

How to Choose a Home Care Service Provider

Australian Chinese Daily Weekend Edition

26/10/2019

如何選擇家居服務機構

自從 2017 年開始，聯邦政府就家居配套服務作出改革，讓長者可以自行選擇服務機構後，長者無疑多了很多選擇。但是在芸芸眾多服務機構中，很多未接觸過高齡服務的長者卻未必懂得如何選擇。綜合聯邦政府「我的養老服務」(My Aged Care) 及其他高齡服務機構的資料，以下建議相信值得長者參考。

首先長者或者家人應該考慮長者需要的是什麼服務，而機構能否提供。例如需要特定的語言或者老人家患有腦退化症 (Dementia) 需要特殊護理。因為一些主流機構就算有華人的護工，卻未必會有講華語的顧問或排班的職員。語言很可能是長者與服務機構溝通的障礙。

另外，一些機構可能只是純粹提供家居支援，但也有一些機構可以提供額外服務。以澳華療養院基金為例，除了家居支援之外，機構還會舉辦一些活動中心，外遊活動以及資訊講座；在華人重要的節日，例如中秋和農曆年，還會邀請長者午宴聯歡等。

其次長者需要了解機構提供各種服務的收費。一般而言，個人護理、清潔、準備膳食、交通接送、以及臨床護理...等等，價目都會清楚列明。必須指出的是通常週末或公眾假期收費都會較高。另外，很多機構都會收取配套管理費和護理管理費，長者需要問清楚這些管理費包含什麼服務，例如有沒有諮詢次數或時間的限制。一些機構會收取第一次的評估及登記費用，也有機構會收取終止服務費。

另外，必須要問的就是機構收取長者的費用。長者使用家居配套服務時可能需要繳交的費用，一項是每日基本護理費 Basic Daily Care Fee，最高不會超過老人金的 17.5%，由於市場競爭激烈，各個機構的收

費都會不一樣。另一項是收入附加費 Income Tested Care Fee，由福利部 (Centre Link) 對長者進行入息評估後決定。機構有責任代政府收取該項費用。

除了費用之外，更重要的是，長者應多了解服務機構如何確保服務質素。長者可以訊問機構聘用護工的標準，護工的資歷、接受過什麼培訓等等。以本機構為例，所有護工都必須經過「無犯罪紀錄」審查 (或稱 Police Check)，以及必須持有有效的急救證書；此外，我們的護工都會持續接受培訓，包括高齡護理三級或四級的證書課程、認識腦退化症、政府高齡服務質量準則及其他護理技巧等。我們並成立了一個獨立於各部門的質素監察小組，定期及不定期進行審核和意見調查。以確保服務質素符合法規和準則。

長者還可以問清楚服務機構是如可處理投訴，有沒有一定的程序。舉例子，如果要求更換護工，需要多長時間通知或者是否收費等。

無可否認要了解家居配套服務，對許多長者而言，其實是頗為複雜的事情。所以在查詢時或者當機構初次家訪時，如果有家人或朋友在旁，可以減輕長者的壓力，也令長者更明白自己所得到的服務內容。

有關家居服務的詳情，歡迎致電本機構的高齡熱線查詢：(02) 9784 0838。



澳華療養院基金每年中秋及農曆新年均舉辦午宴與接受服務的長者一齊慶祝



ANHF

AUSTRALIAN NURSING HOME FOUNDATION

澳華療養院基金

Culturally Appropriate Aged Care Since 1980

高齡服務熱線電話：(02) 9784 0838 電郵：cmu@anhf.org.au

網址：www.anhf.org.au