



Australian Government



myagedcare

Traditional Chinese | 繁體中文



入住老年護理機構 的流程



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) 。

《入住老年護理機構的流程》

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 。

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？

本手冊介紹了長者如何在老年護理機構獲得護理、入住機構的流程以及入住後需要注意的事項。

如果您已經接受過老年護理評估員有關老年護理機構的評估，您應該閱讀本手冊。

您也可以在 **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。



致電「我的老年護理服務」免費熱線 **1800 200 422** ·

請訪問 **MyAgedCare.gov.au** 或到訪 Services Australia 服務中心

這本宣傳冊適合您嗎？

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。

欲了解更多資訊，請瀏覽 [MyAgedCare.gov.au/
Aged-Care-Homes](http://MyAgedCare.gov.au/Aged-Care-Homes)。

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。

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。

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

在老人護理機構接受護理	4
聯繫「我的老年護理服務」	7
接受老年護理服務評估	9
住宿暫託護理 - 在老年護理機構短期居住	12
入住老年護理機構的流程	13
1. 計算花費	14
2. 尋找老年護理機構	23
3. 申請入住老年護理機構並接受服務	26
4. 與老年護理機構簽訂協議	27
5. 管理您的護理和服務	32
更多援助	35
檢查列表 - 計算費用並尋找老年護理機構	42
檢查列表 - 簽訂協議	45
檢查列表 - 準備入住	46

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。

致電「我的老年護理服務」免費熱線 **1800 200 422** ·

請訪問 **MyAgedCare.gov.au** 或到訪 Services Australia 服務中心

在老人護理機構接受護理

老年護理機構適用於一些無法在家中獨立生活、在日常事務或醫療保健方面需要持續幫助的長者。

在老年護理機構生活或住在老年護理機構的目的是確保您得到所需的照顧。

老年護理機構可以提供以下支持：

- 日常任務，如打掃、烹飪和洗衣
- 個人護理，如沖涼、穿衣、梳洗和上廁所
- 在註冊護士的監督下進行臨床護理，例如傷口護理和藥物管理
- 社交活動，讓您與朋友和社區保持聯繫
- 其他護理服務。

透過老年護理機構提供的住宿老年護理可以是永久的，也可以是短期的。
老年護理機構中的短期照護稱為住宿暫託護理。

有關住宿暫託護理的更多資訊可在本手冊第 12 頁找到。



老年護理機構由在澳洲政府註冊的個人或組織擁有和經營，提供護理服務。老年護理提供商必須符合老年護理質量標準，老年護理工作人員必須接受適當的培訓，並持有有效的工作人員篩選檢查認證。

除了滿足您的身體上的需求外，老年護理提供者還需要為您的精神和文化需求以及喜好提供支持。還必須對老年護理人員進行培訓和監督，使他們能夠有效地履行職責。

私人投資的住房設施，例如退休村或獨立生活單元，可為獨立生活的長者提供一系列服務。這些住房受州和領地政府監管，無需澳洲政府批准即可運營。

這些私人投資的服務機構也可能獲批，提供由澳洲政府資助的老年護理服務，例如居家援助服務。如果符合條件，您可以選擇從他們或其他經批准的服務提供商接受老年護理服務。

澳洲政府也透過撥款給全國原住民及托雷斯海峽島民老年護理靈活計劃（NATSIFAC）為老年原住民和托雷斯海峽島民提供適合他們文化的老年護理服務。NATSIFAC 在家庭、社區和老年護理機構提供多種老年護理服務，支持老年原住民和托雷斯海峽島民留在離住處和他們的土地較近的地方。



資格

澳洲政府資助的老年護理服務僅限於有護理需求的人士，他們必須滿足以下條件：

- 65 歲或以上
- 原住民或托雷斯海峽島民，年屆 50 歲或以上
- 無家可歸或面臨無家可歸的風險，年屆 50 歲或以上。

可提供的護理和服務

如果您有需要，老年護理機構必須向您提供的護理和服務包括：

- 日常生活服務，如臥室家居佈置、膳食、基本盥洗用品和機構內的社交活動
- 個人護理支援，如沖涼、梳洗和協助進食
- 臨床服務，例如協助服藥、護理和獲得專業的醫療服務。

如果您有特殊照護的需求，您可能會獲得不同或額外的照護和服務，包括：

- 特製的寢具
- 特製的膳食和茶點
- 助行架和輪椅等行動輔助設備，但不包括電動輪椅、電動滑板車和訂製的輔助設備
- 針對個人的治療服務，例如語言治療、足部治療（足部護理）和物理治療。

除以上列表之外，可能還有其他服務。您可以與老年護理機構討論您的需求和喜好。

聯繫「我的老年護理服務」

「我的老年護理服務」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**。

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**。

致電「我的老年護理服務」免費熱線 **1800 200 422**。

請訪問 **MyAgedCare.gov.au** 或到訪 Services Australia 服務中心。

申請流程

申請老年護理服務時，我們會問您一些問題來確定您是否符合資格接受評估。如果符合資格，您需要提供一些個人資料，包括您的全國醫療保險計劃卡的號碼和聯絡資料。如果您是澳洲原住民和托雷斯海峽島民，可以要求由澳洲原住民和托雷斯海峽島民評估機構進行評估（如有）。

在申請過程中，您可以登記您指定的人員，例如家庭成員，朋友或護理人員成為您的委託決策人。這意味著他們可以代表您與「我的老年護理服務」聯絡，幫助您做決定，並查閱或索取您的資料。您可以隨時要求更改您的委託決策人。

我們也會請求徵得您同意建立客戶個人記錄。客戶個人記錄會記錄您的需求、任何評估結果以及您接受的服務的最新情況。客戶個人記錄可減少您複述自身情況的次數。

您可以透過「我的老年護理服務」線上帳戶查閱您的客戶記錄。線上帳戶不收費，可安全地讓您管理服務、決策人和個人資料。您可以通過將您的網上帳戶連結到 myGov 帳戶的方式登入。

欲了解更多資訊，請瀏覽

[MyAgedCare.gov.au/Access-Your-Information-Online](https://www.myagedcare.gov.au/Access-Your-Information-Online)。



我們建立了新的單一評估系統，可簡化和提升老年護理服務的評估流程。隨著您的需求變化，單一評估系統可以讓您更輕鬆地獲得老年護理和不同的服務。

單一評估系統：

- 對您、您的委託決策人、家人和照護人員來說，更簡單易用
- 減少複述次數
- 因應您不斷變化的需求作出調整，無需更換評估機構
- 確保能在非大都市區、農村和偏遠地區接受評估。

所有進行老年護理需求評估的機構現在都可以進行：

- 聯邦居家援助計劃的居家援助評估
- 對居家援助計劃、住宿暫託服務和入住老年護理護理進行全面評估。

這些評估也可用於獲取國家原住民及托雷斯海峽島民老年護理靈活計劃、多用途服務和過渡護理計劃服務。

原住民和托雷斯海峽島民評估機構將從 2025 年 7 月 1 日起分階段展開服務。這些機構為原住民和托雷斯海峽島民長者提供的計劃是適合他們文化、了解創傷和治癒創傷的計劃，幫助他們獲得老年護理服務。

評估流程

在向「我的老年護理服務」申請評估之後，當地評估機構將在收到轉介信後 2 - 6 週內與您聯繫。

評估員將按照您預約的時間和日期到您家中進行評估。您可能希望有家人、朋友或照料人員在評估時為您提供支持或代表您發聲。老年護理服務評估是免費的。

如果您是澳洲原住民和托雷斯海峽島民長者，有可能希望有一位長老老年護理支援人員在評估時為您提供協助。如果傳譯服務對您的評估有幫助，評估員也可以為您安排。

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。如果您住在偏遠地區、住院或遇到特殊情況（例如天氣狀況），可能會這樣安排。

在評估過程中，老年護理服務評估員會詢問您的日常活動、需求和喜好、擅長做什麼、您需要什麼協助以及您希望能夠做什麼。

評估結果

評估後，評估員將向一名負責人提交建議，該負責人是澳洲政府僱用的獨立人士，負責就您是否能獲得老年護理做出決定。

負責人會對您的護理需求做出正式決定。如果您被評估為符合資格入住老年護理機構，您會收到由老年護理評估員發出的批准函和護理計劃，其中列明了您獲批接受的護理服務。

支援計劃會包括一個獨特的轉介代碼，當您選擇入住老年護理機構時，可將代碼提供給您選擇的服務提供商。入住老年護理機構的決定必須徵得您同意。

如果您未獲批入住老年護理機構，您將收到一封信函，交代原因以及取得更多幫助的聯絡方式。您可能符合資格獲得其他護理和服務。如果有其他護理和服務，這些資訊會包含在信中。

如果您沒有收到解釋評估決定的批准函，您應該先聯繫您的老年護理服務評估員或致電 **1800 200 422** 聯繫「我的老年護理服務」，索取一份副本。

如果您的需求隨著時間的推移而變化，並且正在接受經評估的老年護理服務，則無需重新評估。

對評估提起投訴

如果您對自己的評估有疑問，請先嘗試與老年護理服務評估員溝通，可能因此得到解決方案。

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」。



致電「我的老年護理服務」免費熱線 **1800 200 422** ·

請訪問 MyAgedCare.gov.au 或到訪 Services Australia 服務中心

住宿暫託護理 - 在老年護理機構短期居住

如果家中的照護人員因某些原因無法提供照護，您亦可短期入住老年護理機構，這稱為「住宿暫託護理」，可以按計劃或緊急程度安排。

可提供的護理服務

如果您是永久入住老年護理機構，機構必須為您提供與永久入住相同的護理和服務。

每個財政年度您可享有最多 63 天的住宿暫託服務。您或服務提供商可以聯繫老年護理服務評估員，要求將時間延長 21 天。

申請住宿暫託護理

您需要接受老年護理機構暫託服務的評估。您可以在「我的老年護理服務」網站找到有提供住宿暫託護理的老年護理機構資訊。並非所有老年護理機構都提供住宿暫託服務，因此服務的提供因地區而異。您需要聯繫不同的老年護理機構，諮詢是否有空位提供。

如果您需要緊急的暫託護理或額外的照護人員支援，可以聯繫照顧者門戶（Carer Gateway）：

- 免費熱線：**1800 422 737**，工作日上午 8 點至下午 5 點。
- 請訪問 **CarerGateway.gov.au**，了解支援照護人員的更多資訊。

另請參閱第 21 頁的住宿暫託護理費用。

入住老年護理機構的流程

接受評估並收到批准入住老年護理機構的信函後，請按照以下步驟入住老年護理機構，並管理您的服務：

- 1 計算花費**
- 2 尋找老年護理機構**
- 3 申請入住老年護理機構並接受服務**
- 4 與老年護理機構簽訂協議**
- 5 管理您的護理和服務**

致電「我的老年護理服務」免費熱線 **1800 200 422** ·

請訪問 **MyAgedCare.gov.au** 或到訪 Services Australia 服務中心

澳洲政府對老年護理機構提供補貼，確保費用是合理且可負擔的。根據您的護理需求而定的補助金會直接支付給老年護理機構。

平均而言，政府每年為每位老年護理機構的永久居民繳納約 11 萬 9 千澳元，而這個金額逐年增加。

如果您的財力許可，您需要承擔日常生活費用、非臨床護理和住宿費用。

欲估算您的費用、自付金額和住宿費用，請使用「我的老年護理服務」網站上的費用估算器，網址為 **MyAgedCare.gov.au/Aged-Care-Home-Fee-Estimator**。

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**。

免費熱線 **1800 422 737**，工作日上午 8 點至下午 5 點。

費用、自費金額和住宿費用

如果您從 2025 年 11 月 1 日起入住老年護理機構，則適用於兩種不同收費標準中的一種。

如果您在 2024 年 9 月 12 日仍接受居家護理配套服務或已獲批准並等待相關服務，將按照 2014 年 7 月 1 日的收費標準支付費用。否則，您將按照 2025 年 11 月 1 日的收費標準。

在 2024 年 9 月 12 日之後 獲批居家護理計劃服務：

- 每日基本費用
- 生活津貼
- 非臨床護理費用
- 更高的日常生活費用

在 2024 年 9 月 12 日當天或之前 獲批居家護理計劃服務：

- 每日基本費用
- 經過收入及資產評估得出的照護費
- 更高的日常生活費用

除了這些費用和自付金額外，每個接受護理的人都需要支付住宿費用。費用類型清單如下。

- **每日基本費用**

這包括膳食、用電和洗衣等日常生活費用。每個人都需要支付這筆費用。對某些人而言，這是他們唯一需要支付的費用。

退伍軍人事務部（DVA）將為符合條件的前戰俘（POW）和維多利亞十字勳章（VC）受勳者支付每日基本費用。

- **居住費用（2025年11月1日的收費標準）**

澳洲政府提供居住費用來補貼每日基本費用，並承擔在老年護理機構日常生活服務的全部費用，包括膳食、打掃、洗衣和水電費。獲得該補貼需要做收入及資產評估，每年三月和九月會有所調整。如果財力許可，您需要承擔這筆費用。

符合資格的前戰俘和維多利亞十字勳章受勳者可豁免支付居住費用。

- **非臨床護理的自付費用（2025年11月1日的收費標準）**

包括非臨床護理費用，例如沖涼、行動輔助和日常生活。按照您的經濟能力，如果您有能力支付全部生活費用，可能需要支付部分或全部非臨床護理費用。澳洲民政部或退伍軍人事務部會通知您是否需要支付非臨床照護費用，具體金額會根據您的收入及資產評估而定。此費用設有每日和終身上限，且上限金額會在三月和九月進行調整。如果您達到終身上限，或在累計4年後（以先發生時間為準），您就不再需要支付這筆費用了。

符合資格的前戰俘和維多利亞十字勳章受勳者可豁免支付非臨床照護費用。

- 經收入及資產評估得出的護理費用（2014年7月1日的收費標準）

如果您採用2014年7月1日的收費標準，而且您的收入和資產超過一定金額，您可能需要支付護理費用。澳洲民政部或退伍軍人事務部會通知您是否需要支付這筆費用，具體金額將根據您的收入及資產評估而定。此費用設有每年和終身上限，且上限金額會在三月和九月進行調整。

符合資格的前戰俘和維多利亞十字勳章受勳者可豁免支付經收入及資產評估的護理費用。

- 住宿費用

是入住老年護理機構的住宿費用。您支付的住宿費用類型取決於您的收入及資產評估，具體類型如下：

- **全額住宿費**：如果您需要全額支付住宿費用，您將支付與老年護理機構約定的房費。
- **自付部分住宿費**：如果您需要支付部分的住宿費用，您將根據您的收入和資產支付一定金額的住宿費。澳洲政府將支付剩餘部分。
- **無需住宿費用**：政府將為某些人士全額支付住宿費用。

澳洲民政部會通知您適用的類型。

- 更高的日常生活費

除了老年護理機構必須提供的護理和服務外，你還可以選擇支付額外的產品及服務。此費用由您和您的服務提供商商議，並且只有在您接受護理服務後方可達成協議。您會有28天的「冷靜期」，在此期間您可以取消協議。您的費用協議將每年審查一次，您可以隨時提前28天通知提供商取消協議。

您在老年護理機構居住的每一天都包括費用和自付費用。這些費用按日計算，但通常每兩週或每月會支付給老年護理機構。

有關老年護理機構費用的更多資訊，請瀏覽

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

收入及資產評估

您需要進行收入及資產評估來確定您是否：

- 符合資格獲得澳洲政府的住宿費用補貼
- 需要支付非臨床護理或生活費用，或經收入及資產評估得出的護理費用，以及這些自費的金額是多少。

收入及資產評估用於確定您的財務狀況和支付老年護理費用的能力。這些評估均由澳洲民政部完成，但符合條件的退伍軍人群體除外，他們的評估可能會由澳洲退伍軍人事務部（DVA）進行。

您需要提供詳細的財務資料

完成收入及資產評估，您需要提供您的資產和收入資料，並算出您支付的老年護理費用。

並非每個人都需要提供詳細的財務資料。例如，如果您從澳洲民政部或退伍軍人事務部獲得經過收入及資產評估的補貼，而且沒有自置物業，便無需提交詳細資料。澳洲民政部已經掌握了足夠的收入和資產資料來完成您的收入及資產評估。

您可以在澳洲民政部網站上查詢是否需要提供您的財務狀況資訊：

ServicesAustralia.gov.au/AgedCareCostApply，或致電澳洲民政部，電話號碼為 **1800 227 475**，服務時間為工作日上午 8 點至下午 5 點。

致電「我的老年護理服務」免費熱線 **1800 200 422** ·

請訪問 **MyAgedCare.gov.au** 或到訪 Services Australia 服務中心

如何安排收入及資產評估

欲了解更多資訊或完成收入及資產評估：

- 澳洲民政部免費熱線
- 如果您想面對面溝通，您可以向指定地區的澳洲民政部服務中心預約一名老年護理專業幹事，也可以通過視像通話。

如果您選擇不進行收入及資產評估，就不符合資格獲得政府對住宿和護理費用的補助。老年護理機構可以要求您支付最高費用以及住宿費用，而住宿費用不得超出其公佈的最高房價。

若要查詢您的收入及資產評估進度，請聯繫澳洲民政部或退伍軍人事務部。

您的財務資料必須一直是最新的。

完成收入及資產評估後，您就需要向澳洲民政部或退伍軍人事務部更新您的收入和資產資料。法律要求在 28 天內報告您（和您的伴侶）的個人或財務狀況變化。這可確保您的老年護理費用跟您的情況相符。

您可以在 **ServicesAustralia.gov.au/Update-Your-Details-If-You-Get-Help-With-Aged-Care-Cost-Care** 上找到有關如何更新您的詳細資料的資訊。

聯繫方式

澳洲民政部 – 免費熱線 1800 227 475，工作日上午 8 點至下午 5 點。

退伍軍人事務部 (DVA) – 免費熱線 1800 838 372。

入住前評估結果通知書

如果您在老年護理機構入住之前做了收入及資產評估，您會收到一封信，其中列明您可能需要支付的費用估算。除非您的情況發生重大變化，否則該建議有效期為 120 天。

如果您的情況發生變化，您需要通知澳洲民政部或 DVA。如有需要，澳洲民政部會重新再發您的入住前評估結果通知書。

如果您因為澳洲民政部或 DVA 已經擁有您的詳細財務資料而不需要接受收入及資產評估，您將在入住老年護理機構後收到費用通知書。

如果您在接受護理服務之前需要入住前評估結果通知書，您可以撥打免費熱線 **1800 227 475** 聯繫澳洲民政部或撥打免費熱線 **1800 838 372** 聯繫 DVA 索取。

攜帶您的入住前評估結果通知書，向可能選擇的老年護理機構了解他們的費用。

您需要支付的費用

入住老年護理機構後，澳洲民政部會向您和您的服務提供商發送一封信函，說明您可能需要支付的最高費用。每次您的居住費用、非臨床護理費用、經過經濟狀況調查後確定的護理費或住宿費發生變化時，他們也會發送一封新的信函。

無論您是否需要支付住宿費用，每位入住老年護理機構的人都需要與老年護理機構以書面形式商定房間價格。商訂好的房價必須包含在您入住前與提供商簽訂的住宿協議中。並不包含在澳洲民政部的費用通知書中。

所有收取住宿費的老年護理機構都必須在「我的老年護理服務」網站的「尋找提供商」工具中公佈其住宿費用：

MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider。

公佈的房價是老年護理機構可以要求您支付的最高價格。不過您可以直接與老年護理機構協商更低的價格。

致電「我的老年護理服務」免費熱線 **1800 200 422** ·

請訪問 **MyAgedCare.gov.au** 或到訪 Services Australia 服務中心

住宿的付款方式

在入住護理機構之前，您需要與服務提供商書面確定房間價格。您的收入及資產評估將決定您是需要支付約定的房間價格，還是只需支付較低金額。

您可以選擇透過以下方式支付住宿費或自付費用：

- 一筆過付款
 - › 可退還住宿押金 (RAD) 或
 - › 可退還的住宿自付費用 (RAC)
- 租賃式付款，稱為每日住宿費 (DAP) 或每日住宿自付費用 (DAC)
- 一筆過付款和租賃式付款的組合。

在入住老年護理機構之前，不會要求您選擇付款方式。您可以在入住後的任何時候選擇一筆過支付。一筆過支付之前，需先支付不可退還的每日費用。

RAD 或 RAC 扣除額

2025 年 11 月 1 日起，如果您選擇 RAD 或 RAC 的方式支付住宿費用，服務提供商會扣除款項，並保留一小部分餘額。服務提供商會計算應扣除的金額。這個金額是定期扣除，並且在您不需要照護時不會退還。入住 5 年後將不再扣除固定價格的金額。這是為您在長期接受老年護理時提供保障。

您的服務提供商會告知您 RAD 或 RAC 扣除額是否適用於您。

如果您選擇一筆過支付一定金額，會在您離開老人護理機構時退還餘額，減去任何適用的 RAD 或 RAC 扣除額以及您同意的其他扣除額。

DAP 指數化

DAP 付款可以指數化，以應對不斷上漲的住宿費用。如果 DAP 指數化的方式適用於您，您的 DAP 金額將在每年 3 月 20 日和 9 月 20 日根據消費者物價指數 (CPI) 的變化而增加。這些日期與養老金增加的日期相同。您的服務提供商會告知您，DAP 指數化方式是否適用於您。對於有資格獲得政府住宿費用援助的居民所支付的 DAC，不適用調整的價格。

組合付款

如果您選擇組合付款，可以選擇從您支付的一次性款項中提取每日付款。您的服務提供商也可能同意從這筆款項中扣除其他老年護理費用，例如每日基本費用。隨著時間的推移，除非您補足這筆款項，否則您的每日付款將會一直增加。

如果要求您自付住宿費，澳洲民政部將告知您最高的支付金額。澳洲民政部建議的 DAC 不會考慮您是否已支付全部或部分 RAC。每次澳洲民政部發送新的費用通知函時，您的老年護理提供商都必須重新計算這些款項。這確保您繼續支付的是適合您財務狀況的正確金額。

有關住宿費用的更多資訊，請瀏覽「我的老年護理服務」網站：

MyAgedCare.gov.au/Understanding-Aged-Care-Home-Accommodation-Costs。

住宿暫託護理服務費用

如果您在老人護理機構接受住宿暫託護理，則無需支付居住費用、非臨床護理費用或住宿費用。

您可能需要支付每日基本費用，也許還需要支付預訂費。DVA 可能會為符合資格的退伍軍人和戰爭遺孀/鰥夫支付每日基本費用。請撥打免費熱線 **1300 550 450** 聯繫退伍軍人居家護理服務中心進行評估。

預訂費是住宅暫托護理費用的預付款項，不能超過一週的費用或整個住宿費用的 25%，以最低金額為準。

如果在入住日期前超過 7 天以上取消暫託護理預訂，您的提供商必須退還您的預訂費。

除了老年護理機構必須提供的護理和服務外，你還可以選擇支付額外的產品及服務。更高的日常生活費用由您和您的服務提供商商議，並且只有在您接受護理後方可達成協議。

政府資助的暫託護理天數用完後，如果您仍需要護理，您的服務提供商可能會向您收取額外的費用。這需要事先同意並在您的服務協議中列出。

致電「我的老年護理服務」免費熱線 **1800 200 422** ·

請訪問 **MyAgedCare.gov.au** 或到訪 Services Australia 服務中心

專科護理服務提供商的費用

老年護理專科計劃（例如 NATSIFAC 或多用途服務）可能會以不同的方式計算費用。收入及資產評估可能不適用這些計劃，您應該與您的服務提供商討論任何可能發生的費用。

有關專科護理服務提供商的更多資訊，請瀏覽「我的老年護理服務」網站：MyAgedCare.gov.au/Support-People-Living-Rural-And-Remote-Areas

或

MyAgedCare.gov.au/Support-Aboriginal-And-Torres-Straight-Islander-People。

經濟困難援助

如果您因無法控制的原因而難以支付居住費、自付費用和住宿費，我們可以為您提供協助。根據您的個人情況，您可以申請經濟援助，包括每日基本費用、經過收入及資產評估後確定的護理費、居住費用、非臨床護理費用和/或住宿費用。

有關財務困難援助的更多資訊，請訪問 MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance 或撥打免費熱線 1800 227 475 聯絡澳洲民政部。

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。某些付款方式可能會影響您的養老金、老年護理費用和自付費用。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。

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。

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。

在決定選擇哪家老年護理機構時，重要的是要了解該機構是否能夠滿足您現在和將來的需求。找到適合住處的最好方法就是到訪幾個不同的老年護理機構，查看一下：

- 住宿環境
- 提供哪些類型的護理、服務和活動
- 如何最好地滿足您的個人需求
- 住宿價格
- 以更高的日常生活費形式收取的任何其他商品和服務。

您可以透過以下方式找到服務提供商：

- 使用「我的老年護理服務」網站上的「尋找提供商」工具
MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider 搜尋並比較提供商
- 撥打「我的老年護理服務」的免費熱線 **1800 200 422** 索取當地老年護理機構的名單，或者讓他們可以郵寄
- 如果您所在地區有澳洲民政部服務中心，請與該中心的老年護理專業幹事面談，或以視像通話。如需預約，請於工作日上午 8 點至下午 5 點致電免費熱線 **1800 227 475**。

星級評分可以幫助您比較老年護理機構的質量和安全程度。所有老年護理機構都會獲得整體星級評分，以及 4 個子類別的評分，即居民體驗、合規性、人員配備和質量措施。

您可以根據對您來說重要的因素（例如健康支援、語言和信仰）來篩選機構。您還可以了解老年護理機構居民對護理和服務的感受，例如詢問「您在這裡感覺安全嗎」或「您喜歡這裡的食物嗎」。

您可以使用「我的老年護理服務」網站（網址：**MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**）上的「尋找提供商」工具查看老年護理機構的星級評分。

長老照護支援計劃可以幫助年長的原住民和托雷斯海峽島民使用老年護理系統。若要尋找您附近的長老照護支援人員，請前往「我的老年護理服務」網站：**MyAgedCare.gov.au/Support-Aboriginal-And-Torres-Straight-Islander-People**。

致電「我的老年護理服務」免費熱線 **1800 200 422**，

請訪問 **MyAgedCare.gov.au** 或到訪 Services Australia 服務中心

與服務提供商見面

參觀老年護理機構之前，請列出對您來說重要的事情。您可能需要攜帶：

- 老年護理服務評估員提供的信函和轉介號碼信息，因為有些老年護理機構希望了解您是否已獲准接受老年護理，以及您需要哪些服務
- 如果您已經收到了收入及資產評估的結果，請提供由澳洲民政部所出具的入住前評估通知書。

參觀每家老年護理機構時，您可能還想記錄您喜歡什麼、不喜歡什麼以及您在那裡是否感到舒適。您對工作人員和環境的印象會幫您決定哪間老年護理機構適合您。

使用本手冊背面的名單來幫助您研究和準備老年護理服務。

您可能想向老年護理服務提供商詢問以下問題：

- 提供/不提供哪些類型的護理服務？我需要支付哪些服務費用？
- 能幫助我解決醫療需求嗎，例如服藥或傷口護理？
- 能滿足我的個人需求嗎？可能包括語言和文化、宗教信仰、性取向或性別認同、寵物和醫療會診。
- 膳食怎樣安排？包括座位、時間、餐單、訪客、送房間的餐點和特殊飲食。
- 如何確保我的隱私和安全？
- 社交和文化活動是如何決定的？如何考慮我的利益？
- 我可以使用什麼交通工具前往商店、探親訪友或看醫生？費用是多少？
- 護理人員接受過哪些訓練？有合格的護士和個人護理人員可以滿足我的護理需求嗎？有多少工作人員提供夜間護理？
- 我的伴侶、家人和朋友可以如何加入一起照顧我？如果需要的話他們可以過夜嗎？如果我想和家人一起過夜怎麼辦？

- 能安排會診和醫療服務嗎？我可以繼續向自己的家庭醫生和其他醫護人員求診嗎？
- 有哪些檢查措施可以保障服務質量？機構在認證審核中表現如何？您正在採取什麼舉措來提高護理和服務質量？
- 是否擁有合適的認證護士和個人照護人員來滿足政府設定的居家護理時間目標？
- 機構正在努力改進哪些領域？您看到了什麼成果？如何讓長者、他們的家人和護理人員參與決策或提高質量？
- 我該向誰訴說我的擔憂或投訴？如何處理投訴？



找到符合需求的老年護理機構時，你就可以開始申請房間了。您可以申請任意數量的老人護理機構。最好申請幾間老人護理機構，因為您首選的老人護理機構可能沒有位置。當有住宿位置時，老年護理機構會聯繫您或您指定的聯絡人。

填寫申請表

所有老年護理機構都有自己的申請流程，可能會要求您填寫表格。與您感興趣的老年護理機構聯繫，了解他們有哪些流程以及他們需要哪些資料。

您需要將從老年護理服務評估員收到的特別轉介號碼提供給您選擇的老年護理機構。這樣他們就可以查看您的客戶記錄，考慮您的護理需求，幫助您入住。

接受服務

當有住宿位置時，老年護理機構會聯繫您或您指定的聯絡人。一旦您接受了老年護理機構的位置安排，機構將向您提供正式協議，其中的內容涵蓋服務、住宿費用以及您作為政府資助的服務消費者的權益和責任。

使用本手冊背面的清單來準備入住，包括安排您的醫療和財務事宜，以及您需要向誰告知相關入住事宜。

接受住宿位置後和在入住之前，老年護理機構必須向您提供一份服務協議。

入住前，老年護理機構亦會向你提供一份住宿協議，可能包含在您的服務協議中，亦可能是一份單獨的文件。您必須在接受護理之前簽訂住宿協議。

服務協議和住宿協議是您和老年護理機構之間具有法律約束力的文件。

協議列出的內容如下：

- 可用的護理和服務
- 您需要支付哪些費用、自付費用和住宿費用
- 如何支付費用、自付費用和住宿費用
- 您的權益和責任。

在同意這些協議之前，請務必了解其中的所有內容。如果您有任何疑問，請諮詢您的新機構。他們有責任確保為您提供的協議是清晰易懂的。

擬定的協議可能不包括您認為重要的所有內容，因此最好在同意之前進行檢查。您也可以要求：

- 您的服務提供商提供更多資訊，例如老年護理機構的膳食和訪客政策、多元化包容計劃以及有關老年護理機構生活的其他詳細資訊。
- 您的家人、朋友、照護人員、財務顧問或法律專業人士可協助您讀懂協議條款。
- 如需獲得倡議員的協助，請致電長者權益倡議網絡（OPAN）免費熱線 **1800 700 600**。

使用手冊背面的清單來幫助您與首選服務提供商商議協議。

幫助您協商費用、自付費用和住宿費用

您可以請他人代表您與老年護理提供者協商費用、自付費用和商定的房間價格。

您或您的代表在入住老年護理機構之前需要與老年護理機構討論，並需要正式同意房間價格、費用和自付費用。

簽署協議

服務協議

服務協議詳細列明老年護理機構將為您提供的護理和服務以及可能適用的任何費用。

住宿協議

您必須在入住前簽訂住宿協議，但您不需要在入住前選擇如何支付住宿費用。在您接受護理後，您可以隨時支付一筆總款作為住宿費用（全部或部分）。在您選擇支付全額總款之前，必須以租賃方式支付住宿費用。

更高日常生活費用協議

在您接受護理之前，我們不會要求您簽署更高日常生活費用協議。一旦簽署協議，您有 28 天的時間改變主意。您的協議必須包括您將收到的商品和服務以及價格。

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》

新的《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。

致電「我的老年護理服務」免費熱線 **1800 200 422** ·

請訪問 **MyAgedCare.gov.au** 或到訪 Services Australia 服務中心

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）諮詢或辦理有關您的老年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」— 投訴可以幫助提升護理質量，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，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。您所在州或領地的老年護理倡導組織會與您建立聯繫。

請瀏覽 **OPAN.org.au**

免費熱線：**1800 700 600**

致電「我的老年護理服務」免費熱線 **1800 200 422** ·

請訪問 **MyAgedCare.gov.au** 或到訪 Services Australia 服務中心

評估護理需求

搬進老年護理機構後，您的護理機構會安排獨立評估員對您的照護需求進行評估。在評估期間，獨立評估員會詢問您一些問題，了解您自己能做或不能做的事情。

這是為了幫您確定在澳洲全國老年護理服務分級（AN-ACC）中您的等級。您的等級決定了醫療服務提供商將從政府獲得多少補貼來滿足您的照護費用。

如果您的照護需求發生變化，您或您的服務提供商可以要求重新評估。

支援與護理

所有老年護理機構必須每週 7 天、每天 24 小時配備至少一名註冊護士在場（可有豁免）。確保您可以獲得註冊護士的護理和緊急情況處理。

此外，老年護理機構必須為入住的每個人提供均等的護理時間。這稱為護理時間責任，由註冊護士、登記護士、個人護理人員和護理助理履行。護理時間計入老年護理機構的星級評分。

平均來說，所有在老年護理機構的長者每天接受 215 分鐘的護理服務，其中至少包括 44 分鐘的註冊護士護理。老年護理機構需要達到所有居民均等的「護理時間目標」。因此，有些人可能會得到較多的護理時間，而其他人可能較少，這取決於他們每日的個人需求和臨床需求。

並非所有的照護時間都是面對面進行的。護理時間可包括制定護理計劃、與家庭成員聯絡以及與其他醫護人員安排預約等活動。

有關護理時間的更多資訊，請瀏覽 [Health.gov.au/Resources/Publications/Care-Minutes-In-Aged-Care-Homes](https://www.health.gov.au/Resources/Publications/Care-Minutes-In-Aged-Care-Homes)。

向您的醫生、牙醫或專科醫生求診

您可以保留自己的家庭醫生、牙醫或專科醫生。如有需要，老年護理機構必須幫助您預約聯繫您選擇的家庭醫生或專科醫生。您無需向老年護理機構支付安排這些預約的費用。不過，通常是要支付診金。

老年護理機構還可以幫助您安排往返門診的交通。您可能需要支付交通費和陪同工作人員的費用。

獲得輔助醫療服務

如有需要，老年護理機構必須幫助您獲得輔助醫療服務，例如物理治療、足病治療和語言治療。這可能是透過專門的治療計劃來幫助您恢復身體能力或繼續獨立完成日常任務和事情，由老年護理機構制訂和支付的。

如果您需要不屬於治療計劃的獨立輔助醫療預約，可能需要為此付費。

您應該與老年護理機構討論您的需求。

社交活動

老年護理機構會組織社交活動和其他活動。告知他們您的愛好和興趣，這樣他們就可以幫助您老年護理機構裡繼續保持。他們也許還能建議嘗試其他的事情。

社區訪客

如果您感到孤獨或與社會脫節，可以透過老年照護義工探訪計劃（ACVVS）申請義工探訪。任何接受政府補貼的老年護理或居家援助的人都可以接受探訪，包括獲得批准或列入國家優先系統的護理對象。

如需了解更多資訊，請瀏覽 **Health.gov.au/ACVVS**。

致電「我的老年護理服務」免費熱線 **1800 200 422** ·

請訪問 **MyAgedCare.gov.au** 或到訪 Services Australia 服務中心

度假

如果您想去度假或探望家人朋友，您可以在一個財年內向老年護理機構申請不超過 52 晚的社交假期。您仍然需要支付基本費用、自付費用和住宿費用。

如果您在一個財政年度內外出超過 52 晚，政府會停止支付補貼，老年護理機構也可能會要求您補足補貼。

住院

如果您需要去醫院，這段時間不會計入您的社交假期，但您仍需要支付基本費用、自付費用和住宿費用。住院時間延長，費用和自付費用可能會減少。

更換房間

如果您對老年護理機構感到滿意，但想更換房間，可以詢問老年護理機構的經理。他們必須考慮您的請求，即使無法立即為您提供另一間房間。

如果更換房間，您可能需要更改住宿協議，協商新的住宿價格。比如選擇從合住房間搬到單人房間。

在某些情況下，您可能沒有要求換房就會被轉移到另一個房間。如果您對被要求換房或怎樣換房存疑，請與您所在老年護理機構的經理聯繫。

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。

欲了解更多信息，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」。

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

致電「我的老年護理服務」免費熱線 **1800 200 422**，

請訪問 MyAgedCare.gov.au 或到訪 Services Australia 服務中心

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所或環境下，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**。



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，您也可能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。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**。

致電「我的老年護理服務」免費熱線 **1800 200 422**。

請訪問 **MyAgedCare.gov.au** 或到訪 Services Australia 服務中心。

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**。



檢查列表

檢查列表 - 計算費用並尋找老年護理機構

使用此列表可以幫助您計算費用、自付費用和住宿費用，並找到符合您需求的提供商。

跟進您的評估

- 從您的老年護理服務評估員獲得批准函和護理計劃。

估算花費

- 使用「我的老年護理服務」網站上的老年護理服務費用估算器來估算您的費用、自付費用和住宿費用：**MyAgedCare.gov.au/Aged-Care-Home-Fee-Estimator**。

儘早安排財務評估

- 請訪問澳洲民政部網站，確認您是否應該完成收入及資產評估：**ServicesAustralia.gov.au/How-To-Apply-For-Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care**。
 - › 如果您從澳洲民政部或 DVA 獲得經收入及資產評估的補貼，而且沒有自置物業，則無需接受收入及資產評估。
 - › 如果您在入住老年護理機構之前需要入住前評估通知書，可以致電澳洲民政部（免費熱線 **1800 227 475**）或 DVA（免費熱線 **1800 838 372**）索取。
 - › 如果您要找NATSIFAC 提供商的服務，則無需申請收入及資產評估。
- 如果您的財務狀況發生變化，請告知澳洲民政部或 DVA，他們會重新發您的入住前評估通知書。

列出您感興趣的老年護理機構

- 使用「我的老年護理服務」網站 **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider** 的「尋找提供商」工具。
 - 撥打「我的老年護理服務」免費熱線 **1800 200 422**，尋找您所在地區的老年護理機構。
 - 如果您所在地區有澳洲民政部服務中心，您可以與該中心的老年護理專業幹事見面，或通過視像通話。請致電免費熱線 **1800 227 475** 預約。
 - 使用「我的老年護理服務」網站上的費用估算器來估算您的費用、自付費用和住宿費用。
-

聯繫/參觀您喜歡的老年護理機構

- 從您的老年護理服務評估員獲取批准函。
- 從澳洲民政部取得您的入住前評估通知書。
- 注意：如果您尚未安排收入及資產評估，請訪問澳洲民政部網站確認是否應該安排：**ServicesAustralia.gov.au/How-To-Apply-For-Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care** 或撥打免費熱線 **1800 227 475** 聯繫澳洲民政部或撥打免費熱線 **1800 838 372** 聯絡 DVA。
- 列出對您來說重要的事情和需要詢問的問題。
- 記錄參觀過的老年護理機構情況，例如您喜歡/不喜歡什麼以及對工作人員、居民和環境的印象。
- 詢問費用、自付費用和住宿費用事宜。
- 詢問他們是否以更高的日常生活費提供額外的商品和服務，並詢問其費用。
- 使用老年護理機構的申請表來申請您喜歡機構的房間。

致電「我的老年護理服務」免費熱線 **1800 200 422**，

請訪問 **MyAgedCare.gov.au** 或到訪 Services Australia 服務中心

協助完成收入及資產評估流程

- 您可以指定某人協助您做出決策或在您與澳洲民政部或 DVA 進行收入及資產評估流程時代表您行事。
- 如果您已經從澳洲民政部或 DVA 獲得了經收入及資產評估的補貼，您可能已經指定了他人來協助您。欲詳細了解您的選擇，請瀏覽：
 - › 澳洲民政部：**ServicesAustralia.gov.au/Centrelink-Or-Aged-Care-Representative-To-Act-For-You**。
 - › DVA：**DVA.gov.au/Get-Support/Advocacy-Representation-Advice/What-Representative**。
- 這些安排僅適用於與澳洲民政部和 DVA 的交流。如果您想要或需要支持，您可以選擇某人來幫助您做出有關老年護理服務的決定，並傳遞這個決定，其中包括與「我的老年護理服務」和老年護理服務提供商的溝通。這些人可以成為您的委託決策人。您的委託決策人可以與您在澳洲民政部或 DVA 的代表是同一人，也可以不同。
- 如果您選擇不去完成收入及資產評估，請填寫「授權個人或組織代表您進行查詢或行事 (SS313) 表格」：**ServicesAustralia.gov.au/ss313**。
- DVA 客戶需要使用「DVA 客戶指定老年護理服務委託人申請表 (AC019)」：**ServicesAustralia.gov.au/ac019**。
- 在決定如何支付各種費用和住宿費用之前，您應該尋求獨立的財務建議。您也可以致電澳洲民政部的免費金融資訊服務熱線 **132 300**，尋求金融資訊服務。

檢查列表

檢查列表 - 簽訂協議

檢查您的服務協議是否包括：

- 老年護理機構的名稱
- 老年護理機構提供的照護和服務
- 用於設定您的費用、自付費用和住宿費用的政策和做法
- 您需要支付的每日費用以及經過收入及資產評估的護理費、生活費用和非臨床護理費用（如適用）
- 居民和老年護理機構的權益和責任
- 老年護理機構如何處理投訴
- 您可能被要求離開的情況以及老年護理機構會如何幫助您找到其他住處
- 您與老年護理機構之間約定的其他任何事宜。

檢查您的住宿協議是否包括：

- 約定的房價
- 住宿付款或自費的其他條件，包括是否適用 DAP 價格調整
- 如果您離開或離世，退還一次性付款餘額的情況，包括適用於一次性付款的任何扣除額
- 為您提供住宿的具體情況
- 您的住宿費用涵蓋的任何服務
- 換房的條件。

檢查您的更高日常生活費用協議（如果適用）是否包括：

- 您獲得的每項具體服務的詳細資訊
- 服務提供商提供的更高標準服務
- 更高的日常生活費用以及收取頻率
- 規定對該協議進行年度審查。

檢查列表

檢查列表 - 準備入住

接受了老年護理機構的房間後，請使用以下列表通知所有人。

您的支持網絡包括：

- 家人和朋友、護理人員和鄰居。

專業醫護人員：

- 你的醫生/家庭醫生
 - › 如果您需要更換醫生，請他們將您的病歷發送給您的新醫生
 - › 記下治療方法和藥物，並與您的老年護理機構討論
- 您經常求診的其他專業醫護人員，例如專科醫生和牙醫
- 您的社區護士和藥劑師。

居家援助：

- 園丁或修剪草坪工人
- 清潔工或家務人員
- 送餐上門和其他支援服務
- 您的居家護理配套服務提供商。

政府部門和機構：

- 退伍軍人事務部 – 免費熱線 **1800 838 372**
- 澳洲民政部 – 免費熱線 **1800 227 475**
- 澳洲稅務局 – **132 861**
- 全國醫療保險計劃 Medicare – **132 011**
- 澳洲選舉委員會地方辦事處
- 當地道路和交通管理部門 – 關於駕駛執照
- 當地郵局和市議會。

財務和保險：

- 您的健康保險提供商、退休金公司、銀行、房屋互助協會或信用合作社。
-

其他：

- 電話、網絡、煤氣、電力及水等公用設施
- 如果有之前申請過的其他老年護理機構，現在不再希望入住；但如果
您仍然感興趣，您可以選擇繼續申請。



筆記

筆記

致電「我的老年護理服務」免費熱線 **1800 200 422**，
請訪問 **[MyAgedCare.gov.au](#)** 或到訪 Services Australia 服務中心



MyAgedCare.gov.au
1800 200 422