



Australian Government



myagedcare

Simplified Chinese | 简体中文



养老院入住流程指南



除澳大利亚联邦国徽和其他标注之外，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)。

《养老院入住流程指南》

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://www.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。

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申请入住养老院、搬入过程的具体步骤，以及入住后可以期待的服务内容。

在养老服务评估员完成您的入住资格评估后，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。



免费致电 **1800 200 422** 联系 My Aged Care，访问 **MyAgedCare.gov.au**
或到访 Services Australia 服务中心

本手册的内容适用于您的情况吗？

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。

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

基础居家支持服务

联邦居家支持计划 (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 日后并入居家养老服务计划。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

居家养老服务计划 (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。

康复护理渠道

作为居家养老服务计划的一部分，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，完善养老服务体系建设。此服务隶属居家养老服务计划。

内容概述

养老院照护服务	4
联系 My Aged Care	7
完成养老服务评估	9
院所暂息护理——养老院短期托养服务	12
搬入养老院的流程	13
1. 了解费用	14
2. 寻找养老院	23
3. 申请养老院并确认入住	26
4. 与您的养老院签订协议	27
5. 管理您的护理和服务	32
更多帮助笔译和口译支持	35
清单：计算费用并寻找养老院	42
清单：签订协议	45
清单：准备搬家	46

澳大利亚养老服务体系建设的优化方向

在过去的几年里，澳大利亚联邦政府响应养老服务质量和安全皇家委员会（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。

养老院照护服务

养老院是为那些已无法在家独立生活、需要在日常生活或健康护理方面获得持续协助的老年人设立的居所。

入住养老院的目的是确保您能够获得所需的照护服务。

养老院可以为您提供以下帮助：

- 日常任务，如清洁、烹饪和洗衣
- 个人护理，如洗澡、穿衣、梳洗和如厕
- 注册护士监督下的临床护理，例如伤口护理和用药管理
- 社交活动，帮助您与朋友和社区保持联系
- 其他护理服务等。

养老院提供的院舍养老服务可以是长期的，也可以是短期的。养老院的短期照护服务称为院舍暂息护理。

有关暂息护理的更多信息，请参见本手册第 12 页。



养老院由在澳大利亚政府注册的个人或机构拥有并运营，负责为您提供照护服务。服务提供者必须符合养老服务标准，护理人员也必须接受专业培训，并通过现行的工作人员筛查。

除了照顾您的身体健康，服务机构还必须尊重并支持您的精神、文化需求和个人偏好。护理人员还应接受相应的培训和督导，以确保其能够胜任职责。

另外，还有一些私人资助的居住选择，例如退休村或独立生活单元，为能独立生活的老年人提供多种服务。这类服务由各州和领地政府监管，无需澳大利亚联邦政府批准即可运营。

不过，这些服务机构中也有部分获得批准，可以提供联邦政府资助的养老服务，如居家养老服务。如果符合条件，您可以选择从他们或其他经批准的服务机构获得养老服务。

澳大利亚政府还通过全国原住民和托雷斯海峡岛民灵活养老服务计划(NATSIFAC)为年长的原住民和托雷斯海峡岛民提供符合文化安全标准的养老服务。NATSIFAC服务在居家、社区及养老院环境中提供多样化的养老服务，支持年长的原住民和托雷斯海峡岛民留在家乡及其传统土地附近生活。



申请资格

澳大利亚政府资助的养老服务仅面向具有护理需求的以下人群：

- 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。

提供的护理和服务

如果您有需要，养老院必须为您提供以下护理和服务：

- 日常生活服务：如配备卧室家具、提供餐食、基本洗漱用品及院内社交活动；
- 个人护理协助：如洗澡、梳洗和进食协助；
- 临床服务：如帮助服药、护理服务及获得健康专业人员的服务。

如您有特殊护理需求，可能还会提供其他或额外的服务，包括：

- 特殊床上用品
- 个性化餐食和点心
- 辅助行动工具（如助行架和轮椅，但不包括电动轮椅、电动代步车及定制辅助器具）
- 定制治疗服务（如语言治疗、足部护理和物理治疗）

除此之外，您还可能有其他服务需求。您可以与您的养老院讨论这些服务。

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

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**。

申请时会发生什么

当您申请养老服务时，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。如果您是原住民和托雷斯海峡岛民，您可以申请由原住民和托雷斯海峡岛民评估机构（如有）进行评估。

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，帮助您做出决定并查看或要求获取您的信息。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。这将包含有关您的需求、任何评估的结果以及您获得的任何服务的最新信息。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。

如需更多信息，请访问

MyAgedCare.gov.au/Access-Your-Information-Online。



全新的一站式评估系统 (Single Assessment System) 已实施，旨在简化和优化养老服务评估流程。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点包括：

- 对您、您的注册支持人员、您的家人和照护者来说更易于理解
- 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
- 确保乡村、偏远地区居民也能便捷接受评估。

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
- 居家养老服务计划、院舍暂托服务和院舍养老服务的全面评估。

这些评估还可用于获得全国原住民和托雷斯海峡岛民灵活老年护理 (National Aboriginal and Torres Strait Islander Flexible Aged Care)、多用途服务 (Multi-Purpose Services) 和过渡性护理计划服务 (Transitional Care Program services)。

从 2025 年 7 月 1 日起，原住民和托雷斯海峡岛民评估机构也将分阶段推出。这些机构为原住民和托雷斯海峡岛民长者提供文化安全保障、创伤知情照护和疗愈导向支持，确保他们能够顺利获取所需的养老服务。

评估流程说明

一旦您在 My Aged Care 注册了评估，当地的评估机构将在接受您的转介后的 2 到 6 周内与您联系。

评估员将在您预约的时间和日期上门进行评估。您可以请家人、朋友或照护者陪同参与评估，为您提供支持。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）。

他们会询问您的日常活动、需求和偏好、哪些事情尚能胜任、哪些事情需要帮助以及希望将来能够做哪些事情。

评估结果

评估完成后，评估员会将他们的建议提交给“代表”——代表是澳大利亚政府聘用的独立人士，负责决定您是否有资格获得养老服务。

随后，代表会根据评估结果对您的护理需求作出正式决定。如果您被评估为符合入住养老院的资格，您将收到一封来自养老服务评估员的批准信及支持计划，列明您获批可接受的服务内容。

支持计划中将包含一个专用的转介代码，如果您决定入住养老院，可将该代码提供给您选择的服务机构。关于入住养老院的决定，必须在您本人同意的前提下作出。

若您未获批准入住养老院，您将收到一封信件，说明拒绝的原因以及可以联系的求助渠道。您也可能符合其他类型的护理服务资格，如是，这些信息也会随信附上。

如果您没有收到说明评估决定的批准信，请首先联系您的养老服务评估员，或致电 **My Aged Care 1800 200 422** 并索取批准信副本。

如果您的需求随着时间有所变化，但您已经在使用经评估确定的养老服务，则无需重新评估。

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。

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**。



免费致电 **1800 200 422** 联系 My Aged Care，访问 MyAgedCare.gov.au
或到访 Services Australia 服务中心

院所暂息护理——养老院短期托养服务

如果您家中的照护者因某种原因无法照顾您，您可能有资格在养老院短期居住。这种服务被称为“院舍暂息护理”，可以是提前安排的，也可以在紧急情况下申请。

提供的护理

养老院必须为您提供与长期入住时相同范围的护理和服务。

每个财政年度，您最多可以使用 63 天的院舍暂息服务。如有需要，您或您的服务机构可联系您的养老服务评估员，申请以 21 天为单位延长暂息护理的时限。

申请院舍暂息护理

您需要接受关于暂息护理的评估，才能入住养老院。可提供院舍暂息护理服务的养老院信息可通过 My Aged Care 网站查询。并非所有养老院都提供该服务，因此服务的可用性可能因地区而异。建议您直接联系养老院，确认是否有空位。

如果您需要紧急暂息护理或其他方面的照护者支持，您可以联系照护者门户 (Carer Gateway)：

- 免费致电 **1800 422 737** (工作日上午 8 点至下午 5 点)。
- 访问 **CarerGateway.gov.au** 了解更多照护者支持服务

另请参阅第 21 页了解院舍暂息护理的费用详情。

入住养老院的流程

在您接受评估并收到批准入住的信函后，您可以按照以下步骤搬入养老院并管理相关服务：

1 了解费用

2 寻找养老院

3 申请养老院并确认入住

4 与您的养老院签订协议

5 管理您的护理和服务

免费致电 **1800 200 422** 联系 My Aged Care，访问 MyAgedCare.gov.au
或到访 Services Australia 服务中心

澳大利亚政府为养老院提供补贴，以确保费用合理、可负担。根据您的护理需求，补贴将直接支付给养老院。

平均而言，政府每年为每位长期居住在养老院的居民提供约 119,000 澳元的资助。这一金额每年都会调整增加。

如果您具备经济能力，您需要为以下项目支付费用：日常生活支出、非临床护理服务以及住宿费用。

您可以使用 My Aged Care 网站上的费用计算器，预估您的各项费用、个人分担额和住宿费 MyAgedCare.gov.au/Aged-Care-Home-Fee-Estimator。

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。

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

免费致电 **1800 227 475** (工作日上午 8 点至下午 5 点)。

各项费用及个人分担费和住宿费

如果您在 2025 年 11 月 1 日之后搬入养老院，可能会适用两种不同的费用安排：

如果您在 2024 年 9 月 12 日前已经开始享受居家护理计划，或已经获得批准但尚在等候护理计划服务，您将按照 2014 年 7 月 1 日实施的费用安排缴费；否则，将按照 2025 年 11 月 1 日实施的新费用安排缴费。

在 2024 年 9 月 12 日之后获批居家护理计划的人士：

- 基本每日费用
- 入住分担费
- 非临床护理分担费
- 更高标准的日常生活费用。

在 2024 年 9 月 12 日当日或之前获批居家护理计划的人士：

- 基本每日费用
- 基于收入和资产测试的护理费
- 更高标准的日常生活费用。

除了各项费用及个人分担费外，所有进入护理机构的人员通常还需要承担部分住宿费用。各类费用说明如下：

- **基本每日费用**

此费用涵盖日常生活开销，例如膳食、电力和洗衣服务。每位入住者都需支付这项费用，对部分人而言，这可能是他们唯一需要承担的费用。

符合条件的前战俘 (POW) 和维多利亚十字勋章 (VC) 获得者的基本每日费用将由退伍军人事务部 (DVA) 承担。

- **入住分担费 (适用于 2025 年 11 月 1 日新费用安排)**

澳大利亚政府会提供一笔入住补助金，以补足基本每日费用，并覆盖养老院内日常生活服务的全部开支，包括膳食、清洁、洗衣和水电费用。此补助根据收入和资产进行评估，并于每年 3 月和 9 月进行调整。如果您有经济能力，则需分担部分费用。

符合条件的前战俘和 VC 获得者免缴入住分担费。

- **非临床护理分担费 (适用于 2025 年 11 月 1 日新费用安排)**

此费用涵盖非临床护理方面的开支，例如协助沐浴、行动支持和日常生活活动安排等。如果您具备支付全部入住分担费的能力，您也可能需要承担部分或全部的非临床护理分担费。您是否需要缴纳该费用以及金额多少，将由 Services Australia 或 DVA 根据您的收入和资产评估结果告知您。此费用有每日和终身上限，上限金额在 3 月和 9 月根据指数进行调整。如果您已达到终身上限，或累计支付时间达到 4 年 (以先到为准)，您将不再需要支付此项分担费。

符合条件的前战俘和 VC 获得者可免缴非临床护理分担费。

- **经收入和资产测试测算的护理费（适用于 2014 年 7 月 1 日费用安排）**

如您适用于 2014 年 7 月 1 日的费用安排，并且收入与资产超过一定标准，您可能需要支付部分护理费用作为分担金额。Services Australia 或 DVA 会告诉您是否需要支付这笔费用，金额将取决于您的收入和资产评估。此费用同样设有年度和终身上限，上限金额也会在每年 3 月和 9 月进行指数化调整。

符合条件的前战俘和 VC 获得者可免缴此项费用。

- **住宿费用**

此部分费用用于支付您在养老院的住宿。您支付的住宿费用类型基于您的收入和资产评估，并将是以下之一：

- **住宿费**：如果您需自行承担全部住宿费用，您需支付与养老院协商确定的房费
- **住宿分担费**：如只需承担部分住宿费，您将根据收入和资产支付分担费，其余由澳大利亚政府补贴
- **无住宿费用**：对于部分人群，住宿费用将由政府全额承担。

Services Australia 将告诉您哪种适用于您。

- **更高标准的日常生活费用**

您也可以选择额外购买某些商品和服务，这些内容超出了养老院必须提供的基本护理和服务范围。这类费用由您与提供机构协商确定，仅能在您入住养老院之后达成协议。协议设有 28 天的“冷静期”，期间您可选择取消该协议。费用协议将每年进行审查，您也可随时取消协议，只需提前 28 天通知服务机构。

只要您在养老院中，每一天都需支付相关费用和分担费。这些费用按日计算，但通常每两周或每月向养老院支付一次。

有关养老院费用的更多信息，请访问

MyAgedCare.gov.au/Aged-Care-Home-Costs-and-Fees。

收入和资产评估

您将需要进行收入和资产评估，以确定您是否：

- 有资格获得澳大利亚政府的住宿费用补贴
- 需要支付非临床护理费或入住分担费，或经收入和资产测试测算的护理费，以及应缴金额。

收入和资产评估的目的是判断您的财务状况及其支付养老服务费用的能力。评估通常由 Services Australia 进行，符合条件的退伍军人社区成员则可能由 DVA 进行评估。

您可能需要提供您的财务详细信息

收入和资产评估将要求您提供资产和收入的信息，并据此决定您应支付的养老服务费用。

但不是所有人都需要提交财务信息。例如，如果您已从 Services Australia 或 DVA 获得基于收入和资产测试的补助，且您没有自有住房，通常无需额外提供财务信息。Services Australia 已掌握足够的信息来完成您的收入和资产评估。

您可以在 Services Australia 网站上查询是否需要提供您的财务详细情况：**ServicesAustralia.gov.au/How-To-Apply-For-Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care**，或在工作日早上 8 点至下午 5 点致电 Services Australia： **1800 227 475**。

如何安排收入和资产评估

如需更多信息或完成收入和资产评估：

- 免费致电 Services Australia
- 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。

如果您选择不进行收入和资产评估，您将无法获得政府对住宿和护理费用的资助。此时，养老院可以要求您支付最高费用和住宿费，金额可能高达他们公布的最高房间价格。

要查看您的收入和资产评估状态，请联系 Services Australia 或 DVA。

请务必及时更新财务信息

完成收入和资产评估后，您需要及时向 Services Australia 或 DVA 更新您的收入和资产。法律规定，您必须在 28 天内报告您本人或配偶的个人或财务状况变动。及时更新信息有助于确保您的养老服务费用准确、合理。

您可通过以下网址了解如何更新信息

ServicesAustralia.gov.au/Update-Your-Details-If-You-Get-Help-With-Aged-Care-Cost-Care。

联系方式

Services Australia 免费热线：1800 227 475，周一至周五上午 8 点至下午 5 点。

退伍军人事务部 (DVA) 免费热线：1800 838 372。

搬入前评估信

如果您在搬入养老院前进行了收入和资产评估，您将收到一封评估信，说明您可能需要支付的各项费用估算。该评估结果有效期为 120 天，除非您的个人情况发生重大变化。

如果您的情况发生变化，您需要通知 Services Australia 或 DVA。如果需要，Services Australia 将重新签发您的搬入前评估信。

如果 Services Australia 或 DVA 已掌握您的财务信息，您无需进行额外评估。搬入养老院后，您将收到一封费用通知信。

如果您希望在入住前获取评估信，请拨打免费热线联系 Services Australia： **1800 227 475** 或联系 DVA： **1800 838 372**。

建议您在参观或咨询养老院时随身携带该评估信，以便了解各养老院的具体费用情况。

您支付的金额

一旦您搬入养老院，Services Australia 将向您和养老院发送信函，列出您可能需承担的各项最高费用。每当您的入住费用、非临床护理费、经收入和资产测试测算的护理费或住宿费用发生变化时，您都会收到一封更新信件。

无论您是否必须支付住宿费用，每位入住者都必须与养老院就房间价格达成书面协议。此房价将写入您在入住前签署的《住宿协议》中，但不会显示在 Services Australia 的费用通知信中。

所有收取住宿费用的养老院都必须在 My Aged Care 网站的“查找提供机构”工具中公布：**MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**。

公布的房间价格为该养老院可向您收取的最高价格，但您也可以尝试与养老院协商更低的价格。

住宿付款方式

在您入住养老院之前，您需要与服务机构以书面形式确认房间价格。收入和资产评估将决定您需全额支付房间的约定价格，还是仅需分担部分金额。

您可以选择以下方式支付住宿费或分担费：

- 一次性付款，具体称为
 - › 可退还的住宿押金 (RAD) 或
 - › 可退还的住宿分担费 (RAC)
- 租金式付款，包括每日住宿费 (DAP) 或每日住宿分担费 (DAC)
- 混合付款方式，即一次性付款和租金式付款相结合。

在您正式入住养老院前，提供机构不得要求您选择付款方式。您可以在入住后随时选择进行一次性付款。在您尚未完成一次性付款前，您需要按日支付不可退还的每日费用。

RAD 和 RAC 保留金

自 2025 年 11 月 1 日起，如果您选择以此方式支付住宿费用，服务机构可从您的 RAD 或 RAC 余额中扣除并保留一小部分金额。服务提供机构将计算应扣除的金额。该金额将定期扣除，在您离开养老院后不会退还。在养老院接受护理满 5 年后，将不再继续扣除。这是为了在您长期接受养老服务时，保护您的财务利益。

您的服务提供机构将告知您 RAD 或 RAC 保留金是否适用于您。

如果您选择一次性付款，那么在您离开养老院时，在扣除适用的 RAD 或 RAC 保留金，以及您已同意的其他扣款后，剩余金额将予以退还。

DAP 指数调整

DAP 付款可能会进行指数调整，以反映不断上涨的住宿成本。如果指数调整适用于您，您的 DAP 金额将根据消费者物价指数 (CPI) 的变化，于每年 3 月 20 日和 9 月 20 日进行上调。这些日期与养老金上调的时间一致。服务机构会告知您 DAP 指数调整是否适用于您。若您符合政府住宿费用援助资格，您支付的 DAC 不进行指数化调整。

综合付款

如果您选择组合付款方式，可以选择从一次性付款中提取每日付款。您的养老服务提供机构也可能同意从您的一次性付款中扣除其他费用，例如基本每日费用。随着时间推移，若不补足一次性金额，这将逐步增加您的每日付款金额。

如果您被要求支付住宿分担费，Services Australia 将告知您可能需支付的最高金额。Services Australia 建议的 DAC 并不考虑您是支付了全额还是部分 RAC。每当 Services Australia 发送新的费用通知信时您的养老服务提供机构必须重新计算相关金额，以确保您始终支付符合您经济状况的正确金额。

有关住宿费用的更多信息，请访问 My Aged Care 网站：
MyAgedCare.gov.au/Understanding-Aged-Care-Home-Accommodation-Costs。

院舍暂息护理费用

如果您通过养老院接受暂息护理，则无需支付入住分担费、非临床护理分担费或住宿费用。

您可能需要支付基本每日费用，也可能需要支付预订费。DVA 可以为符合条件的退伍军人和战争遗孀/丧偶人士支付基本每日费用。如需评估，请致电退伍军人居家护理免费热线：**1300 550 450**。

预订费是院舍暂息护理费用的预付款，金额不得超过一整周的费用或整个入住期间费用的 25%，以较低者为准。

如果您在入住日期前 7 天以上取消暂息护理预约，提供机构必须退还您的预订费。

您也可以选择额外购买某些商品和服务，这些内容超出了养老院必须提供的基本护理和服务范围。较高的日常生活费用由您与提供机构协商确定，仅可在您入住后达成协议。

一旦您政府资助的暂息护理天数已用完，而您仍继续接受护理，提供机构可能会向您收取额外费用。这笔费用需事先达成一致，并写入您的服务协议中。

专业服务提供机构的费用

某些养老服务专项计划（例如 NATSIFAC 或多功能服务）可能采用不同的方式计算费用。这些计划可能不适用收入和资产评估，您应与您的提供机构讨论可能涉及的费用。

有关专业服务提供机构的更多信息，请访问 My Aged Care 网站：
MyAgedCare.gov.au/Support-People-Living-Rural-And-Remote-Areas 或 MyAgedCare.gov.au/Support-Aboriginal-And-Torres-Strait-Islander-People。

经济困难援助

如果您因无法控制的原因难以支付院舍费用、分担费和住宿费用，可以寻求帮助。根据您的个人情况，您可以申请经济援助，包括您的基本每日费用、经收入和资产测试测算的护理费、入住分担费、非临床护理分担费和/或住宿费用。

有关经济困难援助的更多信息，请访问 MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance 或通过免费热线致电 Services Australia 1800 227 475。

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。某些付款方式可能会影响您的养老金，以及养老服务费用和个人分担部分。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。

在选择养老院时，重要的是了解该院舍是否能够满足您现在和未来的需求。找到适合自己的养老院的最佳方式，是实地走访几家不同的院舍，查看以下内容：

- 住宿条件如何
- 提供哪些护理、服务和活动类型
- 他们如何最好地满足您的个人需求
- 住宿价格
- 他们提供的任何额外商品和服务，若用于满足更高水平的日常生活需求，可能会产生额外费用

您可以通过以下方式查找提供机构：

- 使用 My Aged Care 网站上的“查找提供机构 (Find a provider) ”工具 **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider** 搜索和比较提供机构
- 免费致电 My Aged Care **1800 200 422** 索取当地养老院的名单，或者他们可以通过邮寄方式发送给您
- 若您所在地区设有 Services Australia 服务中心，也可与养老服务专员面谈，或通过视频方式沟通。如需预约，请拨打免费热线 **1800 227 475** (工作日上午 8 点至下午 5 点)。

星级评级可帮助您比较养老院的服务质量与安全水平。所有养老院都会获得一个总体星级评级，以及四个子类别的评分：居民体验、合规性、人员配备和质量监管指标。

您可以根据对您而言重要的事项（如健康支持、语言或信仰）筛选合适的院舍。您还可以查看院舍居民对其所接受的护理和服务的感受，例如“您在这里感到安全吗？”或“您喜欢这里的食物吗？”等问题的反馈。

您可以使用 My Aged Care 网站上的“查找提供机构 (Find a Provider) ”工具查看养老院的星级评定，网址为 **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**。

长者护理支持计划可协助年长的原住民和托雷斯海峡岛民了解养老服务体系。要查找您附近的长者护理支持工作者，请访问 My Aged Care 网站 **MyAgedCare.gov.au/Support-Aboriginal-And-Torres-Straight-Islander-People**。

免费致电 **1800 200 422** 联系 My Aged Care，访问 **MyAgedCare.gov.au** 或到访 Services Australia 服务中心

与提供机构会面

在拜访养老院前，请先列出对您而言重要的事项，以便在参观过程中有所侧重。您可能需要携带：

- 来自养老服务评估员的信件和转介代码详细信息，因为部分院舍希望确认您已获批准接受院舍养老服务，并了解您所需的服务类型
- 若您已完成收入和资产评估，则携带 Services Australia 提供的搬入前评估信。

当您到访每个养老院时，您可能还需要记下您喜欢的内容、不喜欢的内容以及您在那里是否感到舒适。您对员工和环境的印象将帮助您决定哪个养老院适合您。

您也可以参考本手册末尾的清单，协助您做准备和资料收集。

您可以向养老服务提供机构提出以下问题：

- 提供/不提供哪些类型的护理服务？哪些服务是我需要自费的？
- 你们是否可以协助我处理医疗需求，例如服药或伤口护理？
- 你们能满足我的个性化需求吗？（如语言与文化、宗教信仰、性取向或性别认同、宠物安排、医疗就诊等）
- 餐食安排是怎样的？（包括用餐座位、时间、菜单、访客、房间用餐和特殊饮食）
- 如何保障我的隐私和安全？
- 社交和文化活动是如何决定的？是否会照顾我的兴趣爱好？
- 是否有交通工具可用于外出购物、就医或探亲？费用大概是多少？
- 护理人员接受过哪些培训？我是否能获得合格护士和个人护理员的照顾？夜间有多少护理人员在岗？
- 我的伴侣、家人或朋友如何参与我的护理？他们能否在需要时留宿？如果我想在晚上与家人一起居住，可以吗？

- 你们是否可以协助安排医疗预约和其他健康服务？我可以继续看自己的全科医生和其他健康执业者吗？
- 有哪些监管机制保障服务质量？养老院在认证审核中表现如何？正在采取哪些措施改善护理与服务质量？
- 是否具备符合政府规定护理时间目标的专业护理团队配置？
- 正在改进的方面有哪些？目前已取得哪些成果？如何让老年人及其家属和照护者参与到决策或服务质量改进中？
- 我应该与谁讨论疑虑或投诉？如何处理投诉？



当您找到符合需求的养老院后，就可以开始申请床位。您可以同时申请多家养老院。建议申请多家院舍，因为您首选的养老院可能暂时没有空床。一旦有空床，养老院会联系您或您指定的联系人。

填写申请表

所有养老院都有自己的申请流程，可能会要求您填写表格。请与您感兴趣的院舍联系，了解具体申请流程及所需材料。

您需要将从养老服务评估员那里收到的唯一转介代码提供给您选择的提供机构。这将使他们能够查看您的客户档案，评估您的护理需求，协助您顺利搬入养老院。

确认入住

一旦有空床，养老院会联系您或您指定的联系人。一旦您接受床位，该养老院将为您提供正式协议，内容涵盖服务内容、住宿费用，以及您作为政府资助养老服务消费者的权利和义务。

您也可以参考本手册末尾的清单，协助您为搬入做好准备，包括处理相关医疗和财务事务，以及告知相关人员您的搬家安排。

在接受床位并搬入前，养老院必须向您提供一份服务协议。

在搬入前，您还将与养老院签订住宿协议。住宿协议可能作为服务协议的一部分，也可能是单独的文件。您必须在入住前签署住宿协议。

服务协议和住宿协议是您与养老院之间具有法律效力的文件。

这些文件列明：

- 所提供的护理和服务
- 您需要支付的杂项费用、分担费和住宿费
- 支付这些费用的方式
- 您的权利和责任。

在签署前，请务必了解协议中的所有内容。如有疑问，应及时向养老院提出。养老院有责任确保协议内容清晰易懂。

请注意：拟定的协议中可能没有涵盖您认为重要的事项，因此建议您在签署前认真核查。您还可以要求：

- 向养老服务提供机构索取更多信息，如膳食和访客政策、多元包容计划，以及其他入住安排。
- 请家人、朋友、照护者、财务顾问或法律专业人士协助您理解协议内容。
- 寻求倡导服务的帮助，可免费致电老年人倡导网络（OPAN）：
1800 700 600。

您也可以使用本手册后附的清单，与心仪的养老服务机构协商相关协议内容。

协商各项费用、分担费和住宿费用

您可以委托他人代表您与养老服务提供机构协商各项费用、分担费和商定房价。

您或协助您的人应在入住前，与养老院讨论并正式确认房价、各项费用及分担金额。

签署协议

服务协议

服务协议将详细说明养老院为您提供的护理和服务，以及相关费用。

住宿协议

您必须在搬入前签订住宿协议。但是，在搬入之前，您无需选择如何支付住宿费用。入住后，您可随时选择一次性支付部分或全部住宿费用。在您选择一次性付款之前，必须先通过租金式付款方式支付住宿费用。

更高的日常生活水平协议

在您搬入之前，养老院不得要求您签署更高的日常生活水平协议。签署协议后，您有 28 天的时间改变主意。您的协议必须包括您将收到的商品和服务，以及它们的费用。

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》

新的《养老服务法》包含一份《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
- 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**。

免费电话：**1800 700 600**

评估您的护理需求

搬入养老院后，您的提供机构将安排您与独立评估员一起评估您的护理需求。评估过程中，评估员会询问您一些问题，了解您哪些事情可以自己完成，哪些不能。

这项评估的目的是为了为您确定澳大利亚国家养老服务级别 (AN-ACC)。该护理级别将决定政府向养老院提供的护理费用补贴金额。

如果您的护理需求发生变化，您或您的养老服务提供机构都可以申请重新评估。

支持与护理服务

所有养老院必须每天 24 小时、每周 7 天至少安排一名注册护士在现场（特殊情况下可申请豁免）。这可确保您在需要时能够随时获得护理支持并应对紧急情况。

此外，养老院还需为所有住户提供平均护理时间。这称为护理时间责任 (care minutes responsibility)，由注册护士、登记护士、个人护理员和护理助理提供。这些将影响养老院的星级评定。

平均而言，所有养老院住户每天将接受 215 分钟的护理，其中包括至少 44 分钟的注册护士护理。每家养老院需达到其住户整体的平均护理时间目标，因此，具体分配到个人的护理时间可能会有所不同，取决于每位住户每日的个人状况与临床护理需求。

请注意：并非所有护理时间都为面对面服务，护理时间可能包括活动，例如制定护理计划、与家庭成员联络以及安排与其他健康执业人员的预约。

有关 Care Minutes 的更多信息，请访问 [Health.gov.au/Resources/Publications/Care-Minutes-In-Aged-Care-Homes](https://www.health.gov.au/Topics/Health-Topics/Healthcare/Healthcare-Topics/Care-Minutes-In-Aged-Care-Homes)。

看全科医生、牙医或专科医生

您可以继续就诊您原有的全科医生、牙医或专科医生。如果需要，您的养老院必须协助您预约并联系您选择的医生。您无需向养老院支付预约安排的费用。但通常需要自行支付医生的诊疗费。

养老院还可以帮助您安排前往和返回就诊的交通。若有工作人员陪同，您可能需要承担交通费用和陪同人员的相关费用。

获得辅助医疗服务

如果需要，您的养老院必须帮助您获得辅助医疗服务，例如物理治疗、足病治疗和言语治疗。这类服务可能会通过一个特殊治疗计划提供，旨在帮助您恢复功能或维持日常生活的独立能力。这项治疗计划由养老院制定并承担费用。

但如果需要额外的、不属于该治疗计划的专职医疗服务，您可能需要自行承担相关费用。

请与您的养老院沟通，明确您的需求。

社交活动

养老院会组织各类社交及其他休闲活动。欢迎您告诉他们自己的兴趣和爱好，他们会协助您在养老期间继续参与自己喜欢的活动。他们也可能向您推荐新的活动供您尝试。

社区访客

如果老年人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。凡是接受政府补贴的院舍养老服务或居家养老服务对象，包括已获批准或列入国家优先系统的人士，都可以申请探访服务。

如需更多信息，请访问 Health.gov.au/ACVVS。

外出度假

如果您想去度假或探望家人和朋友，您每个财政年度最多可享有 52 晚的社交假，这段时间内保留您的养老床位。即使在外度假，您仍需继续支付日常的费用、分担费和住宿费用。

若一年内的社交假超过 52 晚，政府将停止为您提供相应的服务补贴，您的养老院可能会要求您补缴这段期间的费用差额。

住院时间

如果您需要住院治疗，住院时间不会计入社交假。但您仍需照常支付各项费用、分担费和住宿费用。若住院时间较长，您的部分费用或分担费可能会相应减少。

更换房间

如果您对您的养老院感到满意，但想换房间，您可以询问您养老院的经理。即便不能立即换房，对方也必须认真考虑您的申请。

若换房涉及不同房型，如从多人间换到单人间，您可能需要修改住宿协议并协商新的住宿价格。

在某些特殊情况下，即使您没有提出申请，养老院也可能安排您搬至其他房间。若您对被要求换房，或搬迁的处理方式有任何疑虑，请及时与养老院的经理沟通。

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**。

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**。

免费致电 **1800 200 422** 联系 My Aged Care, 访问 **MyAgedCare.gov.au** 或到访 *Services Australia* 服务中心

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。

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。

免费致电 **1800 200 422** 联系 My Aged Care，访问 MyAgedCare.gov.au 或到访 Services Australia 服务中心

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**。



清单

计算费用并找到合适的养老院

请使用以下清单，帮助您估算各项费用（如日常费用、分担费和住宿费），并寻找符合您需求的养老服务机构。

评估之后

- 从您的养老服务评估员那里获取批准信和支持计划。

估算成本

- 使用 My Aged Care 网站上的养老院费用估算工具估算您的费用、分担费和住宿费：MyAgedCare.gov.au/Aged-Care-Home-Fee-Estimator。

尽早安排财务评估

- 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/How-To-Apply-For-Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care。
 - 如果您已从 Services Australia 或 DVA 领取经收入和资产测试的补助，且不拥有房产，则通常无需再进行此项评估。
 - 如果您在进入养老院之前需要搬入前评估信，您可以拨打 Services Australia 免费电话 **1800 227 475** 索取或免费致电 DVA **1800 838 372**。
 - 如果您打算从 NATSIFAC 提供机构寻求服务，则无需申请收入和资产评估。
- 如果您的财务状况发生变化，请及时告知 Services Australia 或 DVA，他们将重新签发评估信。

列出您感兴趣的养老院

- 使用 My Aged Care 网站上的 “查找提供机构 (Find a provider) ” 工具, 网址为: **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**。
- 免致电 My Aged Care **1800 200 422** 查找您所在地区的养老院。
- 如果您所在地区设有 Services Australia 的养老服务专员, 可前往会面, 或通过视频进行远程咨询: 免致电 **1800 227 475** 进行预约。
- 使用 My Aged Care 网站上的费用估算器, 计算您的费用、分担金额和住宿费用。

联系/访问您首选的养老院

- 携带从您的养老服务评估员处获得的批准信。
- 携带从 Services Australia 获取的搬入前评估信。
- 注意: 如果您尚未安排收入和资产评估, 请访问 Services Australia 网站确认是否需要安排: **ServicesAustralia.gov.au/How-To-Apply-For-Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care** 或通过免费致电联系 Services Australia **1800 227 475** 或 免致电 DVA **1800 838 372**。
- 列出对您来说重要的内容和要询问的问题。
- 记下您访问的每个养老院, 例如您喜欢/不喜欢什么, 以及对员工、居民和环境的印象。
- 询问各项费用、分担金额和住宿费用。
- 询问是否提供更高日常生活标准下的额外商品和服务, 以及相关费用。
- 如果您有意向入住某家养老院, 请填写该院的申请表格进行申请。

收入和资产评估过程的支持

- 您可以指定某人协助您做出决策，或者在您通过 Services Australia 或 DVA 进行财务评估时代表您行事。
- 如果您已经从 Services Australia 或 DVA 获取经收入和资产测试的补助，您可能已指定了某位人士协助您处理相关事务。要了解您有哪些选择，请访问：
 - › Services Australia: **ServicesAustralia.gov.au/Centrelink-Or-Aged-Care-Representative-To-Act-For-You.**
 - › DVA: **DVA.gov.au/Get-Support/Advocacy-Representation-Advice/What-Representative.**
- 上述安排仅适用于与 Services Australia 和 DVA 的互动。如您愿意或需要支持，您可以指定某人帮助您就养老服务做出决定，并传达您的意愿。这包括与 My Aged Care 及养老服务提供机构的交流。这些人可以成为您的注册支持人员。您的注册支持人员可以与 Services Australia 或 DVA 的代表相同，也可以不同。
- 如果您选择不完成收入和资产评估，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**。
- 在决定如何支付各项费用和住宿费之前，建议您寻求独立财务建议。您还可以通过以下方式联系 Services Australia 的免费财务信息服务 **132 300** 获取相关支持。

清单

签订协议

检查您的服务协议是否包括：

- 您的养老院的名称
- 养老院将提供的护理和服务
- 用于制定费用、分担金额和住宿费用的政策和执行做法
- 您需要支付的每日费用以及经收入和资产测试的护理费、入住和非临床护理分担费（如适用）
- 住户和养老院的权利和责任
- 养老院如何处理投诉
- 任何可能被要求搬离的情况，以及养老院将如何协助您找到其他住所
- 您与养老院之间商定的其他事项。

检查您的住宿协议是否包括：

- 约定的房价
- 有关您的住宿费或分担费的其他条款包括 DAP 指数调整是否适用
- 当您搬离或去世时，一次性付款余额的退还条款，包括适用于该金额的扣除项目
- 您将入住的具体房型或住宿安排
- 您的住宿费用所涵盖的服务内容
- 有关更换房间的条件。

检查您的更高的日常生活水平协议（如有）是否包括：

- 您将获得的每项具体服务的详细说明
- 提供机构所承诺的更高标准的服务内容
- 更高日常生活费用的金额及其收取频率
- 每年审查协议的安排。

清单

准备搬家

一旦您接受了某家养老院的房间，请使用本清单通知相关人员。

您的支持网络：

- 您的亲友、照护者和邻居。

医疗专业人员：

- 您的医生/全科医生
 - › 如需更换医生，请要求将您的病历转交新医生
 - › 记下您正在接受的治疗和服用的药物，以便与养老院沟通
- 您定期就诊的其他健康专业人员，如专家和牙医
- 您的社区护士和药剂师。

家庭支持人员：

- 您的园丁或割草服务人员
- 清洁工或其他家务帮手
- 移动送餐和其他支持服务
- 您的居家护理计划提供机构。

政府部门和机构：

- 退伍军人事务部 – 免费热线 **1800 838 372**
- Services Australia – 免费热线 **1800 227 475**
- 澳大利亚税务局 (ATO) – **132 861**
- Medicare – **132 011**
- 您当地的澳大利亚选举委员会办公室
- 您当地的道路和交通管理局 (如需更新驾照)
- 您当地的邮局和市政厅。

财务和保险：

- 您的健康保险提供机构、养老金管理机构、银行、建筑协会或信用合作社。
-

其他：

- 电话、网络、燃气、电力、自来水等公用事业公司
- 对于已申请的其他养老院，如果您不打算搬入，可通知他们取消申请；若仍感兴趣，也可选择继续保留申请状态。



笔记

笔记

免费致电 **1800 200 422** 联系 My Aged Care, 访问 MyAgedCare.gov.au
或到访 Services Australia 服务中心



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。