

本傳單出自一套系列文宣，由具備長者護理經驗的護士、醫生和專家撰寫。該系列文宣旨在幫助您更容易了解院所長者護理。如需諮詢具體的護理問題，可查找其他傳單。下載網址為：

www.10questions.org.au

這些傳單有助於您：

- 尋找高品質的長者護理院所
- 審視您目前的長者護理院所的品質
- 在兩家不相伯仲的長者護理院所之間做出選擇。

重點在於工作人員隊伍內有足夠的註冊護士來滿足每個人的需求。個人護理需求如何滿足，應該是您關心的問題。

許多工作人員的制服都很相似。僅僅因為某人看起來像護士並不意味著該人就是護士。不同之處如下：

註冊護士 (RN) 已完成至少三年的護理學士學位課程。他們可以開展護理程序，管理止痛藥並避免患者在非必要情況下住院。

登記護士 (EN) 在註冊護士的指導下工作。兩者均由監管機構註冊。註冊能確保遵守專業標準並保護公眾。

護理助理 (AIN)/護工/護理服務僱員 (CSE) 在護士的監督下工作，養老院所和社區內的大部分護理服務由這幾類人員提供。他們的訓練水平參差不齊。

詢問是您的權利

若您在本傳單找不到所需的宣導資訊或專家意見：

My Aged Care

☎ 電話：1800 200 422

網站：myagedcare.gov.au

長者權益服務中心

(Seniors Rights Service)/

長者權益宣導網路 (OPAN)

☎ 電話：1800 700 600

Centrelink 財務資訊官

☎ 電話：132 300

澳大利亞競爭與消費者委員會

(Australian Competition & Consumer Commission)

☎ 電話：1300 302 502



如需了解院所長者護理的費用情況，請下載《合約與費用》傳單，網址為 www.10questions.org.au

本傳單由以下人員製作和認可：



如需了解所有支援機構，請瀏覽 www.10questions.org.au

若您對 長者護理院
舍有疑慮，請聯繫：

☎ 電話：1800 951 822



Australian Government
Aged Care Quality and Safety Commission

網站：www.agedcarequality.gov.au



10個可提出的

關於 長者護理院所 內額外服務收 費的問題

(EXTRA CHARGES -
TRADITIONAL CHINESE)

Seniors Rights Service

QACAG
Quality Aged Care Action
Group Incorporated

CPSA
COMBINED PENSIONERS &
SUPERANNUANTS ASSOCIATION

NSW NURSES &
MIDWIVES ASSOCIATION

www.10questions.org.au

院所長者護理的收費與費用令人費解。如需了解收費標準，請參閱我們《合約與費用》傳單裡的10個問題。本傳單涵蓋長者護理院舍提供的額外服務，其名稱類似於“Comfort Club”或“Premium Club”套餐等。極少數機構擁有所謂的附加服務地位並提供《長者護理法》所定義的全方位頂級住宿與豪華服務。這些服務不是本傳單的主題。

1 什麼是額外服務？
額外服務是對所提供的標準服務的「增值」套餐。這些服務千差萬別——改用更好的淋浴產品，增加膳食選擇或娛樂活動都有可能。這些額外服務不受監管，因此請了解清楚所提供的項目是否滿足您自己的特定需求。

2 即使我不需要額外服務，我是否也必須為其付費？
不用，這完全取決於您。但是，請注意，有些地方會收取額外服務費作為入住條件且不能講價，因此您應該無一例外地在簽訂任何合約之前問清楚。

3 我如何支付額外服務費用？
您只需按照合約中的規定「現用現付」，或者從您的應退還住宿款 (RAD) 中累積扣除。在您住宿結束時，您的 RAD 將在扣除任何額外服務費用和這些費用的利息後退還。請記住，這些應計費用及其應計利息都將收取相對較高的利率。常規額外服務的小額費用可能很快就會變成一大筆費用。

4 我怎麼知道我有權獲得什麼？
在您搬進來之前，您應該協商好您希望並願意支付哪些額外服務。您應該獲得關於費用的資訊。確保這些內容全部寫入您的合約內，以便您和家人確切地知道您應該獲得哪些附加項目。

5 我不能再享用一杯葡萄酒，但這杯酒依然在我的額外服務裡——我可以選擇退出嗎？
您不應被要求為您無法利用的服務或附加項目付費。請求與您的供應商重新協商合約。如果您有任何問題，本傳單背面列出了可以提供幫助的機構。

6 如果我不接受額外服務，會不會不太好？
無論您是否支付附加項目費用，您都有權獲得高標準的護理、飲食和住宿。僅僅因為有部分人支付附加項目費用並不意味著其他人的護理和飲食就要降格。有一份《長者護理權利憲章》*，這意味著所有人都應該獲得高品質、安全的護理，無論他們是否為額外的項目或服務付費。

7 我希望每天都有熟食早餐，但這屬於額外服務。如果我負擔不了附加項目但我想要一份熟食早餐，我可以得到一份嗎？
您有權獲得以人為本的護理，這意味著您應當基於自己的個人需求和偏好獲得相應護理。您可以要求基本住宿費用應包含每日提供熟食早餐。您的供應商必須滿足合理的飲食要求，以滿足您的身體和文化需求。

在搬入之前切記把任何單獨協商的內容寫進合約。

8 我將如何確保獲得付費購買的服務？
額外服務不受政府監管，但法律上仍要求供應商履行您的合約。如果因人員短缺導致您得不到預期的服務，或者服務需求已滿，那麼您可以根據消費者法律對您已支付但未獲得的服務/產品進行追索。使用本傳單背面的號碼尋求幫助/提出投訴。

9 一日遊屬於額外服務——難道我無權享受這些服務嗎？
供應商必須確保您得到支持以便與您的社區保持聯繫並提供社會關懷。但是，在合理情況下，如有任何超出此範圍的項目，例如前往劇院，您可能被要求付費。使用該服務的前提是要徵求您的意見且您同意付費。

10 我是否必須向院舍的移動零售商購買商品？
您不必作難，買不買隨意。如果您需要決策支援，那麼在做出購買決定之前，應無一例外地諮詢您指定的代表/近親。受聘來照顧您的工作人員不能代表您做出這些決定。

* <https://agedcare.health.gov.au/quality/single-charter-of-aged-care-rights>