

本傳單是由具備老年護理經驗的護士、醫生和專家撰寫的系列傳單之一。此外亦有尋求院所老年護理的人閱讀的傳單。本傳單和其他傳單可在以下網址下載：www.10questions.org.au

本傳單有助於你：

- 尋找高品質的居家護理提供者
- 審查你當前的居家護理提供者的品質
- 在兩個不相伯仲的居家護理提供者之間做出選擇

居家護理是由一系列工作者在你家中提供的護理、個人和家政護理。工作人員的資格、經驗和類型應符合你的需求，可以包括註冊護士、專職醫療人員和個人護理人員。或者，你可能只需要園藝、購物或清潔方面的幫助。

一些工作者每天前往多個家庭並提供短期服務，而其他工作者可能每天與一個人呆一定時間。

平台護理提供商是僅將人們與自雇工作者聯絡起來的網絡平台和手機應用程序，他們不是獲準提供者，也不根據《老年護理法》承擔責任。如果你沒有居家護理套餐並想自己付錢請老年護理人員，你可以在線聯絡。如果你獲得聯邦資助，就必須找到一家獲準老年護理提供者，而且該提供者願意將他們代表你收到的政府老年護理補貼支付給在線平台。



你有權提問

要找到適合你的居家護理提供者，最好的辦法就是聯絡一些居家護理提供者。

如果你對居家護理提供者或服務有疑慮，請聯絡：

My Aged Care

網站：myagedcare.gov.au

☎電話：1800 200 422

長者權益服務中心

(Seniors Rights Service)

☎電話：1800 424 079

照顧者門戶

☎電話：1800 422 737

本傳單由以下人員/機構製作和認可：



MULTICULTURAL COMMUNITIES COUNCIL OF ILLAWARRA
Partners in Culturally Appropriate Care (PICAC) NSW & ACT



Palliative Care
NEW SOUTH WALES



CPSA
COMMONWEALTH PROFESSIONALS & SOCIETIES ASSOCIATION



如需支援機構的完整清單，請瀏覽

www.10questions.org.au

如果你對居家護理提供者有疑慮，請聯絡：

☎電話：1800 951 822



Australian Government

Aged Care Quality and Safety Commission

網站：www.agedcarequality.gov.au



10個 需要提出的問題

聯邦資助的 居家護理

(HOME CARE - TRADITIONAL CHINESE)



MULTICULTURAL COMMUNITIES COUNCIL OF ILLAWARRA
Partners in Culturally Appropriate Care (PICAC) NSW & ACT

www.10questions.org.au

感謝 PICAC 聯盟
為本傳單的編寫做出的貢獻

由於數量有限，獲得居家護理套餐可能要等很長時間。如果你認為自己需要護理或支援，請迅速採取行動，確保自己獲得服務。

1 我在家中可以獲得哪些照顧和支援？

如果你符合政府的標準，可能有權享受一系列服務，如購物、個人護理、家居維護、護理，包括在你自己家中獲得臨終支援。有關聯邦居家支援計劃（入門級支援）和居家護理套餐計劃（當你需要更多幫助時）的詳細信息，請瀏覽My Aged Care (MAC)*。

2 我如何開始申請程序？

首先，通過電話或在線向MAC註冊。老年護理評估小組的成員隨後將上門評估你的護理需求。在評估後，你將收到一封來自MAC的信函，其中概述了你有資格獲得的服務，並為你提供了一個專屬於你的MAC“推薦代碼”。一旦你獲得居家護理的批准，最好比較幾個服務提供商，檢查員工配置、費用和收費、語言/文化支援等情況。某些服務可能有等候名單。如果你需要幫助，請使用本傳單背面的號碼獲取免費建議。

3 費用是多少？

你可能需要支付一部分護理費用，金額由資產收入評估而定。所有服務提供商都應在其網站上列出收費標準。比較你所在地區的提供商收取的費用。

4 我可以更換服務提供商嗎？

你有權更換，但在同意新合同之前可能需要與一些提供者面談。詢問是否有任何行政管理費用以及他們能否提供你需要的服務。在你簽訂新合同之前，你可能會發現請人為你代言會很有幫助。

5 有甚麼措施確保我可以安全地讓不認識的人進我家？

所有老年護理人員都接受過無犯罪記錄檢查，並且需要遵守國家《老年護理品質標準》[^]。所有進入你家的工作人員都應遵守保密規定並保持尊重。最重要的是，你有權獲得安全、優質的護理和服務。有關《老年護理權利章程》的更多詳情，請瀏覽MAC網站。

6 我的特定需求（文化、宗教、LGBTQI）會得到滿足嗎？

你的服務提供者必須與你一起制定護理計劃，說明你的護理需求的所有方面，包括對你的文化或宗教或所屬社區團體的支援。這可能包括來自你的語言組的付費護理員（如果有）、口譯員、社區聯絡員或參加文化活動的交通工具。在簽訂任何合同之前，請務必檢查能否提供你需要的服務。

7 如果我對服務不滿意怎麼辦？

如果你對服務或員工不滿意，請先向服務提供者提出提供者，讓他們可以解決問題。如果你仍不滿意，請使用本傳單背面的電話號碼尋求支援或提出疑慮。

8 我的照顧者/家人會得到支援嗎？

你的護理計劃可能包括家政援助、個人護理或暫息等服務或支援，旨在讓你的照顧者或家人從照顧工作中休息一下。你的照顧者也可以通過“照顧者網關”(Carer Gateway)獲得面對面或電話諮詢、同伴支援、輔導和暫息[#]。

9 我的其他服務會在居家護理套餐開始時停止嗎？

你仍然有權從你的GP、醫療專家和社區/外展護理和專職醫療服務（包括姑息治療）中獲得初級醫護服務。你可能希望在護理計劃中包括護士、物理治療師或足病醫生。如果是這種情況，請與你的服務提供商聯絡。

10 我的護理人員將接受哪些培訓？

你的護理人員在首次受僱時應該接受過關於如何提供安全、優質的護理來滿足你的個人需求的基本培訓，並且會定期接受更新。員工流動率可能很高，因此在簽訂合同之要詢問你的護理人員已經接受過哪些培訓。你有權要求更換護理員，請記住，如果你住在鄉村地區或有特殊需求，可能有延遲。

* 本傳單背面的詳細資料。

[^] 國家老年護理標準由老年護理品質和安全委員會監管，僅適用於使用聯邦資金支付的服務。

[#] 你可以致電 1800 422 737 聯絡照顧者網關獲取更多資訊。