

目錄

- 1 家居與社區照料服務 (HACC服務)
- 2 HACC服務怎樣提供幫助
- 3 可以提供的HACC服務
- 6 可以提供的HACC健康服務
- 8 服務機構的聯絡方法
- 9 使用電話傳譯服務
(Telephone Interpreting Service - TIS)
- 11 與傳譯員一同約見服務機構
- 13 聯絡服務機構時會怎麼樣？
- 14 您的資料（保密）
- 14 使用服務需要多少費用？
- 15 如果對提供的服務不滿意怎麼辦？
- 17 他人是否可以代表我講話？
- 18 我有什麼權利？
- 20 我有什麼責任？
- 21 欲知詳情或協助

家居與社區照料服務 (HACC服務)

家居與社區照料服務機構設在社區之中。這些服務機構向在家中居住的高齡人士、殘疾人士以及他們的照料人提供支持。

如果屬於以下情況，可能獲得HACC服務：

- 如果是年老體弱者。
- 如果是殘疾人。
- 如果是年老體弱者或殘疾人的照料人。

而且在家中居住。



HACC服務 怎樣提供幫助

如果患有殘疾或者上了年紀，您可能會發現，日常家務常常會變得難以對付。HACC服務可以提供幫助，以便您繼續安全在家中生活，而不需搬到養老院或老年公寓等其他住宿機構中。

如果屬於以下情況，您就可能需要向您提供幫助的服務：

- 如果家務、照料自己等日常事務變得困難。
- 如果屬於殘疾人，需要支持服務，才能繼續獨立生活。
- 如果照料年老體弱者或者殘疾人，而且照料他們時需要一些幫助。
- 如果屬於年老體弱者或殘疾人，最近生病或事故後需要服務來協助您。

可以提供的 HACC服務

可提供的服務類型有多種：

- 如果不能自己做飯，餐食可以送到您家中，或者由您在某個中心進餐。這些服務稱為**餐食服務 (Food Services)**。
- 某人可以到您家中，協助您完成清潔、洗滌或購物等家務活。這些服務稱為**家務協助 (Domestic Assistance)**。
- 某人可到您家中，協助您洗澡穿衣。這稱為**個人照料 (Personal Care)**。
- 可以在您家中提供換燈泡或在浴室中安裝扶手等修理類的協助。該服務稱為**家居維修改建 (Home Maintenance and Modification)**。
- 為了協助您保持獨立、確保安全，我們還提供緊急聯絡服務。該服務稱為**緊急監督服務 (Emergency Monitoring Service)**。

可以提供的 HACC服務

- 某人可到您家中，協助將花園和草地保持在安全的狀態。這稱為**園藝或割草服務 (Gardening or Lawn Mowing Service)**。
- 安排交通，便於您前往高齡人士支持中心或者前去購物、看病或上醫院。該服務稱為**社區交通 (Community Transport)**。
- 某人可到您家中數小時，照料您的照料對象，以便您能休息一下。該服務稱為**暫息照料 (Respite Care)**。
- 您的照料對象到某個中心參加社交活動時，您也可以休息一下。這稱為**日間中心 (Day Centre)**。
- 此外，還安排外出郊遊等社交活動，包括青年殘疾人小組活動等。這些服務稱為**社交支持服務 (Social Support Services)**。

可以提供的 HACC服務

- 如果感到孤獨，希望有人來看您，或者帶您去購物，這可以做出安排。家訪由義工提供，這稱為義工家訪(Volunteer Visiting)。義工家訪和購物支持由名為**鄰里協助處或社會支持服務處 (Neighbour Aid or Social Support Services)** 的服務機構組織。
- 如果您需要從數家服務機構那裡獲得協助，有一個組織可以為您安排。該服務稱為**社區選擇 (Community Options)**。
- 如果在家照料他人，您還可能希望參加某個小組，獲得支持和資料。這些服務稱為**照料人支持 (Carers' Support)**。
- 如果您照料的人記憶有問題、記憶喪失或者“癡呆”，有社交活動和支持小組他們可以加入，同時讓您有時間休息。這些服務稱為**癡呆照料服務 (Dementia Services)**。

可以提供的HACC 健康服務

- 護士可以到您家中，提供綜合護理服務，包括傷口控制、藥物、靜脈注射抗菌素、照料疾病晚期患者以及個人衛生。家訪時可安排傳譯員。這些服務稱為**社區護理或家居護理服務 (Community Nursing or Home Nursing Services)**。
- “大小便”控制護士顧問就大小便控制問題進行評估管理。護士在Hornsby和Ryde醫院的診所提供建議。這些服務稱為**大小便控制診所服務 (Continence Clinic Services)**。



可以提供的HACC 健康服務

● 社區中還有其他的健康服務為您提供協助。這包括：

足病治療 (Podiatry)：如果照料足部有困難，該服務可以協助您。

言語治療 (Speech Therapy)：這一服務可以協助您解決言語問題，包括發聲或聽力問題。此外，還可在飲食吞嚥困難方面提供協助。

物理治療 (Physiotherapy)：這一服務可在運動和呼吸問題（比如背部問題、四肢運動）方面提供協助。

職業治療 (Occupational Therapy)：您由於受傷、生病、殘疾或上了年紀，做事變得困難，那麼這一服務可以幫助您找到做事的安全方法。

社會工作 (Social Work)：這一服務可在組織所需服務方面提供輔導、支持和實際的協助。

服務機構的 聯絡方法

- 您可致電或親訪服務機構，自己與其聯絡。
- 您可請朋友、家人或醫生代您致電服務機構。
- 您還可請社區工作者代您聯絡服務機構。本書第21頁列有會說你們語言的工作人員的服務機構。
- 本書第21頁列有一些機構，這些機構可以提供你們當地服務機構的電話詳情。
- **如果英文說得不好**，或者完全不會說英文，有傳譯員可以協助您。傳譯員可通過電話提供幫助，或者由傳譯員與您一起參加約見。傳譯員服務免費使用。

使用電話傳譯服務 (Telephone Interpreting Service - TIS)

如果不會說英文，可以致電電話傳譯服務尋求幫助。在悉尼北區，可免費使用電話傳譯服務致電HACC服務。

若要聯絡電話傳譯服務，您需要：

- 1) 致電 131 450。
- 2) 用英文告訴接線員您說的語言。
- 3) 接線員會為您接通說你們語言的傳譯員。
- 4) 記住，您可能需要等待一些時間才能接通傳譯員，因此要有耐心。



使用電話傳譯服務 (Telephone Interpreting Service - TIS)

- 5) 和傳譯員交談時，可用自己的語言。您需要向傳譯員說明希望聯絡的服務機構名稱。如果知道該服務機構的電話號碼，請告訴傳譯員。
- 6) 然後，電話傳譯服務處就會聯絡HACC服務處，同時您在電話上等待。
- 7) 給您接通HACC服務處後，傳譯員會為您傳譯，用英文與服務機構交談。傳譯員會解釋您查詢的問題。
- 8) 與政府其他服務機構和部門溝通時，亦可使用電話傳譯。電話傳譯服務處每週7天、每天24小時提供服務。

與傳譯員一同 約見服務機構

傳譯員可幫助您與服務機構溝通，這樣該機構能瞭解您的需要，您也瞭解他們的情況。

- 在悉尼北區，所有的HACC服務機構與您見面時，都可安排傳譯員。這項服務免費。
- 傳譯員可與HACC服務工作者到您家中，或者在服務機構與您見面。
- 使用專業培訓的傳譯員很重要。他們能流利說你們的語言和英文，會直接準確地傳譯所說的內容。



與傳譯員一同 約見服務機構

- 傳譯服務完全保密。傳譯員不會與他人討論您的情況或詳細資料。
- 親戚沒有受過訓練，因此不應該當作傳譯員。他們可能會改變您說的意思和準確性，而且可能不會保密。這可能會引起誤解，給您的健康造成危險。



聯絡服務機構時 會怎麼樣？

- 聯絡服務機構時，他們會詢問您一些個人情況以及您需要什麼幫助。記住，您可以使用電話傳譯員幫助您。
- 服務機構會安排時間與您交談或者在家中與您見面。他們會討論您的需求以及如何幫助您。這稱為‘評估’(assessment)。
- 請服務機構安排傳譯員參加約見。
- 評估時，會寫下資料，並且放在黃冊中留給您。



您的資料（保密）

凡是由您告訴服務機構的個人資料，未經您的許可，都不會與他人共享。

使用服務需要多少費用？

使用大多數服務時，都需要支付一些費用。首次與服務機構見面或交談時，他們會就這些費用做出解釋。如果無力付費，您仍然可以使用服務。在悉尼北區，可免費使用傳譯服務與HACC服務人員交談。

如果對提供的服務 不滿意怎麼辦？

如果對得到的服務有何意見，告知HACC服務處很重要。您可以與工作人員交談，而且可以使用傳譯員幫助您。

如果您提出投訴，給您提供的服務不會終止。

如果對投訴的解決結果感到不滿意，您可以：

- 1) 聯絡服務經理 (Service Manager)，討論您關注的事宜。
- 2) 您還可聯絡：
The Community Services Division
NSW Ombudsman
Level 24, 580 George St
Sydney NSW 2000
電話：9286 1000



如果對提供的服務 不滿意怎麼辦？

Community Services Division 提供免費保密的服務，可以協助解決您對所得到的服務提出的投訴或關注的事項。

3) 有關衛生服務的投訴，可聯絡衛生保健投訴委員會 (Health Care Complaints Commission)，患者支持服務處 (Patient Support Service)。在悉尼北區，請聯絡：悉尼北區患者支持辦事處 (Northern Sydney Patient Support Office)
電話：9926 8184



他人是否可以代表我講話？

可以，您可請親友代您講話。您還可以聯絡以下組織，他們有專業的工作人員，可幫助您，代您講話。這稱為‘代言’ (advocacy)。

殘疾人代言

- 1) 多元文化殘疾代言協會 (Multicultural Disability Advocacy Association)
電話 9891 6400
- 2) 殘疾投訴服務處 (Disability Complaints Service)
電話 9319 6549，TTY電話 9318 2138

照料人代言

聯邦照料人資源中心
電話 1800 242 636

您還可以聯絡當地的州議員或聯邦議員。本書第21頁上“欲知詳情或協助”部份所列的機構，也可為您提供協助。

我有什麼權利？

- 您有權對服務機構提出投訴或表示關注，而且勿需害怕失去服務或受到反責。
- 您有權讓投訴得到公平及時地處理。
- 您有權自選他人作為代表。
- 您有權瞭解有什麼服務。
- 您有權不受歧視，得到使用服務的評估。
- 您有權使用免費傳譯服務，協助您與悉尼北區HACC服務機構溝通。

我有什麼權利？

- 您有權獲得知悉您的語言文化的服務。
- 您有權決定想獲得什麼服務。如果服務不能立刻提供，您可能需要等待。
- 您有私隱權和保密權。您可期望，未經您允許，任何資料均不可提供給服務機構之外的任何人。
- 您有權閱覽或改正服務機構所持的您本人的資料。
- 如果您的需求或狀況發生變化，可要求與服務機構見面討論。



我有什麼責任？

- 您應該尊重其他消費者、服務處工作人員和義工的權利。
- 您應該對自己做出的決定負責。
- 如果工作人員或義工前去家訪時您不會在家，或者需要改變約見時間，您應該通知服務機構。
- 如果健康或狀況發生變化，會對需要的服務產生影響，或者對提供給您的服務方式產生影響，那麼您需要通知服務工作人員。
- 請盡管對獲得的服務提出問題，並且與服務機構討論可能會影響您的任何問題。

欲知詳情或協助

聯絡以下機構，他們有的工作人員可能會說你們的語言，而且能夠幫助您。

澳華公會 (Australian Chinese Community Association of NSW Inc.)

Northern Sydney

電話：9412 3488

Suite 202, 284 Victoria Avenue

CHATSWOOD NSW 2067

您還應該聯絡以下機構或者使用電話傳譯服務處(TIS)，與某人就你們地區的服務進行討論。

Commonwealth Carelink Centre,

電話：1800 052 222

Commonwealth Carelink Centre 提供有關你們地區社區和高齡照料服務以及如何與其聯絡的資料。撥打這一號碼時，您會撥通當地的 Carelink Centre。該服務免費。

Northern Sydney Commonwealth Carers Respite Centre, 電話：9884 7599

該中心可為年老體弱者或殘疾者的照料人提供資料和安排支持。

本書冊數

本書如果希望獲得更多冊，請聯絡：

Northern Sydney NESB Access Project
Multicultural Health Service
Locked Bag 2220
North Ryde NSW 1670
電話：8877 5316

HACC Development Officer
Northern Sydney
Regional Community Forum
PO Box 359
Artarmon NSW 2064
電話：9415 4855



銘謝

Northern Sydney NESB Access Project 謹此銘謝 Eastern Sydney Multicultural Access Project 在《消費者手冊》中所做的工作。

Northern Sydney NESB Access Project 是 Northern Sydney Multicultural Health Service 的一個由 HACC 撥款的項目。

在 NSW · Home and Community Care Program 由 Department of Ageing, Disability and Home Care 撥款。

© 2003
Produced by
Northern Sydney NESB Access Project
Northern Sydney Multicultural Health Service



home and community care

A JOINT COMMONWEALTH AND STATE/TERRITORY PROGRAM
PROVIDING FUNDING AND ASSISTANCE FOR AUSTRALIANS IN NEED



Northern Sydney
Central Coast **Health**

better health: caring for our communities

