



ANHF

澳華療養院基金

Culturally Appropriate Aged Care Since 1980

Have Your Say in Home Care Services

Sing Tao Weekender 28/4/2018

由你話事的家居配套服務

最近接到一位長者的來電，查詢家居護理配套服務。這位長者正使用家居配套服務，但對現時提供服務的機構不太滿意，想轉換服務機構，但又擔心轉換的手續繁複，若是換了服務機構，服務仍然不滿意怎麼辦？而且，轉換服務機構時，若時間交接不好，會不會因此幾個月都接受不到服務？

長者自選配套計劃

這位長者的憂慮，會不會也正是你的困擾？其實，自2015年澳洲高齡服務改革後，政府提出了一個非常重要的概念，叫做自選配套計劃 (Consumer Direct Care, CDC)，目的就是給長者和照顧者有更多控制和選擇所需服務的權利。他們可以選擇哪一間服務機構提供服務，可以選擇誰人提供服務，甚至何時何地提供服務。長者和照顧者找到提供服務機構後，應與該機構家居服務主任開會，說清楚自己的需要，然後該機構才可以為長者提供一個度身訂造的護理計劃。長者與提供服務機構簽署協議書後，若需要有任何

何改變，仍可繼續與家居服務主任聯絡，更新他的護理計劃。

轉會必須通知「我的養老服務」

所以，若是長者對現有的服務不滿意，她可向該機構提出意見，若沒有改善，他是有權去轉換服務機構。手續其實也不複雜，只是他找到新的提供服務機構，他就可以向現時服務機構提出何時終止服務，然後打電話到「我的養老服務」(My Aged Care)通知你要轉換服務機構，「我的養老服務」(My Aged Care)將會給你一個新的轉介號碼 (Referral Code)，只要拿著這個新號碼，新的服務機構便可為你提供服務。現時的服務機構有責任支援你，包括將所有未用資金轉移到新的家居護理服務機構，並確保長者所接受的服務不會中斷或受任何影響。

長者護理投訴專員

每一位接受高齡服務的長者，無論你是接受院

舍服務或暫住服務 (Residential Care or Residential Respite Care)、家居護理配套服務 (Home Care Packages)、聯邦政府家中支援服務 (Commonwealth Home Support Programme) 或是彈性護理，包括過渡護理以及原住民彈性護理計劃 (National Aboriginal and Torres Strait Islander Flexible Aged Care Program)，若對服務有任何不滿，都可直接向該服務機構提出意見，若你覺得該服務機構無法解決你的問題，你可致電 1800 550 552 聯絡長者護理投訴專員 (Aged Care Complaints Commissioner) 要求協助，他們所提供的服務是免費的。

五月份在車士活慕思中心舉辦的講座主題是：「認識腦退化症」(普通話主講)，由於名額有限，參加人士必須報名，額滿即止。報名請致電：(02)9784 0838 或電郵 cmu@anhf.org.au。講座地址：MOSAIC Multicultural Centre, 12 Brown Street, Chatswood NSW 2067。每次講座現場都有專人介紹並協助長者申請政府資助的家居配套服務。