



Australian Government



myagedcare

Simplified Chinese | 简体中文



您的康复护理渠道 指南



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)。

《您的康复护理渠道指南》

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康复护理渠道获得所需的支持。

如果养老服务评估员认为您需要康复护理来帮助您保持独立生活能力，建议您阅读本手册。

您还可以访问 **MyAgedCare.gov.au/Resources**，获取有关其他类型养老服务的手册。



本手册的内容：

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。

如需更多信息，请访问 MyAgedCare.gov.au/Restorative-Care-Pathway。

基础居家支持服务

联邦政府居家支持计划（CHSP）提供长期或短期的护理与支持服务，包括：家务协助、个人护理、膳食准备、交通接送、购物协助、辅助医疗（如物理治疗）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。

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。

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

什么是康复护理渠道？	4
康复护理服务费用	8
如何申请康复护理服务	13
1. 联系我的养老护理服务	14
2. 完成养老服务评估	15
3. 商定个人支持计划	17
4. 管理您的服务	19
5. 结束康复护理服务	21
更多帮助	25

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。

什么是康复护理渠道？

本手册提供有关康复护理渠道的信息，这是一项短期服务，旨在帮助您恢复或维持独立生活能力。

康复护理的重点是改善日常功能，减少对强度更高、长期护理的依赖，让您能够继续从事喜欢的活动。

该服务旨在：

- 尽量延后或避免接受长期居家护理，或入住更高强度护理机构
- 帮助您重新开始独立进行日常活动
- 管理与年龄相关的新发或变化的健康问题
- 通过复原能力训练 (Reablement Education) 来帮助您尽可能长期独立生活。

在您的养老服务评估期间，评估员将与您沟通，判断康复护理是否适合帮助您继续独立生活。若评估认为适合，您将与康复护理机构合作设立目标，并制定计划、安排服务以实现这些目标。



若符合条件，您将能获得由护士及辅助医疗团队提供的系统性强化临床服务。

每个康复护理周期的政府资助金额最高可达 6,000 澳元。在 12 个月内，您最多可获得 2 个周期的资助（总额高达 12,000 澳元），提供方式包括：

- 分开两次疗程（非连续），或
- 集中于连续 16 周内完成两次疗程（须经评估员批准）。

若您选择非连续性服务模式，在完成首个护理周期后，需间隔满 3 个月方可启动下一周期。

所有护理周期均需连续完成，中途不可暂停。



关于该服务渠道

通过康复护理渠道，您可以在最长 16 周的时间内，围绕个人目标，接受强化的辅助医疗服务支持。本服务以主动参与为核心，通过提升日常活动能力和生活自主性，有效延后对更高级别养老服务的需求。

该服务由辅助医疗和/或护理专业团队提供，又称多学科团队。您的多学科团队将由多个不同的医疗专业人士组成，例如：

- 物理治疗师
- 职能治疗师
- 护士
- 足科医生
- 营养师。

如有需要，医生或专家也可以加入该团队，但并非必需。如果您需要就诊，Medicare 可能会支付部分费用，部分服务可能需要您自费。

非辅助医疗和护理类的服务，仅在明确康复目标且为达成目标所必需的前提下，才可通过康复护理渠道使用。

可提供的服务

通过此途径提供的服务类型将取决于您的评估结果。服务的安排将结合您的意见，但必须来自《居家养老支持服务列表》。

如需了解《居家养老支持服务列表》的具体服务，请访问 **[Health.gov.au/Support-at-Home-Service-List](https://www.health.gov.au/support-at-home-service-list)**。

如果评估员认为有必要，您的康复护理服务中也可以包含辅助技术和小型家居改造。这些服务将通过辅助技术与家居改造（AT-HM）计划来提供。

有关该计划的更多信息请访问 **[MyAgedCare.gov.au/Aged-Care-Programs/Assistive-Technology-And-Home-Modifications-Scheme](https://www.myagedcare.gov.au/aged-care-programs/assistive-technology-and-home-modifications-scheme)**。

如果您已经在接受长期的居家养老支持服务，也仍然可以获得康复护理服务。例如，您在跌倒后可通过康复护理渠道接受辅助医疗服务，同时继续享有清洁等居家养老支持服务。

不过，您的所有服务必须由同一家“居家养老支持”服务提供机构统一提供，不能由不同的机构分别负责长期居家服务和康复护理。如果您当前的提供机构无法提供康复护理服务，则需要更换为一家可同时提供两类服务的新机构。

不符合资格条件的情况

如果有以下情况，则您**不符合**接受康复护理的条件

- 正在接受或符合条件接受临终关怀服务（或需要姑息治疗）
- 在过去 12 个月内，已通过居家养老支持计划分别或连续接受过两次政府资助的康复护理服务（或在过去 90 天内接受过康复护理服务）
- 正在接受或有资格接受过渡护理计划的服务（例如住院或类似情况）
- 正在接受院舍养老服务。



康复护理服务费用

参与者需要承担部分服务费用，而部分服务将免费提供。

只有在您实际接受某项服务后，系统才会收取相应的分担金额。例如，如果您使用了交通接送服务，您将需要承担该服务总费用的一部分。

临床护理服务（如护士护理和物理治疗）将由政府全额资助，您无需为这类服务支付任何个人分担费

您需要分担多少将取决于 Services Australia 对您的收入和资产的评估。您的服务机构可以帮助您了解需要分担多少费用。分担金额还取决于您的养老金状况以及您是否持有联邦老年人健康卡。

下表总结了标准的居家养老支持服务费用分担比例：

	临床护理支持	独立能力支持	日常生活支持
全额养老金领取者	0%	5%	17.5%
部分养老金领取者	0%	根据收入与资产评估结果，部分养老金领取者与 CSHC 持有者 需支付 5% 至 50% 的服务费用。对于部分养老金领取者，分担比例将根据其养老金收入与资产评估确定。联邦老年人健康卡持有者将接受单独的居家养老支持计划收入与资产评估。	根据收入与资产评估结果，部分养老金领取者与 CSHC 持有者 需支付 17.5% 至 80% 的服务费用。对于部分养老金领取者，分担比例将根据其养老金收入与资产评估确定。联邦老年人健康卡持有者将接受单独的居家养老支持计划收入与资产评估。
有资格领取联邦老年人健康卡的自费退休人员	0%		
不符合领取联邦老年人健康卡资格的自费退休人员	0%	50%	80%

对于在 2024 年 9 月 12 日前已开始或获批居家护理计划的人群，将适用不同的安排。更多信息如需更多信息，请访问 MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Costs-And-Contributions。

终身上限

您需要支付的分担金额设有终身上限。一旦您累计分担的总金额达到 13 万澳元（具体金额将根据物价指数调整），您将不再需要为任何居家养老支持服务支付费用。即使您之后搬入养老院居住，您此前为居家养老支持服务支付的所有分担金额也将计入这一上限。

更多信息请访问 MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Costs-And-Contributions，查阅“居家养老支持服务参与者分担费用”情况说明书。

我如何申请收入和资产评估？

如果您已经从 Services Australia 或退伍军人事务部 (DVA) 领取全额或部分养老金，无需额外申请收入和资产评估。相关机构将根据现有的财务信息评估您需承担的分担金额。在养老服务开始前，您需要确保您的财务信息为最新状态。

如果您没有领取养老金或属于自费退休人员，将需通过收入与资产评估来确定应承担的服务费用。如果您未申请评估，您的服务机构可能会要求您支付最高额度的分担金额，直到达到终身上限。

访问 Services Australia 网站，确认您是否应该完成收入和资产评估：
ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care。

如果您需要帮助来了解或完成收入和资产评估：

- 免费致电 Services Australia **1800 227 475**，服务时间为周一至周五，上午 8 点至下午 5 点
- 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交谈，或通过视频聊天来沟通。访问 ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services 或拨打免费电话 **1800 227 475**。

在 Services Australia 确定您需分担的费用后，您和您的服务机构将收到一封信函，说明您需支付的费用。如果您尚未确定服务机构，您将收到一封信，内容包括您的收入与资产评估结果。该评估结果有效期为 120 天。如果您在有效期内未选择服务机构或未将评估结果提供给服务机构，届时将需要重新进行收入与资产评估。如果您没有收到信函，您可以致电 **1800 227 475** 联系 Services Australia，询问您的收入和资产评估的最新状态。

如您的个人情况发生变化，请务必尽快通知 Services Australia。届时您分担的金额可能需要调整，因为情况变化可能会改变您需支付的养老服务费用。访问 **ServicesAustralia.gov.au/Changes-To-Your-Circumstances-And-Aged-Care-Costs**。

财务信息和辅导

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。

如需了解更多关于养老服务费用及分担金额的信息，请前往 Services Australia 服务中心，或在线预约免费面对面咨询，获取一般信息与支持服务。

如需进一步支持，您还可以与您所在地区的养老服务专员交谈，或通过视频聊天来沟通。访问 **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** 或拨打免费电话 **1800 227 475**。

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

服务机构可以收取哪些费用

康复护理服务的定价应合理反映其提供成本，包括相关的行政管理费或交通费用。相关费用必须合理且有据可依。

您只需为实际接受的服务付费，不得因临床护理服务、签署或终止服务协议而被额外收取费用。

服务机构必须能够解释各项具体服务的收费，并在服务协议中明确列出。

若服务价格或内容发生变动，如尚未同意，您或您的注册支持人员须同意这些变动，并签署新的服务协议。如果您不同意定价，则无需签署协议；但要接受康复护理服务，必须先签订服务协议。

《居家养老支持计划参考价目表》可帮助您判断服务机构的定价是否合理，详见: [Health.gov.au/Resources/Publications/Summary-Of-Indicative-Support-At-Home-Prices](https://www.health.gov.au/resources/publications/Summary-Of-Indicative-Support-At-Home-Prices)。

您也可以通过 My Aged Care 网站的“查找服务机构” (Find a Provider) 工具查看各机构的费用信息: [MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider](https://www.MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider)。

请访问 [Health.gov.au/Resources/Publications/Consumer-Protections-For-Support-At-Home-Prices-Fact-Sheet-For-Participants](https://www.health.gov.au/resources/publications/Consumer-Protections-For-Support-At-Home-Prices-Fact-Sheet-For-Participants)，查阅《居家养老支持服务价格的消费者权益说明书》 (*Consumer protections for Support at Home prices – fact sheet for participants*)，以获取更多信息。



我将如何支付需分担的费用？

您应与服务机构讨论，如何以及何时支付您需分担的服务费用。付款周期可以是每周、每两周或每月一次，您也可以向服务机构申请其他付款频率。您的服务协议中也会明确相关的付款方式和时间。

如果因不可控因素导致您无力承担费用，您可能有资格申请经济困难援助。如需了解更多信息，请访问 **MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance**。

您也可以参考本手册最后的“更多信息”部分。

如何申请康复护理服务

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 管理您的服务

5 结束康复护理服务



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：

在线申请

在线申请表操作简便又快捷。申请前，您还可以先使用资格预评估工具 (eligibility checker) 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。联络中心服务时间：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。

免费热线：**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 服务中心开放时间：周一至周五上午 8 点至下午 5 点。

免费电话：**1800 227 475**。

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。您还将被问及哪些事情您还能够胜任、哪些事情您需要帮助以及您希望自己能够做些什么事情。

评估员可能会询问您的病史。如果您同意提供相关医疗记录或报告，这将有助于他们做出判断。

评估员会根据评估中确认的需求，与您探讨可行的服务选项，包括您是否符合康复护理渠道的资格。您还可以考虑当前的居家养老服务机构是否提供康复护理服务，或是否需要另找一家新机构。

评估完成后，评估机构的负责人会决定您有资格获得哪些服务。然后，您将收到一封决定通知函，其中包括您已获批的服务。如果您已被批准获得服务，您的支持计划也将随信附上。支持计划将指导您获得相应护理，帮助您恢复能力或延缓功能退化。

如果您在 4 周内没有收到决定通知函或支持计划，请致电 **1800 200 422** 联系 My Aged Care 或联系您的评估机构。

评估过程中的支持

您可以请家人、朋友或照护者陪同参与评估，为您提供支持。

陪同人员也可以是您的注册支持人员——在协助您做决策时，他们必须履行相应职责。关于注册支持人的更多信息，“更多信息”：

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在评估时为您提供支持，或代表您发言。

您应该在评估前告诉评估员您是否需要笔译或口译服务，他们可以安排免费服务来为您提供支持。

如果无法进行面对面评估，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/恶劣天气等特殊情况）。

评估投诉

如果您对自己的评估有意见，请先尝试与您的养老护理评估员沟通。所有养老服务评估机构都设有规范的投诉处理机制，将积极协助您解决问题。

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**。

您也可以对相关决定提出申诉或投诉。“更多信息”以了解更多信息。

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。支持计划将列明您获批可以使用的服务内容。

如果您获批使用康复护理服务，服务机构将依据该支持计划，制定目标计划，协助您顺利完成康复护理周期。

如果您已在接受长期居家养老支持服务，请确认您的服务机构是否也提供康复护理。若未提供，您可能需更换服务机构，因为所有居家养老支持服务只能由同一家机构统一提供。

如您尚未开始接受长期居家养老支持服务，须在批准后 56 天内选定服务机构；如获延期，则最长可延至 84 天。在选择服务机构时，您应优先考虑对您而言重要的因素，例如：

- 他们有会说中文的员工吗？
- 他们是否了解我的文化或宗教信仰？他们能否协助我参与文化或宗教活动？
- 他们是否愿意与我合作，实现目标，并提升我的独立性？
- 他们的服务收费是多少？
- 我是否可以指定服务的日期和时间？
- 我可以选择由哪些工作人员为我提供服务吗？

您可以向亲友或医疗团队咨询，看看他们是否有推荐的服务机构。您所在地区的多元文化团体、原住民和托雷斯海峡岛民组织或社区团体，也可能为您提供有价值的建议，帮助满足您的需求。

设定目标

您的服务机构将指派一名专门负责您康复护理的工作人员，称为**康复护理合作伙伴**。这位合作伙伴是具备资质的护理或辅助医疗专业人员，将协助您制定目标、协调服务、参与决策，并教导您如何通过自身努力尽可能长时间保持独立生活。

康复护理合作伙伴会根据您的支持计划，与您共同制定一份**目标计划**。您设定的目标应具体、可衡量，且能够在最多 16 周的康复护理服务周期内实现。康复护理合作伙伴还将定期与您一起回顾目标计划，确保所提供的服务和支持仍然契合您的目标。如有需要，他们也可以协助您调整计划，或安排接续的服务。您的目标计划应根据您的个人情况量身定制，既能帮助您恢复生活功能，也能帮助您学习如何保持独立。

所有目标及为达成目标而提供的服务将详细记录在目标计划中。

您的目标计划/服务协议将包括：

- 服务周期的开始日期和预计结束日期
- 您的需求、目标、偏好和现有支持
- 协助您达成目标的其他服务或支持清单
- 在评估中识别的任何风险
- 将为您提供的服务内容（包括康复护理管理）以及服务的频率与预期时间
- 获得与您有关的具体预算
- 定期回顾的相关安排
- 您如何为结束康复服务进行规划。

您的康复护理合作伙伴将定期与您联系，了解您的康复进展，并与您探讨实现目标的情况。他们可以提供支持并在出现问题和风险时帮助解决问题。

他们还可能建议您尝试一些康复护理服务以外的支持方式，例如社区健康服务或运动项目，以进一步增强您的独立生活能力。

服务机构的责任

您的多学科团队和服务机构应鼓励您尽可能自主完成各项活动，并协助您达成目标。

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。他们必须尊重您的信仰、文化和生活方式。服务机构只能提供您的支持计划中批准的服务。

当您的护理需求发生变化

康复护理渠道并非为长期护理而设。如果您的需求发生变化或可能无法实现目标，您应该咨询您的康复护理伙伴。如果您的情况发生变化（例如有跌倒或其他情况发生），影响到接受康复护理，请通知您的康复护理伙伴。

如果您的服务机构或康复护理伙伴认为您的需求发生了变化，或者您可能无法实现目标，他们也可能与您沟通。

一旦明确了您的新需求，您将会获知适合您情况的其他护理和服务选项，这可能包括长期养老服务。这意味着需要申请重新评估。

更换服务机构

您可以随时更换服务机构。如您有意更换，应先与当前服务机构沟通。在更换服务机构的过程中，对方不得就您加入或退出收取任何费用。由于康复护理渠道不支持中断和重启服务，因此在更换服务机构时，需一并考虑原服务周期的结束日期。

护理管理

您的服务机构将从您的康复护理预算中收取护理管理费用。护理管理可能包括目标规划、管理预算、评估您的进度以及协助您恢复身体功能。还可能包括为您提供支持，以帮助您更多地了解如何保持独立并就您的护理做出明智的决定。

这些工作通常由您的康复护理伙伴负责。



您的康复护理伙伴会帮助您制定《退出计划》，为您顺利结束康复护理服务做准备。此计划应从康复护理周期一开始就着手制定，计划内容包括：

- 您所接受的服务
- 所设目标及其达成情况
- 您的多学科团队提出的任何建议
- 是否需要重新评估，或是否已无需进一步的支持服务。

建议您妥善保存这份退出计划，以备日后需要长期护理服务或想要申请其他养老服务时参考。

当您退出康复护理渠道后，如果您的护理需求有变化，可能需要重新进行评估，评估结果可能会建议您转为接受长期护理服务。

若您本身已在接受长期服务，评估也会帮助确定是否需要更高等级的服务支持。

您的法定权利和责任

《养老服务法》规定，您的权利是养老服务工作的核心。无论您是在家中独立生活还是居住于养老机构，只要您正在接受养老服务，您的合法权益都应得到保障，个人意愿也应受到尊重和实现。

《权利声明》

《养老服务法》特别纳入了《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。

您也有权自行选择支持您做出这些决定的人。

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

注册支持人员

您可能希望得到或需要他人的支持来帮助您做决定，并传达您的决定。根据您的要求，您可以注册一个或多个支持人员来帮助您了解信息并传达您的愿望。

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 My Aged Care 代表继续作为您的注册支持人员，则无需进行任何操作。

要查看或更新您的代表或选择退出，请在线访问 My Aged Care 或免费致电 **1800 200 422**。

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

收入和资产评估的被提名人安排

您也可以指定一名被提名人，代替您就养老服务收入和资产评估事宜与 Services Australia 或退伍军人事务部 (DVA) 沟通并代表您行事。

被提名人将能够接收有关费用、个人分担金额和住宿费用的信息，并可代表您向 Services Australia 或 DVA 更新个人资料。

- 对于 Services Australia，请填写《授权个人或机构查询或代表您行事 SS313 表格》：**ServicesAustralia.gov.au/ss313**。
- 对于 DVA，请填写《DVA 客户养老服务提名申请 AC019 表格》：**ServicesAustralia.gov.au/ac019**。

关于养老服务的投诉

如果您对自己或他人正在接受的养老服务有疑虑，表达出来是非常重要的。首先，您应该与您的服务机构沟通。《养老服务法》规定，所有提供机构都必须建立完备的投诉管理系统和流程。

如果您向服务机构提出您的意见，他们必须倾听并迅速公平地做出回应。如果他们不这样做，您有权向养老服务质量和安全委员会（Aged Care Quality and Safety Commission，以下简称“委员会”）进行投诉，且不必担心受到惩罚。

委员会可以帮助您解决您的问题或意见。他们还可以为您提供有关如何与您的服务机构直接沟通的信息。

您可以放心提意见，过程简单又安全。您可以选择进行保密或匿名投诉。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。

您可以通过多种方式联系委员会：

- 访问：**[AgedCareQuality.gov.au/Complaints-Concerns](https://www.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 实施全国养老服务倡导计划。该计划为寻求或接受政府资助的养老服务的老年人、他们的家人或支持人员提供免费、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，以及
- 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疑虑，请致电**养老服务倡权热线 (Aged Care Advocacy Line)**，电话：**1800 700 600**，与养老服务倡权人沟通。您将与您所在州或领地的养老服务倡权组织对接。

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的口译服务，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**。

若您存在耳聋、听力障碍或言语沟通障碍，请通过以下方式获取帮助：

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**。

社交支持

如果您感到孤独或与社会隔绝, 可以通过养老服务志愿者访客计划 (Aged Care Volunteer Visitors Scheme, 简称 ACVVS) 寻求志愿者到访。任何正在接受居家养老支持服务或在居家养老支持优先系统内的人士都可以申请。护理伙伴或服务机构也可以协助安排一名志愿者探访。

如需申请志愿者到访, 请访问 **Health.gov.au/Our-Work/Aged-Care-Volunteer-Visitors-Scheme-ACVVS/Request**。

请在卫生、残障和老龄事务部网站上了解有关 ACVVS 的更多信息: **Health.gov.au/ACVVS**。

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。

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。**

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**) - 免话费。
- 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**。





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。