



Australian Government



myagedcare

Simplified Chinese | 简体中文



您的联邦居家 支持计划指南

帮助您在家安享晚年

2025 年 11 月



除澳大利亚联邦国徽和其他标注之处外，本文档包含的所有材料均根据《知识共享署名 4.0 国际许可协议》（Creative Commons Attributions 4.0 International）（网址：[CreativeCommons.org/Licenses/By/4.0/](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)）的许可提供。

相关许可条件的详细信息可通过提供的链接在知识共享（Creative Commons）网站上查阅；有关《知识共享署名 4.0 国际许可协议》的完整法律规定，请访问 [CreativeCommons.org/Licenses/By/4.0/LegalCode](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode)。

请注明文件来源为卫生、残障和老龄事务部 (Department of Health, Disability and Ageing)。

《您的联邦居家支持计划指南》

联系我们

如有许可条件和本文件使用方面的任何相关问题，欢迎发送电子邮件至：Communication.AgedCare@health.gov.au。

您可通过 [MyAgedCare.gov.au](https://myagedcare.gov.au) 网站找到本文件。

本手册旨在帮助您、您的家人或朋友做出有关您养老服务的重要决定。本手册提供了许多实用信息，但建议您进一步查阅资料，以便做出最符合您需求的决策。

信息更新日期：2025 年 11 月 1 日。

本手册的内容适用于您的情况吗？

本手册介绍了老年人如何通过联邦居家支持计划（CHSP）获得居家生活及日常支持服务。

如果您已就 CHSP 服务接受了养老服务评估员的评估，建议您阅读本手册。

您还可以通过 **MyAgedCare.gov.au/Resources** 网页获取下一页所列的其他类型养老支持服务的手册。



本手册的内容适用于您的情况吗?

基础居家支持服务

通过 CHSP 可获得长期或短期的协助。您可以获得家务协助、个人护理、膳食准备、交通接送、购物、辅助医疗和社交支持。您还可以预约临时托老服务,以便您的照护者获得短暂休息。

CHSP 将于 2027 年 7 月 1 日后并入居家养老支持计划。在此之前,CHSP 仍继续为现有客户及新申请的低级别需求老年人提供服务。

如需更多信息,请访问 MyAgedCare.gov.au/Commonwealth-Home-Support-Program。

长期居家养老服务

居家养老支持计划 (Support at Home Program) 提供护理支持服务、设备和家居改造,帮助老年人维持健康、保持活力,并促进社区社交联系。

该计划面向有复杂护理需求的老年人,提供更高层级的支持,使其能在家中安享晚年。

院舍养老服务

当您无法继续独立居家生活时,可申请院舍养老服务,获取个人和医疗护理服务。这还包括养老院提供的短期托养服务。

康复护理渠道

作为居家养老支持计划的一部分,康复护理渠道 (Restorative Care Pathway) 提供以辅助医疗/医疗护理为核心的短期服务。康复护理可以帮助您增强独立性,延长自主生活能力,并支持您继续从事喜爱的活动。

临终关怀渠道

若老年人经诊断为预期生存期不足 3 个月,但希望在家中度过剩余的时间,临终关怀渠道 (End-of-Life Pathway) 可以为他们提供支持。该服务旨在提供额外的居家老年照护支持,与各州/领地政府的姑息治疗服务形成互补,完善养老服务体系。此服务隶属居家养老支持计划。

内容概述

联邦居家支持计划	4
如何获得联邦居家支持计划服务	6
1. 联系 My Aged Care	7
2. 完成养老服务评估	9
3. 商定个人支持计划	11
4. 选择服务机构并确定费用分担方案	12
5. 管理您的服务	15
更多帮助	19

澳大利亚养老服务体系优化方向

在过去的几年里，澳大利亚联邦政府响应养老服务质量与安全皇家委员会 (Royal Commission into Aged Care Quality and Safety) 的调查结果，推动了一系列重大改革。这些大范围的改革带来了积极的变化，显著提升了澳大利亚的养老服务透明度和质量。

无论您是选择居家养老还是机构养老，都应该获得高质量的护理和支持。

《2024 年养老服务法》正在推动进一步改进，帮助老年人获得养老服务。这包括通过制定法规来加强养老服务行业建设，使老年人能够对其养老服务拥有更多信任、掌控权和信心。

联邦居家支持计划

本手册介绍了联邦居家支持计划（CHSP），该计划为符合条件的老年人提供基础支持服务，以帮助他们继续在家中和社区内独立生活。

如果您日常生活大体能够自理，但需要一些协助来完成日常事务和独立生活，那么 CHSP 服务可能适合您。

如果您遇到临时困难，需要短期支持来恢复正常生活，这些服务也能提供帮助。

政府为澳大利亚各地的 CHSP 服务提供机构提供资金，以便为您提供护理和服务。

自 2025 年 11 月 1 日起，所有获得政府资助的养老服务（包括 CHSP）的人士，都必须在 My Aged Care 注册并已完成养老服务评估。

政府资助的养老服务将提供给有服务需求的人士，包括：

- 年满 65 岁及以上
- 原住民或托雷斯海峡岛民，且年满 50 岁
- 无家可归或面临无家可归风险，且年满 50 岁
- 在 2025 年 11 月 1 日之前获批养老服务的现有客户。



联邦居家支持计划服务内容

该计划提供多种服务，为您进行日常活动提供帮助。

根据您的需求，您可能有资格获得以下服务：

- 交通接送：协助前往预约地点和活动场所
- 家政服务：基础清洁与洗衣服务
- 个人护理：包括沐浴、穿衣等协助
- 房屋维护：灯泡更换、庭院整理等
- 家居适老化改造：如安装安全扶手
- 辅助设备提供：浴椅、增高马桶座圈、助行器等
- 膳食服务：备餐协助、烹饪技能培训及营养指导
- 医疗护理：伤口护理等医疗服务
- 辅助医疗支持：足疗、物理治疗和职能治疗等
- 社交支持：活动陪同和团体出游
- 暂息服务：在您的照护者需要休息时提供替代照护。



如何获得联邦居家支持计划服务

请按照以下步骤申请联邦居家支持计划服务：

1 联系 My Aged Care

2 完成养老服务评估

3 商定个人支持计划

4 选择服务机构并确定费用分担方案

5 管理您的服务



myagedcare

1

联系 My Aged Care

My Aged Care 是澳大利亚政府资助养老服务的官方管理平台。您可以通过在线、电话或线下的方式与 My Aged Care 联系。

若要获得养老服务，您需要先进行评估。如果您尚未接受评估，您可以通过以下三种方式申请评估：

在线

在线申请表操作简便又快捷。您也可以在申请前使用资格检查器进行预评估。

请访问 **MyAgedCare.gov.au/Apply-Online**。

电话

致电 My Aged Care，讨论您的需求并通过电话完成评估申请。联络中心的开放时间为周一至周五上午 8 点至晚上 8 点，周六上午 10 点至下午 2 点。

免费电话：**1800 200 422**。

线下

访问 Services Australia 服务中心或在线预约免费面谈服务，我们将为您提供基础咨询和支持服务。

如需进一步支持，您还可以与您所在地区的养老服务专员 (Aged Care Specialist Officer) 交谈，或通过视频聊天来沟通。

请访问 **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services**。

Services Australia 服务中心的开放时间为周一至周五上午 8 点至下午 5 点。

免费电话：**1800 227 475**。

申请养老服务评估时您需要了解的情况

当您申请时，我们将通过简单问询确认您的评估资格。符合资格者需提交个人信息，包括您的 Medicare 号码和联系方式。

在申请过程中，您可指定一位注册支持人员，这可以是您的家人、朋友或照护者。这意味着他们可以代表您与 My Aged Care 沟通，协助您做出相关决定及查看或申请获取您的信息。您可以随时要求更改您的注册支持人员。

我们将征得您的同意后建立个性化客户档案。该档案将包含您的最新需求信息、评估结果及所获服务详情。有了客户档案，您就无需每次重复说明个人情况。

您可通过 My Aged Care 在线账户查看您的客户档案。该账户是免费且安全的，用于管理您的服务、代表和个人信息。如需访问该账户，可将其与您的 myGov 账户关联。

更多信息请访问 MyAgedCare.gov.au/Access-Your-Information-Online。



一站式评估系统 (Single Assessment System) 现已实施，旨在简化和改善养老服务评估。随着需求变化，新系统让您更便捷地获取养老服务及相关支持。

一站式评估系统的优势包括：

- 让您、您的注册支持人员、您的家人和照护者更容易了解和使用服务
- 减少重复陈述个人情况的必要
- 随需求变化自动调整，无需更换评估机构
- 改善地方、乡村和偏远地区获得评估的途径。

所有进行养老服务需求评估的机构现均可提供：

- 联邦居家支持计划的居家支持评估
- 居家养老支持计划、院舍暂托服务和院舍养老服务的全面评估。

这些评估还可用于申请全国原住民和托雷斯海峡岛民灵活养老服务 (National Aboriginal and Torres Strait Islander Flexible Aged Care)、多功能服务 (Multi-Purpose Services) 和过渡护理计划服务 (Transitional Care Program services)。

原住民和托雷斯海峡岛民评估机构已于 2025 年 8 月起分阶段推出，旨在为年长的原住民和托雷斯海峡岛民提供文化上安全的养老服务。

评估流程说明

当您在 My Aged Care 完成注册并提交评估申请后，当地评估机构通常会在收到转介资料的 2 至 6 周内主动与您联系。

评估员将在您预约的时间和日期上门进行评估。家人、朋友或照护者可陪同参加评估，以为您提供支持或代为陈述。养老服务评估是一项免费服务。

如果您是原住民和托雷斯海峡岛民长者，您有权要求一名长者护理支持工作者 (Elder Care Support worker) 在评估时为您提供支持，或代表您发言。如果对您的评估有帮助，评估员还可以为您安排口译员。

如果无法在您家中接受线下评估，您的养老服务评估员可能会安排电话或视频评估。（适用于偏远地区居民/住院患者/恶劣天气等特殊情況）

在评估期间，评估员将询问您日常活动、需求和偏好方面的问题。评估人员还会具体了解您目前能够独立完成哪些日常事务、在哪些方面需要协助，以及您期望未来能够自主达成的生活目标。

评估后，您将收到有关您申请政府资助养老服务的结果，如果您符合条件，还将收到一份支持计划。

评估投诉

若您对评估过程有任何意见，建议首先与负责您评估的养老服务评估员沟通，这往往是最直接有效的解决方式。

养老服务评估机构设有反馈和投诉处理机制，并将与您合作解决您的问题。

若与评估员无法达成一致，或您不便直接联系评估员，请致电 My Aged Care 免费热线 **1800 200 422**。

养老服务评估员将与您一起制定个性化的支持计划。您的支持计划将说明您有资格享受哪些服务。

您的支持计划将根据您的需求量身定制，旨在从最大限度提高您的独立性和生活质量。

例如，您的支持计划可能包括以下方面的建议或转介：

- 家用辅助设备与安全装置，帮助您在家中安全独立生活
- 膳食准备服务
- 接送服务，方便您参加预约就诊、团体活动及社交聚会，保持与朋友、服务机构及社区的联系
- 锻炼和/或日常活动计划
- 防跌倒策略指导。

您的养老服务评估员也可能会为您推荐不在 CHSP 范围内的其他适用服务。这可能包括当地社区服务、团体聚会和其他活动。

您的支持计划应由您的服务机构每 12 个月审查一次，以确保您持续获得适合您的服务和支持。

如需了解您所在地区的服务机构提供哪些服务，请咨询您的养老服务评估员或访问 My Aged Care 网站。

My Aged Care 网站的“查找服务机构” (Find a Provider) 工具可帮助您搜索和比较您选择区域内的服务机构。请访问 **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**。

如需面对面咨询，您可以预约部分 Services Australia 服务中心的养老服务专员（若当地提供此项服务），或通过视频通话沟通。详情请访问 **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services**。

查找满足您需求的养老服务，以及原住民和托雷斯海峡岛民在选择养老服务机构时，可能希望得到长者护理支持工作者的支持。

您的养老服务评估员可以安排将“服务转介” (referral for service) 发送至当地相关服务机构。服务转介会通知服务机构有新客户需要服务，并提示他们与您联系以进行安排。

您也可主动联系服务机构了解其服务内容是否适合您。如果您选择这样做，请让您的养老服务评估员给您一个“转介代码” (referral code)。当您与服务机构沟通时，您可以将转介代码告诉他们。如果您选择接受他们的服务，转介代码可以让他们查看您的客户记录、接受转介并开始为您安排服务。

如果您所在地区暂时没有可用服务，您可能被列入等待名单，并且需要与 My Aged Care 保持联系。等待名单将优先满足需求最迫切的申请人。

关于费用计算

CHSP 要求有支付能力的受益人承担部分服务费用。

除非使用计划外的特殊服务，否则无需支付全额费用。

澳大利亚联邦政府通过补贴 CHSP 服务机构，确保用户费用维持在合理可负担的水平。

在您正式接受服务前，服务机构将与您协商确定所需支付的费用金额。

您支付的这部分费用不会影响政府发放的养老金待遇。

服务机构如何计算您需支付的费用

每家服务机构都制定有明确的客户自费政策，该政策将作为确定您应付费用的依据。根据规定，服务机构的收费政策必须对外公开。您可以要求您的服务机构为您提供一份该政策的副本。

为了确定您需支付的费用，服务提供机构会参考您在评估期间向评估员提供的信息。服务提供机构可能会进一步询问您的财务状况。他们会考虑您的支付能力以及您寻求的服务数量和类型。

请与您的服务提供机构讨论您将获得哪些服务，以及每项服务所需支付的费用。在您开始接受服务之前，服务机构应与您讨论并商定您需支付的金额。

费用援助

如果您无法支付自费金额，请在服务开始前与服务提供机构讨论是否可以有其他安排。

支付能力不会影响您获得基本服务。服务机构设有专项措施保障经济困难群体的权益。

您有权对要求您支付的金额提出申诉。如果您对收费金额有质疑，应该先与您的服务机构沟通。

财务咨询与费用规划

在确定如何支付养老服务费用前，建议您先获取独立财务建议。提示：若您与伴侣同时申请养老服务，各自的费用支付安排可能会影响对方的费用分担。

如需了解有关养老服务费用和自付费用的更多信息，请致电免费热线 **1800 227 475** 预约 Services Australia 养老服务专员（部分服务中心提供），或通过视频咨询沟通。

您还可以从 Services Australia 财务信息服务 (Financial Information Service) 获取有关管理财务的基本信息。这项免费服务可以帮助您根据当前和未来的需求就投资和财务事宜做出明智的决定。

请访问 **ServicesAustralia.gov.au/Financial-Information-Service**。

服务机构的责任

服务机构应当全力支持您保持自主生活能力，同时致力于提升您的整体生活质量。

服务机构将深入了解您的个性化需求和偏好，充分发挥您的优势潜能，帮助您最大限度地维持独立生活能力。

这些机构仅能提供其资质范围内的注册服务，并会根据您的特殊情况量身定制服务方案，同时与您本人、家人、朋友及照护者保持密切合作。

在服务开始前，服务提供机构会与您共同制定服务协议及护理和服务计划。服务协议及护理和服务计划将列明您的服务提供机构、服务提供方式和时间，以及您需承担的相关费用。

服务提供机构应每 12 个月审核您的服务协议和护理及服务计划，以确保能够持续满足您的需求。

当您的护理需求发生变化

当您的护理需求发生变化时，您本人、您的注册支持人员、家人或您的养老服务机构可以联系 My Aged Care 要求重新评估。

在一站式评估系统下，首次重新评估或支持计划复审可能由不同机构完成。

但后续所有评估将固定由同一家评估机构负责。评估员将持续跟进支持计划审核工作，让您能够与熟悉的评估团队合作，从而简化评估流程。

待您的新需求得到明确界定后，即可从最符合您现状的护理服务选项中作出选择。

更改服务机构或所在位置

建议首先与当前服务机构协商，他们可协助您转回 My Aged Care。您也可以直接联系 My Aged Care 说明变更需求。视具体情况您可能需要再次接受评估。

住院安排

若您需要住院治疗，请及时联系您的 CHSP 服务机构告知住院情况，以便在您住院期间暂停相关服务。

出院后，您可能有资格获得短期的额外 CHSP 支持服务，协助您顺利过渡至居家生活。您可直接联系当前服务机构申请服务变更评估，或致电 My Aged Care 免费热线：**1800 200 422**。

如果您的需求发生了重大变化，可能需调整现有服务方案。或者您需要更换至更合适的养老计划，例如过渡护理计划。您将需要另行接受评估才能获得这些支持。

您的法定权利和责任

新《养老服务法》规定，您的权利是为您提供养老服务的核心。无论您选择居家养老还是机构照护，您的法定权利和个人意愿都应得到充分尊重与落实。

《权利声明》

《2024 年养老服务法》特别纳入《权利声明》。

《权利声明》将您的权利置于养老服务的核心，以便您能够决定自己的生活方式和居住地点，获得所需的信息和支持，表达您的意愿，并确保您的文化与身份受到尊重。该声明还确保您周围的人（包括您的家人和照护者），不仅接受而且尊重您的选择。

您依法享有自主选定决策支持人的权利。

如需更多信息，请访问 **MyAgedCare.gov.au/Know-Your-Rights**。

注册支持人员

在做出相关决定时，您可能需要他人协助决策或代为表达意愿。为此，您可选择注册一位支持人员，该人员将帮助您理解服务信息并准确传达您的诉求。

这一全新的注册支持人员制度将取代原有的 My Aged Care 代表机制，并将适用于整个养老服务系统。如果您希望现有的代表继续担任您的支持人员，则无需进行任何操作。

如需查看或更新您的代表或选择不再指定代表，请访问您的 **My Aged Care 在线账户**或免费致电 **1800 200 422**。

获取更多信息，请访问 **MyAgedCare.gov.au/Registering-Supporter**。

关于养老服务的投诉

如您对本人或他人获得的服务存在异议，建议及时提出。首先，您应该与您的服务机构沟通。根据新的《养老服务法》，所有服务机构均须建立投诉管理系统和流程。

如果您向服务机构提出意见，机构有义务认真听取并及时公正处理。若机构未妥善回应，您可向养老服务质量和安全委员会（Aged Care Quality and Safety Commission）提出问题，且无需担心因此受到任何不利影响。

委员会可以帮助您解决您的问题或意见。他们还可以指导您如何有效与服务机构直接沟通。

您可以放心提意见，过程简单又安全。您可以自主选择采用保密或匿名方式进行投诉。提出投诉并不是“为难别人”，而是推动服务质量提升的方式并惠及其他有相同需求的人。

联系养老服务质量与安全委员会

您可以通过多种方式联系委员会：

- 访问：**AgedCareQuality.gov.au/Complaints-Concerns**
- 免费致电：**1800 951 822**
- 寄信：Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819
[您的首府城市][您所在的州/地区]

权益倡导、信息和支持

澳大利亚联邦政府与代表和倡导老年人需求的权威机构和其他团体密切合作，其中包括：养老服务长者委员会 (Aged Care Council of Elders)，老龄事务委员会 (Council on the Ageing，简称 COTA)、国家养老服务咨询委员会 (National Aged Care Advisory Council) 和老年人倡权网络 (Older Persons Advocacy Network，简称 OPAN)。

政府资助 OPAN 实施国家养老服务倡导计划 (National Aged Care Advocacy Program)。该计划为寻求或接受政府资助的养老服务的老年人及其家属或支持者提供免费、保密和独立的信息和支持。

OPAN 的养老服务倡权人可以帮助您：

- 了解并行使您的养老服务权利
- 查找满足您需求的养老服务
- 协调解决政府资助的养老服务机构问题。

如果您有任何问题或意见，可以致电**养老服务倡权热线 (Aged Care Advocacy Line) : 1800 700 600**，联系养老服务倡权员。您将与您在州或领地的养老服务倡权组织建立联系。

请访问 **OPAN.org.au**。

更多帮助

笔译和口译支持

如需笔译和口译服务，请拨打：

口笔译服务处 (TIS National)：**131 450**，告诉接线员您说“Mandarin”（普通话），口译员接通后，请他们致电 My Aged Care **1800 200 422**。

如需原住民和托雷斯海峡岛民口译服务，请拨打：

My Aged Care 热线 **1800 200 422** 并要求口译员服务。

如需查询支持的口译语言种类，请访问：

MyAgedCare.gov.au/Accessible-All。

如需手语翻译服务，请拨打：

Deaf Connect 热线 **1300 773 803** 或发送电子邮件至 **Interpreting@DeafConnect.org.au**。

建议您提前联系，以确保能安排专业口译员为您服务。

如需更多信息，请访问 **DeafConnect.org.au**。

如果您是先天耳聋、盲聋或听力障碍人士，或有言语或沟通困难，请致电：

访问全国中继服务（National Relay Service，简称 NRS）网站，选择您偏好的沟通方式。请 NRS 致电 **1800 200 422**，联系 My Aged Care。

如需更多信息，请访问 **AccessHub.gov.au/About-The-NRS**。

脑退化症支持

澳大利亚政府希望所有养老服务机构都能提供满足脑退化症患者需求的服务。

- **国家脑退化症支持计划** (National Dementia Support Program, 简称 NDSP) 为脑退化症患者及其家属、照护者和代表提供全方位支持。澳大利亚各地皆可通过电话、在线和线下的方式获得服务, 包括提供信息、教育、咨询、支持活动、同伴指导和建议。

联系澳大利亚脑退化症协会 (Dementia Australia) 的全国脑退化症帮助热线 (National Dementia Helpline) – **1800 100 500** (免费), 24 小时全天候服务。

如需更多信息, 请访问 **Health.gov.au/NDSP**。

- **脑退化症行为管理咨询服务** (Dementia Behaviour Management Advisory Service, 简称 DBMAS) 在脑退化行为和心理症状影响一个人的护理或生活质量时, 为人们提供个性化支持。训练有素的顾问可在任何地点或环境中工作, 为照顾脑退化症患者的服务机构和个人提供支持。

联系澳大利亚脑退化症支持中心 (Dementia Support Australia): **1800 699 799** (免费), 24 小时全天候服务。

有关 DBMAS 的更多信息, 请访问 **Health.gov.au/DBMAS**。

有关脑退化症支持的更多信息, 请访问 **MyAgedCare.gov.au/Living-Memory-Loss-Dementia-Or-Depression**。

无家可归及囤积症专项支持

支持适用于以下人员：

- 囤积行为影响到生活
- 生活在肮脏的环境中
- 面临居无定所风险
- 难以获取所需养老服务。

支持服务包括：

- 制定护理计划
- 专业服务对接
- 一次性清理服务。

如果您因为居无定所或有居无定所的风险而通过服务向导计划 (care finder program) 获得援助，可能同时符合 CHSP 资格。

联系 My Aged Care **1800 200 422**（免费）或访问 Services Australia 服务中心寻求帮助。





为有多元化需求的人士提供支持

澳大利亚政府充分认识到社会多元性，人们有各种各样的生活经历。

有许多计划和服务可用于支持具有不同需求的人士获得他们所需的帮助。您所在的地区可能有专门针对特殊需求群体的专业服务。您可以通过 My Aged Care 或询问您的养老服务评估员来了解更多信息。

服务机构在提供护理和服务时应考虑、尊重和支持特别和多样化的需求。任何服务机构均不得歧视任何人，包括：

- 原住民和托雷斯海峡岛民（包括“被偷走的一代”幸存者）
- 退伍军人或亡士遗属
- 多元文化、种族和语言背景人士
- 经济或社会弱势群体
- 居无定所或面临居无定所风险者
- 因强制收养或剥夺养育权而离散的亲子
- 机构儿童性虐待成年幸存者
- 曾经接受照护的人士（含“被遗忘的澳大利亚人”和被安置在家庭外照料的前儿童移民）
- 女同性恋、男同性恋、双性恋、跨性别者、间性人，或有其他性取向，或具有其他性别或身体特征多样性的人士
- 残障人士、心理健康问题患者
- 神经多样性人士
- 失聪、聋盲、视力障碍者或听力障碍者
- 生活在农村、偏远或极度偏远地区的人士。

澳大利亚少数族裔社区委员会联合会

澳大利亚少数族裔社区委员会联合会 (Federation of Ethnic Communities' Councils Australia, 简称 FECCA) 是一个全国性的倡权机构, 代表来自不同文化和语言背景的澳大利亚人。FECCA 致力于消除因文化和语言差异造成的服务障碍。

如需更多信息, 请访问 **FECCA.org.au**。

文化适配护理联盟

文化适配护理联盟 (Partners in Culturally Appropriate Care, 简称 PICAC) 是来自州和领地组织, 旨在帮助具有不同文化和语言背景的老年人及其家人就其养老服务需求做出明智的决定。

如需更多信息, 请访问 **PICACalliance.org**。

杜绝对老年人的虐待和不当对待

严禁一切虐待老年人的行为。虐待可以体现在肢体、性、心理或情感、经济或忽视等方面。虐待行为不仅会造成伤害, 更会损害老年人的人格尊严与社会尊严。虐待和不当对待老年人是对人权的侵犯。

如果您正在遭受虐待, 或者认识可能正在遭受虐待的人, 你们可以获得帮助和支持。

与您信任的人沟通以获取信息或建议:

- 致电 1800ELDERHelp **1800 353 374** (免费)。
- 访问 **Compass.info** 了解更多信息。
- 如有紧急情况, 请致电 **000**。

照护者支持服务

照护者门户 (Carer Gateway) 在全国范围内提供线下、电话和在线服务和支 持, 协助照护者更好地履行职责。

- 如需联系请于周一至周五上午 8 点至下午 5 点致电 **1800 422 737** (免费), 然后按选项 1, 与您当地的 Carer Gateway 服务机构沟通。
- 访问 **CarerGateway.gov.au**, 以获取信息, 建议和资源。

访问 My Aged Care 网站以获取更多资源, 服务并加入支持小组, 网址为: **MyAgedCare.gov.au/For-Carers**。

健康乐龄帮助

您或您的亲人可以通过 LiveUp 网站上检查您的健康状况，并找到促进健康乐龄产品和服务的个性化建议。

LiveUp 可以推荐低成本的辅助工具和设备来帮助您的日常生活，以及个性化的锻炼和服务，以帮助您或您的亲人保持健康乐龄。

如需更多信息，请访问 **LiveUp.org.au**，或致电 **1800 951 971**（免费）。

长老护理支持援助

专为原住民和托雷斯海峡岛民长者及其家属提供文化适应的养老服务对接，确保同时满足生理需求和文化认同。全国原住民社区控制健康组织 (National Aboriginal Community Controlled Health Organisation) 通过其在全国各地的合作组织提供该计划下的服务。

如需更多信息，请访问 **MyAgedCare.gov.au/Elder-Care-Support-Program**。

服务向导 (care finder)

服务向导为有诸多需求的老年人提供，以获得养老服务和社区中的其他支持。这是一项针对无助的弱势群体提供的免费服务。服务对象包括以下人士：

- 因认知或读写障碍导致沟通困难者
- 难以理解服务信息者
- 对机构或政府合作存在抵触者
- 若不接受服务将面临安全隐患者。

访问 My Aged Care 网站，查看您所在地区的服务向导列表。

如需更多信息，请访问 **MyAgedCare.gov.au/Help-Care-Finder**。



MyAgedCare.gov.au
1800 200 422

本手册所含全部信息均以 2025 年 11 月 1 日起为准。