。

澳大利亚政府拨款给咨询服务、教育和培训、支助方案以及针对失智症患者、其家人和照顾者的其他服务。

欲了解更多信息，请致电1800 200 422或访问www.myagedcare.gov.au

无家可归或面临无家可归风险的老年人可以得到什么帮助？

如果您过早衰老，收入低，50岁或以上（45岁或以上的原住民和托雷斯海峡岛民），无家可归或面临无家可归的风险，则可获得以下支持：

- 适当住房和护理服务的连接支持
- 财务和法律事宜的宣传和援助
- 与其他旨在减少无家可归现象的社会支持服务建立连接。

有不同需求的人可以得到什么帮助？

澳大利亚政府认识到我们的社会是多样化的，人们有着广泛不同的生活经历。

许多项目和服务都可以用来支持有不同需求的人，帮助其获得所需的帮助。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或咨询ACAT评估员了解更多信息。

在提供护理和服务时，护理机构应考虑、尊重和支持特定和多样的需求。任何护理机构都不应歧视任何人，包括：

- 原住民和托雷斯海峡岛民
- 来自不同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不利地位的人
- 退伍军人、其家属和遗属
- 无家可归或面临无家可归风险的人
- 女同性恋、男同性恋、双性恋、变性者或双性人
- 离开照料机构的人（童年时在照料机构或寄养机构呆过的成年人）
- 因被迫收养或拆散而与父母分离的人。

了解您的个人需求有助于护理机构提供适当且尊重多样性的护理和支持。

欲了解更多信息，请致电1800 200 422或访问www.myagedcare.gov.au



照顾者可以得到什么帮助？

居家护理套餐旨在满足您特定的护理需求。为了更好地支持您的照顾者，您可能希望通过居家护理计划获得其他支持，如临时养老院暂息护理。

如果照顾者需要额外的支持，请致电1800 422 737联系Carer Gateway或访问www.carergateway.gov.au网站了解更多信息。

如果我已经接受养老护理服务了呢？

您可以通过一系列居家护理计划以外的其他计划或居家护理计划的补充计划获得护理和服务。这些计划包括：

- 过渡护理计划（Transition Care Program）
- 社区访客计划（Community Visitors Scheme）
- 残障护理计划（Disability Program）
- 失禁辅助器具支付计划（Continence Aids Payment Scheme）
- 姑息护理（Palliative Care）
- 退伍军人事务部计划（Department of Veterans Affairs Program）。

在某些情况下，当您参加居家护理计划时，您可以通过联邦居家支持计划（CHSP）在有限的时间内获得护理和服务。请参阅CHSP手册了解更多信息。

通话费用

以13/1300开头的号码 —座机和手机拨打13/1300开头的号码费用有所不同。从固定座机拨打13/1300开头号码的费用类似于本地电话。从手机拨打可能会产生较高的费用。

以1800开头的号码 —拨打以1800开头的号码不收取任何费用，大多数澳大利亚移动运营商现在都提供拨打以1800开头号码的免费电话——请咨询您的移动运营商。

核查列表——寻找居家护理机构并计算费用

一旦您被评估为有资格参加居家护理计划，请使用此核查列表帮助您完成寻找居家护理机构的过程，并了解您可能需要为护理费用支付多少钱。

1. 评估之后
 - a. 您会收到一封通告护理级别和批准日期的批准函 ☐
2. 创建一个简短的当地护理机构列表
 - b. 使用My Aged Care网站www.myagedcare.gov.au上的“Find a Provider (寻找护理机构)”工具，或致电1800 200 422联系My Aged Care ☐
3. 计算费用
 - c. 使用My Aged Care网站上的费用估算工具来估算费用 ☐
 - d. 致电1800 227 475联系DHS *，安排收入评估事宜 ☐
 - e. 了解每日基本费用和基于收入评估的护理费用 ☐
4. 联系准护理机构，向其了解都可提供什么护理服务以及根据护理计划要收取的费用
 - f. 护理机构位于哪里？ ☐
 - g. 护理机构能否满足我可能有的任何特殊需求吗——语言、文化、多样性？ ☐
 - h. 护理机构何时何地会为我提供支持？ ☐
 - i. 谁将为我提供服务？ ☐
 - j. 护理和服务费用是多少？ ☐
 - k. 还有其他费用吗？这些费用包括什么？ ☐
 - l. 护理机构做了哪些检查来确保服务质量？ ☐
5. 收到您的居家护理计划名额配发通知函 ☐

记住：在我们写信通知您居家护理计划名额配发之前，您无法签订《居家护理协议》。

*如果您已经收到基于经济状况评估的收入支持福利金，那么该信息已由DHS/DVA持有，因此您无需安排收入评估。如果以上机构未持有这些信息，并且您选择不进行收入评估，那么您可能要支付最高费用。



核查列表——签订《居家护理协议》

当有护理计划名额时，您将收到一封信，通知您居家护理计划名额已向您配发，其中包括独一无二的转介代码和开始日期，您需要使用该代码签订《居家护理协议》。

使用该核查列表，可以帮助您与您首选的居家护理机构，协商签订《居家护理协议》。

1. 获予居家护理计划

a. 收到护理计划配发通知书，其中包含转介代码和过期日

2. 联系您首选的护理机构

b. 带上护理计划配发通知书

c. 带上一份收入评估结果

注意：如果您尚未安排收入评估，请致电1800 227 475*联系DHS

d. 您需要超过56天的时间来做决定吗？

i. 请致电1800 200 422与My Aged Care联系，提出延期要求

3. 签订《居家护理协议》

e. 与护理机构一道，制定护理预算和护理计划

f. 就月结账单的结构和格式达成一致

g. 了解居家护理计划资金的条件和费用，包括任何退出费用

h. 签订《居家护理协议》

4. 启动和管理护理服务

i. 定期审查护理计划，以确保仍能满足您的需求

j. 如果您的护理需求有所改变，请与居家护理机构预约讨论

**如果您已经收到基于经济状况评估的收入支持福利金，那么该信息已由DHS/DVA持有，因此您无需安排收入评估。如果以上机构未持有这些信息，并且您选择不进行收入评估，那么您可能要支付最高费用。*

核查列表——更换护理机构

因为要搬家或者想要寻找一个更合适的护理机构，您可以更换居家护理机构。请使用此清单帮助您完成更换护理机构的过程。

1. 阅读当前《居家护理协议》
 - a. 了解更换护理机构的任何条件和退出费用 ☐
2. 开始在当地寻找新的护理机构
 - b. 使用My Aged Care网站www.myagedcare.gov.au上的“Find a Provider（寻找护理机构）”工具，或致电1800 200 422呼叫My Aged Care ☐
3. 选择决定合适的护理机构，并核实他们能否提供您需要的服务 ☐
4. 与当前的护理机构商定居家护理服务的结束日期 ☐

注意：从该结束日期起，您有**56天**的时间与新的护理机构签订《居家护理协议》。您也可以申请将期限延长**28天**。
5. 致电My Aged Care，请求重新激活转介代码 ☐
6. 向新的护理机构提供您的转介代码 ☐
7. 签订《居家护理协议》
 - c. 与护理机构一同制定护理预算 ☐
 - d. 就月结账单的结构和格式达成一致 ☐
 - e. 了解居家护理计划资金的条件和费用，包括任何退出费用 ☐
 - f. 与新的护理机构商定开始日期 ☐
 - 注意：**这必须是在您当前护理机构的服务结束之日或之后
 - g. 签订新的《居家护理协议》 ☐
8. 在您同意的结束日期后56天内，向当前护理机构提供新护理机构的详细信息，以便他们可以转移任何未用的资金 ☐
9. 收到原护理机构的通知，其中包含未用资金的详细信息
 - h. 如果在约定的结束日期后56天内未收到该通知，请联系原护理机构 ☐
10. 护理机构在约定的服务结束日期后70天内将未用资金（如果有）转账给新的护理机构 ☐
11. 新护理机构在您的下一个月结账单中包含转账收到的未用资金的详细信息 ☐



备注

备注



如需帮助，请访问www.myagedcare.gov.au或致电1800 200 422
截至2019年7月1日，本出版物中的所有信息均正确无误