

本传单出自一套系列文宣，由具备老年人护理经验的护士、医生和专家撰写。该系列文宣旨在帮助您更容易了解养老院的护理服务。如需咨询具体的护理问题，可查找其他传单。下载网址为：

www.10questions.org.au

这些传单有助于您：

- 寻找高品质的养老院
- 审视您目前的养老院的品质
- 在两家不相伯仲的养老院之间做出选择。

重点在于，工作人员队伍内有足够的注册护士来满足每个人的需求。个人护理需求如何满足，应该是您关心的问题。

许多工作人员的制服都很相似。仅仅因为某人看起来像护士并不意味着该人就是护士。不同之处如下：

注册护士 (RN) 已完成至少三年的护理学学士学位课程。他们可以开展护理程序，管理止痛药并避免患者在非必要情况下住院。

登记护士 (EN) 在注册护士的指导下工作。两者均由监管机构注册。注册能确保遵守专业标准并保护公众。

护理助理 (AIN)/护工/护理服务雇员 (CSE) 在护士的监督下工作，养老院所和社区内的大部分护理服务由这几类人员提供。他们的训练水平参差不齐。



10 Questions to Ask About Contracts and Fees in Residential Aged Care

询问是您的权利

若您在本传单找不到所需的宣导信息或专家意见：

My Aged Care
电话：1800 200 422
网站：myagedcare.gov.au

Centrelink 财务信息官
电话：132 300

澳大利亚竞争与消费者委员会 (Australian Competition & Consumer Commission)
电话：1300 302 502

老年人权益服务中心 (Seniors Rights Service)/
老年人权益服务中心 (OPAN)
电话：1800 700 600

如需了解养老院护理服务的费用情况，请下载《合约与费用》传单，网址为 www.10questions.org.au

本传单由以下人员制作和认可：



如需了解所有支援机构，请浏览 www.10questions.org.au

若您对养老院有疑虑，请联系：

电话：1800 951 822



网站：www.agedcarequality.gov.au



10个可提出的关于养老院内的额外服务收费 (EXTRA CHARGES - SIMPLIFIED CHINESE)

www.10questions.org.au

Seniors Rights Service, QACAG, CPSA, NSW Nurses & Midwives Association

养老院护理的收费与费用令人费解。如需了解**收费标准**，请参阅我们《合约与费用》传单里的**10个问题**。本传单涵盖养老院提供的**额外服务**，其名称类似于“**Comfort Club**（休闲俱乐部）”或“**Premium Club**（高级俱乐部）”套餐等。极少数机构拥有所谓的**附加服务地位**，并提供《老年人护理法》所定义的全方位顶级住宿与**豪华服务**。这些服务不是本传单的主题。

1 **什么是额外服务？**
额外服务是对所提供的标准服务的“增值”套餐。这些服务千差万别——改用更好的淋浴产品，增加膳食选择或娱乐活动都有可能。这些额外服务不受监管，因此请了解清楚所提供的项目是否满足您自己的特定需求。

2 **即使我不需要额外服务，我是否也必须为其付费？**
不用，这完全取决于您。但是，请注意，有些地方会收取额外服务费作为入住条件且不能讲价，因此您应该无一例外地在签订任何合约之前问清楚。

3 **我如何支付额外服务费用？**
您只需按照合约中的规定“现用现付”，或者从您的应退还住宿款（RAD）中累积扣除。在您住宿结束时，您的RAD将在扣除任何额外服务费用和这些费用的利息后退还。请记住，这些应计费用及其应计利息都将适用相对较高的利率。常规额外服务的小额费用可能很快就会变成一大笔费用。

4 **我怎么知道我有获得什么？**
在您搬进来之前，您应该协商好您希望并愿意支付哪些额外服务。您应该获得关于费用的信息。确保这些内容全部写入您的合约内，以便您和家人确切地知道您应该获得哪些附加项目。

5 **我不能再享用一杯葡萄酒，但这杯酒依然在我的额外服务里——我可以选择退出吗？**
不应要求您为您无法利用的服务或附加项目付费。请求与您的供应商重新协商合约。如果您有任何问题，本传单背面列出了可以提供帮助的机构。

6 **如果我不接受额外服务，会不会不太好？**
无论您是否支付附加项目的费用，您都有权获得高标准的护理、饮食和住宿。仅仅因为有部分人支付附加项目费用，并不意味着其他人的护理和饮食就要降格。有一份《老年人护理权利宪章》*，这意味着所有人都应该获得高质量、安全的护理，无论他们是否为额外的项目或服务付费。

7 **我希望每天都有熟食早餐，但这属于额外服务。如果我负担不了附加项目但我想要一份熟食早餐，我可以得到一份吗？**
您有权获得以人为本的护理服务，这意味着您应当基于自己的个人需求和偏好获得相应护理。您可以要求基本住宿费用应包含每日提供熟食早餐。您的供应商必须满足合理的饮食要求，以满足您的身体和文化需求。

在搬入之前切记把任何单独协商的内容写入合约。

8 **我将如何确保获得付费购买的服务？**
额外服务不受政府监管，但法律上仍要求供应商履行您的合约。如果因人员短缺导致您得不到预期的服务，或者服务需求已满，那么您可以根据消费者法律规定，对您已支付但未获得的服务/产品进行追索。使用本传单背面的号码寻求帮助/提出投诉。

9 **一日游属于额外服务——难道我无权享受这些服务吗？**
供应商必须确保您得到支持服务，以便与您的社区保持联系并提供社会关怀。但是，在合理情况下，如有任何超出此范围的项目，例如前往剧院，您就可能被要求付费。使用该服务的前提是要征求您的意见且您同意付费。

10 **我是否必须向前往该处的移动零售商购买商品？**
您不必为难，是否购买取决于您自己。如果您需要决策支持，那么在做出购买决定之前，应无一例外地咨询您指定的代表/近亲。受聘来照顾您的工作人员不能代表您做出这些决定。

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