

客户指南

您的居家支持。



Australian Government

Department of Health
and Aged Care

We can provide a free interpreter here. Please ask one of our staff.

Arabic

يمكننا توفير مترجم شفوي هنا.
من فضلك اسأل أحد موظفينا.

Chinese

免费提供口译。
向工作人员咨询。

Dari

ما می‌توانیم یک مترجم شفاهی را معرفی کنیم.
برای تان در اینجا فراهم کنیم.
لطفاً از یکی از کارکنان ما بپرسید.

Farsi (alt Persian)

ما می‌توانیم یک مترجم شفاهی
رایگان در اینجا فراهم کنیم.
لطفاً از یکی از کارکنان ما بپرسید.

Greek

Μπορούμε να παρέχουμε
δωρεάν διερμηνεία εδώ.

Ρωτήστε ένα άτομο από το προσωπικό μας.

Hazaragi

ما می‌توانیم یک مترجم شفاهی معرفی کنیم.
اینجا فراهم کنیم.
لطفاً از یکی از کارکنان ما بپرسید.

Italian

Possiamo fornire un interprete
gratuitamente qui.

Chiedilo al nostro personale.

Japanese

ここでは無料通訳サービスを提供しています。
職員にお尋ねください。

Karen

ပဟ်းကလီဝဲဒ်ပုၤကတိၤကျိးထံတၢ်တၢ်ဝဲအံၤသ့ၤလီၤ.
ဝဲသ့ၤသ့ၤကတိၤတၢ်ပုၤတၢ်ဝဲကတိၤတၢ်ဝဲကတိၤ.

Korean

저희가 통역사를 이곳에 무료로
보내드릴 수 있습니다.
저희 직원에게 통역사를 요청하십시오.

Nepali

हामी यहाँ निःशुल्क दोभाषे उपलब्ध
गराउ ि सक्छौं।
कृपया हाम्रो कर्मचारीलाई सोध्नुहोस्।

Pashto

موږ کولی شو دلته یو وړی مترجمان چمتو
کړو.
مهرباني وکړئ زموږ د کارکوونکي وڅخه پوښتنه وکړئ.

Russian

Мы можем предоставить бесплатного
переводчика прямо здесь.
Пожалуйста, обратитесь с этим вопросом к любому из наших
сотрудников.

Serbian

Овде можете да добијете бесплатне
преводиличке услуге.
Разговарајте са чланом особља.

Somali

Waxaanu ku siin karnaa
mutarjum lacag la'aana.
Fadlan weydii qof ka mid ah shaqaalahayaga.

Spanish

Podemos proporcionar un intérprete
gratuito aquí.
Consulte a un miembro de nuestro personal.

Tamil

நாங்கள் இலவச மொழி மையப்படுத்திய சேவை
வழங்குகிறோம்.
தயவு செய்து எங்கள் ஊழியர் ஒருவரிடம் கேளுங்கள்.

Thai

เราสามารถจัดล่ามฟรีให้ที่นี่
โปรดถามเจ้าหน้าที่ของเรา

Turkish

Burada ücretsiz tercüman
sağlayabiliriz.
Lütfen çalışanlarımızdan birisinden isteyin.

Vietnamese

Chúng tôi có thể cung cấp thông dịch
viên miễn phí tại đây.
Hãy hỏi nhân viên của chúng tôi.



Interpreting services are available
in over 150 languages.

原住民土地致敬

Regis 谨此向澳大利亚各地的原住民传统所有者致敬，
我们承认他们与土地、水域和社区之间的持续联系。
我们向过去和现在的长者致敬。

内容指南

欢迎来到 Regis	2	您的声音和权利	16
首席执行官欢迎辞	2	您的生活和选择权	16
新的 <i>Aged Care Act</i> 和 Support at Home 计划	4	Statement of Rights	16
Support at Home 计划	4	您在决策过程中获得支持的权利	17
您的收入和资产评估	4	支持者如何帮助您	17
My Aged Care 支持计划	5	替代决策人	17
您的支持和服务	6	Advance Care Planning	18
了解您的支持计划	6	您更换服务提供商的权利	18
与我们一起制定您的护理计划	6	Aged Care Code of Conduct	19
我们的服务以及其如何支持您	7	事故和公开披露	19
专业支持路径	8	反馈和投诉	20
您的资金和费用	10	如何提供反馈或提出投诉	20
您的季度预算	10	吹哨人保护	21
客户自付费的运作方式	10	关于我们合作关系的最后说明	22
管理未使用的资金	11	重要联系信息	23
变更或取消服务	12	Regis Aged Care	23
暂停使用您的服务	12	居家护理地点与服务	23
您在 Regis 的全程护理旅程	12	关键政府机构和权益倡导服务机构	24
我们在护理方面的合作关系	13	健康与福祉组织	24
您在家中的健康和安全	13		
安全管理您的药物	15		
与社区保持联系	15		
您的隐私及索取信息的权	15		
占有权保障	15		

欢迎来到 Regis

本指南为您提供有关Regis提供的护理和服务方面的有用信息，以支持您在家中和社区中的生活。本指南旨在帮助您了解您的选项，作出明智的选择，并对您所获支持感到有信心。

首席执行官欢迎辞

我谨代表我们全国团队，很高兴欢迎您选择 Regis Home Care。选择合作伙伴为您提供居家支持是一项重大的决定，您给予我们的信任让我们深感荣幸。

Regis的宗旨十分明确：提供个性化、尊重他人的护理服务，拥抱每一位长者的老年化历程。这一承诺是我们护理文化的核心。您的本地团队始终在您身边，而他们背后则有遍布全国的临床专家、运营支援及其他行业专家作为后盾。这样的架构让我们的团队能够专注于真正重要的事：您的福祉、您的选择以及您的尊严。

我们对引领养老护理业的发展也满怀热情。我们积极投资研究，并采用新技术，让生活更安全、更便捷。这种前瞻性的理念意味着您的护理将以最新的知识和最佳实践为指导。

我们很荣幸能在这一旅程中成为您选择的合作伙伴。

欢迎加入 Regis 社区。

谨致以诚挚的问候，



Dr Linda Mellors

董事总经理兼首席执行官

关于我们

我们的愿景

以真心与智慧引领养老护理业。

我们的目的

以个性化、尊重为本的护理，全面支持老龄化的生命历程。

我们的价值观

乐观

我们对我们的工作充满热情。

热情

我们每天都带来积极的影响。

诚信

我们始终以专业和符合道德规范的方式行事。

尊重

我们认真倾听，举止礼貌，对每个人以礼相待。

我们的愿景体现了我们的决心：在今天做出有意义的改变，从而推动改善未来的老年护理。

我们以真心与智慧投入每一项工作，Regis 团队的每一次互动、每一个决定都是以客户的最佳结果为核心。这种愿景向我们的员工凸显出：他们参与的是一个致力于关怀并创造长久影响的机构。

我们的宗旨是：致力于确保我们护理的每一位人士都受到有尊严的对待，获得针对其独特需求量身定制的个性化护理，并重视每一位人士的人生经历。

我们营造能够建立归属感的环境，支持接受我们护理的人保持独立，并获得尽可能高的生活质量。

营造在 Regis 的归属感

Regis 认识到我们的客户来自不同年龄层次、背景、种族、宗教、性取向及性别。我们珍视包括客户、员工及访客在内的整个 Regis 社区的多样性，并致力于提供包容性的居家护理服务，以满足各种信仰与偏好的需要。对于一切针对多样性的歧视行为，Regis 坚持零容忍政策。

Regis 拥抱各种形式的多样性，欢迎我们的住户、客户、家属与员工的真实身份认同，以及其带来的价值。我们致力于营造人人都有归属感的环境。

在 Regis，归属感意味着您可以安心做自己，无论您的身份与背景如何，您都会受到重视。

归属感意味着：

- **住户和客户**因其独特的人生经历、身份和能力而感到受尊重，并得到支持，能够有尊严、快乐地生活。
- **家属**感到知情、参与其事，并确信他们的家人得到充满关爱和理解的护理，对他们的个人需求、喜好和背景给予了充分考虑。
- **员工**感到自身受到认可、获得支持，并被赋予力量全身心地投入工作。

新的 *Aged Care Act* 与 Support at Home

Support at Home 计划

Support at Home【居家支持计划】自2025年11月1日起开始实施。该计划将取代原有的 Home Care Packages【居家护理套餐】，并采用单一的需求评估与居家服务安排方式。您适用何种规则取决于您接受评估或寻求护理的时间。

过渡期客户

这个群组根据新的 Aged Care Act【老年护理法】享有过渡期保护。如果您在截止日期前已经加入 Home Care Packages (HCP) 计划，您可能属于该类别。

资格要求

- 于2024年9月12日当天或之前正在领取 Home Care Package。
- 于2024年9月12日当天或之前已在全国等待名单上。
- 于2024年9月12日当天或之前已经正式评估符合套餐的资格。

混合类别客户

如果您从 Home Care Package 转入 Support at Home 计划，但不符合过渡期保护的标准，您即为混合类别客户。在加入 Support at Home 计划后，您将适用新的费用分担框架。

新客户

如果您在2025年11月1日当天或之后首次接受评估，您即为新客户。您将根据新的费用分担框架直接开始 Support at Home 计划。

您的收入和资产评估

这项评估将让 Services Australia 确定您为 Support at Home 计划需要承担的自付费用。如您尚未完成这项评估，您的 Regis 护理伙伴将指导您完成每一步。

如何完成您的收入与资产评估

您需要采取的步骤取决于您的养老金状况。

如果您是自行承担费用（即不领取收入测试养老金）：请填写 [Support at Home calculation of your cost of care form \(SA456\)](#)。此步骤旨在确保您的自付费计算无误。

- 要获取此表格，您可在 Services Australia 网站上搜索“SA456”，或使用下方的二维码。



- 如需协助：若您有任何疑问，请致电 Services Australia 老年护理专线 1800 227 475，或联系您的 Regis 护理伙伴。

如果您领取养老金：Services Australia 通常会利用其已经掌握的资料自动完成您的收入与资产评估。请致电 Services Australia 确认您的个人资料是否最新，以便他们快速地处理您的评估。

- Services Australia 老年护理专线：
1800 227 475

这项评估为何如此重要？

如果您未完成评估，Services Australia 可能会默认向您收取最高的经收入测试后费用。完成评估可确保您只需支付与自身经济情况相符的自付费。

您的费用通知函

评估完成后，Services Australia 会向您寄出一封确认您自付费金额的信函。收到后请尽快将该信函的副本提供给您的 Regis 护理伙伴。我们需要这份文件最终确认您的详细信息，并确保您的自付费计算无误。

My Aged Care 支持计划

要获得政府资助的 Support at Home 计划服务，您必须得到一份获批准的支持计划。这份计划将在独立评估团队完成 My Aged Care 评估后签发。这份计划将载明政府为您资助的服务项目，且服务须在此计划批准后方能开始。

您的支持计划包含的内容

- 计划总结了您经评估的需求。
- 计划还记录了您与评估员商定的目标。
- 计划还说明您的批准类别及优先等级。
- 计划列明了政府为您资助并批准您接受的服务项目。
- 计划确认全部已获资助和批准的短期支持，例如住房改造或康复护理阶段。
- 计划列出了您的注册支持者，并记录了您对分享计划的同意。

请妥善保管您的支持计划。我们会与您一同审阅，并确保计划反映目前对您最重要的事项。



您的支持和服务

了解您的支持计划

Support at Home 计划通过两大政府渠道提供。适用于您的类别取决于您的需求和目标。

Commonwealth Home Support Program (CHSP)

Commonwealth Home Support Program【联邦居家养老支持计划】适合大体上独立，但在某些方面需要帮助，以在家中安全而健康地生活的人士。这种支持可以是在生病后的短期帮助，或是为维持您的独立性的长期支持。

典型的帮助：

- 简单清洁或更换床上用品
- 协助购物或基本个人护理。

Support at Home

Support at Home 适合需要协调且持续支持，从而应对更为复杂需求的人士。Support at Home 计划取代了原先的 Home Care Packages 计划。您将由单一服务提供商协调一系列量身定制的服务，以促进您的健康与独立性。

该计划可能包含的内容：

- 临床类支持，例如护理、物理治疗、职业治疗或言语治疗
- 促进独立性的支持，例如个人护理、社交联系、交通或暂息服务
- 日常生活支持，例如清洁、洗衣、基本住房维护、园艺或餐食。

与我们一起制定您的护理计划

您加入 Regis 后，您的护理伙伴将成为您的主要联系人。他们会协助您适应新地方，协调您的服务，监督服务品质，并在您的需求发生变化时及时更新您的计划。他们会率领一支专职团队，与您共同规划、管理并审查您的护理情况。

从两份关键文件入手，获得适当的支持：政府的支持计划和Regis的护理计划。政府计划列出了您获批准的服务项目。Regis 为您制定的计划则以对您的重要性为依据，说明这些服务的提供方式、提供时间以及提供方信息。

在制定您的计划时，我们以您的生活及目标为重点。您可以邀请家人、注册支持者或权益倡导人士一同参与规划过程。我们将共同讨论：

- **您的目标：**从安全地居家生活，到探望孙辈，或继续自己的兴趣爱好。
- **您的优势：**您能做的事情，以及我们如何支持您的独立性。
- **您的支持需求：**您需要的服务内容、服务频率以及需要服务的时间。
- **您的偏好：**尊重您的身份认同、文化和生活规律。
- **居家安全：**我们会完成安全检查，以保护您和我们团队的安全。

我们的工作方式以健康与重获能力为指导。

- **福祉**是指以您能做的事为重点，并支持您的整体福祉。这包括身体、社交、情绪及精神方面的健康。
- **重获能力**是短期、目标导向的支持，旨在帮助您重新建立信心与能力，尤其是在生病或住院之后。本指南稍后描述的 restorative care pathway【康复护理路径】是重获能力的实践范例。

您的护理计划是一份动态文件。我们每年至少与您一起审查两次，如果您的需求发生变化，这种审查将会提前。您可随时提出更新请求。如果您需要额外服务，我们会协助您通过 My Aged Care 申请政府复议。您的护理伙伴会定期联系您，确保您的计划继续符合您的需求。

我们的服务以及其如何支持您

Support at Home 项目将服务分为三大类别。您可将您的资金用于您在支持计划中被评估为需要的任何服务，涵盖这些类别。

这些类别也为客户自付费用的运作方式提供指导

临床支持由政府全额资助，您无需在预算内支付客户自付费用。独立性支持与日常生活支持可能需要承担自付费，具体取决于 Services Australia 的收入与资产评估。我们将在下一节“您的资金与费用”中说明自付费的计算方式。

您的服务获得资金的方式

如果您的支持计划包括本节列出的这些服务，并且您的季度预算为这些服务提供资金，您即可使用这些服务。若需要超出您的预算的支持，您可自行付费获得额外服务。如果您的需求发生变化，护理伙伴可协助您申请重新评估，审核您是否有资格获得额外资金。

临床支持

这些服务有助于管理您的健康与整体福祉。

- **护理服务**：在家中提供临床护理，包括伤口护理、导尿支持、糖尿病管理及给服药物。
- **物理治疗**：增强力量、平衡与活动能力以减少跌倒风险，使您在行动时更有自信。
- **职业治疗**：确定更安全、更轻松完成日常任务的方法，并建议合适的辅助设备或小型居家改善。
- **足病服务**：维护足部与趾甲健康，让行走更轻松、更舒适。
- **营养与营养**：制定饮食计划，以支持精力、体重管理及整体健康。
- **言语治疗**：支持安全吞咽，让您能安心进食与饮水。
- **运动生理学**：设计锻炼方案以改善健康，并管理慢性疾病。
- **其他治疗**：提供辅导或社会工作，以支持情绪健康。

独立性支持

这些服务支持日常活动与社交联系，使您能够独立生活。

- **个人护理：**协助淋浴、更衣、仪容整理，以及在家中安全地活动。
- **社交支持：**提供居家陪伴，支持您参加俱乐部、图书馆和社区活动，包括帮助您与家人进行视频通话。
- **交通：**通过支持人员、Regis 的车辆或出租车／共乘代金券，帮助您前往预约地点或外出活动。
- **暂息服务：**通过居家支持，米尔迪拉或在、墨尔本（南布莱克本）、达尔文、朗塞斯顿的中心提供的日间暂息服务，为非正式护理人员提供短暂休息。
- **治疗服务：**包括复健按摩（需开具处方），以及根据您的兴趣与能力设计的娱乐治疗。
- **辅助技术与住房改造：**提供辅助用品、设备及小型居家调整，以提升安全性与独立性（详情见“专业支持路径”）。

日常生活支持

这些实用的服务帮助维持安全、清洁、舒适的居家环境。

- **家务协助：**包括基本清洁、洗衣、吸尘和拖地，以保持住宅安全与卫生。
- **购物协助：**代您完成杂货采购，或在商店内协助您购物。
- **住宅维护与园艺：**处理轻便和必要的任务，如为了安全通行而修剪草坪、修剪危险枝叶、更换灯泡、修理松动的门把手（不包括重大翻新或景观美化）。
- **餐食服务：**协助您在家准备餐食，或在您无法做饭时安排配送营养预制餐。

专业支持路径

有时您的需求需要更具针对性的支持，或需要额外资助。这些路径与您的常规服务并行，并记录在您的政府支持计划中。您的预算中可能加入资金，或暂时替代预算，具体取决于支持路径。临床部分继续在预算内获得全额资助，而其他支持则依据 Services Australia 信函中所列的客户自付费规则。完整的自付费细节请参见‘您的资金与费用’。

辅助技术和住房改造

辅助技术及小型居家变更能够让日常生活更安全、更便利。合乎资格的卫生专业人士会评估您的需求，并建议与您的支持计划一致的适当用品或改造。这一路径使用独立分配的资金，因此，经批准的必要物品无需您在自己的季度预算中“攒钱”来支付。

- **这一路径可能包括：**个人报警器、助行架、淋浴椅、马桶架、长柄用具、扶手、坡道、手持花洒、易用龙头把手、门槛斜坡等。
- **资助规则：**此专用资金涵盖支持计划中已批准的物品。若您在 2025 年 10 月 30 日时仍有未使用的 Home Care Package，则需先使用该资金。之后才适用 Support at Home 的资助。临床评估归在临床支持类别下，无需客户承担自付费。
- **不包括的内容：**大型翻修或美观性升级。

Restorative care pathway

这一路径提供有时限、以目标为导向的 allied health【辅助卫生】服务，旨在帮助您在生病、住院或遭遇挫折后恢复功能。

- **资金与时长：** 大约 \$6,000 澳元，为期不超过 12 周，在您的季度预算之外另行提供。
- **资格与使用次数：** 使用须经评估，并在您的支持计划中获批准。自评估之日起 12 个月内最多可使用两次。
- **通常包括：** 物理治疗、职业治疗、居家运动计划，以及根据您的目标量身定制的实务策略。
- **结束时间：** 在目标达成之时，12 周期限即告结束，或者在您的需求发生变化时结束。随后，支持服务将根据您的常规计划继续提供。

使用 End-of-Life pathway【生命终末期护理路径】

在与限制生命的疾病共处时，该生命终末期护理路径将舒适、尊严及个人偏好置于首位，支持您在家庭中接受护理。在此期间，该项安排会在您原有的季度预算基础上提供额外资金，并已在您的支持计划中载明，且经医生批准。

- **目的：** 着重于您的护理偏好与症状管理，并尊重您的预立护理指示与护理计划所指导的选择。
- **可包含的内容：** 护理与 allied health 等临床护理、加强的个人护理、提供舒适与安全的设备，以及为护理人员提供的短暂休息。

针对特定需求的额外支持

当您的资格获得确认后，政府可能会在您的预算中添加额外补助。这些补助是为了应对特定需求，并将在您符合资格期间继续提供。

- **退伍军人补助：** 提供给 Department of Veterans Affairs 认可、患有特定心理健康疾病的合格退伍军人的资助。
- **氧疗与肠内营养补助：** 为需持续使用这些治疗及相关设备的临床需求提供资金。
- **护理管理额外补助：** 为确定为具有复杂需求的人士提供额外的护理管理。例如多元背景人士、正在经历或面临无家可归风险的人士、或离开照护体系的人士。
- **临时资金：** 如果您获得临时资金，在等待全额资金期间，您将获得 Support at Home 计划预算总额的 60%。这让您能够尽快开始最重要的服务。您的护理伙伴将与您一起确定您的需求优先级，并在预算范围内规划您的服务。如果您的需求发生变化，或您需要的支持超过了临时预算允许的范围，您的护理伙伴将协助您申请重新评估，或为您争取全额资金。当剩余的 40% 预算到位后，我们将与您一起重新审视并更新您的护理计划及服务。

您的资金和费用

您的季度预算

Support at Home 计划的资助以季度预算形式发放，而非按日计算。这样的结构带来了更大的灵活性。您可以在忙碌时期增加支持，在需求较少时减少支持，只要总支出不超过季度预算即可。

季度预算的用途包括：

- 安排与您的目标及日常作息相符的服务。
- 在住院后或家人不在时集中安排支持。
- 为医疗程序等已知的事件提前规划。

澳大利亚政府会每年按通胀调整 Support at Home 计划的资助金额。这一机制被称为指数调整。每当调整发生时，您的预算变化将会通知您。

护理管理

Support at Home 计划从您的季度总预算中拨出 10%，投入汇集的护理管理基金。这一措施有助于为所有客户提供安全与高效的服务。

该基金用于：

- 工作人员和预约的规划、时间安排和协调。
- 例行关怀探访和护理计划审查。
- 预算规划协助及对账单查询。
- 质量检查、事故跟进及持续改进。
- 在您同意的情况下，与 My Aged Care、全科医生及其他健康服务提供商联系。

服务类别与客户自付费的关系

这三类服务也决定了自付费的运作方式。

- 临床支持由政府全额资助。临床服务不收取客户自付费。
- 独立性支持与日常生活支持可能需要客户支付自付费。自付费由 Services Australia 在进行收入与资产评估之后确定。
- 评估结果会在您的费用通知函中列出。请将此信函与您的其他护理文件一起保存。

客户自付费的运作方式

过渡期客户

如前文所述，如果您在 2024 年 9 月 12 日或之前已领取或获批 Home Care Package，这一规定将适用于您。您将受到不降低待遇原则的保护。

- 如果您之前没有支付过经收入测试的护理费用，根据 Support at Home 您仍然无需支付客户自付费。
- 如果您之前曾支付经收入测试的护理费用，您将继续支付自付费，但支付金额不会高于原先的金额。有些情况下，您支付的费用可能减少。
- 只要您持续接受政府资助的居家护理，即使您的需求发生变化、资助等级提高，这项保护措施仍将继续有效。

混合类别客户与新客户

如果您在 2024 年 9 月 12 日之后首次接受评估，并在 2025 年 11 月 1 日起加入 Support at Home 计划，这一规定将适用于您。

- Services Australia 将根据您的收入与资产评估结果确定您的自付费。
- 自付费仅适用于您实际使用的独立性支持和日常生活支持项目。
- 临床支持继续由政府全额资助，不收取自付费。

Commonwealth Seniors Health Card (CSHC) 与您的自付费

即使您是自筹资金的退休人士，仍然有资格获得 Commonwealth Seniors Health Card 【联邦老年人健康卡】。如果您持有 CSHC，在进行收入与资产评估时，Services Australia 可能会将您视为部分养老金领取者。这意味着您为 Support at Home 服务支付的客户自付费可能会低于被评估为完全自筹资金的退休人士的金额。如果您认为自己可能符合 CSHC 资格，我们鼓励您通过 Services Australia 进行申请。

如未完成收入与资产评估

Services Australia 会将您的状态视为“未披露”。这意味着您将与自筹资金的退休人士相同的自付费费用。及时向 Services Australia 更新您的财务状况，可确保您需支付的自付费金额体现您的个人情况。

管理未使用的资金

未使用的 Home Care Package 余额

如果截至 2025 年 10 月 30 日仍有未使用的 Home Care Package 资金，该笔金额将作为单独结余保留，可继续使用。

- 此结余可用于支付已获批准的服务或设备。
- 用现有 Home Care Package (HCP) 结余支付的服务无需支付客户自付费。
- 如果您是过渡期的参与者，进行辅助技术及住宅改造时，将首先使用现有的 HCP 结余。

季度预算结转

未使用的 Support at Home 资金可在项目限额内结转至下一季度。

- 结转上限为 \$1,000 澳元，或季度预算的 10%，以两者中较高者为准。
- 超过结转上限的全部金额将返还给政府。

您的护理伙伴将协助您管理预算，确保您充分享用所获资金。

您的月度对账单

我们会向您发送详细的月度对账单，清晰列出您的资助及使用情况。

对账单包含下列内容：

- 您的季度预算的期初结余。
- 每一项交付的服务及服务费用。
- 所有客户自付费。
- 月底时季度预算结余金额。
- 单列的 HCP 结余（如果适用），以及该结余的使用情况。

自付费终身上限

终身上限用于限制 Support at Home 计划以及住院式养老护理中的非临床护理自付费的客户自付费总额。

- 该上限随指数进行调整。截至 2025 年 11 月 1 日，当前上限为 \$130,000 澳元。
- 达到上限后，客户无需再为 Support at Home 计划或养老院 NCCC 计划支付任何自付费。
- Services Australia 会在达到上限时通知您和服务提供商。

财务困难援助

如果因您无法控制的情况导致无法支付自付费，您可通过 Services Australia 申请财务困难援助。

- 获得援助需提出申请。Services Australia 将提供表格并决定您是否符合资格。
- 您可以从您的护理伙伴处获得信息和帮助，以了解申请步骤。
- 如果获得批准，困难援助安排将在特定期限内调整您的自付费。



[Aged care claim for financial hardship assistance form \(SA462\) - Services Australia](#)

变更或取消服务

您的需求可能发生变化，您的服务也应随之调整。如您想更改调整您的服务种类或服务频率，请联系您的护理伙伴。他们会协助您更新护理计划与服务安排。

如果您需要取消已预约的服务：

- 请于服务前至少提前两个工作日通知我们。这样做有助于我们公平地管理排班表。
- 若晚于上述时间取消，则可能从您的预算中收取一笔费用。这是因为我们仍需为原已排班的支持人员支付工作时间的费用。

暂停使用您的服务

您可随时暂停您的服务。这可能是由于度假、家庭活动或住院等情况。

- 请尽快通知您的护理伙伴，以便我们暂停您的服务。
- 在您暂停期间，政府资助仍会继续。
- 您的季度预算也将继续累积，但须遵守结转上限规定。这意味着在您返回的时候，您的资金已准备就绪。

您在 Regis 的完整护理旅程

您的需求可能会随时间而变化，但您想继续在家生活的愿望无需改变。我们相信居家护理是真正的替代选择，而不仅仅是进入养老院护理前的过渡性安排。当您的需求变化时，护理伙伴会指导您开展获取额外资金的评估，帮助您获得所需支持，让您继续安全、舒适地在家生活。

如果您需要短期护理，例如住院后康复期间需要额外帮助，我们会迅速调整针对您的支持。我们会为您安排恰当的服务，确保您的舒适，并且获得支持。如果您随后需要更多护理，我们会帮助您了解包括养老院护理在内的所有选择。

如果您选择入住我们的养老院，我们将竭诚为您提供帮助，协助您顺利完成过渡。

我们的团队将通过以下方式支持您：

- 帮助您寻找合适的养老院。
- 指导您完成入住流程的每一步。
- 如您希望，帮助您与您的居家护理团队保持社交联系。

我们在护理方面的合作关系

您在家中的健康和 safety

澳大利亚各州和领地的健康与安全立法概述了工作场所的安全要求。由于您的住所是Regis员工的工作场所，因此必须确保其安全。作为客户，这意味着您有义务协助Regis确保 Support at Home 人员能够在安全的环境中履行职责。作为此流程的一部分，您的护理伙伴或Allied Health人员将在服务开始前与您一起完成居家安全评估，以确定任何可能危及您或我们 Support at Home 人员安全的潜在风险。

此类风险可能包括但不限于：

- 地面或室外表面不平整或湿滑
- 光线不足
- 危险化学品
- 破损电器
- 无自来水供员工洗手。

我们的护理伙伴将与您讨论是否存在任何安全方面的关切，并探讨如何解决这些问题。

传染病

作为客户，如果您患有可能具有传染性的疾病，例如流感、带状疱疹或新冠肺炎，您有责任告知您的护理伙伴。告知我们将有助于保护员工及社区的安全，确保我们的团队能在您身体不适期间使用适当的个人防护装备继续为您提供服务。

吸烟

如果您吸烟，我们请求您在 Regis 员工在场时不要在室内吸烟。在员工到来前，请打开门窗，让新鲜空气流通。

鞋子

所有Regis员工在您家中提供服务时都必须穿着包趾鞋。这是安全要求，请您理解。

电气安全

所有 Support at Home 人员必须使用剩余电流保护装置(RCD)。在员工使用便携式电气设备（例如吸尘器）时，这种安全装置会在检测到故障时迅速切断电源。我们的员工随身携带这些安全装置。

居家支持工作人员不允许使用您家中电源线有磨损或损坏情况的电器。

清洁用品

我们的员工不允许使用可能危害自身健康或您的健康的清洁用品。禁止使用的产品包括：非原包装清洁用品、含漂白剂的产品、含氢氧化钠的管道清洁剂、酸性清洁剂、煤油及柚木油基家具抛光剂、过氧化物及烤箱清洁剂等。

宠物

我们理解宠物在您生活中的重要性。然而，为了确保员工到访时的安全，我们请您在我们提供服务期间将宠物安置到家中其他区域。

紧急情况

在您家中

Regis 为所有居家支持工作人员制定了在您家中遇到紧急情况时应遵循的程序。我们的团队负有谨慎责任，会在合理范围内努力帮助您，并尽可能采取切实可行的措施提供帮助。

在此期间我们会尽力确保您的舒适；根据情况需要，我们可能会联系您的紧急联系人或紧急服务机构。

我们会与您协商并记录在居家支持工作人员到达您家但无人应门时，您希望我们采取的措施。您可随时通知您的护理伙伴以更改这一安排。

您的护理伙伴会与您及／或您的支持人士合作，制定应对紧急情况（包括极端天气、火灾和洪水）的适当方案。这包括您倾向于就地躲避还是撤离，以及制定或实施计划时所需的协助。请注意，在某些紧急情境下，我们的员工可能无法前往您家中。

居家护理中心

我们的部分养老院也同时是居家护理中心。在这些中心，居家护理客户可以与他人会面，参与社交活动、锻炼课程、脑力活动，并一起享用餐食。如需了解更多有关这些中心的信息，请咨询您的护理伙伴。

在我们的中心内

每个中心都配备了消防安全设备和指示图，以有效应对紧急情况。员工都接受过适当的培训，并具备相关的急救能力。

如果您在紧急情况下身处中心内，我们的团队或现场的紧急服务机构将指导您行动。这包括前往指定的紧急出口和集合点。

按照 Regis 的政策及相关立法，所有参与活动的访客都必须在签到/签退册上签字，在接待处或主要活动室登记。

为了确保我们能适当应对紧急情况，我们也会通过客户会议及客户通讯提供相关的应急信息。

如您在服务期间身体不适，我们的员工会进行评估，从而判断是否需要联系紧急服务机构。如需呼叫紧急服务部门，由此产生的费用将由客户自行承担。

保护您的家与贵重物品

我们的团队在您家中提供服务时会始终保持尊重与谨慎。然而，意外有时仍可能发生。我们建议您妥善保存易碎、贵重或具有纪念意义的物品。对于在提供服务期间因意外损坏的物品，Regis 无法承担修复或更换责任。

团队的专业界限

为保护您及我们的团队，并维持专业及合乎伦理的关系，Regis 员工严禁从事某些活动。

- **处理物品与金钱：**员工可根据护理计划协助您购物或缴费，但他们不得在为您服务期间处理自己的私人事务。但凡代表您采购的物品，都会提供收据。
- **礼物：**为了维持专业关系，我们的员工不得在任何时间接受您赠送的礼物或金钱。如您希望对我们的员工表达认可，最好的方式是通过我们的反馈渠道给予表扬。

- **财务与法律事项:** Regis员工不允许从事以下行为：
 - 在Regis雇员身份之外为您提供服务。
 - 提供财务建议。
 - 担任您遗产的执行人，或从您的遗嘱中获益。
 - 担任您的 Power of Attorney 【授权代理人】或监护人。
 - 作为您银行账户的签署人。
 - 知晓您的ATM或信用卡的个人识别码 (PIN)。
 - 见证包括您的遗嘱在内的任何法律文件。

安全管理您的药物

我们合格的护士及训练有素的支持人员可依据您的需求协助您管理药物。这可能包括简单的口头提醒、协助使用 Webster-pak 等药物管理工具，或协助给服较复杂的药物。但我们的员工不能开立处方。只有您的医生或具授权资格的处方人员可以这样做。

与社区保持联系

与朋友、家人和当地社区保持联系对您的身心健康至关重要。我们的服务可协助您参加社交活动、俱乐部会面或社区活动。我们可帮助您探访朋友和家人，或前往医疗及其他预约。我们还可以支持您继续您的兴趣爱好，例如加入园艺社、前往图书馆，或参加每周一次的咖啡聚会。

您的隐私及索取信息的权利

Regis 致力保护您的隐私。我们依照严格法律及内部政策处理您的个人信息。

我们仅在获得您同意或应法律要求（如为政府资助所需）时分享您的信息。如果我们在护理过程中需要与其他机构分享您的信息，我们会事先与您讨论。

我们会将与您的资助、护理需求及所接受服务的记录保存至少七年。

这些记录可能包括：

- 您的评估文件
- 病史
- 护理计划
- 临床记录与进展记录
- 往来文件
- 服务协议

您有权：

- 随时查阅我们持有的关于您的任何资料。
- 索取有关 Regis 财务状况的信息。如果您提出要求，我们会在七天内向您提供一份摘要，以及最新的经审计账目。

我们的隐私政策可在公司网站 (regis.com.au) 查阅，您也可向护理伙伴索取。

占有权保障

只要您需要，Regis 就将持续向您提供已商定的服务。但如果您的护理需求发生变化，而 Regis 无法继续为您提供护理服务，我们将继续提供服务，直至为您做出适当的替代安排为止。

您的声音和权利

您的生活和选择权

我们致力于帮助您留在家中，继续享受您一直以来的日常作息、传统和舒适生活。这其中包括尊重您的选择，即便这些选择涉及一般所称的“尊严风险”或“积极冒险”。

这意味着我们承认您有权作出带有一定风险的选择，因为这些选择往往有助于您的独立性和生活质量。举例而言，尽管您的平衡感有些问题，您可能仍然希望独自步行到附近商店。我们将与您合作，而不是简单地说“这样做不安全”。我们可能会安排物理治疗师改善您的平衡能力。我们还会安排物理治疗师或职业治疗师推荐更安全的助行器具。我们的目标是与您合作管理风险，而不是替您作决定。

Statement of Rights

Regis 遵循老年护理 Statement of Rights 【权利声明】，以其作为所有护理及服务的基础。这些权利指引我们如何为您提供支持，确保您的体验始终体现尊重、安全且符合您的需求。

Independence, autonomy and choice

You have the right to:

- Make your own decisions about your life, care, services and finances.
- Be supported to make your decisions and have them respected.
- Take personal risks in pursuit of your quality of life and relationships.

Fair access

You have the right to:

- Fair and culturally safe assessments for the care you need.
- Access palliative and end-of-life care when required.

Quality and safe services

You have the right to:

- Be treated with dignity, respect and fairness, free from discrimination.
- Have your identity, culture and diversity valued and supported.
- Receive care that is trauma-aware and healing-informed.
- Be cared for by workers with the right skills and qualifications.
- Be free from all forms of violence, abuse, neglect or exploitation.

Privacy and information

You have the right to:

- Have your personal privacy respected.
- Have your personal information protected.
- Access your records and get information about your rights and the costs of your services.

Communication and raising issues

You have the right to:

- Be informed about your care in a way you understand.
- Express your opinions and be heard.
- Communicate in your preferred language, with access to interpreters and communication aids.
- Make a complaint without fear of reprisal.
- Have your complaint dealt with fairly and promptly.

Advocates, relationships and community

You have the right to:

- Be supported by an advocate or another person of your choice.
- Have the important people in your life, like family and carers, acknowledged and respected.
- Be assisted to stay connected with people, pets and your community.
- For Aboriginal or Torres Strait Islander people, to stay connected to community, Country and Island.
- Access, any time you choose, a person you or an appropriate authority have designated.

您在决策过程中获得支持的权利

您有权就自己的生活与护理作出知情决定。我们也致力于采用“支持式决策”方式。如您需要帮助，您可以选择一位您信任的人来支持您。

支持的类型

您可以有多位支持者，并且可以通过不同的方式认可他们的支持。

非正式支持者：您可能已有伴侣、家人或朋友在帮助您。他们可以继续以相同方式支持您。即使他们没有正式注册，您也可以要求我们与他们合作，共同支持您。

注册支持者：注册支持者是您通过 My Aged Care 正式指定的人。

注册支持者必须履行一定的责任，包括：

- 以您的意愿与偏好为优先考量。
- 促进您的个人、文化与社交福祉。
- 仅以您需要的程度为限提供协助，帮助您作出自己的决定。

注册支持者可以：

- 请求、查阅或接收信息。
- 协助您沟通并作出决定。

注册支持者不得：

- 替您作决定。

受限注册支持者：受限注册支持者的支持方式与注册支持者相同。但轻度受限注册支持者每次在请求、查阅或接收您的信息时，都必须经过您的同意。这让您对个人信息及其接收对象拥有更大控制权。

注册支持者监护人：注册支持者监护人既是注册支持者，也是您依法授权的替代决策人。

注册支持者监护人拥有注册支持者的所有权利与责任。其首要职责是积极帮助您作出自己的决定。他们只有在您无法自行作决定时，才会运用其额外的法律授权代您作决定。

支持者如何帮助您

支持者可通过多种方式帮助您，包括：

理解信息：帮助您阅读及理解重要文件，例如 Support at Home 协议、月度对账单或月度通讯。

与我们沟通：帮助您表达有关护理、服务或日常生活的看法、需求与偏好。

提供反馈：帮助您分享反馈、提出建议或表达关切。

替代决策人

替代决策人是指经您正式法律文件授权，在您无法自行作决定时为您作出决定的人。替代决策人可能是监护人，或是持有 Enduring Power of Attorney【持久授权书】的人士。您需要根据您所在州或地区的法律、通过正式的法律文件授予他们这项权力。

请向我们提供这些法律文件的副本，并在 My Aged Care 上注册其角色。

如果您无法自行作出决定，并且没有替代决策人，我们将依据您先前表达的意愿与价值观指导您的护理。如您有 Advance Care Plan，我们会参考其内容。为保护您的权利与最佳利益，我们可能联系独立的权益倡导机构提供支持。

Advance Care Planning

Advance Care Planning【预立护理计划】让您的家人、支持者及医生了解您希望在无法自行作出或表达决定时，以何种方式获得护理。该计划旨在为您在病危情况下需要作出决定的时刻做好准备，例如：

- 复苏及生命维持措施
- 高风险手术
- 长期鼻饲
- 入住医院或养老院

Advance Care Planning 让您能提前作出相关决定，并记录您的偏好，确保您的选择在未来能够被尊重与遵循，让您感到安心。

最好在您身体健康时就开始计划。这样您就有时间清楚地思考，并与您的支持者和医生讨论您的意愿。

您可以采取以下几个简单的步骤：

1. 与您的医生、家人、护理人员和支持者讨论您的意愿。
2. 指定一位替代决策人，以便在需要时代表您做出医疗保健决定。替代决策人的法律名称因州而异，但其职责是在您丧失行为能力时代表您发声。
3. 将您的意愿写在一份名为 Advance Care Directive【预立护理指示】（有时也称为“生前预嘱”）的文件中。
4. 分享您的计划。将 Advance Care Directive 的副本提供给您的家人、替代决策人、医生及 Regis，以便我们将其加入您的档案。您也可以将其上传至 My Health Record。

如需就任何有关预立护理计划的事项获得免费咨询或支持，请致电 1300 208 582，联系全国 Advance Care Planning 支援服务机构（周一至周五，上午 9 时至下午 5 时），或访问该机构网站 www.advancecareplanning.org.au。



重要说明：在准备这些文件时，务必寻求独立的法律及财务建议。根据我们的专业界限，Regis 员工严禁提供此类建议，也不得以任何方式参与这些法律安排。

您更换服务提供商的权利

我们希望与您建立良好的合作关系，但我们始终尊重您选择最适合自己的权利。

如果您认为其他服务更适合您的需求，您可以随时更换老年护理服务提供商。若您决定探索其他选择，我们会支持您并协助您尽可能顺利地完成过渡。您可致电 1800 200 422 联系 My Aged Care，查询您所在地区的其他提供商，或访问 www.myagedcare.gov.au。



Aged Care Code of Conduct

为确保所有老年护理对象都能受到尊重与有尊严的对待，澳大利亚政府制定了正式的 Aged Care Code of Conduct【老年护理行为准则】。该准则适用于所有 Regis 员工及任何参与您护理的工作人员。准则规定了该等人员在任何时候都应遵守的具体行为标准。

所有 Regis 员工都会遵循 Code of Conduct 的以下原则：

- Act with respect for individuals' rights to freedom of expression, self-determination and decision-making in accordance with applicable laws and conventions.
- Act in a way that treats individuals with dignity and respect, and values their diversity.
- Act with respect for the privacy of individuals.
- Deliver funded aged care services in a safe and competent manner, with care and skill.
- Act with integrity, honesty and transparency.
- Promptly take steps to raise and act on concerns about matters that may impact the quality and safety of funded aged care services.
- Deliver funded aged care services free from all forms of violence, discrimination, exploitation, neglect and abuse and sexual misconduct.
- Take all reasonable steps to prevent and respond to all forms of violence, discrimination, exploitation, neglect and abuse and sexual misconduct.

事故和公开披露

我们承诺对您保持公开透明，特别是在出现问题的时候。尽管我们尽最大努力提供最佳护理，但老年护理具有复杂性，有时即使我们尽力，事故仍可能发生。

我们的公开披露程序意味着，如果出现影响您护理或福祉的事故或失误，我们会在征得您同意后，诚实且及时地与您及您的支持者沟通。

如果出现了问题，我们会：

- 尽快通知您。
- 在经您同意后通知您指定的支持者。
- 说明事件经过、发生原因及对您的影响。
- 听取您的关切并解答您的问题。
- 致歉并承认事件造成的影响。
- 说明我们为应对问题正在采取的措施，以及防止问题重演的步骤。
- 让您参与整个过程并持续告知进展。
- 在所有沟通中保持诚实、尊重与体恤。
- 在需要时向您及您的家人提供信息与协助。

在某些情况下，Regis 可能需根据 Serious Incident Response Scheme 【重大事故应对机制】向 Aged Care Quality and Safety Commission 【老年护理质量与安全委员会】报告事故。同样，我们也可能负有警方报告等其他法定报告义务。

开放性沟通对您的安全至关重要，同时也能帮助我们改进服务。如您对自身的体验有任何问题或关切，请随时与我们的任何员工交流。

反馈和投诉

您的反馈对改进我们的服务至关重要。我们的投诉与反馈机制旨在做到公平、透明、便于使用，确保每一条反馈都能得到及时处理，且提出反馈者无需担心任何后果。

当您提供反馈或提出投诉时，我们的工作流程包括：

- **掌控您参与的程度：**您可以选择直接与我们解决问题，或要求我们全程代为处理。
- **清晰沟通：**我们会根据您选择的参与程度，向您通报最新进度及结果。
- **完全透明：**我们会通过公开披露程序诚实且及时地与您沟通，并在您愿意时与您的支持者沟通。
- **尊重对待：**我们会让您全程参与，给予支持，并始终以尊重的态度对待您。
- **确保不会影响您的护理：**提供反馈不会影响您所接受的护理与服务质量，这一点您尽可放心。

匿名反馈

所有反馈都可以匿名提出。若您选择匿名，我们将根据您提供的信息采取适当行动。但请注意，我们将无法向您通报最新进展，或确认您是否对结果满意。

如何提供反馈或提出投诉：

口头反馈

您可以随时向我们任何员工提供反馈。如您希望与经理交谈，可以通过提供的联系方式直接致电，或要求安排由经理亲自与您会面，由您提供反馈。

向护理伙伴发送电邮或信件

如您偏好书面反馈，可以向您的护理伙伴发送电邮或邮寄信件给我们。您可以署名或选择匿名。

请致电 1300 998 100 通过 Regis 的咨询团队提出

如果您不太愿意与所在团队成员直接沟通，可以致电 1300 998 100 或发送电邮至 advice@regis.com.au 与我们的咨询团队联系

请致电 1300 987 621 通过 Shareline 提出

如果您觉得有些情况我们应该知道，但您更愿意告诉 Regis 以外的人员，则可以使用 Shareline。Shareline 是外部机构，他们会将您的反馈转交给我们。您可以通过电话、电邮或线上方式联系 Shareline。如果您愿意，他们可确保您的反馈完全匿名。

shareline@stopline.com.au



以书面形式发送至总部

您可以发送信件至我们的总部，收件人为：

National General Manager – Home Care,
Level 2, 293 Camberwell Road,
Camberwell VIC 3124.

请在信中注明反馈涉及的居家护理服务名称，以便我们适当回复。我们会尽快通过您提供的联系方式答复您。在整个过程中，您均有权保持匿名。

Older Persons Advocacy Network (OPAN)

Older Persons Advocacy Network (OPAN) 提供免费的权益倡导服务。他们可协助您和您的支持者理解并行使您的权利，并帮助您在重要事项上表达意见。您可致电 1800 700 600 联系该机构，如需更多信息请访问 www.opan.org.au

联系 Complaints Commissioner【投诉专员】

如您希望就自己、家人或朋友在Regis的体验提出投诉，可致电 1800 951 822，联系 Aged Care Quality and Safety Commission。

聋人、听力损失及视力障碍支持

如果您为聋人、听力受损，或视力障碍人士，请告诉我们最适合您的反馈方式。我们可以安排澳洲手语 (Auslan) 远程视频口译、为聋盲人士提供触觉口译服务，以及笔记记录服务，以协助我们与您沟通。这些服务均为您免费提供。我们也欢迎您通过 National Relay Service (NRS)【全国转接服务】致电联系。如需 NRS 的更多信息，请访问 NRS 网站，或致电客服热线 1800 555 660。



口译支持

如果您或您的支持者偏好使用英语以外的语言提供反馈，我们可安排专业口译员。您也可以使用您偏好的语言书写反馈并提交。

吹哨人保护

Aged Care Act 2024【《2024 年老年护理法》】和 *Corporations Act 2001*【《2001 年公司法》】要求我们保护吹哨人。如您认为我们未履行护理责任，或未遵守 *Aged Care Act* 规定的法律义务，请告知我们。此外，如果您怀疑发生严重渎职行为、虐待、忽视或住户安全受到威胁，我们鼓励您进行举报。您将受到保护免遭报复，而且您的身份也将保密，除非法律要求披露。我们的目标是确保打造一个安全、透明的环境，让您能放心表达疑虑。您可在我们的网站 (regis.com.au) 查阅我们的吹哨人政策，或向您所在养老院的接待团队索取该文件。

如要提交吹哨人投诉，请联系我们的独立举报热线 Stopline：

- 电话：1300 30 45 50
- 电邮：regis@stopline.com.au
- 网站：regis.stoplinereport.com
- 邮寄地址：Regis, c/o Stopline, PO Box 403, Diamond Creek, VIC 3089, Australia



关于我们合作关系的最后说明

我们深知本指南包含大量信息，而开启或继续您的居家护理之旅对您和您的支持者来说都是重要的一步。

我们的目标是让本指南成为您随时可参考的实用资源，但请记住这只是我们对话的起点。我们提供支持的核心在于您与护理伙伴、专职支持团队之间建立的关系。他们会倾听您的心声、理解您在意的事，与您携手合作，让您在自己舒适的家中过上您想要的生活。

任何问题或关切都不是小事。我们邀请您与我们保持坦诚、经常性的沟通。

有幸成为您选择的护理伙伴，我们深感荣耀。Regis 整个团队向您致以深切谢意。

欢迎加入 Regis 社区。

重要联系信息

Regis Aged Care

您的本地办事处：

请参阅第 24 页，了解我们的本地办事处名录。

致电时间：日常问询；与您的护理伙伴通话；更改服务。

Regis 咨询团队

- 电话：1300 998 100
- 电邮：advice@regis.com.au

适用事宜：一般问询；向我们的中央团队提供反馈。

居家护理地点与服务

昆士兰州

凯恩斯

- 电话：07 4039 5588
 - 居家护理
 - 健康与保健中心

昆士兰州东南部

- 电话：1300 998 100
 - 居家护理
 - 健康与保健中心

汤斯维尔

- 电话：07 4039 5588
 - 健康与保健中心

北领地

达尔文

- 电话：08 8920 2430
 - 居家护理
 - 健康与保健中心
 - 暂息中心
 - 社会支持小组

西澳大利亚州

内德兰兹

- 电话：08 6247 1238
 - 健康与保健中心

库吉港

- 电话：08 6247 1238
 - 健康与保健中心

塔斯马尼亚州南部

霍巴特（塔斯马尼亚州南部）

- 电话：03 6282 2636
 - 居家护理
 - 社会支持小组

塔斯马尼亚州北部

朗塞斯顿（塔斯马尼亚州北部）

- 电话：03 6335 8900
 - 居家护理
 - 暂息中心
 - 社会支持小组

维多利亚州

墨尔本 – 南布莱克本

- 电话：03 9895 5288
 - 居家护理
 - 健康与保健中心
 - 暂息中心

米尔迪拉

- 电话：03 5021 0155
 - 居家护理
 - 暂息中心

米尔帕克

- 电话：1300 998 100
 - 居家护理
 - 健康与保健中心

关键政府机构和权益倡导服务机构

My Aged Care:

- 电话: 1800 200 422

适用事宜: 这是澳大利亚政府处理所有老年护理事务的主要入口。请联系他们安排您的首次评估,或在您的需求发生重大变化时申请重新评估。

Aged Care Quality and Safety Commission:

- 电话: 1800 951 822

适用事宜: 您对接受的老年护理服务有投诉,并认为与我们直接沟通并未解决问题。该机构为独立政府部门。

Older Persons Advocacy Network:

- 电话: 1800 700 600

适用事宜: 您需要免费、独立且保密的支持,从而了解您的权利并协助您解决问题。

Services Australia:

- 电话: 1800 227 475

适用事宜: 您对决定您的自付费水平的正式收入与资产评估有疑问。

Translating and Interpreting Service 【翻译与口译服务处】:

- 电话: 131 450

适用事宜: 这是一项免费服务,可帮助您在以非英语为第一语言的情况下与我们沟通。我们可帮助您安排口译员。

健康与福祉组织

Arthritis Australia

提供有关关节炎及其他肌肉骨骼疾病的信息与支持。

- 网站: www.arthritisaustralia.com.au
- 信息热线: 1800 011 041

Cancer Council Australia

为受癌症影响的人士、其家人及护理人员提供信息、情绪支持和实际援助。

- 网站: www.cancer.org.au
- 支持热线: 13 11 20

Continence Foundation of Australia

提供膀胱与肠道健康的信息、支持及资源。

- 网站: www.continence.org.au
- National Continence Helpline
【澳大利亚尿失禁基金会】: 1800 33 00 66

Dementia Australia

为患有失智症的人士提供支持 with 权益倡导。

- 网站: www.dementia.org.au
- National Dementia Helpline
【全国痴呆症热线】: 1800 100 500

Diabetes Australia

为受各种类型糖尿病影响的人士提供支持和权益倡导。

- 网站: www.diabetesaustralia.com.au
- NDSS 热线: 1800 637 700

Hearing Australia

为符合澳大利亚政府 Hearing Services Program 【听力服务计划】资格的人士提供补贴听力服务。

- 网站: www.hearing.com.au
- 电话: 134 432

Lung Foundation Australia

为所有肺病患者提供支持, 涵盖研究、权益倡导和支持服务。

- 网站: www.lungfoundation.com.au
- 信息与支持中心: 1800 654 301

Parkinson's Australia

服务于帕金森病患者的全国性权益倡导机构。

- 网站: www.parkinsons.org.au
- 信息热线: 1800 644 189

Stroke Foundation

为中风幸存者及其家人提供信息和支持。

- 网站: www.strokefoundation.org.au
- StrokeLine: 1800 787 653

Vision Australia

支持盲人或低视力人士过上他们选择的生活。

- 网站: www.visionaustralia.org
- 电话: 1300 84 74 66

自愿辅助死亡:

如需最新信息及特定地方资源, 请在线搜索“自愿辅助死亡”, 并访问各个州或领地由政府支持的网站。

