

提供服务給老年人、残障人士及 他们的照顾者的社区照顾计划。

服务项目查询

联邦政府在全澳州建立了国民照顾連鎖中心，以帮助老年人容易地获得他们所需要的有关老年照顾服务的信息。您可以亲自前往中心或打电话联系他们。

当您拨打免费电话1800 052 222时，您的电话将被转到离您最近的中心，这样您会获得您所在地区的服服务信息。

这些中心由当地机构经营，它们都是经过精心策划的，以便您在查询服务项目的过程中节省时间。凡是詢問有關您是否有资格享受特殊服务，或是您所寻求的服务是否需要收费，以及您如何与這些机构联系等等，他们都将给您提供建议。他们的服务是免费的。

(Booklets A, cover)



在塔州的 家庭及社区照顾计划

家庭及社区照顾计划說明書

何为“ 社区照顾” ？

大多数人都认为能生活在自己家里是最好的。但是，对于那些老年人和残障人士来说，如果没有别人的帮助，这是很困难的。这些帮助通常来自于亲戚，朋友或是正规的服务机构。

社區照顧服務不但能提供上门的服务，或是到您所在的社区提供服务。例如,您可以在自己家里、当地健康服务中心，或是老年人中心享受足疗（脚的保养）服务。社区照顾服务由不同的各级政府（联邦政府，州政府，地方政府或是由各级政府联合起来）資助從而提供各項不同的服務項目。

其中主要項目是向老年人，残障人士以及他们的照顾者所提供的社区服务，此謂家庭及社区照顾计划（HACC）。这个项目由联邦政府，州政府或领地政府联合提供资助的。具体的服务项目由不同的服务机构包括地方政府来提供。

(Booklets A p1-2)

何为“ 家庭及社区照顾” 计划？

“ 家庭及社区照顾” 计划（HACC）资助针对老年人，残障人士以及他们的照顾者所提供的

社区照顾服务，以便使年老体弱的人、残障人士以及他们的照顾者能够独立地在家生活。HACC服务的提供者可能是一些知名的服务机构，例如当地市政厅或者社区健康服务机构，也可能是一些小型的、不知名的机构。

HACC计划资助哪些服务项目？

HACC计划涵盖许多服务项目。它们包括：

日間照顾

该服务项目在“日間服务中心”内进行，它提供集体娱乐活动。

家庭帮助 / 家庭照顾 / 家務协助

该服务项目包括做家务，例如打扫清洁、洗衣、熨衣及购物。

个人護理

例如帮助洗澡和穿衣服。

房屋保養及改造

该服务项目包括房屋维修和保養（例如，换灯泡、修门锁、清除垃圾和屋顶维修），以及改

造房屋结构，例如改装安全的斜坡和浴室里的安全扶手。

交通

该服务项目包括帮助购物、赴约，也可能包括接送去参加社交活动和探访朋友。

膳食服务

如果您对准备日常膳食感到困难，服务者会将食物送到您家里。他们也会在社区和“日間服务中心”内提供膳食。膳食服务可能包括购买食品、食品储存和烹調。有些服务还包括烹調

传统的民族食品。

Booklets A p3-4

社区护理

该服务项目由合格的护士提供定期或不定期的上门服务。

综合健康服务

该服务项目提供理疗、足疗、說話能力治疗、确保家居安全，以及帮助行動不便的人可以走

动和能够在家中过著独立生活的相关服务。这些服务可以是上门提供，也可以是在不同的服务机构里进行，比如说“日間服务中心”或是社区健康服务中心。

辩护服务

这些机构是在您接受服务时，对您的权利和义务提供建议。并且，在您的要求下，他们会代表您与服务的提供者进行交涉。

社交支持

该项目涉及一系列的服务。它包括协助您购物

、去银行、支付帐单或者仅仅是陪伴您。

为照顾者提供的服务

很多老年人的生活是由照顾者来支持的。他们可能是被照顾者的亲戚、朋友或者邻居。照顾老年人或残障人士可能是非常耗时间的，照顾者会被困在家里，或是因太劳累而需要休息。照顾者也需要得到建议和支持来帮助他们履行自己的职责。如果您是一位照顾者，您可以通过以下方式获得支持。

暂时性的休息

该服务项目能帮助照顾者得到休息。它采用很

多形式，从“上门服务”、在“日間照顧中心”的服务、在“社区服务”到“养老院”的服务——从中可选择一种最适合照顾者和被照顾者的形式。它可以是例行服务，也可以是紧急服务。

支持照顾者的机构

这些机构（比如，照顾者协会、痴呆症协会）为照顾者提供各种各样的服务，包括信息、咨询、培训或者充当照顾者的辩护人。

此外，联邦政府还为照顾者资助下列服务，包括：

照顾者替换中心

这些中心为照顾者提供有关的服务信息，為他們推荐，在紧急或意料之外的情况下安排他们作短暂的替换休息。这些中心是为那些照顾年老体弱的人，老人痴呆症患者，残障青年，慢性病人或晚期病人的照顾者提供支持的。紧急替换中心每天二十四小时对外开放。

您可拨打免费电话1800 059 059联系照顾者替换中心。

照顾者资源中心

这些中心位于每一个省会城市。它们就服务项

目及其他形式的支持和协助等问题提供信息和
建议。请拨打免费电话1800 242 636联系照
顾者资源中心。

Booklets A p5-6

财务资助

该项目以“照顾者津贴”和“照顾者酬金”的
形式向照顾者提供资助。

通过拨打免费电话1800 242 636 至“照顾
者资源中心”

或拨打免费电话1800 052 222至“国民照顾
连锁中心”索取相关资料。

我如何知道自己是否符合条件享受HACC 服务？

HACC服务计划是为那些需要帮助以便继续在
社区内生活的人- 那些年老体弱的人- 例如
日常起居有困难的人（比方说，穿衣服或洗澡
），- 或是残障人士- 而设计的。

HACC服务也可为那些照顾年老体弱的人或残
障人士的照顾者所享用。它是为那些有高度需
求的人而设计的。这完全由向你提供HACC服务
者评估你的需要而决定。

我如何才能获得HACC服务？

如果您知道某一受资助的 HACC提供服务者所提供的服务是您所需的，您可以直接与他們取得联系。您不需要推荐人。通过下列途径，您可以查询您所在的区域内有哪些服务：

◆ 拨打免费电话1800052222至国民照顾連鎖中心

或

◆ 拨打免费电话1800242636至当地的照顾者资源中心

如果您需要口译员，请拨打13 14 50 至笔译及口译服务机构，他们将帮助您联系他們。

(Booklets A p7-8)

我需付HACC的服务费吗？

大多数HACC的服务都是收费的。在塔州，对于經濟有困難的人可以予以考慮。不會因為您不能付款而拒絕給予服務。

我的医生如何帮助我？

您的医生除了推荐您接受服务或参予正式评估外，他还是其它照顾机构的寶貴連鎖，而且重要的是幫助您處理您的健康問題。您的医生能够与其他的服务机构一起协作，以确保您获得您所需的照顾。

“保健计划”及“病例会诊”是

由全科医生（GPs）提供的服务。“病例会诊”涉及您的医生向其他的服务机构咨询您的保健需求，从而为您设计一套保健计划。在保健计划中，您所需要的服务项目会一一列出，并且该计划要确保各项不同的服务互相協調地运作以達到您的要求。

HACC计划与退伍军人家庭照顾计划之间的区别？

如果您是：

- ◆ 一名澳大利亚退伍军人，或者
- ◆ 一名战士遗下的寡妇，
- ◆ 并且您有金色的或白色的派遣医疗卡

如需获得更多信息，您可以拨打13 32 54联系
联邦政府退伍军人事务部。

Booklets A p9-10

您可能有资格通过联邦政府退伍军人事务部享受家庭照顾服务，该部门资助“退伍军人家庭照顾计划（VHC）”。

这些服务与受资助的HACC服务非常相似。如果您正在接受HACC服务，您可以转为选择接受退伍军人家庭照顾计划（VHC），或者保留享受现有的服务。

本手册阐述了这些权利和义务。



Booklets B cover

Chinese

作为一位HACC的客户，您有权利和义务关注
您所能享受的服务项目。

塔州家庭及社区照顾计划
(HACC)

致家庭及社区照顾计划服务的用户

作为一位HACC服务的用户，您的权利和义务

政府要求由家庭及社区照顾计划（HACC）资助的服务项目要维持一定的标准，以保证提供优质服务。这里所描述的权利和义务与那些标准有关。

作为一位HACC服务的使用者，您有许多权利
HACC服务的提供者应该承认您有权：

- ◆ 得到**尊重和礼遇**
- ◆ 获得**信息及参議**
- ◆ 对您的照顾服务计划可以**参与决定**
- ◆ 接受**高质量的服务**

- ◆ 要求**私隱得以保密**，并且隨時可以取得由我们的服务机构保管的所有关于您的个人资料
- ◆ 让另一个您所选择的人协助您，并且代表您进行**辯护**
- ◆ 使您的建议得到重视；并且当您对所接受的服务不满意时，您可以**投诉**。

(Booklets B P1-2)

您的权利

您有权得到尊重和礼遇

服务的提供者必须尊重您的想法和您对您自己的生活所作出的决定。他们必须聆听您要说的话，并且您可以要求他们以禮貌的态度对待您。关于该项权利，您可以向服务的提供者提出以下问题：

如果你们的员工想要使用我的个人物品，他们会征询我的同意吗？

你们的员工會聆听我想要說有關我所需求照顧的话吗？

你们的员工會以一种尊重的態度与我交谈吗？

如果我认为你们的员工不以尊重的態度对待我，我该怎么办？

在服务机构中，我该向谁查詢？

在服务机构外，我又該向谁查詢？

你们的服务机构对我的文化背景和信仰的了解程度有多少？

你们的员工尊重我的文化和信仰吗？

获得信息及参与議定的权利

作为服务对象，您有权知道您可以享有哪些服务，并且作为一名该项服务的消费者，您亦有權知道您具有哪些权利。您可以向服务的提供者提出以下问题以获得更多您所需要的信息：

这个机构到底能给我提供什么？

每多久我能接受一次的服务？

我可以接受多久的服务？

我要付多少钱来接受一次服务？

如果我不能負擔服務收費，我能否要求減少付費？

我能否要求在工作時間外或周末接受服務？

可否要求每一次都是相同的工作人員？

如果我现在不想接受服务而稍后又要求再接受服务，那情况将会怎样呢？

我将如何參與計劃您所提供的服務以達到我所需？

我能否在任何时候要求终止服务？

我該以何種程序去做呢？

你们是否能提供给我一份书面报告，从中阐明我作为一名该项服务的消费者应该得到的权利

我能否取得用其它非英语的语言编撰的资料？

如果我的英语不好，我能否有口譯員？

参与决定有关对您的照顾服务计划的权利

通过参与决定您的照顾服务计划，您有权选择您所要求的服务项目。您可以提出以下问题：

我怎样参与议定对我的照顾服务计划？

我能否让别人和我一起参加讨论有关我的照顾服务计划？

如果我需要更改某些内容，你们能否和我重新讨论我的照顾服务计划？

(Booklets B p3-4)

我能否选择男性或女性工作人员呢？

我能否选择在适合我的时间内接受服务？

我能否要求工作人员不要在我家里抽烟？

如果我的服务有变更，我会收到书面通知吗？

我要向谁投诉有关更改我的服务？我该怎么办？

接受高质量服务的权利

服务机构需要告诉您哪些服务他们可以或不可

以提供。您有权要求享受有计划的、可靠的服务。关于这方面的权利，您可以向服务提供者提出下列问题，以便了解更多有关这方面的信息：

服务机构是否定期到访，或打电话了解我对所接受的服务是否满意？

你们是否给客户提供一个介绍你们机构的文件？

我能得到一份有关我的照顾服务计划的文件副本吗？

如果我的服务有变更，你们会事先和我商量吗？

服务机构是否灵活地采用一些服务措施来达到我所需？

你们是否鼓励我对我所接受的服务提出自己的看法？

要求个人保密和隐私的权利

您有个人隐私权，并且能随时取得由我们的服务机构保管的所有关于您的个人资料。关于这项权利，您可以向服务提供者提出下列问题：

你们是否具有保护我的个人隐私权的相关书面资料？

你们会保留客户的哪些个人资料（例如，生日，收入，宗教）？

你们是否会不经我的许可就将我的个人资料给别的机构或某些人？

(Booklets B p5-6)

你们会将我的个人资料存放在哪里？

它是否安全？你们怎么确定它是安全的？

谁可以取得我的资料？我能否看我的资料？

如果我感到我的隐私权被侵犯了，我应该向谁反映？

得到辩护人的权利

作为澳大利亚公民，每一个人都有一些基本权利，这包括表达您的观点的权利。当您接受服务时，最好能有一个您的家庭成员或朋友为您说话，或是能有专门的机构对您的权利和义务提出建议，并代表您和服务提供者进行交涉。像这样的机构被称为辩护机构，而代表您的利益的人被称为辩护人。

当您享受HACC资助的服务时，您有权选择一个辩护人在任何时候代表您发言。关于您拥有自己的辩护人的权利，您可以向服务提供者提出下列问题：

我能否在任何时候选择我的一个朋友、家庭成员，或是来自辩护机构的人代表我发言？

作为你们的服务的享用者，你们是否能提供给我有关我的权利的书面文件？

我能要求一个口译员来解释我应有的权利吗？

是否有一所独立的辩护机构，他们会告诉我更多的有关HACC服务使用者权利方面的信息？

提出投诉的权利

当您享用HACC资助的服务时，您有权诚实地

反馈您所接受的服务，不要担心会失去或被减少服务。HACC标准要求服务者拥有清楚的，书面的政策来处理服务使用者的投诉，而且确保使用者知道如何应用这些政策。您可以向服务机构提出下列问题：

我能否讨论任何我所关心的，与我所接受的服务相关的问题呢？

(Booklets B p7-8)

在你们机构里，是否有专门处理投诉的人员？

我是否必须以书面的形式提出我的想法？或者，通过电话或亲自上门向你们反映？

你们会对我的投诉保密吗？

我会承担因投诉而失去享受服务的风险吗？

如果我对我所投诉的处理结果不满意，我能找机构里的其他人反映吗？

(Booklets B p9-10)

在机构外，谁能在这方面帮助我？

我能得到你们机构有关处理投诉的政策和处理过程的文件副本吗？

您作为一位HACC服务的用户应尽的责任

作为一位HACC服务的用户，您在拥有很多权利的同时，您还要对照顾您的人承担一些义务

HACC服务机构要求他们的用户：

- ◆ 对工作人员尊重和礼遇。例如，如果您不能

赴约，您应该尽快让他们知道。

心

- ◆ 给工作人员提供安全的工作环境，以便使他们安全地为您提供服务。例如，不要让地板湿滑。
- ◆ 对您和工作人员共同决定的有关您的照顾计划承担责任。

如需获得更多有关HACC服务的信息：

请拨打免费电话1800052222至国民照顾連鎖中心

请拨打免费电话1800005131至塔州辯護中