



Australian Government



myagedcare

Traditional Chinese | 繁體中文



臨終服務計劃指南



2025 年 11 月



除澳洲國徽和另有說明外，本文件中的所有資料均是根據《知識共享許可協議 4.0 國際版》（Creative Commons Attributions 4.0 International）（[CreativeCommons.org/Licenses/By/4.0/](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)）提供。

與許可條件相關的詳細信息以及國際許可署名 4.0（CC BY 4.0）的完整法律條款可在知識共享（Creative Commons）網站上找到，可從以下鏈接登入（[CreativeCommons.org/Licenses/By/4.0/LegalCode](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode)）。

本文件必須署名為澳洲健康、殘疾與老年護理部（Department of Health · Disability and Ageing）。

《臨終服務計劃指南》

聯繫我們

歡迎透過電郵諮詢與許可和任何使用本文件相關的事宜
Communication.AgedCare@health.gov.au。

關於本服務計劃詳情，請瀏覽 **MyAgedCare.gov.au**。

本宣傳冊旨在幫助您、您的家人或朋友對您的護理服務作出重要決定。本宣傳冊包含許多有用的信息，但您可能需要搜索更多信息來幫您做出決策。

所有內容為 2025 年 11 月 1 日後的最新資訊。

這本宣傳冊適合您嗎？

本宣傳冊適用於長者及其家人、朋友或護理人員，旨在幫他們了解居家援助計劃中的臨終服務計劃。

您也可以在此 **MyAgedCare.gov.au/Resources** 查閱下列其他類型老年護理支援的相關手冊。



這本宣傳冊適合您嗎？

臨終服務計劃

臨終服務計劃是為被診斷生命僅剩 3 個月或更短且希望留在家中的長者提供支持，目的是提供額外的居家老年護理，作為本州或領地紓緩護理計劃中可提供服務的補充。此計劃也屬於居家援助計劃。

欲了解更多資訊，請瀏覽 MyAgedCare.gov.au/End-Life-Pathway

初級居家護理

透過聯邦居家援助計劃（CHSP）提供持續或短期護理和援助服務，您可以獲得家務、個人護理、膳食和食物準備、交通、購物、物理治療等輔助健康和社會支持方面的幫助。您也可以申請暫息服務，讓照顧您的人可以休息。

CHSP 將於2027 年 7 月 1 日之後被納入居家援助計劃。CHSP 將會繼續為對支持需求較低的現有客戶和新客戶提供服務。

持續居家護理

居家援助計劃提供服務、設備和家居改造，幫助長者保護健康，保持活躍，並與社區保持社交聯繫。

居家援助計劃為需要更多幫助才能留在家中的複雜需求人士提供更高層次的護理服務。

老年護理機構

如果您無法在自己家中獨立生活，可以到老年護理機構接受個人照護和護理服務，其中包括暫託在老年護理機構的短期住宿服務。

復康護理計劃

復康護理計劃是居家援助計劃的一部分，是一項以輔助健康/個人照護為主的短期計劃。復康護理可以幫您更長時間地獨立生活，並支持您進行您喜歡的活動。

目錄

臨終服務計劃	4
服務資金	6
如何申請加入臨終服務計劃	12
管理臨終服務計劃	14
退出臨終服務計劃	14
更多援助	19

優化澳洲的老年護理體系

過去幾年，澳洲政府響應皇家委員會老年護理質量與安全調查（Royal Commission into Aged Care Quality and Safety），對老年護理服務進行了重大改革。這些大範圍的改革也帶來了積極的變化，增加了透明度，並提高了為在澳長者提供的護理服務質量。

無論您選擇留在家中還是搬到老年護理機構，都應可以獲得優質的照護和支持。

《2024 年老年護理服務法案》將進一步提升長者可獲得的老年護理服務質量。其中包含的法規讓老年護理行業更加強大，讓長者對老年護理有更多的信任、更能掌控，更有信心。

臨終服務計劃

本宣傳冊是關於臨終服務計劃。如果長者經醫生或執業護士診斷生命僅剩 3 個月或更短的時間，並且符合相關條件，則可以申請此計劃。

該計劃包括為期 12 週的 2 萬 5 千澳元的資金來滿足任何老年居家護理服務增長的需求。長者的需求經評估後，可根據需求為居家援助服務清單上的服務提供資金。這是一項優先的服務計劃。

臨終服務計劃旨在提供更多的居家老年護理服務，作為本州或領地紓緩護理計劃中服務的補充。



該計劃的申請資格

參與者可以透過居家援助計劃獲得一系列的臨終護理服務。如果滿足以下條件，長者將有資格參與臨終服務計劃：

- 醫生或執業護士評估預期壽命為 3 個月或更短時間，而且
- 根據澳洲修訂的卡諾夫斯基功能狀態 (AKPS) 量表分數 (活動能力 / 虛弱指標) 為 40 分或更低。

AKPS 是用作衡量個人進行日常活動的能力。這是臨床醫生對患者進行與活動、工作和自我照顧等日常活動的能力進行觀察而給出的一個分數。

AKPS 評分為 100 分表示身體能力正常，沒有疾病跡象。數字越小表示進行日常活動的能力越低。

此計劃適用於正在接受居家援助服務的長者和新參與者。長者、其委託決策人或其代表需要在醫生的協助下填寫《臨終服務計劃》表格。



服務資金

臨終服務計劃在 12 週內提供 2 萬 5 千澳元的資金，用於支持生命最後 3 個月增長的服務需求。

需要超過 12 週服務的長者可以：

- 如果尚有餘額，則繼續從 2 萬 5 千澳元的資金中提取最多 16 週
- 獲得未使用的居家護理配套服務資金（如有）
- 與他們的服務提供商一起申請緊急援助計劃審核，轉成持續的居家援助計劃。

根據「輔助技術設備及家居改造（AT-HM）計劃」，參與者可以獲得單獨的輔助設備資金（低中級別）。在加入臨終服務計劃之前，正在進行的房屋改造也可以獲得資金。

如果參與者有資格參加臨終服務計劃，則無法參加復康護理計劃。

臨終服務計劃的資金與任何正在使用的居家援助服務資金或分級是分開的。現有參與者無法將該計劃中任何未使用的資金留存，包括轉到持續居家援助服務。

由參與者支付的費用

參與者需要承擔某些服務的費用，而有些服務則是免費。

參與者只需對他們所獲得的服務支付費用。例如，如果他們享受了交通接送服務，需承擔總費用的其中一部分。

政府會全額資助個人護理和物理治療等臨床護理服務。參與者無需為這些服務支付費用。

參與者需要繳納多少費用取決於澳洲民政部對他們收入和資產的評估。參與者的服務提供商可以幫助他們了解自付費用的詳情。這也取決於參與者的養老金狀況以及他們是否擁有聯邦長者健康卡 (CSHC) 。

以下表格總結了居家援助計劃的自付費用標準：

	需臨床支持	可獨立生活	可進行日常基本生活
全額養老金領取者	0%	5%	17.5%
部分養老金領取者	0%	部分養老金領取者和 CSHC 持有者將根據其收入和資產評估支付 5% 至 50% 的服務費用。對於部分退休金領取者，會根據他們的退休金收入及資產評估來確定費用。CSHC 持有者將另外接受居家支付服務評估。獨的居家援助評估。	部分養老金領取者和 CSHC 持有者將根據其收入和資產評估支付 17.5% 至 80% 的服務費用。對於部分退休金領取者，會根據他們的退休金收入及資產評估來確定費用。CSHC 持有者將另外接受居家支付服務評估。獨的居家援助評估。
自籌資金的退休人士 (有資格獲得聯邦長者健康卡 CHSC)	0%		
自籌資金的退休人士 (沒有資格獲得聯邦長者健康卡)	0%	50%	80%

對於在 2024 年 9 月 12 日之前接受或已獲准接受居家護理配套服務的人士，將有不同的安排。欲了解更多資訊，請瀏覽 **MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Costs-And-Contributions** 。

收入及資產評估

如果長者已從澳洲民政部或退伍軍人事務部 (DVA) 領取全額或部分養老金，他們將會使用其現有的收入和資產資料來確定自費金額。參與者需在開始接受老年護理服務之前，確保其財務資料是最新的。

如果他們未領取養老金，或屬於自籌資金的退休人士，則要透過評估來確定自費金額。

前往澳洲民政部網站 **ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care**，確認是否需要進行收入及資產評估。

如果您在理解或完成收入及資產評估時需要協助：

- 可致電澳洲民政部免費熱線 **1800 227 475**，週一至週五，上午 8 點至下午 5 點。
 - 請親臨澳洲民政部服務中心或網上預約面對面的免費問詢服務，獲取一般資訊和支援。如需更多協助，如果附近有老年護理服務專員，長者也可以與他們面談，或使用視像通話。
- 請瀏覽 **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** 或致電免費熱線 **1800 227 475**。

當澳洲民政部計算出參與者的自費金額後，將會向他們及其服務提供商寄送信函，說明他們需要支付的自費金額。如他們尚未選定服務提供商，則會收到一封信函，內附有其收入及資產評估。有效期為 120 天。

如果他們沒有選定服務提供商，或未在規定期限內向服務提供商提交信函，則需要重新進行收入及資產評估。如果參與者尚未收到信函，他們可以撥打 **1800 227 475** 聯繫澳洲民政部，要求更新其收入及資產評估狀況。

如果情況發生變化，參與者必須盡快通知澳洲民政部。他們的自費金額可能需要調整，因為這可能會影響到其老年護理服務的自付費用。

財務信息與教育

在決定如何支付老年護理費用之前，最好先尋求獨立的財務建議。

此外，如果參與者及其伴侶都需要獲得老年護理，他們各自的付款方式都可能影響對方的老年護理費用和自費金額。

要了解有關老年護理費用和自付費用的更多資訊，請致電免費熱線 **1800 227 475**，與您所在地區的指定澳洲民政部服務中心的老年護理專業幹事預約，或透過視像通話聯繫。

長者也可以向澳洲民政部金融資訊服務處索取有關管理參與者財務的基本資訊。這項免費服務可以幫助他們針對當前及未來需求，在投資和財務事宜上作出明智的決策。

欲了解更多資訊，請瀏覽

ServicesAustralia.gov.au/Financial-Information-Service

提供商可以收取的費用

居家援助服務的價格必須反映提供服務的花費，包括一切行政或交通費用。這些價格必須是正當合理的。

參與者只為其所接受的服務付費，無需為臨床護理或與提供商達成和結束協議支付任何費用。

提供商必須能夠解釋其特定服務的價格，並在其服務協議中列明這些價格。如果價格或服務出現變化，參與者或其委託決策人必須同意這些變更並簽署新協議（如果還未同意的話）。

如果參與者或其委託決策人不同意定價，他們無須簽署協議，但必須簽了協議才能獲得居家援助服務。

居家援助服務的參考價格列表可以幫助確定提供商的價格是否合理：

Health.gov.au/Resources/Publications/Summary-Of-Indicative-Support-At-Home-Prices。

您也可以透過「我的老年護理服務」網站上的「尋找提供商」工具查詢提供商的費用：**MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**。

欲了解更多關於消費者權益和保障的資訊，請參閱《居家援助價格的消費者保障 - 為參與者準備的情況說明書》：

Health.gov.au/Resources/Publications/Consumer-Protections-For-Support-At-Home-Prices-Fact-Sheet-For-Participants。

服務內容

臨終服務計劃的參與者可以獲得他們已獲批的居家援助服務清單上的服務。

這些服務包括：

- 個人護理，包括洗澡、如廁或口腔護理
- 家務協助，包括打掃家裡或準備膳食
- 個人護理，讓長者保持舒適狀態。

居家援助服務清單根據您的評估需求給出了您也許能夠獲得的服務：

Health.gov.au/Support-at-Home-Service-List。

臨終服務計劃旨在提供居家老年護理服務，作為本州或領地紓緩護理計劃中可提供服務的補充。例如，長者可以透過各州計劃獲得專門的紓緩護理，同時使用臨終服務計劃的資金支付做飯和個人護理的服務費用，由此讓長者感到舒適有安全感。

專門的紓緩護理服務不屬於臨終服務計劃。每位長者的照護服務都歸自各州或領地自己的計劃，而臨終服務計劃將填補每個人所需的老年護理服務。

要了解當地紓緩護理服務的更多資訊，請瀏覽：

- 維多利亞州紓緩護理協會：PallCareVic.asn.au/Directory/Services
- 首都領地紓緩護理協會：PallCareACT.org.au/Services
- 新南威爾斯州紓緩護理協會：PalliativeCareNSW.org.au/Health-Professionals/NSW-Directory
- 北領地紓緩護理協會：PallCareNT.org.au
- 昆士蘭州紓緩護理協會：PalliativeCareQld.org.au
- 南澳紓緩護理協會：PalliativeCareSA.org.au/Patient-Families-Resource-List
- 塔斯曼尼亞紓緩護理協會：PallCareTas.org.au/PalliConnect
- 西澳紓緩護理協會：PalliativeCareWA.asn.au。

這些網站還提供一些有價值的資訊和資源，涉及臨終護理、給長者、其家人或照護者的支持，以及任何需要注意的法律或政府問題。

如果參與者是原住民和/或托雷斯海峽島民，我們建議聯繫當地的原住民和托雷斯海峽島民團體或組織，了解他們可以提供的支持。他們可能會提供特定的紓緩護理團體或資源，確保長者得到適合他們文化的臨終護理服務。在各州或領地的團體也可以為獲得適合他們文化的護理服務提供協助。

請瀏覽 GwandalanPalliativeCare.com.au/Dillybag-Resources，獲取為原住民和托雷斯海峽島民文化而設的護理服務資源和資訊。

如果參與者來自多元文化背景，本地的多元文化中心或一些信仰或文化團體可提供指引，為獲得符合文化或宗教需求的照護提供協助。

「我的老年護理服務」網站可以為來自不同文化或語言背景的參與者及其委託決策人提供協助。欲了解更多資訊，請瀏覽

MyAgedCare.gov.au/Support-People-Culturally-And-Linguistically-Diverse-Backgrounds。

有關紓緩護理和其他資源的更多資訊，請參閱本小冊子的「更多資訊」部分。

如何申請加入臨終服務計劃

這個部分解釋了參與者可以怎樣加入臨終服務計劃。

為了避免延誤就醫，我們建議留出更多時間尋求醫療協助和評估。參與者及其委託決策人可能還希望尋找能夠用臨終服務計劃為他們提供支持的當地紓緩護理和提供商（如適用）。

對於現有的居家援助計劃參與者

1. 現有的居家援助計劃參與者最好與當前的老年護理提供商合作一起加入臨終服務計劃。他們可以提供以下的協助：

- 討論是否有參加臨終服務計劃的資格，包括下載「臨終服務計劃」表格
- 聯繫家庭醫生、專科醫生或執業護士提供必要的醫療證明並填寫表格。

參與者或其委託決策人可以要求他們的老年護理提供商為加入臨終服務計劃而申請最優先審理支持計劃。他們可以將填妥的《臨終服務計劃》表格交給當前的提供商，提供商會將表格作為申請審理支持計劃的一部分上傳，或者他們可以在評估時把表格帶去。

又或者，參與者或其委託決策人可以撥打 **1800 200 422** 聯繫「我的老年護理服務」，或者去任一澳洲民政部服務中心找老年護理服務專業幹事（ACSO）要求加入臨終服務計劃。

2. 老年護理評估員會使用《臨終服務計劃》表格中的資料和任何額外訊息來審核申請。

3. 然後評估員會通知參與者、其委託決策人和提供商獲批了，並發出一份《服務提供決定通知書》和一份新的支持計劃。參與者便獲批加入計劃了。

要注意的是，雖然為了加入臨終服務計劃可以更換提供商，但由於存在服務延遲的風險，通常不建議這樣做。

對於新的居家援助計劃參與者

參與者或其委託決策人，經其同意或代表其行事（根據州或領地的規定），可以採取以下任何步驟加入臨終服務計劃：

選項 1：

與家庭醫生、專科醫生或執業護士討論該計劃的申請資格。

然後醫生可以：

- 填妥並簽署臨終服務計劃表格，並上傳至轉介申請中。這將啟動優先級老年護理服務評估程序。
- 填妥並簽署臨終服務計劃的紙質表格，然後交給參與者或其委託決策人。然後參與者或其委託決策人需要聯繫「我的老年護理服務」，申請老年護理服務評估。填妥的表格可在申請老年護理服務評估時或在評估時提供。

選項 2：

接受老年護理服務評估。

參與者或其委託決策人無需事先與醫療從業人員討論。他們可以申請老年護理服務評估：

- 透過「我的老年護理服務」網站 **MyAgedCare.gov.au** 申請老年護理服務評估。
- 請致電 **1800 200 422** 聯絡「我的老年護理服務」或者去任一澳洲民政部服務中心找老年護理服務專業幹事（ACSO）申請進行最優先審理老年護理服務評估。

老年護理服務評估員會對長者進行評估，判斷是否合資格申請臨終服務計劃，以及他們需要哪些服務。

參與者獲批加入臨終服務計劃，會收到一份《服務提供決定通知書》和一份支持計劃。他們隨即可以開始尋找服務提供商。

管理臨終服務計劃

臨終服務計劃參與者的護理服務會由提供商的專責人員管理，這人被稱為護理服務合作夥伴。

護理服務合作夥伴可以：

- 幫參與者了解護理和獲批的服務
- 檢查護理計劃和服務預算
- 與工作人員和參與者的照料人討論他們的需求
- 根據不斷變化的需求監察、評估和調整護理服務
- 幫參與者及其委託決策人做出明智的決定。

護理服務合作夥伴會確保參與者的醫生、醫療團隊、委託決策人以及任何州或領地的紓緩護理機構之間可暢順地溝通。他們作為多學科團隊的一份子開展工作，確保參與者的各種服務能夠互相補充，互相協調，並符合他們的最佳利益。

他們亦會幫助制定護理計劃，這份文件以人為本，根據參與者的需求和選擇列出為他們提供的服務。如果護理計劃隨時需要修改，護理合作夥伴會提供建議。

退出臨終服務計劃

參與者或其委託決策人可以隨時選擇退出臨終服務計劃。可能是因為：

- 參與者不想或無法留在家裡
- 參與者的醫療狀況發生變化並且不再需要臨終服務計劃。

如果參與者在完成臨終服務計劃後需要持續的居家援助服務，則適用以下規定：

- 參與者在進行該計劃之前已經一直接受居家援助服務，他們會透過最優先審理護理計劃轉至先前的服務分類。這通常會由參與者的提供商發動。
- 參與者在開始臨終服務計劃時剛開始居家援助計劃，他們可以被最優先審理護理計劃，並可按持續性服務分類獲批接受服務。

長者去世

臨終服務計劃希望為長者提供支持，直至他們生命的盡頭，包括他們希望在家中去世的情況。如果長者願意，並且安全的話，臨終服務計劃提供商可提供居家老年護理服務作為支持。他們可以使用這項計劃以及本州或領地的紓緩護理服務。

當使用該服務計劃的參與者去世時，他們的家人、朋友或委託決策人應通知他們的提供商，最好以書面形式通知。然後服務提供商會通知澳洲民政部。

護理服務合作夥伴或提供商也許可以提供協助或訊息，告知參與者的家人或朋友下一步需要做什麼。他們也許還能在這個困難時刻提供資源或協助。

您的法律權益和責任

根據《老年護理服務法案》，您的權益是老年護理服務的核心。如果您正在接受老年護理服務，無論您是在家獨立生活，或居住在機構護理設施，您都應該希望自己的權益得到保障，意願亦應得到滿足。

《權益宣言》

《老年護理服務法案》內含一份《權益宣言》。

《權益宣言》將您的權益置於老年護理服務的核心，使您可以決定自己的生活方式及居住地點、獲得所需的資訊與支持、表達您的意願，並確保您的文化及身份認同受到尊重。亦確保您身邊的人，包括您的家人和照護人員，不僅接受還要尊重您的選擇。

您也有權選擇誰來支持您做這些決定。

欲了解更多資訊，請瀏覽 **MyAgedCare.gov.au/Know-Your-Rights**

委託決策人

您可能希望或需要他人的支持來幫助您做決定，傳達決定。如果您願意，您可以提名委託決策人來助您了解訊息，傳達意願。

委託決策人的新角色取代了現有的「我的老年護理服務」代表關係，並將適用於整個老年護理系統。如果您希望「我的老年護理服務」的現有代表繼續擔任委託決策人，則無需做任何事情。

如需查看或更新您的委託決策人，或選擇不提名委託決策人，請瀏覽「我的老年護理服務」網站或致電免費熱線 **1800 200 422**。

長者可能希望或需要他人的協助來幫助他們做出和傳達決定
MyAgedCare.gov.au/Registering-Supporter

安排代理人進行收入及資產評估

您也可以指定一名代理人，代理人可以代表您向澳洲民政部或退伍軍人事務部（DVA）諮詢或辦理有關老年人護理服務收入及資產評估事宜。

您的代理人將會收到有關費用、自費金額和住宿費用的資訊，並代表您向澳洲民政部或退伍軍人事務部更新個人資料。

- 對於澳洲民政部，請填妥《授權個人或機構代表進行查詢或行事 (SS313)》表格：**ServicesAustralia.gov.au/ss313**。
- 對於 DVA，請填妥《為 DVA 客戶指定一名老年護理代理人的 (AC019)》表格：**ServicesAustralia.gov.au/ac019**。

一旦長者身故，澳洲民政部只能向可以證明自身是指定代理的人提供資訊：

- 遺囑中指定的執行人
- 公共受託人
- 法庭
- 遺產管理人。

老年護理服務投訴事宜

如果您對自己或其他人所接受的護理感到疑慮，便有必要討論相關問題。您應該先與您的提供商討論。根據新的《老年護理服務法案》，所有服務提供商都必須建立投訴管理系統和流程。

如果您向服務提供商提出疑慮，提供商必須聆聽，並迅速回應，且要不偏不倚。否則，您有權向老年護理質量與安全委員會（以下簡稱委員會）提出疑慮，不必擔心受罰。

委員會可以幫助您解決疑慮或處理投訴。他們還可以提供有關如何直接與服務提供商交涉的資訊。

提出疑慮是安全且容易的。您可以選擇保密或匿名投訴。提出投訴並不代表是在難為別人——投訴可以幫助提高護理質量，並幫到其他有相同問題的人士。

您可以透過以下幾種方式聯繫委員會：

- 請瀏覽：**AgedCareQuality.gov.au/Complaints-Concerns**
- 致電免費熱線：**1800 951 822**
- 寫信至：老年護理質量與安全委員會
郵政信箱 9819
[您的首府城市] [您的州 / 領地]

倡議、資訊和協助

澳洲政府與代表和倡議長者需求的倡議組織和其他團體緊密合作，例如包括老年護理服務委員會、老齡問題委員會（COTA）、全國老年護理諮詢委員會和長者權益倡議網絡（OPAN）。

澳洲政府資助長者權益倡議網絡（OPAN）實施全國老年護理倡議計劃。該計劃為尋求或接受政府資助老年護理的長者、他們的家人或護理者提供免費、保密和獨立的資訊和支持。

OPAN 的老年護理倡議員可以幫助您：

- 了解並行使老年護理權益
- 尋找滿足需求的老年護理服務，以及
- 解決您與政府資助的老年護理服務提供商之間的問題。

如果您有任何問題或疑慮，您可以致電老年護理倡導熱線，與老年護理倡導員討論。您會獲轉介到所在州或領地的老年護理倡導組織。

請瀏覽 **OPAN.org.au**



更多援助

獲取紓緩護理服務

澳洲各個州和領地都為長者獲得紓緩護理服務提供支持。

澳洲紓緩護理協會提供有關如何獲得此類治療的詳細資訊，以及為護理人員和患者而設的大量資源。

- 請瀏覽 **PalliativeCare.org.au**。
- 若要尋找本地紓緩護理服務提供商，請使用全國紓緩護理服務目錄：**PalliativeCare.org.au/Directory-Of-Services**。

澳洲健康、殘疾與老年護理部 (Department of Health, Disability and Ageing) 網站也提供紓緩護理資訊和資源，供長者規劃和討論自己的紓緩護理：

- 請瀏覽 **Health.gov.au/Topics/Palliative-Care/About-Palliative-Care**。
- 請瀏覽 **Health.gov.au/Topics/Palliative-Care/Planning-Your-Palliative-Care**。

另外，「我的老年護理服務」網站亦提供有關臨終服務計劃的詳細資訊：**MyAgedCare.gov.au/End-Life-Care**。

Gwandalan 紓緩護理的資源可幫助澳洲原住民和托雷斯海峽島民及其家人規劃他們的護理服務。請瀏覽 **GwandalanPalliativeCare.com.au/Module/Resource-1**。

紓緩護理過程對每個人來說都充滿挑戰和令人不安 — 包括長者、他們的家人和朋友以及他們的照料人。

在此過程中，以下機構可提供情緒方面的支持：

- 請致電生命熱線 (Lifeline) **13 11 14** 或瀏覽 **Lifeline.org.au**
- 請致電 **1800 184 527** 聯繫 QLife (LGBTQ+ 人士) 或瀏覽 **QLife.org.au**
- 請致電 13YARN：**13 92 76** (針對原住民和托雷斯海峽島民) 或瀏覽 **13Yarn.org.au**

翻譯及傳譯支援

如需翻譯和傳譯服務，請致電：

翻譯與傳譯服務 (TIS National) – **131 450**，告訴接線員您所說的語言，並請他們致電 **1800 200 422** 聯繫「我的老年護理服務」。

如需原住民和托雷斯海峽島民傳譯服務，請致電：

致電「我的老年護理服務」– **1800 200 422** 並要求安排傳譯員。

查閱可用語言的清單：MyAgedCare.gov.au/Accessible-All。

如需手語傳譯服務，請致電：

Deaf Connect – **1300 773 803** 或
發送電郵至 Interpreting@DeafConnect.org.au。

請提前聯繫確保可以安排傳譯人員。

欲了解更多資訊，請瀏覽 DeafConnect.org.au。

如果您是失聰人士、聽力受損人士，或有言語或溝通障礙，請致電：

透過在全國轉接服務 (NRS) 網站上選擇您想要的電話頻道。選好之後，請 NRS 致電 **1800 200 422** 聯繫「我的老年護理服務」。

欲了解更多資訊，請瀏覽 AccessHub.gov.au/About-The-NRS。

對認知障礙症的支援

澳洲政府希望所有老年護理機構都能提供滿足認知障礙症患者需求的服務。

- **國家認知障礙症支援計劃 (NDSP)** 為認知障礙症患者、他們的家人、照顧者和代表提供多樣的支援服務。服務包括資訊、培訓、諮詢、支援活動、同伴指導和建議，可透過電話、線上和見面的方式在澳洲各地提供服務。

聯絡澳洲認知障礙症協會的全國認知障礙症協助熱線 – 致電免費熱線 **1800 100 500**，每週 7 天，每天 24 小時。

如需了解更多資訊，請瀏覽 **Health.gov.au/NDSP**。

- 當認知障礙症的行為和心理症狀影響到一個人的護理或生活質量時，**認知障礙症行為管理諮詢服務 (DBMAS)** 為人們提供個人化支援。經過培訓的諮詢員可以在各種場合或環境下，為服務提供商和照顧認知障礙症患者的人士提供協助。

聯絡澳洲認知障礙症援助中心 – 致電免費熱線 **1800 699 799**，每週 7 天，每天 24 小時。

有關 DBMAS 的更多資訊，請瀏覽 **Health.gov.au/DBMAS**。

有關認知障礙症援助的更多資訊，請瀏覽 **MyAgedCare.gov.au/Living-Memory-Loss-Dementia-Or-Depression**。

社會支持

如果長者感到孤獨或沒有社交，他們可以透過老年護理義工探訪計劃 (ACVVS) 申請安排義工。任何正在接受居家援助服務或參與居家援助優先系統的人都可以申請。長者的護理合作夥伴或服務提供商也可以幫助組織義工探訪。

欲申請成為探訪義工，請瀏覽 **Health.gov.au/Our-Work/Aged-Care-Volunteer-Visitors-Scheme-ACVVS/Request**。

請瀏覽澳洲健康、殘疾與老年護理部 (Department of Health, Disability and Ageing)，了解有關 ACVVS 的更多資訊：**Health.gov.au/ACVVS**。

無家可歸或有囤積行為方面的協助

以下人士可獲得相關的支持：

- 有囤積行為
- 生活在骯髒的環境中
- 面臨無家可歸風險的人
- 無法獲得所需的老年護理支持。

協助包括：

- 護理計劃
- 聯絡專家支援服務
- 一次性清理。

如果您因為無家可歸或面臨無家可歸的風險而透過「尋找照料服務（Care Finder）」計劃獲得援助，您可能也有資格獲得聯邦居家援助計劃的服務。

聯繫「我的老年護理服務」－撥打免費熱線 **1800 200 422** 或前往澳洲民政部服務中心尋求協助。



為有不同需求的人提供支援

澳洲政府明白我們的社會是多元化的，大家的生活體驗各有不同。

有許多計劃和服務可以為有不同需求的人提供所需的幫助。您所在的地區可能有專門滿足特殊需求群體的專門服務。您可以透過「我的老年護理服務」，或諮詢您的老年護理服務評估員，了解更多資訊。

服務提供者在提供照護和服務時應考慮、尊重和支持多樣化的特定需求。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島民，包括「被偷走的一代」倖存者
- 退伍軍人或戰爭遺孀
- 來自不同文化、種族和語言背景的人
- 經濟或社會弱勢群體
- 無家可歸或面臨無家可歸風險的人
- 因強迫收養或強迫帶走而分離的父母與子女
- 機構中童年遭受性虐待的成年倖存者
- 離開護理機構的人士，包括「被遺忘的澳洲人」和之前被安置在離家的護理機構的移民小孩
- 女同性戀、男同性戀、雙性戀、跨性別、雙性人或其他性取向，或性別或身體多樣化人士
- 患有殘疾或精神疾病的人士
- 神經多樣性人群
- 聾人、盲聾人、視力障礙者或聽力障礙者
- 居住在農村、偏遠或非常偏遠地區的人。

老年護理服務協助

長老護理服務支持計劃的工作人員幫助原住民和托雷斯海峽島民、他們的家人和照護者獲得老年護理服務，滿足他們身體上和文化上的需求。該計劃由全國原住民社區健康組織 (The National Aboriginal Community Controlled Health Organisation) 與遍布全澳的合作組織一同實施。

欲了解更多資訊，請瀏覽

MyAgedCare.gov.au/Elder-Care-Support-Program。

協助尋找護理服務機構

「尋找照料服務」可協助需要較多幫助的長者獲得老年護理服務和社區的其他幫助。這是一項免費服務，面向無法獲得幫助的弱勢群體。其中包括：

- 因認知或讀寫問題而難以溝通
- 讀懂資訊有困難
- 不願意與老年護理機構或政府打交道
- 或者如果他們無法獲得服務，他們就會處於不安全的境地。

請訪問「我的老年護理服務」網站，查看您所在地區的護理搜尋服務清單。

欲了解更多資訊，請瀏覽 **MyAgedCare.gov.au/Help-Care-Finder**。

澳洲民族社區理事會聯盟

澳洲民族社區理事會聯盟 (FECCA) 是一個全國性倡議機構，代表來自不同文化和語言背景的澳洲人。FECCA 致力於保證沒有人因文化或語言障礙而被遺漏。

欲了解更多資訊，請瀏覽 **FECCA.org.au**。

文化適配護理服務合作夥伴 (PICAC)

PICAC 是個屬於州和領地的組織，旨在幫助來自不同文化和語言的長者及其家人就其老年護理需求做出明智的決定。

欲了解更多資訊，請瀏覽 **PICACAlliance.org**。

結束對長者的虐待

虐待長者是絕對不能容忍的行為。虐待可以是身體、性、心理、情緒、經濟方面的虐待或忽視。會造成傷害和痛苦，喪失尊嚴，失去尊重。虐待長者是對人權的侵犯。

如果參與者正遭受虐待，或認識可能遭受虐待的人，有不同的協助和支援服務。

跟您信任的人說，向他們獲取資訊或建議：

- 致電 1800ELDERHelp 免費熱線：**1800 353 374**。
- 請瀏覽 **Compass.info** 了解更多資訊。
- 緊急情況請撥打 **000**。

對照顧者的支援

照顧者門戶 (Carer Gateway) 網站在全國範圍內提供面對面、電話和線上服務和支持，幫助照顧者履行護理職責。

- 致電免費熱線 **1800 422 737**，工作日上午 8 點至下午 5 點，並按選項 1 與您當地的「照顧者門戶」服務提供商通話。
- 請瀏覽 **CarerGateway.gov.au** 獲取信息、建議及資源。
- 請瀏覽「我的老年護理服務」網站，獲取更多的資源、服務與支援小組，網址為 **MyAgedCare.gov.au/For-Carers**。





MyAgedCare.gov.au
1800 200 422