



Australian Government

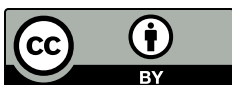


myagedcare



您的家庭護理配套服務指南

ISBN 978-1-925318-03-6



除了澳洲國徽及另有說明的部份以外，本文件中所有材料均在 Creative Commons Attribution 3.0 Australia
(<http://creativecommons.org/licences/by/3.0/au>)
知識共享許可協議下提供。

有關許可協議條款的詳細資料，請瀏覽知識共享
(Creative Commons) 網站 (可使用提供的連結瀏覽) ，
以及CC BY 3.0 AU許可協議的完整法律條文
(<http://creativecommons.org/licences/by/3.0/AU/legalcode>) 。

此文件必須引述為衛生部 (Department of Health) 的
《您的家庭護理配套服務指南》。

聯絡我們

歡迎以電郵查詢許可協議內容以及如何使用本文件：
AACEI@health.gov.au

您可以在www.myagedcare.gov.au上找到本刊物

本刊物旨在幫助您、您的家人或朋友就您的護理作出重要決定。雖然我們已盡可能使內容全面，但是您仍可能希望就您個人情況尋求更具體資料，以作出明智決定。

所有資料於2019年7月1日均為最新。

忠告原住民和托雷斯海峽群島 (Torres Strait Islander) 島民，本刊物可能包含已去世人士照片。

您的家庭護理配套服務指南

本刊物適合您嗎？

這本刊物闡述長者如何透過 **家庭護理配套服務計劃** 在家庭和日常生活中獲得支援。

如果長者護理評估小組（Aged Care Assessment Team, 簡稱ACAT）已經對您取得家庭護理配套服務的資格作出評估，您應該閱讀本刊物。

若您未被評估，請致電 **My Aged Care（長者護理服務）1800 200 422** 或瀏覽 **myagedcare.gov.au**，以取得有關評估流程，以及哪些人合資格獲得不同類型受政府資助的長者護理的有關資料：

短期護理

在某些情況，例如復原護理（助您重回獨立生活）或在協助您在出院後的過渡期等情況下，可以在家居或安老院環境中提供短期護理服務。

入門級家居支援

聯邦家居支援計劃提供的持續或短期護理和支援服務，包括幫助做家务、個人護理、膳食和備餐、交通、購物、復健、社會支援和計劃暫息（讓您的護理人員暫時休息）。

在家居提供更多複雜的服務

家庭護理配套服務計劃提供四個級別針對消費者要求的協調配套服務，包括個人護理、支援服務和看護、復健和臨床服務。

安老院長者護理

無法在自己家中獨立生活的長者可以在安老院取得個人護理和看護服務，此亦包括院所暫息，提供短期安老院住宿服務。

內容

何謂家庭護理配套服務？	4
政府如何分擔您的家庭護理配套服務費用	5
我可以獲得家庭護理配套服務嗎？	8
取得家庭護理配套服務的途徑.....	11
若我對評估或結果有疑慮怎麼辦？	13
尋找家庭護理服務提供者並計算費用	14
獲得家庭護理配套服務	22
簽訂家庭護理服務協議.....	26
管理您的服務.....	34
取得更多幫助.....	42
核對清單——尋找家庭護理服務提供者並計算費用	45
核對清單——簽訂家庭護理服務協議	46
核對清單——更改服務提供者	47

何謂家庭護理配套服務？

家庭護理配套服務是一套協調的護理和服務配套，可以幫助您盡可能長時間地在自己家中獨立生活。有些人正接受Commonwealth Home Support Programme（聯邦家居支援計劃）的服務，然後接受評估申請家庭護理配套服務。有些人一開始便使用家庭護理配套服務。

家庭護理配套服務的好處是您的家庭護理提供者會與您一同：

- 選擇最配合您需要和目標的護理和服務
- 管理您的護理和服務。

家庭護理配套服務有四個級別，以幫助滿足不同水平的護理需要。在您的長者護理評估期間，評估員將與您討論當前的護理需要，並決定滿足這些需要的最佳水平。

我們預計更多人會被評估為有資格獲得較低級別的配套服務，較少人會被評估為需要更高級別的配套服務。

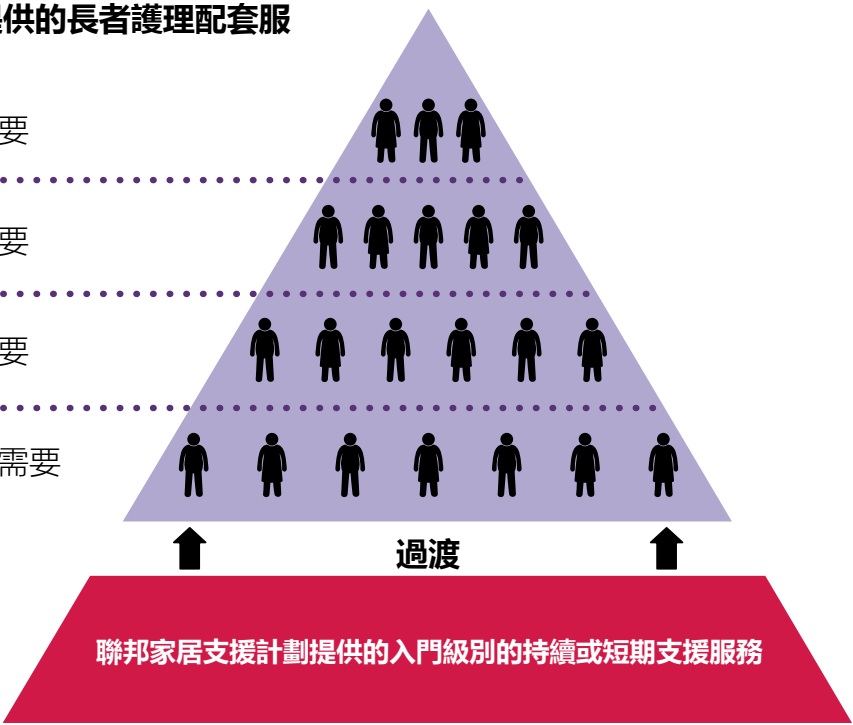
為以下需要人士提供的長者護理配套服務：

第4級：高護理需要

第3級：中護理需要

第2級：低護理需要

第1級：基本護理需要



政府如何分擔您的家庭護理配套服務費用

家庭護理配套服務總金額的組成如下：

- 澳洲政府支付金額（津貼）
- 您可能需要支付的金額（您的家居護理費用）。

有關如何計算您可能需要支付的費用的資料，請參閱第15頁。

澳洲政府為每個級別的家庭護理配套服務支付不同的津貼金額。這筆款項將支付給您選擇的家庭護理服務提供者。

每個配套服務水平的政府津貼如下：

配套服務水平	為以下需要人士提供的安老服務	澳洲政府每年支付的最高約數*金額
1	基本護理需要	\$8,750
2	低護理需要	\$15,250
3	中護理需要	\$33,500
4	高護理需要	\$50,750

*此等數字為整數約數。政府支付的最高金額每年會遞增。個別支付的金額視乎在入息審查後您有否被要求支付護理費用。



家庭護理配套服務金額可用於何處？

家庭護理配套服務金額應用於購買滿足您需要且符合ACAT評估結果的護理和服務。您的護理需要評估結果已在您的My Aged Care（長者護理服務）支援計劃中列出。在制定您的護理計劃時，您應該與家庭護理服務提供者討論您的護理和服務需要，您的護理計劃將構成家庭護理服務協議的其中一部份：

- **個人服務：**協助個人活動，如洗澡、淋浴、如廁、穿衣和脫衣、行動和溝通
- **營養、補水、備餐和日常飲食：**協助備餐，包括出於健康、宗教、文化或其他原因的特殊飲食，協助使用餐具和餵食協助
- **失禁管理：**協助使用失禁輔助用品和設備，如即棄護墊和吸收性輔助設備、座便椅、便盆和小便器，導尿管和排尿器具，以及灌腸劑
- **行動和靈巧：**提供拐杖、四足步行器、步行架、手杖、升降機械裝置、床欄、滑動床單、羊皮、三枕頭、減壓床墊，以及協助使用這些輔助設備
- **看護、復健和治療服務：**例如，這可能包括言語治療、足病、職業或物理治療服務，以及其他臨床服務，如聽力和視力服務
- **交通及個人協助：**協助購物、求診及出席社交活動
- **皮膚完整性管理：**協助使用繃帶、敷料和潤膚劑。

家庭護理配套服務也可用於資助以下用途：

- **遠程醫療：**視頻會議和數碼技術（包括遠程監控），以增加獲得及時和適當護理的機會
- **輔助技術：**例如協助行動、通信和人身安全的設備
- **協助器和設備：**您可以使用您的配套服務預算中的金額購買一些設備，尤其是協助您日常生活的設備。您的家庭護理服務協議內需要指明該設備是否租賃或由何人擁有，以及何人負責持續的保養和維修費用。

獲得批准的家庭護理服務提供者將與您合作，量身定制護理服務，以最大程度支持您的需要和目標。

家庭護理配套服務金額不能用於甚麼？

家庭護理配套服務金額不能用作一般收入支付（但不限於）以下項目：

- 日常賬單
- 食物
- 抵押還款
- 租金。

家庭護理配套服務金額也不能用於購買：

- 澳洲政府資助或共同資助的其他類型護理服務
- 旅遊和住宿
- 消閒娛樂活動，如俱樂部會員資格或體育賽事門票。



我可以獲得家庭護理配套服務嗎？

若您尚未接受ACAT的家庭護理配套服務評估，您（或您的指定代表人）需要致電My Aged Care（長者護理服務），電話：1800 200 422，聯絡中心工作人員會向您提問，以幫助他們了解您的需要和護理安排，決定下一步安排。

然後聯絡中心工作人員可能：

- 安排由訓練有素的評估員在您家中進行面對面的評估
- 按照您對特定服務提供者的偏好，將您轉介申請長者護理服務
- 為您提供長者護理資料和可能對您有所幫助的服務的詳細資料。

他們亦會徵求您的許可為您建立個人客戶記錄，保存有關您的需要、任何評估結果和您所得的任何服務的最新資料。客戶記錄將減少您重新講述您的情況的需要。

您也可以提名家人和朋友作為您的代表。之後，他們可以在My Aged Care（長者護理服務）系統上查看您的客戶記錄，可以代表您討論您的護理需要。您還可以告知聯絡中心，任何與您的家庭護理配套服務有關的郵件都應該寄給您的代表。

評估您的需要

致電My Aged Care（長者護理服務）後，若您的護理需要顯示您可能需要家庭護理配套服務，您將被轉介至ACAT進行面對面評估。此評估將確定哪種家庭護理配套服務級別可以滿足您的需要。

您當地的ACAT人員（通常是護士、社會工作者或其他醫療保健專業人員）將抽出時間到您家中（若您住院，則會到醫院），並與您討論您能否自理日常生活。他們還會為您解釋評估過程。

ACAT人員可能會徵求您的許可，在與您會面之前與您的醫生討論您的病歷。若您同意，ACAT人員會將此記錄在案。所有提供的資料都將受保密處理。

經您同意，ACAT人員將：

- 評估和批准您是否有資格取得家庭護理服務，以幫助您繼續在家居住或轉介您到其他服務機構
- 為您提供有關您所在地區的家庭護理服務的資料
- 幫助您獲得所需的護理
- 若您需要，可以幫助您安排院所暫息護理。

ACAT人員會與您討論您目前的情況，並評估和批准您是否有資格獲得澳洲政府資助的長者護理服務。這些評估為免費評估。

我們會時刻考慮您的喜好，在評估期間您無需就您的未來作出任何決定。

在評估時，歡迎您與其他人——朋友、家人或您的照顧者——一同出席，給您額外支持。





取得家庭護理配套服務的途徑

本刊物概述了被評估為有資格獲得家庭護理配套服務的人士的通常途徑，並包括每個階段的行動資料，以便您可以開始和管理您的家庭護理服務。



收到您的評估結果

在您的評估後，ACAT人員將就您的護理需要、您是否有資格獲得家庭護理配套服務，以及可以滿足您需要的家庭護理配套服務作出正式決定。

若您被評估為有資格獲得家庭護理配套服務，您將：

- 收到My Aged Care（長者護理服務）的批准函，其中列出了您批准獲得的家庭護理配套服務的級別，以及分配給您的優先次序
- 被列入您所批准的家庭護理配套服務級別的國家優先輪候系統。您的位置將取決於您何時獲批家庭護理服務，以及分配給您的優先次序。

您可能沒有資格獲得家庭護理配套服務。若是如此，您會收到信件說明原因和可以聯絡何人以取得更多幫助。您可能也有資格獲得其他護理服務，若是如此，您的信件中將包括這些資料。

若您的護理需要在任何時候有變化，您可以通過聯絡My Aged Care（長者護理服務）要求新的ACAT評估。

若您沒有收到批准函解釋您的評估結果，請致電My Aged Care（長者護理服務），電話：1800 200 422，索取副本。



若我對評估或結果有疑慮怎麼辦？

若您對評估期間收到的服務或批准函中的決定有疑慮，您有權提出疑慮。

您的批准函將包括有關如何投訴或對決定作出上訴的進一步資料。

ACAT由州和領地政府僱用，因此每個小組均受政府投訴程序規範。

每個ACAT小組必須遵循現有的程序以處理任何疑慮。

若您有疑慮：

致電您的ACAT評估員，詳述您的疑慮並尋求他們協助。他們可能可以幫助您並傾聽您的疑慮。

若您和ACAT無法解決問題，請要求他們向您提供州或領地政府部門經理的聯絡方式。您應該向他們提出您的疑慮。

若您仍然不同意您的評估結果，您可以寫信給衛生部秘書，概述您認為應該更改的原因。

您應該寫信到以下地址：

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

您必須在收到ACAT的來信後 **28 天** 內致函秘書(Secretary)。

要求覆查ACAT決定並不收費。若您對該次覆查結果不滿，您可以到 Administrative Appeals Tribunal (行政上訴法庭) 上訴，但此涉及費用。欲取得更多資料，請瀏覽其網站www.aat.gov.au或致電 1800 228 333。



尋找家庭護理服務提供者並計算費用

我如何找到服務提供者？

在您獲得家庭護理配套服務的批准後，您應該在當地尋找獲批核的家庭護理服務提供者，以了解：

- 服務提供者如何最能滿足您的需要
- 收費和費用，以及它們是甚麼

服務提供者提供的任何其他服務及相關費用。

您可以通過以下方式找到服務提供者

使用My Aged Care（長者護理服務）網站www.myagedcare.gov.au搜索和比較服務提供者，包括他們所提供的不同服務的價格；或

致電My Aged Care（長者護理服務），電話：1800 200 422，接線員可以透過電話向您提供當地家庭護理服務提供者的清單，或者以郵件寄給您。

每個服務提供者都不同，因此與他們會面將有助您了解您可以有甚麼期望。您還可以看到他們提供的護理類型、服務和活動。

本刊物末段有一份核對清單，可幫助您準備一些您可以向有意選用的服務提供者發問的問題。



費用如何？

家庭護理配套服務總金額的組成如下：

- 澳洲政府支付金額（津貼）
- 您可能需要支付的金額（您的家庭護理服務費用）。

澳洲政府為每個級別的家庭護理配套服務支付不同的津貼金額。這筆款項將支付給您選擇的家庭護理服務提供者。

若您能負擔，您應該分擔您的護理和服務費用。

My Aged Care（長者護理服務）可以為您估算可能涉及的費用。要取得此估算，您可以：

- 瀏覽www.myagedcare.gov.au並尋找Fee Estimator（費用估算）；
或
- 致電My Aged Care（長者護理服務），電話：1800 200 422。

我需要支付甚麼費用？

您的服務提供者可以要求您支付三種類型的費用：

- 基本每日費用
- 入息審定護理費
- 額外費用。





基本每日費用

基本每日費用根據您的家庭護理配套服務水平計算，為基本養老金單人費率的百分比。

每個家庭護理配套服務級別的基本每日費用百分比如下：

配套服務級別	基本養老金單人費率的百分比
1	15.68
2	16.58
3	17.05
4	17.50

每年3月20日和9月20日，基本每日費用比率會根據養老金變化而增加。這適用於每位接受家庭護理配套服務的人，即使您是一對夫婦其中一人。

入息審定護理費

視乎您的財務狀況如何，您可能還會被要求分擔更多護理費用。這被稱為「入息審定護理費」，是在基本每日費用之上的額外費用。

若您被評為需要支付入息審定護理費，則政府的津貼金額將會扣除入息審定護理費金額。您的服務提供者所提供的服務必須反映您的家庭護理配套服務的全部價值。唯一不同的地方的是付費金額的來源。

例如，若您的家庭護理配套服務價值為30,000澳元，且民政部 (DHS) 評估您有能力支付10,000澳元的入息審定護理費，則政府對服務提供者的津貼將為20,000澳元（30,000澳元 - 10,000澳元 = 20,000澳元）。

您需支付的入息審定護理費設有每日、每年和終身限額。

您的家庭居所不會算在家庭護理配套服務收入評估內。

若您的年收入低於全額養老金領取者的最高收入，您將不需支付入息審定護理費。

若您有配偶，無論收入由誰賺取，應付的入息審定護理費都將以配偶雙方總收入的一半計算。

額外費用

您為了獲得不包含在家庭護理配套服務範圍之內的額外護理和服務而同意支付的任何額外費用。



我如何計算我的費用？

您要向家庭護理配套服務支付的費用將由民政部告知您。

若您正領取經入息審查後發放的款項，例如政府養老金或退伍軍人事務部 (Department of Veterans' Affairs, DVA) 款項，則不需要做任何事。一旦您簽訂了家庭護理服務協議，您將收到一封信件，告知您可能要支付的費用。

若您是自資退休人士或非全額養老金領取者，並且沒有領取經濟狀況審查後發放的收入補助金，則需要填寫正式的收入評估表格。

未經經濟狀況審查發放的收入補助金包括：

- 養老金——盲人
- 殘疾人支援養老金——盲人
- 照顧者津貼
- 行動不便者津貼
- 沒有收入補助金的DVA殘疾養卹金
- 沒有收入補助金的DVA戰爭寡婦養卹金。

若您需要開始收費前通知書 (pre commencement fee letter)，請致電 Centrelink，電話：1800 227 475或DVA，電話：1800 555 254。

在開始提供服務之前，您的服務提供者要和您討論您要支付的任何費用，作為制定家庭護理服務協議和配套服務預算的一部份。

一旦護理和服務開始後，您可以在月結單中查看與您的家庭護理配套服務相關的所有津貼和費用。

我如何完成收入評估？

您可以瀏覽民政部網站humanservices.gov.au/agedcare並完成收入評估：

- 使用帶有指引的電子表格；或
- 列印《家庭護理配套服務，計算您的護理費用（SA456）》表格。

我如何得知費用多少？

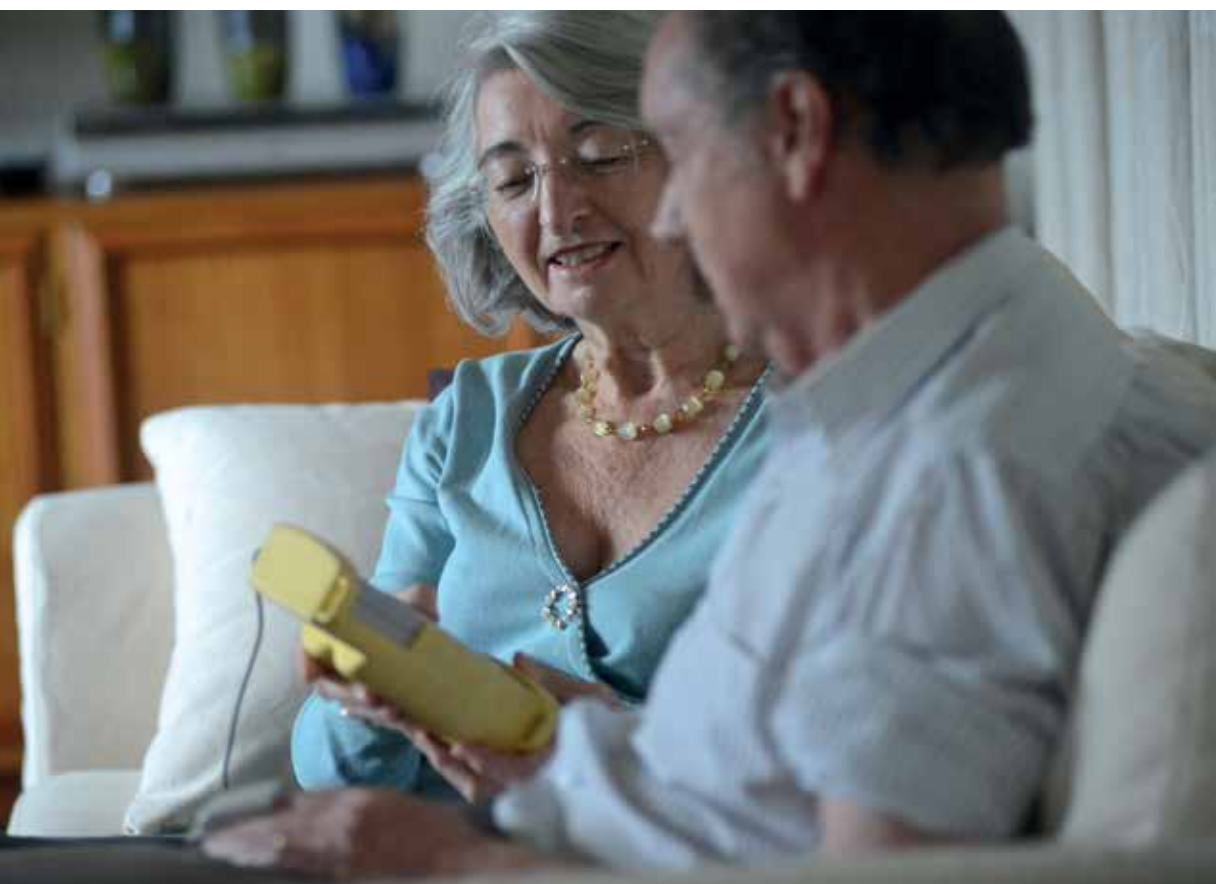
民政部在計算您的入息審定護理費最高金額後，會向您和您的服務提供者發信，告知您需要支付的基本每日費用。

若您想在開始接受配套服務前取得收入評估，則只有 **您** 才會收到信件通知，告知您要支付的最高費用。該通知書有效期為120天——除非您的情況有重大變化。若您的情況有變，您需要通知民政部，他們將重新發出您的費用通知書。

若我沒有收到民政部的回覆怎麼辦？

從您提交收入評估表格起至少兩週才會收到有關您的費用的信件。

若您在兩週後仍未收到信件，請致電1800 227 475聯絡民政部，並要求了解您的收入評估狀況。



若我付不起費用怎麼辦？

若您認為自己難以支付所需費用，可以要求申請經濟困難援助。我們會個別考慮每個個案。

要符合申請經濟困難援助，您必須：

- 資產低於每年所得的養老金的1.5倍（加上養老補助金）
- 在一年內沒有贈予他人超過10,000澳元或在過去五年內贈予他人超過30,000澳元
- 已經按《1997年長者護理法》（Aged Care Act 1997）進行收入評估。

要申請經濟困難援助，您或您的代表需要填寫申請表並將已填寫的表格提交給民政部。您可以從民政部網站<https://www.humanservices.gov.au/customer/forms/sa462>或致電1800 227 475取得表格副本。

費用多久支付一次？

您享用家庭護理配套服務福利期間費用按天數計算，通常每兩週或每月支付一次。您享用家庭護理配套服務福利期間，政府還會向服務提供者支付按天數計算的津貼和補助。

我何時開始付費？

在您的家庭護理配套服務開始之前，您無需支付任何費用（基本每日費用和入息審定護理費）。但是，一旦您與服務提供者簽訂了家庭護理服務協議，您可能會被要求提前一個月支付費用。

我從何處可以取得財務資料？

您可以從DHS財務資料服務組（Financial Information Service）取得有關管理財務的基本資料。此免費和保密服務可以幫助您根據目前和未來的需要作出明智的財務決定。

有關財務資料服務的更多資料，請致電民政部，電話：132 300，並在提示時說：「Financial Information Service」。

服務提供者可以收取甚麼其他費用？

您選擇的服務提供者可以從您的家庭護理配套服務金額中收取配套服務管理費用和護理管理費用。每個服務提供者提供護理和服務的相關成本不同，因此您應該詢問有甚麼收費以及相關金額。

所有服務提供者必須在My Aged Care（長者護理服務）上發佈此價格資料，您可在My Aged Care（長者護理服務）網站上的Find a Provider（尋找服務提供者）工具中找到。

您的服務提供者必須在您的家庭護理服務協議中包括其價目表。然後，他們必須按照所列價格從您的家庭護理配套服務預算收費。若您的服務提供者需要為特定服務收取不同（較高或較低）的金額，他們需要事先與您討論金額並取得您的同意。不同的價格和原因也必須包括在您的家庭護理服務協議中。

所有會從家庭護理配套服務收取的金額，必須列於您的家庭護理服務協議中的月結單內，並經由您同意。

若您決定在日後更換服務提供者或不再接受家庭護理服務，您還應該詢問服務提供者是否會（從任何未動用的配套服務金額）扣除退出費用。

有關退出費用的更多資料，請參閱第29頁。



獲得家庭護理配套服務

國家優先輪候系統如何運作？

一旦您獲批准取得家庭護理配套服務，您將被納入家庭護理配套服務的國家優先輪候系統。

您在國家優先輪候系統中的位置視乎：

- 您獲批准接受家庭護理服務的時間
- 您在評估期間由ACAT確定取得服務的優先次序。

在您獲得批准與取得家庭護理配套服務的時間之間會有一段等待期。

當您輪候到家庭護理配套服務時，您將收到My Aged Care（長者護理服務）的信件，告知您已獲得配套服務。

這封信將包括：

- 您獲分配的家庭護理配套服務級別
- 您提供給所選用的服務提供者的獨一無二的參考編號

收到信件後，您可以開始與您的首選服務提供者商討您的家庭護理服務協議的詳情。簽訂協議後，即可開始接受服務。

若我現在不想要家庭護理配套服務怎麼辦？

若您現在不想要家庭護理配套服務，請盡快聯絡My Aged Care（長者護理服務），電話：1800 200 422，以便其他有需要的人士可以使用。

您在國家優先輪候系統中的位置不會受到影響，因為它取決於您何時獲得批准家庭護理服務以及分配給您的優先次序。因此即使您現在選擇不接受家庭護理配套服務，也不會對您造成不利。

您可以在將來任何時間聯絡My Aged Care（長者護理服務），並要求取得家庭護理配套服務。

若我被分配了一個較低級別的配套服務怎麼辦？

您可能會獲分配低於您所得批准級別的家庭護理配套服務。這使您可以在等待所得批准級別的配套服務時可以享用服務。例如，若您已獲批准接受4級家庭護理配套服務，您可能會收到信件，為您分配2級家庭護理配套服務，以便您在等待4級配套服務期間可以得到護理和服務。

在等待所得批准級別的配套服務期間接受較低級別的配套服務，您仍然可以保留您的國家優先輪候位置。當有更高級別的配套服務時，My Aged Care（長者護理服務）會自動將您升級至更高級別。您無需做任何事情以取得高級別的配套服務。升級後，您和您的服務提供者將收到通知。然後，您應該與您的服務提供者討論可以安排甚麼額外的護理和服務。

若我不接受較低級別的配套服務會怎樣？

若您被分配了一個較低級別的配套服務，但選擇不接受，也不會對您造成不利。在等待更高級別的配套服務時，您仍然保留您的國家優先輪候位置，並在有配套服務時通知您。

您可以告訴My Aged Care（長者護理服務）或您的評估員，您願意接受的最低級別家庭護理配套服務是哪個級別。您可能會獲得較低級別的配套服務，以便您盡快獲得護理和服務。



我怎麼處理我的參考編號？

在與您的首選服務提供者會面時，您應該帶備您的配套服務分配信、您的參考編號和您的收入評估結果。

自您獲分配到家庭護理配套服務起，您有 **56 天** 時間尋找服務提供者並簽訂家庭護理服務協議。

若您在 **56 天** 內難以找到獲批准的家庭護理服務提供者，或者需要額外時間作出決定，您可以致電My Aged Care（長者護理服務），電話：1800 200 422，他們可以將時間延長 **28 天**。

若您未在My Aged Care（長者護理服務）同意的時間內簽訂家庭護理服務協議，您將收到信件，通知您您的家庭護理配套服務已被撤銷。

若您的配套服務被取消，而您希望重新被安排至國家優先輪候系統中，您需要致電My Aged Care（長者護理服務），要求分配家庭護理配套服務。您在國家優先輪候系統中的位置將取決於您的家庭護理服務原本的批准日期。



簽訂家庭護理服務協議

一旦您選擇了最符合您需要的家庭護理服務提供者，他們將與您一起制定護理計劃和配套服務預算。

這將成為您的家庭護理服務協議的基礎，該協議規定：

- 如何向您提供服務
- 誰提供服務
- 服務的費用多少。

在簽訂家庭護理服務協議之前，您應該有足夠的時間查看協議，以及尋求獨立法律意見(若您希望的話)。

若您因任何身體或醫療問題而無法簽訂家庭護理服務協議，則您的代表人可代您簽訂協議。

您可以選擇不簽訂協議。若是如此，家庭護理服務提供者仍需要與您討論您需要的護理和服務類型。

家庭護理服務提供者必須記錄未與您達成協議的原因，以及您獲得護理的依據。

請謹記，您和服務提供者在簽訂家庭護理服務協議上地位平等，這點非常重要。

您的家庭護理服務協議的任何修改必須由您和您的服務提供者雙方同意。

您的權利

《長者護理權利憲章》(Charter of Aged Care Rights) 規定了您作為接受家庭護理配套服務服務的人的權利。

您的服務提供者必須為您提供一份已簽署的憲章副本，並協助您理解憲章。您的服務提供者還必須為您或您的代表安排機會共同簽署文件。有關憲章的更多資料，請瀏覽My Aged Care (長者護理服務) 網站
www.myagedcare.gov.au

您也享有《澳洲消費者權益法》(Australian Consumer Law) 內的權利。有關此等權利的更多資料，請瀏覽www.accc.gov.au/agedcare

您的護理如何實現

一套適用於所有長者護理服務的新標準將於2019年7月1日起實施，新標準稱為《長者護理品質標準》（Aged Care Quality Standards）。

《長者護理品質標準》重視的是為消費者帶來高品質的結果，而不是服務提供者流程。這將讓消費者、他們的家人、護理人員和代表更容易理解他們對服務可以有甚麼期望。它還簡化了監管提供多種長者護理服務的服務提供者的法規，並鼓勵創新、卓越和持續改進。

有關標準的更多資料可在My Aged Care（長者護理服務）網站 www.myagedcare.gov.au上找到。

制定您的護理計劃

您的家庭護理服務提供者已經有一些有關您的護理需要的資料，這些資料已記錄在您的ACAT評估中。

您的護理計劃和配套服務預算是您的家庭護理服務協議的重要組成部份。

您的服務提供者必須考慮您的個人偏好並與您一起制定您的護理計劃。如您已有護理人員，這也包括考慮您的護理人員的需要。

您的目標

在與您的服務提供者討論您的需要時，請考慮您有甚麼目標和甚麼對您最重要。確定目標將助您選擇最能滿足您需要的護理和服務。您的目標可能是保持健康的生活方式，或實現行動獨立。

您可以考慮：

- 甚麼樣的事情可以改善我的日常生活？
- 我最喜歡做甚麼？
- 我需要甚麼支援才能維持起居安全？
- 我何時何地需要支援？
- 這如何配合我的照顧者為我提供的幫助？



您的護理需要

您的服務提供者應該考慮您已有的任何支援，例如護理人員、家庭成員、朋友、當地社區和其他服務，以找出使用家庭護理配套服務金額的最佳方式。

您的服務

您的護理計劃包括為滿足您的目標和需要而提供的確切護理和服務。它還可能涵蓋誰人提供服務、何時交付，以及提供服務的頻率。

您的護理管理

您的護理計劃應概述您的服務提供者的護理管理方法。一些服務提供者會為您提供參與家庭護理配套服務管理的選項。您的服務提供者將與您討論這些選項，護理計劃將概述您選擇的參與程度。

您的護理計劃

一旦與您完成制定護理計劃後，計劃的最終副本必須在您的護理服務開始之前或之後的14天內提供給您。您的服務提供者未經您的許可不得更改您的護理計劃，但您可以隨時要求他們更改護理計劃。

請謹記，您的護理需要會隨著時間發生變化，您可以修改護理計劃以滿足已變更的需要。您的健康和獨立能力可能會改善，因而您可能希望專注於新的目標，或者您的情況可能倒退而需要不同的服務。

您必須重新檢視您的護理計劃：

- 至少每12個月一次，以確保您通過家庭護理配套服務獲得的護理和服務仍然可以滿足您的需要。若您的護理需要有變，您可以隨時要求檢討您的護理計劃。
- 若您接受了低於已批准級別的配套服務，而現在升級至更高級別的批准級別，此時您可以獲得額外服務以滿足您的需要。

您的家庭護理配套服務預算

您必須使用家庭護理配套服務預算支付所獲得的護理和服務。您的服務提供者將討論您可以使用的預算及如何使用預算。

配套服務預算讓您可以了解您的配套服務中可用的金額及這些金額的使用情況。

您的配套服務預算由以下部份組成：

- 政府津貼（和合資格的補助金——見第31頁）
- 您支付的費用（和您同意為額外護理或服務支付的任何額外金額）
- 。

請謹記，作為家庭護理配套服務的一部份，您接受的護理和服務必須在您的配套服務預算之內，除非您額外分擔費用。

退出費用

若您決定轉到另一家庭護理服務提供者或選擇終止協議，家庭護理服務提供者可以從任何未動用的配套服務金額中扣除退出費用。

在家庭護理服務協議中服務提供者可以收取的最高退出費用刊於 My Aged Care（長者護理服務）網站內。若您的服務提供者希望收取退出費用，則必須將其寫於您的家庭護理服務協議中，並得到您的同意。

您的家庭護理服務協議還要包括可能適用的條款等資料，例如合約最短期限或通知期。

在您簽訂家庭護理服務協議之前，請務必先了解任何費用、退出費用和條款。



月結單

您會收到來自您的服務提供者的月結單，其中顯示服務和設備費用、護理管理和其他服務提供者費用及您的未用餘額。若您沒有收到月結單，請與您的服務提供者聯絡。

只要您繼續從該服務提供者處獲得家庭護理配套服務，任何未動用的金額必須每月和每年結轉。若您選擇停止家庭護理配套服務或更換服務提供者，未動用的金額必須退還給您和政府或轉移給您的新服務提供者。

政府津貼可以支付給我嗎？

政府津貼金額必須支付給經批核的家庭護理服務提供者，而不是直接支付給您。您的服務提供者將代表您管理這些金額。

若我有額外需要，可以取得甚麼補助？

若您符合特定補助的資格（在某些情況下需要進行評估），您可以獲得補助以幫助滿足您的額外護理需要。在大多數情況下，您的服務提供者負責提交申請，並跟進檢查您是否已開始收到補助金。您收到的所有補助會包括在您的配套服務預算中。

若您對補助資格或您的申請是否獲得批准有任何疑問，請諮詢您的服務提供者。

一些額外的補助是：

- 腦退化和認知障礙補助——協助照顧與腦退化和其他疾病相關的認知障礙患者的額外費用。這須要符合資格要求，包括由家庭醫生或由其他具有適當資格人士使用規定的評估工具進行評估
- 退伍軍人補助——為退伍軍人事務部（DVA）確認與其服務相關的精神健康狀況出現問題的退伍軍人提供補助
- 氧氣補助——供有醫療需要持續使用氧氣的人士。不適用於短期疾病，如支氣管炎，或間歇使用氧氣
- 鼻胃管餵食補助——適用於持續需要使用餵食管的人士
- 可行性補助——旨在幫助滿足為農村或偏遠地區居民提供護理和服務的更高成本
- 困難補助——適用於真正經濟困難的家庭護理服務接受人士，因無法控制的情況而不能支付他們的長者護理費用（有關更多資料，請參閱第20頁）。

注意：若退伍軍人同時有資格獲得退伍軍人補助和家庭護理服務中的腦退化和認知障礙補助，則批准的服務提供者只會收到退伍軍人補助。



有人可以幫我與家庭護理服務提供者商談嗎？

在制定您的護理計劃時，您可以與他人，例如家人、朋友或照顧者一起出席。

國家長者護理倡導計劃（National Aged Care Advocacy Program）下的倡導服務由政府資助。倡導服務為消費者、其家人和照顧者提供有關他們在獲得長者護理服務時的權利和責任的資料。

倡導服務是一項免費、保密和獨立的服務。可以免費致電國家長者護理倡導熱線，電話：1800 700 600。

倡導者可以通過以下方式幫助您：

- 參與有關您的家庭護理服務協議、護理計劃和配套服務預算的討論
- 談論您可能有的任何投訴。



管理您的服務

若您有家庭護理服務協議、護理計劃和護理預算，您已商定的護理和服務可以開始。

您的家庭護理配套服務從您簽訂家庭護理服務協議之日開始，並非從您開始接受護理和服務之日開始。

若我的護理需要改變怎麼辦？

您的護理需要可能會隨時間而變化。若是如此，您可以以更迎合您需要的方式安排您獲得的服務。若您發現您的護理需要有變：

首先與您的服務提供者商談，並要求重新檢視您的護理計劃。若您的服務提供者無法提供幫助，請致電My Aged Care（長者護理服務）進行重新評估，您可能需要重新評估以取得更高級別的家庭護理配套服務或其他支援服務。

若我收到低於我所得批准級別的配套服務怎麼辦？

若您在等待取得批准級別的服務期間接受較低級別的配套服務，當批准級別的服務可以批出時，My Aged Care（長者護理服務）將為您自動升級。My Aged Care（長者護理服務）在您的配套服務升級後會通知您和您的服務提供者。當收到通知時，您應該立即與您的服務提供者一起重新檢視您的護理計劃和配套服務預算。



我的服務提供者能否終止我的家庭護理服務協議？

一旦您簽訂了家庭護理服務協議，只要您仍然需要這些服務，您的服務提供者必須繼續向您提供已商定的護理和服務。這稱為「權益保障」，會在您的家庭護理服務協議中詳細說明。

家庭護理服務提供者只能在以下情況下終止服務：

- 您告訴家庭護理服務提供者您不再希望得到護理
- 您的狀況有變，因此家庭護理服務提供者在其可用的資源下無法在您的家中提供照料
- 您搬到家庭護理服務提供者無法提供家庭護理服務的地方
- 在您有能力控制的情況下，您尚未支付家庭護理服務費用，並且未與服務提供者協商替代付款安排
- 您故意對工作人員造成嚴重傷害或侵犯了他們在安全環境中工作的權利。

當服務提供者想要終止家庭護理服務協議時，您必須得到合理的書面通知和協助，以作出其他合適的安排。若您需要轉到其他類型的護理服務提供者，現時的服務提供者應與您和新的服務提供者合作，以確保順利過渡。





若我入院，使用院所暫息護理、過渡護理或因社交原因請假，會怎麼樣？

您的家庭護理服務協議將闡明若您需要暫時停止家庭護理配套服務中的護理和服務時，將會怎麼樣。

首先，您（或您的代表）應致電您的家庭護理服務提供者，討論您需要的任何休假計劃。

若您住院，請盡快致電（或找其他人致電）您的服務提供者，讓他們知道，使您的家庭護理配套服務不需要支付您未收到的服務。

您還應該與您的服務提供者討論在休假期間您的費用和政府津貼會怎樣處理。

若因住院或社交原因休假，您可能需要支付基本每日費用，但若您正接受過渡期護理或住院暫息護理，則無需支付基本每日費用。

若您支付入息審定護理費，您將需要繼續支付此費用，但要求支付的金額可能會較低。請與您的服務提供者進一步討論。

我可以更換服務提供者嗎？

您可以隨時更改服務提供者，無論您是要搬往其他地方還是尋找更合適的服務。您現時的服務提供者必須支持您轉到其他服務提供者。請仔細閱讀您的家庭護理服務協議，以了解任何條件，例如通知期和任何可能適用的退出費用。

為了安心並避免任何服務中斷，您應該在與現時服務提供者商定結束日期之前找到新的服務提供者。

本刊物末段有一核對清單，可以幫助您完成更換提供者的過程。



未動用的金額

未動用的家庭護理服務金額是為客戶（護理期間）付給已批核服務提供者的家庭護理服務津貼、補助和家庭護理服務費用的總額中尚未用於或尚未對他人承諾用於該客戶的護理費用。

您應該與您的服務提供者合作，確保您充分利用您的家庭護理配套服務和配套服務預算。與您的服務提供者討論可用金額以及您應如何使用這些金額以滿足您的需要。您應該與您的服務提供者制定一份完全符合ACAT評估護理需要的護理計劃和配套服務預算。您的評估護理需要會包括在您的家庭護理服務協議中。

您的配套服務預算應滿足您 **目前** 的護理需要。若您從較低級別的配套服務已經能獲得足夠的護理，您可以選擇退出國家優先輪候系統。選擇退出不會對您不利，因為您可以按您原來的批准日期和優先次序隨時重新加入系統。您仍會繼續接受較低級別的配套服務。若將來您的護理需要增加，您可以重新加入國家優先輪候系統，並根據您的原來批准日期，輪候您獲批准的級別的配套服務。

您應該在升級後立即與您的服務提供者一起檢討您的護理計劃和配套服務預算，以充分利用您的配套服務。

若您的配套服務中有任何未動用的金額（在支付所有開支和費用後），這金額將跟隨您轉到新的服務提供者。

未動用的家庭護理服務金額將自您從服務提供者處開始接受家庭護理服務之日起計算，直至您的家庭護理服務的約定結束日期為止。

注意：若您在2015年7月1日之前開始接受家庭護理服務，這將是用於計算未動用的家庭護理服務金額的開始日期。

您目前的服務提供者自您同意的結束日期起56天內需向您發出通知，其中包括：

- 您同意的家庭護理服務的約定結束日期
- 將扣除的退出費用（如適用）
- 未動用的金額餘額。

若客戶更換服務提供者，服務提供者必須轉移未動用的金額，或者若客戶不再使用家庭護理服務時，則將未動用的金額退還給政府。

注意：若您提前支付了任何家庭護理服務費用，這些費用不包括在您未動用的家庭護理服務金額的計算中，必須由您的服務提供者個別退還。

您需要在約定的結束日期後56天內將您的新服務提供者的詳細資料通知您的舊服務提供者，以便他們可以將任何未動用的金額轉移給新服務提供者。

若您已將新服務提供者的詳細資料交給舊服務提供者，則他們必須在約定的結束日期後的70天內完成金額轉移。

若您：

- 入住永久住宿護理院社
- 去世
- 結束您的家庭護理配套服務

那麼您的服務提供者會計算出未動用的金額，並將您已支付的費用退還給您或退至您的遺產內。

任何由政府支付至您的配套服務預算中未動用的金額，如家庭護理服務津貼和補助，將退還給政府。





提出您有的疑慮

若您對所獲得的護理或服務有任何方面不滿意，您可以通過兩種方式投訴：

- 向您的服務提供者說出您的疑慮
- 聯絡長者護理品質和安全委員會
(Aged Care Quality and Safety Commission) 。

通常最好先與您的服務提供者討論您的投訴，看看他們是否可以提供幫助。他們要為您提供支持，並傾聽您的疑慮和採取必要行動。

有時，服務提供者無法解決投訴，或者您可能不願意向他們提出您的疑慮。在這種情況下，您有權聯絡 **長者護理品質和安全委員會**。這是一項免費服務，您可以通過以下方式聯絡他們：

電話—— 1800 951 822

在線—— www.agedcarequality.gov.au

書面——將您的書面投訴提交至：

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819
(您的首都和州/領地)

您也有權找 **倡導者** 幫助您投訴。

他們為接受或尋求接受澳洲政府資助的長者護理服務的人（及其代表）提供免費、保密和獨立的支援和資料。

請致電全國長者護理倡導熱線（ National Aged Care Advocacy Line ），電話：1800 700 600（免費電話），了解有關倡導服務的更多資料。

取得更多幫助

若我需要口譯輔助怎麼辦？

若您使用的語言不是英語，您可以致電翻譯和口譯服務（TIS National），電話：131 450，您需支付本地電話費用。TIS National涵蓋100多種語言。致電告訴接線員您說的語言，要求他們致電1800 200 422至My Aged Care（長者護理服務）。

若您因聽力或語言障礙需要幫助怎麼辦？

通過國家中繼服務（NRS）聯絡我的My Aged Care（長者護理服務）。有關更多資料，請瀏覽NRS網站（communications.gov.au/accesshub/nrs）以選擇您的首選存取點，或致電1800 555 660至NRS服務熱線。

腦退化患者可以獲得甚麼幫助？

澳洲政府希望所有長者護理服務提供者提供滿足腦退化患者需要的服務。

澳洲政府資助為腦退化患者及其家人和照顧者提供的倡導服務、教育和培訓、支援方案和其他服務。

如欲了解更多資料，請致電My Aged Care（長者護理服務），電話：1800 200 422或瀏覽www.myagedcare.gov.au

對無家可歸或有無家可歸風險的長者有甚麼幫助？

若您是提早衰老、低收入、50歲或以上（原住民和托雷斯海峽群島島民45歲或以上）、無家可歸或有無家可歸的風險，對您可提供的支援包括：

- 聯絡適當住房和護理服務
- 倡導和協助財務和法律工作
- 聯絡其他目標為減少無家可歸情況的社會支援服務。

有多元文化需要的人士可以獲得甚麼幫助？

澳洲政府知道我們的社會多元化，並且市民的生活經歷廣泛。

許多計劃和服務可用於支持有多元文化需要的人士，以助他們取得所需的幫助。您所在地區可能有專門針對特殊需要群體的專業服務。您可以通過 My Aged Care（長者護理服務）或諮詢您的ACAT評估員了解更多資料。

服務提供者在提供護理和服務時應考慮、尊重和支持特定和多元化的需要。任何服務提供者都不應歧視任何人，包括：

- 原住民和托雷斯海峽群島島民
- 來自不同文化和語言背景人士
- 居於農村和偏遠地區人士
- 在財務上或社會上處於弱勢的人士
- 退伍軍人、其家屬、寡婦或鰥夫
- 無家可歸或有無家可歸風險的人士
- 女同性戀者、男同性戀者、雙性戀者、變性人或雙性人
- 離開寄養院所人士（孩童時寄居於寄養院或寄養家庭的成人）
- 被強制收養或搬遷與子女分開的父母。

了解您的個人需要有助於您的服務提供者提供適當的護理和支持，並尊重您的多元性。

如欲了解更多資料，請致電My Aged Care（長者護理服務），
電話：1800 200 422或瀏覽www.myagedcare.gov.au



我的護理人員可以獲得甚麼幫助？

您的家庭護理配套服務旨在滿足您的特定護理需要。為了向您的護理人員提供更好的支持，您可能希望通過家庭護理配套服務獲得其他支持，如暫息護理。

若您的護理人員需要其他支持，請致電1800 422 737聯絡Carer Gateway，或瀏覽網站www.carergateway.gov.au了解更多資料。

若我現正接受長者護理服務怎麼辦？

您可以通過一系列其他計劃獲得您無法在家庭護理配套服務取得的護理和服務，或獲得可以補充您的家庭護理配套服務的護理和服務。這些計劃包括：

- 過渡期護理計劃
- 社區探訪計劃
- 殘疾人士計劃
- 失禁援助支付計劃
- 紓緩護理
- 退伍軍人事務部計劃。

在某些情況下，在您正接受家庭護理配套服務期間，您可以通過聯邦家居支援計劃（Commonwealth Home Support Programme，CHSP）取得有時限的護理和服務。有關更多資料，請參閱CHSP刊物。

電話通話費用

13/1300號碼——從固網電話和移動電話致電13/1300號碼的費用有所不同。從固網電話致電13/1300號碼的費用與致電本地電話類似。從移動電話致電可能會有更高費用。

1800號碼——從固網電話可免費致電1800號碼，而目前大多數澳洲流動電話服務提供者已提供免費致電1800號碼的服務——請查詢您的流動電話服務提供者。

核對清單——尋找家庭護理服務提供者並計算費用

一旦您被評估為有資格獲得家庭護理配套服務，請使用此核對清單指導您完成尋找家庭護理服務提供者的過程，並了解您可能需要分擔多少護理費用。

1. 評估後
 - a. 收到配套服務級別和批准日期的批准函 ☐
2. 在您所在地區建立一個服務提供者的篩選列表
 - b. 使用My Aged Care（長者護理服務）網站www.myagedcare.gov.au上的Find a Provider（尋找服務提供者）工具或致電My Aged Care（長者護理服務），電話：1800 200 422 ☐
3. 計算費用
 - c. 使用My Aged Care（長者護理服務）網站上的費用估算工具來估算費用 ☐
 - d. 致電1800 227 475聯絡民政部*安排收入評估 ☐
 - e. 了解基本每日費用和入息審定護理費 ☐
4. 聯絡您有意選用的服務提供者，並與他們討論他們可以提供甚麼，以及他們在配套服務下收取多少費用
 - f. 服務提供者位於何處？ ☐
 - g. 他們能否滿足我可能有的任何特殊要求——語言、文化、多元化？ ☐
 - h. 他們何時何地會為我提供支持？ ☐
 - i. 誰會為我提供服務？ ☐
 - j. 護理和服務的費用多少？ ☐
 - k. 有否其他費用，這些費用包括甚麼？ ☐
 - l. 他們會完成甚麼檢查以確保服務品質？ ☐
5. 收到您的家庭護理配套服務委派信 ☐

請謹記：在我們寫信給您，告知您已獲分配家庭護理配套服務之前，您不能簽訂家庭護理服務協議。

* 若您已經正在收到經過經濟狀況審查的收入補助金，民政部／退伍軍人事務部已持有這些資料，因此您無需安排收入評估。若民政部／退伍軍人事務部未有持有這些資料且您選擇不評估收入，則您可能被要求支付最高費用。



核對清單——簽訂家庭護理服務協議

當有配套服務可用時，您會收到信件，通知您已獲分配家庭護理配套服務，信內包括您的獨一無二的參考編號，以及您需要使用此參考編號簽訂家庭護理服務協議的最後日期。

使用此核對清單可以指導您完成與首選家庭護理服務提供者商討家庭護理服務協議的過程。

1. 獲分配家庭護理配套服務
 - a. 收到附參考編號和到期日的配套服務分配函 ☐
2. 聯絡首選服務提供者
 - b. 帶備一份配套服務分配函 ☐
 - c. 帶備一份您的收入評估結果
注意：若您尚未安排收入評估，請致電民政部，電話：1800 227 475* ☐
 - d. 您需要超過56天才能作出決定嗎？
 - i. 聯絡My Aged Care（長者護理服務），電話：1800 200 422要求分機號碼 ☐
3. 簽訂家庭護理服務協議
 - e. 與您的服務提供者合作制定配套服務預算和護理計劃 ☐
 - f. 同意月結單的結構和佈局 ☐
 - g. 了解將向您的家庭護理配套服務金額收費的條款和費用，包括任何退出費用 ☐
 - h. 簽訂您的家庭護理服務協議 ☐
4. 開始和管理您的服務
 - i. 定期檢討護理計劃，以確保它仍然可以滿足您的需要 ☐
 - j. 若您的需要有變，請與您的家庭護理服務提供者預約討論 ☐

*若您已經正在收到經過經濟狀況審查的收入補助金，民政部／退伍軍人事務部已持有這些資料，因此您無需安排收入評估。若民政部／退伍軍人事務部未有持有這些資料且您選擇不評估收入，則您可能被要求支付最高費用。

核對清單——更改服務提供者

若您希望更換您的家庭護理服務提供者，無論因為您正要搬遷或尋找更合適服務，您可以更換。使用此核對清單可以指導您完成更改提供者的過程。

1. 閱讀現行的家庭護理服務協議
 - a. 了解更改服務提供者的任何條款和退出費用 ☐
2. 開始在當地尋找新的提供者
 - b. 使用My Aged Care（長者護理服務）網站www.myagedcare.gov.au上的Find a Provider（尋找服務提供者）工具，或致電My Aged Care（長者護理服務），電話：1800 200 422 ☐
3. 確定合適的服務提供者，並檢查他們能否提供您所需的服務 ☐
4. 與現時服務提供者商定家庭護理服務的結束日期
注意：您在此結束日期後有56天與新服務提供者簽訂家庭護理服務協議。您還可以選擇要求延期28天。 ☐
5. 致電My Aged Care（長者護理服務），並要求重新啟用參考編號 ☐
6. 向新服務提供者提供您的參考編號 ☐
7. 簽訂家庭護理服務協議
 - c. 與您的服務提供者合作制定配套服務預算 ☐
 - d. 同意月結單的結構和佈局 ☐
 - e. 了解向您的家庭護理配套服務金額收費的條款和費用，包括任何退出費用 ☐
 - f. 同意您的新服務提供者的開始日期
注意：開始日期必須在您現時服務提供者的服務結束日當天或之後 ☐
 - g. 簽訂新的家庭護理服務協議 ☐
8. 在約定的結束日期後56天內向舊服務提供者提供新服務提供者的詳細資料，以便他們可以轉移任何未動用的金額 ☐
9. 收到舊服務提供者的通知，詳細說明未動用的金額
 - h. 若在約定結束日期後56天內未收到通知，請聯絡舊提供者 ☐
10. 服務提供者在約定服務結束日期後70天內將未動用的金額（若有的話）轉移給新的服務提供者 ☐
11. 新服務提供者會在您的下一個月結單中包括已轉移給他們的未動用金額的詳細資料 ☐



備註。

備註。



如需幫助，請瀏覽www.myagedcare.gov.au或致電1800 200 422
本刊物中的所有資料於2019年7月1日均為正確