

本传单是具备老年护理经验的护士、医生和专家撰写的系列传单之一。此外还有供寻求院所老年护理的人士查阅的传单。本传单和其他传单可在以下网址下载：www.10questions.org.au

本传单有助于您：

- 寻找高质量的居家护理提供者
- 审查您现在的居家护理提供者的质量
- 在两个不相伯仲的居家护理提供者之间做出选择

居家护理是由一系列工作者在您家中提供的护理、个人护理和家政服务。工作者的资格、经验和类型应符合您的需求，可以包括注册护士、专职医疗人员和个人护理人员。或者，您可能只需要园艺、购物或清洁方面的帮助。

一些工作者每天前往多个家庭并且提供短期服务，而其他工作者可能每天与一个人呆一定时间。

平台护理提供者是指仅用于将人们与自雇工作人员联系起来的网络平台和手机应用程序，他们不是获准提供者，也不根据《老年护理法》承担责任。如果您没有居家护理套餐，但想自己付钱请老年护理人员，您可以在线联系。如果您获得联邦资助，您必须找到一家获准老年护理提供者，而且该提供者愿意将他们代表您收到的政府老年护理补贴支付给在线平台。



您有权提问

要找到适合您的居家护理提供者，最好的办法就是联系一些居家护理提供者。

如果您对自己的居家护理提供者或服务有疑虑，请联系：

My Aged Care

网站：myagedcare.gov.au

☎电话：1800 200 422

老年人权益服务中心

(Seniors Rights Service) ☎电话：1800 424 079

照顾者门户

☎电话：1800 422 737

本传单由以下人员/机构制作和认可：



如需支持支持机构的完整清单，请浏览
www.10questions.org.au

如果您对居家护理提供者有疑虑，请联系：

☎电话：1800 951 822



Australian Government
Aged Care Quality and Safety Commission

网站：www.agedcarequality.gov.au



10个 需要问的问题

联邦资助的 居家护理

(HOME CARE - SIMPLIFIED
CHINESE)



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

www.10questions.org.au

感谢 PICAC 联盟为本传单的制作做出的贡献

由于数量有限，获得居家护理套餐可能要等很长时间。如果您认为自己需要护理或支持，请迅速行动，确保自己获得服务。

1 我在家中可以获得什么护理和支持？

如果您符合政府的标准，可能有权享受一系列服务，如购物、个人护理、家居维护、护理，包括在您自己家中获得临终支持。有关联邦居家支持计划（入门级支持）和家居护理套餐计划（当您需要更多帮助时）的详细信息，请访问My Aged Care (MAC)*。

2 我如何开始申请程序？

首先，通过电话或在线向MAC注册。老年护理评估小组的成员随后会上门评估您的护理需求。在评估后，您将收到一封来自MAC的信函，其中概述了您有资格获得的服务，并为您提供了一个专属于您的MAC“推荐代码”。一旦您获得居家护理的批准，最好比较几个服务提供商，查看员工配置、费用和收费、语言/文化支持等情况。某些服务可能有等候名单。如果您需要帮助，请使用本传单背面的号码获取免费建议。

3 费用是多少？

您可能需要支付一部分的护理费用，金额由资产收入评估而定。所有服务提供商都应在其网站上列出收费标准。比较您所在地区的提供商收取的费用。

4 我可以更换服务提供商吗？

您有权更换，但在议定新合同之前可能需要与一些提供商面谈。询问是否有任何行政管理费用以及他们能否提供您需要的服务。在签订新合同之前，您可能会发现请人为您代言会很有帮助。

5 有什么措施确保我可以安全地让不认识的人进我家？

所有老年护理工作人员都接受过无犯罪记录检查，并且需要遵守国家《老年护理质量标准》[^]。进入您家的所有工作人员都应遵守保密规定并保持尊重。最重要的是，您有权获得安全、优质的护理和服务。有关《老年护理权利章程》的更多详细信息，请访问MAC网站。

6 我的特定需求（文化、宗教、LGBTQI）会得到满足吗？

您的服务提供商必须与您一起制定护理计划，说明您的护理需求的所有方面，包括对您的文化或宗教或所属社区团体的支持。这可能包括来自您的语言组的付费护理员（如果有）、口译员、社区联络员或参加文化活动的交通工具。在签订任何合同之前，请务必检查能否提供您需要的服务。

7 如果我对服务不满意怎么办？

如果您对服务或员工不满意，请先向服务提供商提出，让他们可以解决问题。如果您仍然不满意，请使用本传单背面的号码来寻求支持或提出疑虑。

8 我的照顾者/家人会得到支持吗？

您的护理计划可能包括家政援助、个人护理或暂息等服务或支持，旨在让您的照顾者或家人从照顾工作中休息一下。您的照顾者也可以通过“照顾者网关”（Carer Gateway）获得面对面咨询或电话咨询、同伴支持、辅导和暂息[#]。

9 我的其他服务会在居家护理套餐开始时停止吗？

您仍然有权从全科医生、医学专家、社区/外展护理和相关医疗服务（包括姑息治疗）中获得初级医疗保健服务。您可能希望在护理计划中包括护士、物理治疗师或足病医生。如果是这种情况，请与您的服务提供商联系。

10 我的护理人员将接受哪些培训？

您的护理人员在首次受雇时应该接受过如何提供安全、优质护理来满足您的个人需求方面的基本培训，并且会定期接受更新。员工流动率可能很高，因此在签订合同之前检查一下您的护理人员已经接受了哪些培训。您有权要求更换护理员，请记住，如果您住在乡村地区或有特殊需求，可能会有延迟。

* 本传单背面的详细信息。

[^] 国家老年护理标准由老年护理质量和安全委员会监管，仅适用于使用联邦资金支付的服务。

[#] 您可以致电 1800 422 737 联系照顾者网关（Carer Gateway）来获得更多信息。