



# 安老服務的具體照護服務時數

**每間安老服務院舍必須為所有住客提供規定時數的照護服務。安老護理服務必須由註冊護士、登記護士、安老護理員及護理助理提供。這稱為照護服務時數責任。**

## 有些什麼變化？

2021年，Royal Commission into Aged Care Quality and Safety 「安老服務質素與安全皇家調查委員會，以下簡稱皇家委員會」建議，所有安老院舍都應根據住客需求承擔照護服務時數責任。澳洲政府規定，2023年10月1日起，安老院舍必須履行照護服務時數責任。

## 這項變更為何很重要？

皇家委員會發現，工作人員的配備水準對澳洲長者在安老院舍獲得的照護品質至關重要。強制照護服務時數意味著澳洲各地的安老院舍住客將能更妥善獲得個人及臨床照護。

## 每位長者將獲得多少照護服務？

平均而言，安老院舍住客每天將獲得 215 分鐘的照護服務，其中至少 44 分鐘由註冊護士提供。並非所有照護時間都以面對面方式進行。例如，制定護理計劃、與家屬商量照護事宜及安排預約其他醫護人員等活動，均計算在照護服務的時數內。

由於照護服務時數目標是以所有住客的平均照護時間計算，因此部分住客可能獲得較多照護時間，而其他人則可能較少，具體情況取決於其個人護理與臨床需求。

## 安老院舍如何計算其照護服務時數目標？

安老院舍每三個月（即每季度）制定一次照護服務時數目標。相關目標基於過去三個月院舍住客的照護需求而制定。這表示每個季度的目標都可能有所不同。院舍住客及其家人和照護人員可在以下網站的數據欄目中查閱所住院舍目前的照護服務的時數目標：[www.health.gov.au/resources/collections/care-minutes-and-247-registered-nurse-responsibility-resources#data](http://www.health.gov.au/resources/collections/care-minutes-and-247-registered-nurse-responsibility-resources#data)。

## 如何查閱院舍是否達到其照護服務時數目標？

照護服務時數目標的達成情況是每間安老院舍 Staffing Star Rating「員工星級評分」的評估指標之一。歡迎透過 My Aged Care 的「尋找服務供應商」工具，在 Staffing Star Rating 標籤下查看所住院舍的 Staffing Star Rating，以及與目標對比的實際照護服務時數：[myagedcare.gov.au/find-a-provider](http://myagedcare.gov.au/find-a-provider)。

此資訊將在每個季度結束後約四個月進行更新。

相關資訊亦可於以下網站查閱：<https://www.health.gov.au/resources/publications/service-level-care-minutes-performance-in-residential-aged-care-from-october-2023>

## 倘若安老院舍人手不足，該如何處理？

在澳洲某些地區，如偏遠和鄉村地區，安老院舍可能面臨難以招募足夠護理人員的問題。政府正與所有安老院舍合作，助其招聘更多護理人員。欲瞭解更多資訊，請瀏覽：[health.gov.au/topics/aged-care-workforce/what-were-doing](http://health.gov.au/topics/aged-care-workforce/what-were-doing)。

## 倘若對安老院舍人員配備有疑慮，應該怎麼辦？

如對安老院舍報告的照護服務時數準確性有疑慮，請發送電郵至 [ANACCRreportingassessments@health.gov.au](mailto:ANACCRreportingassessments@health.gov.au)。

安老服務質素及安全委員會協助保障安老院舍長者的生活質素。如對所接受的護理服務有疑慮，委員會將作出回應。如對安老院舍的人員配備或任何其他事項有所疑慮，請瀏覽 Aged Care Quality and Safety Commission 的網站 [agedcarequality.gov.au/making-complaint](http://agedcarequality.gov.au/making-complaint) 或致電 1800 951 822 向委員會作出投訴。投訴可以用公開、保密或匿名的方式進行。

## 攜手合作，改善安老服務

我們誠邀澳洲民眾繼續就安老服務改革提出意見。



瀏覽 [agedcareengagement.health.gov.au](http://agedcareengagement.health.gov.au)



致電 **1800 318 209**（安老服務改革免費電話熱線）

如需翻譯及傳譯服務，請致電 131 450 並要求轉接 1800 318 209。

如需尋求 National Relay Service 協助，登錄 [nrschat.nrscall.gov.au/nrs](http://nrschat.nrscall.gov.au/nrs)，在網站內點擊合適的地方，或致電 1800 555 660 聯絡 NRS Helpdesk。