

選擇於成人之家或輔助生活機構中獲得照護服務



本手冊就如何發現
和選擇成人之家或
輔助生活機構提供
資訊與資源。



您是否正在為自己或其他人尋找居住和照護選項？作決定之前需考量許多事，例如可能的新術語，及居住和服務條件。

本手冊提供些許要採取的步驟和要問的問題來幫助您獲得所需的資訊來瞭解成人之家或輔助生活機構是否是適合您的正確選項。



如您或親人需要較之在家裡更多的照護，則需要尋求居家照護。居家照護是一個術語，用於描述成人能夠在社區環境中生活及享有照護服務的家或設施。

過去幾年已湧現出許多居家照護選項。每種類型的居家照護皆可提供不同的居住和照護服務選項。

您務必要瞭解各種居家照護選項間的不同，並清楚知道需要什麼樣的服務。隨後，您可利用特定的居家照護選項來滿足您的需求和喜好。

本手冊描述了兩種居家照護選項：成人之家和輔助生活機構。兩種均獲得華盛頓州許可。

其他本手冊中未介紹的非許可居家照護選項包括退休社區和繼續照護退休社區。請透過您當地的老年人資訊協助辦公室深入瞭解該等選項。有關詳細資訊，請查閱第 5 頁或流覽 <https://www.dshs.wa.gov/altsa>。

找到適合您的成人之家的六個步驟：

第 1 步：
討論生活改變

第 2 步：
核實需求

第 3 步：
獲得所需的資訊

第 4 步：
獲取成人之家和輔助生活機構的清單

第 5 步：
安排拜訪

第 6 步：
作出決定

什麼是成人之家和輔助生活機構？

成人之家 (AFH) 獲得許可最多在一個住宅社區中的一個正規住房中為六名成年人提供住宿與照護服務。AFH 可以由家庭、個人或業務合作夥伴運營。AFH 可能還聘請其他工作人員。一些 AFH 允許養寵物。有些成人之家中會使用多種語言。

輔助生活機構 (ALF) 獲得許可可在一個住宅社區中的家中或機構中為七位或以上人員提供住宿及照護服務。

所有的 AFH 與 ALF 皆提供住宿與膳食，並對安全與照護承擔一般責任。或會提供其他服務，包括：

- 各種級別的個人照護協助。
- 非經常性照護 (提供非全日性護士)。
- 給藥或輔助給藥。

有些 AFH 和 ALF 亦為存在發育障礙、癡呆或精神疾病的患者提供專業照護。

本手冊概述六個步驟來幫助您獲得所需的資訊來決定成人之家或輔助生活機構是否是適合您的正確選項。



第 1 步：討論生活改變

作出長期照護決定的第一步即是讓涉入的每個人皆心甘情願地討論它。許多人排斥該討論，因為他們不自在或不確定如何來說這件事。需要額外照護的人可能不願承認他們不斷變化的需求。家人可能會就應發生什麼有著不同的意見。距離會分離所關注的親人。

不論什麼情況，如發生危機，恐懼和不安會讓所有人措手不及。在不可預料的生活危機教會您本想要事先瞭解的所有事情之前，現在就開始討論。

討論生活改變的小貼士

- 在所有人皆有精力和有準備的時候安排討論。
- 做些功課並適當瞭解您居住的地方有哪些類型的居住和照護服務。
- 需額外照護和支援的人應在確定所需之服務及如何達成目的中擔當核心角色。
- 讓所有人在沒有打斷或指責的情況下進行討論。
- 認識到情緒是該討論的一大要素。
- 要耐心地花費可能所需的大量時間來將事情攤開在檯面。
- 記住，通常需要多次談話方能瞭解到要做什麼。切勿試著一次性解決太多的問題。許多小步驟好過一次令每個人感到失望和困惑的大跨越。
- 保持積極的態度。要改變通常很難。
- 讓每個人皆有時間思考所討論的每件事。如幫助親人 — 請記住，您是提供建議，而非作出決定。

將會居住在成人之家或輔助生活機構中之人士的願望與喜好是該過程中最重要的部份。

第 2 步：核實需求

認真考量您或您的親人需要哪些照護和幫助。列出醫療、身體和社交需求。

例如：

- 是否有些人需要洗衣和做飯？
- 是否需要幫助來洗澡或穿衣？
- 是否需要定期的服藥提醒？
- 需要哪些類型的幫助來保持與社會的溝通？



第 3 步：獲得所需的資訊

許多前期資訊蒐集始於電話。有太多資源可用，但很難知道從哪裡開始。需要知道的是，對於每個人，這皆是耗費時間的過程。依據情況作計劃。

給誰打電話

老年人資訊協助辦公室

華盛頓州有許多當地的老年人資訊協助辦公室 (I&A)。I&A 提供有關當地社區中老年人服務 (60 歲或更大的成年人) 的資訊。I&A 工作人員可協助許多事，例如有哪些可用服務及其費用、當地成人之家和輔助生活機構的名稱和地址、如何填表，及如何瞭解您可能享有的福利。

I&A 隸屬於您當地的耆英服務地區代理處(AAA)。要找到離您最近的 I&A 或 AAA 辦公室，請在您的電話簿黃頁中查看「老年公民服務」。I&A 號碼通常列示在 AAA 辦公室下。您亦可於 <https://www.dshs.wa.gov/AL TSA/resources> 查詢當地 I&A 或 AAA 辦公室的電話號碼和地址。

家庭與社區服務處

如您認為您或需要州補助 (Medicaid) 來幫助支付服務，請聯絡您當地的家庭與社區服務處 (HCS) 辦公室。致電您地區的 HCS 辦公室並申請評估。當地辦公室的電話號碼和地址列示於本手冊背面。

Eldercare Locator

如您在查詢資訊並住在華盛頓州之外，Eldercare Locator 是一種出色的資源可幫助您聯絡當地服務處。

請撥打 Eldercare Locator 的電話 1-800-677-1116。提供 150 種語言的全語言服務。或者，可於 www.eldercare.gov 上流覽。

在自己家裡獲得服務

雖然本手冊著重於遷至成人之家或輔助生活機構，但有很多服務和資源皆可幫助成年人獲得所需的照護以繼續在家生活。本手冊「給誰打電話」部份中列示的所有資源亦可協助家庭服務選項。

另一本 DSHS 手冊 - Medicaid 與成人長期照護服務 (DSHS 22-619) 中描述了許多可用的家庭服務。請參閱第 14 頁瞭解訂購相關資訊，或造訪

<https://www.dshs.wa.gov/altsa>。

第 4 步：獲取成人之家和輔助生活機構的清單

華盛頓州有許多成人之家和輔助生活機構。要開始尋找適合您或您親人的成人之家，請流覽 <https://www.dshs.wa.gov/altsa/residential-care-services/long-term-care-residential-options>。

該清單提供了位於所請求地區中之機構的電話號碼和地址。其亦列示了機構為州資助居住者提供照護服務所持有之州合同（如有）。

如您家裡沒有電腦，請前往當地圖書館使用。

另外，當地的資訊協助辦公室、耆英服務地區代理處或家庭與社區服務處辦公室提供可用選項之清單。



第 5 步：安排拜訪

在獲得可用成人之家的清單後，您需要拜訪符合您需求的成人之家。這一點非常重要。在一天的不同時間盡可能拜訪更多的潛在成人之家。

雖然安排這些拜訪看似浪費時間，但長期來看，要作出最佳決定，花這些時間是值得的。拜訪成人之家可幫助您比較可用選項，深入瞭解可用的服務。

要詳細瞭解所拜訪的每家成人之家的聲譽，可：

- 要求所拜訪之成人之家的代表：
 - 向您出示最近的州檢查報告。該報告將讓您瞭解該成人之家的任何潛在問題。（僅限於輔助生活機構） 向您提供設定該輔助生活機構所提供之照護服務的披露表格的複本。提供參考資訊或號碼來聯絡之前的居住者或其家人。
- 於 <https://www.dshs.wa.gov/altsa/long-term-care-professionals-providers> 上查閱針對機構的任何投訴記錄。要瞭解針對機構的任何投訴記錄，您亦可撥打 AL TSA 幫助熱線 1-800-422-3263 並詢問您地區的現場經理。
- 聯絡您當地的長期照護專員計劃。長期照護專員計劃的代表是居家照護機構之居住者的擁護者。他們努力為居住者個人解決問題，於地方、州和國家層面上帶來改變以提升照護服務。他們是出色的資訊來源。

要找到離您最近的辦公室，請撥打他們的免費電話 1-800-562-6028。

第 6 步：作出決定

下列清單將會幫助您詢問問題並獲得資訊來作出決定。儘管視需要問最多的問題來選擇適合您的選項。雖然這裡有許多問題，但最重要的是要問一問，「該成人之家或輔助生活機構是否符合您的需求？」

開支及費用

- 住宿、膳食和服務的基本價格是多少？（最好是書面獲得該資訊）
 - 該價格涵蓋哪些服務？
 - 是否有其他服務，它們的收費是多少？
 - 付款政策是什麼？
 - 如有人在月底前離開，退款政策是什麼？
 - 漲價政策是什麼？
- 在日後接受 Medicaid 或轉至 Medicaid 的政策是什麼？
- 如您認為您將在目前或未來需要 Medicaid (州撥款) 來幫助支付照護服務的費用，則需知道一些重要的事。有關詳細資訊，請閱讀 DSHS 手冊《*Medicaid 與成人長期照護服務*》(DSHS 22-619)。

其他資訊來源包括您當地的 HCS 辦公室或瞭解 Medicaid 規則的律師。請參閱本手冊的背面，瞭解如何訂購 Medicaid 手冊及獲取 HCS 辦公室聯絡資訊。

管理層和工作人員

- 目前的管理層已在位多久？
- 是否有足夠的工作人員來滿足我的需求？
- 工作人員是否頻繁流動？
- 是否提供些許級別的護士照護服務 (RN、LPN、照護助理)？多久提供一次？
- 如我需要服藥，誰將幫助我 (例如提醒我服藥、打開藥瓶)？
- 如我無法自己服藥，是否有人能夠幫助我 (例如在我的皮膚上敷藥、向我的嘴裡餵藥)？
- 如我需要特殊照護，是否有人能夠幫助我 (例如照護傷口)？
- 如發生緊急狀況會怎麼樣？我能否立即獲得幫助？
- 工作人員是否著裝適當、有禮貌和樂於助人？
- 工作人員是否尊重並體面地對待居住者？
- 工作人員是否以職業的方式互相對待？
- 大多數工作人員說的是哪種語言？



服務和活動

- 提供哪些類型的個人照護援助 (例如洗澡、穿衣) ?
- 獲得個人照護援助的時間表是否靈活?
- 有哪些交通服務 (如有) (例如就醫預約、購物、宗教服務) ?
- 工作人員是否安排活動 (例如理髮預約、音樂會) ?
- 家庭支援如何及是否符合個人習慣?
- 是否有我喜歡的定期計劃的活動?
- 我能否參加我選擇的宗教服務?
- 我能否在活動時帶寵物?

週邊環境

- 當我抵達時, 是否喜歡該地點及外觀?
- 該成人之家是否距離朋友和親戚很近?
- 該成人之家是否位於嘈雜的街道?
- 步行距離內是否有商店、圖書館、公園或其他便利設施?
- 該成人之家是否距離我喜歡的活動地點很近?
- 該成人之家是否位於巴士線路上?
- 是否有供坐、行走的外部區域, 或是花園?



實體環境

- 樓面佈局是否簡潔？
- 門道、過道和房間是否便於輪椅和助行架通行？
- 浴室中是否有幫助行走的扶手？
- 櫥櫃和置物架是否容易觸摸到？
- 是否有防滑地板和穩固的地毯來幫助行走？
- 該成人之家是否有良好的自然和人工照明？
- 該成人之家是否乾淨整潔、無異味，及冬暖夏涼？
- 該成人之家是否滿足我的清潔標準？
- 該成人之家是否有明顯的環境危害？
- 該成人之家的房間是否乾淨、安全及滿足我的需求？
- 我是否會免費使用公共區域，例如廚房、活動室、洗手間、餐廳或操場？
- 我能否在我的房間或公共區域吸煙？
- 提供哪些家具？
- 我能否調節我房間的溫度？
- 是否有坐浴設施？
- 我能否有自己的私人電話線或網際網路連線？
- 是否清晰張貼了應急程序？
- 我能否鎖上我的房間，或各個房間中是否有用於存放個人貴重物件的上鎖區域？

食物

- 食物是否美味、有營養、充足，且吸引人？
- 如我不喜歡供應的食物，會怎麼樣？
- 我能否在自己的房間中做飯？
- 是否提供零食？
- 是否有特定的就餐時間，或就餐時間是否靈活？
- 是否提供有冰箱來存放我的私人食物？
- 該成人之家是否符合我的飲食或文化食品喜好？
- 我能否要求供應特殊食品？

其他居住者

- 其他居住者是否相處融洽且表現出幸福和舒適？
- 居住者是否給予該機構好評？
- 居住者是否看似我想要一同居住的人？
- 如何解決換房和室友問題？
- 是否有相識居住者的團體？
- 是否有其他居住者具有暴力史或其他問題行為？工作人員如何處理這些情況？



作出決定後

當您就遷入成人之家或輔助生活機構作出決定後，規劃和資訊蒐集並未結束。搬遷是一次重大的生活改變。要幫助平穩過渡，請採取本手冊第一部份中介紹的些許相同步驟：

1. 深入討論將需要作出的改變。
2. 就任何疑問向新機構中的工作人員求助。
3. 蒐集所需的任何其他資訊。
4. 就需要發生什麼及何時發生制定計劃。

遷至成人之家或輔助生活機構可能意味著放棄一生所有和家庭生活方式。

有些人會解脫並期待擔負更少的責任，而有些人會感到沮喪。不論哪種情況，作出搬遷決定的人需要家庭和親人的全力支援，並應在決定發生什麼及何時發生上扮演核心角色。

搬遷後需要一段正常的調整期。隨著建立規矩及各種事變得愈加熟悉，前幾週會是最難熬的。

務必要與成人之家或輔助生活機構的管理人討論任何擔憂或疑問。確保在有需要時提出要求。工作人員能夠作出改變來更好滿足您的最佳需求。

作為成人之家或輔助生活機構的居住者，您亦有受法律 (RCW 第 70.129 章) 保障的特定消費者權利。新機構的所有人或工作人員應告知您這些權利。如未告知，問他們。

訂購出版物

您可以透過企業服務部 (DES) 綜合商店訂購本手冊以及其他 DSHS 出版物。

登入 DES 網站：

www.MyFulfillment.wa.gov



也可通過以下方式提出出版物購買請求：

- 電郵方式，地址為 printing@des.wa.gov
- 電話方式，號碼為 (360) 664-4343
- 傳真方式，號碼為 (360) 586-6361

透過電子郵件、電話或傳真提交的訂單務必包括出版物名稱、出版物編號 (DSHS 22-xxx) 及聯繫人姓名和街道郵寄地址。

造訪：

<https://www.dshs.wa.gov/altsa>



尋找：

- 有關看護和長期照護話題的免費手冊和宣傳冊。
- 出版物的翻譯版本。
- 為老年人提供服務的當地辦事處的電話號碼和地址。
- 依縣列示成人之家、輔助生活機構或療養院的清單。
- 資訊、資源和計劃：
 - 針對護理人員。
 - 關於健康老齡化。
 - 關於跌倒預防。
 - 關於長期照護規劃。

我們一起對抗成人虐待

虐待弱勢成人 (需要照護幫助的成人) 現象隨時隨地都可能發生。DSHS 調查涉嫌虐待、忽視、剝削或拋棄弱勢成人。

如您或您認識的人存在以下情況，請撥打下列電話求助：

- 未得到適當的照護。
- 受到身體、心理傷害或性侵害。
- 以任何方式受到財務剝削。

如您懷疑有發生虐待、忽視或剝削弱勢成人的現象：

請撥打 DSHS 免費電話



DSHS 禁止以種族、膚色、原國籍、性別、性取向、年齡、宗教、信仰、婚姻狀況、殘障或越戰退伍軍人身份或者身體、心理或感官方面的任何缺陷為由，而在提供服務或簽約時歧視任何人。

家庭與社區服務處地區電話號碼

請查看地圖了解您的所在地區。請撥打所列的您的地區電話並要求轉至離您最近的當地 HCS 辦公室。



地區 1

509-323-9400
1-800-459-0421
TTY 509-329-3698

Adams、Asotin、Benton、Chelan、Columbia、Douglas、Ferry、Franklin、Garfield、Grant、Kittitas、Klickitat、Lincoln、Okanogan、Pend Oreille、Spokane、Stevens、Walla Walla、Whitman 與 Yakima 縣

地區 2

206-341-7600
1-800-346-9257
TTY 1-800-833-6384

Island、King、San Juan、Skagit、Snohomish 與 Whatcom 縣

地區 3

253-476-7200
1-800-442-5129
TTY 253-593-5471

Clallam、Clark、Cowlitz、Grays Harbor、Jefferson、Kitsap、Lewis、Mason、Pacific、Pierce、Skamania、Thurston 與 Wahkiakum 縣



Transforming lives

www.dshs.wa.gov/altsa

DSHS 22-707 CH (Rev. 6/16)