



Australian Government



myagedcare

Traditional Chinese | 繁體中文



復康護理計劃指南



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）。

復康護理計劃指南

聯繫我們

歡迎透過電子郵件諮詢有關授權和本資料使用的相關資訊
Communication.AgedCare@health.gov.au。

您可以在這裡找到該產品 **[MyAgedCare.gov.au](https://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資訊，但您可能需要搜索更多資訊來幫助您做決策。

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？

本宣傳冊解釋長者如何通過復康護理計劃獲得支持。

如果老年護理評估員評估您為幫助您獨立生活而需要復康護理，您應該閱讀本宣傳冊。

您也可以在此 **MyAgedCare.gov.au/Resources** 查閱下列手冊，了解其他類型的老年護理支持服務。



這本宣傳冊適合您嗎？

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。

欲了解更多資訊，請瀏覽 MyAgedCare.gov.au/Restorative-Care-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

居家援助計劃提供護理及支持服務、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料和護理服務，其中包括暫託在老年護理機構的短期住宿服務。

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。

目錄

什麼是復康護理計劃？	4
復康護理計劃的費用	8
獲得復康護理服務的方法	13
1. 聯繫「我的老年護理服務」	14
2. 接受老年護理服務的評估	15
3. 商定支持計劃	17
4. 對您的服務進行管理	19
5. 退出復康護理計劃	21
更多援助	25

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。

什麼是復康護理計劃？

本宣傳冊是關於復康護理計劃，復康護理計劃是一個助您恢復或維持獨立生活的短期計劃。

復康護理的重點是提升日常功能，減少對持續高密度的護理需求，讓您可以繼續享受自己喜歡的活動。

復康護理計劃旨在：

- 延遲或避免需要在家中接受持續或更高級別的護理
- 幫助您重新開始進行日常活動
- 管理隨年齡增長而新出現或不斷變化的相關疾病
- 教你如何通過復健教育更長時間地獨立生活。

在老年護理服務評估期間，評估員會與您討論，確定復康護理可否幫您一直獨立地生活。如果可以，您會與復康護理提供商一起設立目標，制定計劃，安排服務來實現這些目標。



如果符合資格，您將獲得各方協調的高密度臨床服務，例如個人照護和輔助健康服務。

每次使用服務，最高可使用 6000 澳元的資金。您可以在 12 個月內兩次使用這筆資金（總計最高 1 萬 2），方式如下：

- 在一年中的不同時期有 2 次單獨的發病（非連續），或
- 如果得到老年護理服務評估員批准，則可在 16 周內單次使用 2 個單位的計劃資金。

如果您需要使用非連續發病的資金，則需要在首次發病治療完畢後至少等待 3 個月。

使用復康護理沒有服務中間暫停的規定。



關於復康護理計劃

通過復康護理計劃，您可以獲得長達連續 16 周高密度的輔助健康支持，專注於實現特定目標或成果。復康護理計劃需要積極的參與和動力去努力提高身體功能，更好地獨立生活。推遲需要更高水平的老年護理服務。

輔助健康及 / 或專業護理人員組成的團隊會對復康護理計劃提供支持，這樣的醫療團隊稱為多學科團隊 (MDT)。您的個人多學科團隊會由幾位不同的健康從業人員組成，例如：

- 物理治療師
- 職業治療師
- 護士
- 足科醫生
- 營養師。

專業的醫療人員 (如醫生或專科醫生) 可以成為團隊一員，但這不是必須的。如果需要去看醫生，全國醫療保險計劃 (Medicare) 也許會承擔部分費用，或者需要自費。

通過復康護理計劃使用非輔助健康和護理服務只能為實現特定的目標和成果。

可提供的服務

通過此計劃提供的服務類型將取決於您評估的需求。服務會根據您的需求來選擇，但必須列於居家援助服務清單中。

詳細了解居家援助服務清單中提供的服務：[**Health.gov.au/Support-at-Home-Service-List**](https://www.health.gov.au/support-at-home-service-list)。

如果老年護理服務評估員確定需要輔助技術設備和小型家居改造，也可以經復康護理計劃提供。是由輔助技術設備和家居改造 (AT-HM) 計劃提供。

了解有關輔助技術設備和家居改造計劃的更多資訊：

[**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)。

如果您已經在接受持續的居家援助服務，您仍然可以使用復康護理計劃。比如說，可能會因跌倒而從復康護理計劃得到輔助健康的服務。同時仍會有持續的居家援助服務，例如打掃房屋。

但只可以由一個居家援助提供商為您提供服務，不能同時由兩個不同的提供商分別提供持續服務和復康護理計劃服務。如果您目前的提供商沒有提供復康護理計劃，您需要更換持續服務和復康護理計劃的提供商。

不符合資格的情況

如果您是以下情況，則**沒有**資格獲得復康護理服務：

- 正在接受或有資格使用臨終服務計劃（或需要紓緩護理）
- 在過去 12 個月內獲得過 2 次單獨的發病或 2 個單位的居家援助復康護理資金（或在過去 90 天內使用復康護理計劃）
- 正在接受或有資格使用過渡護理計劃服務（住院或類似服務）
- 在老人護理機構接受永久護理服務。



復康護理計劃的費用

您需要承擔某些服務的費用，而有些服務則是免費。

您只會對獲得的服務支付費用。例如，如果您享受了交通接送服務，您會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。您無需為這些服務付費。

需要繳納多少費用取決於澳洲民政部對您收入和資產的評估。您的提供商可以幫助您了解自付費用的詳情。這也取決於您的養老金狀況以及是否擁有聯邦老年人健康卡（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。	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 持有者將接受單獨的居家援助評估。
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**

終身上限

自費金額有終身上限。這代表只要您自費了 13 萬澳元（指定價格），就不再需要為任何居家援助服務付費。即使稍後搬進老年護理計劃，您支付過的居家援助服務費用也會計入上限。

欲了解更多資訊，請參閱「居家援助參與者的自費金額」：
Health.gov.au/Resources/Publications/Support-At-Home-Program-Participant-Contributions。

我如何進行收入和資產評估？

如果您已經從澳洲民政部或退伍軍人事務部（DVA）領取全部或部分養老金，則無需申請收入和資產評估。相關機構會使用現有的財務資料來確定您的自費金額。在老年護理服務開始之前，您需要確保您的財務詳細資料是最新的。

如果您沒有領取退休金或屬於自籌資金的退休人士，則將透過收入和資產評估來確定您的自費金額。如果您不申請評估，您的提供商會要求您支付最高費用，直到達到終身上限為止。

請訪問澳洲民政部網站，確認您是否要完成收入及資產評估：
ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care。

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，獲取基本信息和支援。如果需要深度協助，您可以親自或透過視像通話與您所在地區的老年護理專業幹事講講。

請瀏覽**ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** 或致電免費熱線 **1800 227 475**。

澳洲民政部計好您的自費金額後，您和您的服務提供商將收到一封信，寫明您需要支付的金額。如果您沒有服務提供商，我們會向您發送一封帶收入及資產評估的信函。有效期為 120 天。如果您沒有選擇服務提供商或在期限內向他們提交信函，您將需要進行新的收入及資產評估。如果您尚未收到信件，可以致電 **1800 227 475** 聯繫澳洲民政部，要求更新您的收入和資產評估狀況。

如果您的情況發生變化，必須盡快告知澳洲民政部。您的自費金額可能需要調整，因為這可能會改變您自付的老年護理費用。請瀏覽 **ServicesAustralia.gov.au/Changes-To-Your-Circumstances-And-Aged-Care-Costs**。

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，如果您和您的伴侶都需要獲得老年護理，那麼您們各自的付款方式都可能影響對方的老年護理費用和自付費用。

欲了解有關老年護理費用和自付費用的更多資訊，請瀏覽澳洲民政服務中心或網上預約面對面的免費諮詢，獲取基本信息和支持。

如果需要深度協助，您可以親自或透過視像通話與您所在地區的老年護理專業幹事講講。請瀏覽 **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** 或致電免費熱線 **1800 227 475**。

您也可以從澳洲民政部金融資訊服務處取得有關管理財務的基本資訊。這項免費服務可以幫助您針對當前和未來的需求做出有關投資和財務問題的明智決策。請瀏覽 **ServicesAustralia.gov.au/Financial-Information-Service**。

提供商可以收取的費用

復康護理服務的價格必須反映提供服務的花費，包括任何行政或交通費用。這些價格必須是正當合理的。

您只能為您所接受的服務付費，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特定服務的價格，並在與您之服務協議中列明這些價格。

如果價格或服務有所變更，您或您的委託決策人必須同意相關變更，並簽署新的協議（如尚未簽署）。如果您不同意定價，您不必簽署協定，但必須簽訂在合約後才能參與復康護理計劃。

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**。



如何支付我的自費款項？

您應該與您的提供商討論您需要怎樣支付服務費用，何時支付。這些費用可以是每周、每兩周或每月支付，或者您可以問問提供商是否有其他付款頻率。您的服務協議還應列出您的付款方式和時間。

如果您因無法控制的原因而無法支付供款，您可能有資格獲得經濟困難援助。如需更多資訊，請瀏覽 **MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance**。

您還可以查看「更多資訊」部分。

獲得復康護理服務的方法

1

聯繫「我的老年護理服務」

2

接受老年護理服務的評估

3

商定支持計劃

4

對您的服務進行管理

5

退出復康護理計劃



透過「我的老年護理服務」可對澳洲政府資助的老年護理服務進行管理。您可以從網上、打電話或親臨辦事處來使用「我的老年護理服務」。

您需要接受評估才能獲得老年護理服務。如果您尚未接受評估，您可以透過以下三種方式申請：

網上申請

網上申請表格方便快捷，容易使用。您也可以在申請之前使用資格檢查工具。

請訪問 **MyAgedCare.gov.au/Apply-Online**。

電話申請

致電「我的老年護理服務」討論您的需求，並透過電話完成評估申請。服務熱線工作日開放時間為上午 8 時至晚上 8 時，週六開放時間為上午 10 時至下午 2 時。

免費熱線 **1800 200 422**。

親臨辦事處

請親自前往澳洲民政部服務中心或網上預約面對面的免費問詢服務，獲取基本信息和支援。

如果需要深度協助，您可以親自或透過視像通話與您所在地區的老年護理專業幹事講講。

請瀏覽 **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services**。

澳洲民政部服務中心工作日的開放時間為上午 8 點至下午 5 點。

免費熱線 **1800 227 475**。

評估期間，評估員會詢問您的日常活動、需求和喜好。評估員也會問到您現時能做什麼、需要什麼幫助和希望做什麼。

評估人員可能會詢問您的病史。如果您同意提供醫療記錄或報告，這些資料可以幫助評估員做決定。

評估員應根據您在評估時確定的需求與您討論選項，包括您是否符合資格參與復康護理計劃。您也可以考慮您當前的居家援助提供商有沒有提供復康護理計劃，或者您是否需要尋找新的提供商。

評估後，評估機構的代表會決定您可以使用哪些服務。然後，您將收到一封《服務提供決定通知書》，其中包括您已獲批，您的支持計劃也會附在信件中。您的支持計劃會指引您獲得重拾機能或防止進一步衰退所需的護理。

如果您在 4 周內沒有收到《服務提供決定通知信》或支持計劃，請致電「我的老年護理服務」**1800 200 422** 或聯繫您的評估機構。

評估過程中的協助

您可能希望家人、朋友或照顧者在評估時為您提供支持。

您的支持人員可以是您的委託決策人，他們有責任在您做決策時必須支持您。在「更多資訊」部分，了解有關委託決策人的更多資訊。

如果您是澳洲原住民及 / 或托雷斯海峽島民老年人，您可能希望有一位長老護理支援工作者在評估時為您提供支持，或代表您發聲。

您應該在評估前告訴評估員是否需要筆譯或傳譯，他們可以安排免費服務來支持您。

如果無法進行現場評估，老年護理評估員可能會安排電話或視像會議評估。如果住在偏遠地區或遇到極端天氣等特殊情況，可能會這樣安排。

對評估提起投訴

如果您對自己的評估有疑慮，請先嘗試與您的老年護理評估員討論。老年護理服務評估機構制定了投訴程序，會與您一同解決疑慮。

如果您和老年護理服務評估員無法解決問題，或者您覺得不方便直接與他們聯繫，請致電免費熱線 **1800 200 422** 聯絡「我的老年護理服務」。

您還可以對決定提出申訴或投訴。請參閱「更多資訊」部分，了解更多資訊。

評估期間，評估員將與您一起制定一個個性化的支持計劃。支持計劃將會根據您的需求量身定制，並將盡可能地提升獨立生活的能力和生活質量。支持計劃將說明您獲批哪些服務。

如果獲准參與復康護理計劃，您的提供商會使用您的支持計劃來制定目標計劃，助您度過復康護理的階段。

如果您已經在使用持續的居家援助服務，您應該查看您的提供商可否提供復康護理計劃。如果沒有提供，您可能需要尋找其他提供商，因為居家援助服務只能由單一提供商提供。

如果您尚未使用持續的居家援助服務，則需要在獲批後 **56** 天內選擇提供商，或如延期至獲批後 **84** 天內選擇提供商。在選擇提供商時，您應該考慮哪些因素對您來說很重要，包括：

- 他們有會說我首選語言的工作人員嗎？
- 他們了解我的文化或宗教信仰嗎？他們能協助我參加文化或宗教活動嗎？
- 他們會與我一起實現我的目標，推進讓我獨立生活嗎？
- 他們對什麼服務收取費用？
- 我可以要求特定的日期或時間接受服務嗎？
- 我可以選擇哪位工作人員為我提供服務嗎？

嘗試與家人、朋友或醫生討論他們推薦的提供商。當地的多元文化團體、原住民和托雷斯海峽島民組織或社區團體也可能提供關於如何滿足您需求的寶貴建議。

設定目標

您的提供商會有一位工作人員專門根據復康護理計劃為您提供護理，這位工作人員就是您的**復康護理合作夥伴**。他們是合資格的专业護理或輔助健康從業人員，助您規劃目標、管理服務，做出決策，並支持您學習如何可以儘可能地獨立生活。

您的復康護理合作夥伴會以支持計劃為基礎，與您一起訂立**目標計劃**。您的目標應該是具體的、可衡量的，並且可以在最多 **16** 周的短期時間內實現。您的復康護理合作夥伴會幫助您定期檢查您的目標計劃，確保服務和支持一直對您實現目標有幫助。他們還可以幫您調整計劃或根據需要幫您安排持續護理服務。您的目標計劃應該是量身定製，支持您恢復身體功能，幫助您學習如何繼續獨立生活。

以上都會記錄在您的目標計劃中，也包括您將會獲得的服務來幫助您實現這些目標。

您的目標計劃 / 服務協議包含：

- 發病的開始日期和預計結束日期
- 您的需求、目標、喜好和現有協助
- 您為幫助您實現目標而獲得的其他任何服務或協助清單
- 評估中發現的任何風險
- 提供的服務，包括復康護理管理，以及服務頻率和預期日期
- 您的個人預算
- 定期檢查情況
- 如何考慮推出復康護理計劃。

您的復康護理合作夥伴會定期與您聯繫，查看進展，並與您討論如何實現目標。他們可以提供協助，並在出現問題和風險時解決問題。

他們還可能為您提供復康護理計劃外的選項，例如社區健康或運動計劃，支持您獨立生活。

希望從服務提供商得到什麼

您的多學科團隊和服務提供商應支持您盡您所能，幫助您實現目標。

他們根據您的獨特情況量身定制服務，提供他們所註冊的服務，同時與您、您的家人、朋友和照顧者一起努力。他們必須尊重您的信仰、文化和生活方式。提供商只能提供在您支持計劃中獲批的服務。

不斷變化的護理需求

復康護理計劃不是為長期護理而設的。如果需求發生變化，或者可能無法實現目標，您應該與您的復康護理合作夥伴討論。如果您的情況有所變化，例如發生跌倒或其他事件，會影響您參與復康護理，您應該告訴您的復康護理合作夥伴。

如果您的提供商或復康護理合作夥伴認為您的需求有所變化，或者您可能無法實現目標，他們也可能會與您討論。

清楚了解新需求後，我們將為您提供最適合您的護理和服務選項。這可能包括持續的老年護理服務。代表需要申請重新評估。

更換提供商

您可以隨時更換提供商。如果您想更換提供商，您應該先與當前的提供商討論。您無需為更換提供商而支付任何加入或退出費用。復康護理計劃沒有服務中間暫停的規定，因此在更換提供商時需要考慮退出計劃的日期。

護理服務的管理

復康護理服務的預算包括您的提供商收取的護理服務管理費用。護理管理可以包括目標規劃、管理預算、評估進度和支持您恢復功能。也可能包括幫助您進一步了解如何維持獨立生活的支持，讓您在護理服務做出明智的決定。

這些事情通常由您的復康護理合作夥伴來做。



您的復康護理合作夥伴會幫助您規劃退出計劃的安排。**退出計劃**應從發病開始，計劃中包括：

- 所接受的服務
- 計劃的目標以及有否達到
- 來自您的多學科團隊的任何建議
- 您是否需要重新評估，是否不需要更多的支持。

您應該保留退出計劃的副本，因為如果您以後需要持續護理或選擇使用其他老年護理服務，退出計劃可能會有所幫助。

當您退出復康護理計劃時，如果您的護理需求有所變化，您可能要接受重新評估。可能包括獲得持續的老年護理服務。

如果您已經在使用持續的護理服務，會決定您是否需要更高水平的服務分類。

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，無論您是獨立在家生活還是在機構護理中生活，您都應該期望自己的權益得到保障，願望得到滿足。

《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，包括您的家人和照顧者，不僅接受還要尊重您的選擇。

您也有權選擇誰來支持您做出這些決定。

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出決定，傳達決定。如果您願意，您可以提名委託決策人來幫助您了解訊息，傳達您的願望。

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。

如需查看或更新委託決策人或選擇不提名委託決策人，請瀏覽現有的網站或致電免費熱線 **1800 200 422**。

欲了解更多資訊，請瀏覽

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 DVA 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**。

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《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及流程。

如果您向服務提供商提出疑慮，提供商必須聆聽，並迅速給予回應，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）提出問題，不必擔心受到報復。

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

提出疑慮是安全方便的。您可以選擇保密或匿名投訴。提出投訴並不代表「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。

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導老年人需求的倡議組織和其他團體密切合作，例如包括：長老老年人護理委員會、老齡問題委員會（COTA）、國家老年護理諮詢委員會和長者權益倡導網絡（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，可以致電老年護理服務倡議熱線 **1800 700 600** 與老年護理服務倡議員討論。您將與所在州或領地的老年護理倡導組織建立聯繫。

請瀏覽 **OPAN.org.au**。



更多援助

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。

如需手語翻譯服務，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，有聽力障礙者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、護理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

如果您感到孤獨或沒有社交，可以透過老年護理義工探訪計畫 (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。您的護理服務合作夥伴或服務提供商也可以幫助組織義工探訪。

您可以在此處申請義工來家探訪，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」－免費致電 **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。可以透過「我的老年護理服務」或諮詢參與者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。

如果您正遭受虐待，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
- 緊急情況下，請致電 **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，按選項 1 與本地的「照顧者門戶」服務提供者講講。
- 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