



# 목차

- 1 가정 및 지역 사회 복지 서비스 (HACC 서비스)
- 2 HACC 서비스는 어떻게 도움을 줄 수 있나
- 3 다양한 HACC 서비스
- 6 다양한 보건 HACC 서비스
- 8 서비스를 받기 위해 연락하는 방법
- 9 전화 통역 서비스 - 이용  
(Telephone Interpreting Service - TIS)
- 11 통역사와 함께 서비스 제공기관 방문하기
- 13 해당 서비스 부서에 연락되면 어떻게 되는가?
- 14 여러분의 신상 정보 (비밀 보장)
- 14 이러한 서비스를 이용하는데 드는 비용은?
- 15 제공된 서비스가 만족스럽지 않다면 어떻게  
해야 하는가?
- 17 다른 사람이 나를 대신해서 연락 할 수 있습니까?
- 18 나에게는 어떠한 권리가 있는가?
- 20 나의 책임은 무엇인가?
- 21 더 자세한 정보 및 지원

# 가정 및 지역 사회 복지 서비스 (HACC 서비스)

가정 및 지역 사회 복지 서비스는 지역 사회 내에 위치하고 있습니다. 본 서비스는 가정에서 생활하고 있는 노인과 장애인 그리고 이들을 간호하는 사람들에게 도움을 제공하고 있습니다.

다음 경우에 해당하신 분은 HACC 서비스를 받을 수 있습니다:

- 노약자;
- 장애인; 또는,
- 노약자나 장애인을 간병하고 있는 사람으로서,

가정에서 생활하고 있는 분들이 해당됩니다.



# HACC 서비스는 어떻게 도움을 줄 수 있나

지체 장애가 있거나 또는 나이가 들면서, 가정에서의 일상적인 생활이 종종 힘들게 느껴 질 수 있습니다. HACC 서비스는 양로원이나 호스텔과 같은 편의 시설에 들어가기 보다는 여러분의 가정에서 안전하게 계속 생활할 수 있도록 도움을 줄 수 있습니다.

다음의 경우에 해당하신 분은, 도움을 주는 서비스가 필요할 것입니다:

- 집안 살림과 여러분 자신을 돌보는 일 등의 일상적인 일들이 힘들어 지고 있는 경우;
- 지체 장애인으로서 계속적으로 독립적인 삶을 살아 나가는 데 도움을 줄 지원 서비스가 필요한 경우;
- 노약자나 장애인을 간호하고 있으며 그들을 돌보는데 도움이 필요한 경우;
- 노약자 또는 장애인이면서, 최근에 질병이나 사고를 당했을 경우, 여러분을 도와줄 서비스가 필요할 것입니다.

# 다양한 HACCC 서비스

여러 종류의 서비스들이 제공될 수 있습니다:

- 스스로 식사 준비를 할 수 없는 경우, 집으로 식사가 배달 될 수도 있고 직접 센터에 와서 식사를 받아 갈 수도 있습니다. 이 서비스를 **음식 서비스 (Food Services)** 라고 부릅니다.
- 보조원이 여러분의 집에 와서 청소, 빨래 또는 쇼핑과 같은 집안 일을 도와줄 수 있습니다. 이 서비스를 **가사 도우미 (Domestic Assistance)** 라고 부릅니다.
- 보조원이 여러분의 집에 와서 목욕과 옷 입는 것을 도와줄 수 있습니다. 이 서비스를 **개인 간호 (Personal Care)** 라고 부릅니다.
- 전구를 갈거나 욕실에 레일을 설치하는 것과 같이 여러분 가정에 수리가 필요한 때에 도움이 제공될 수 있습니다. 이 서비스를 **가정 관리 및 개조 (Home Maintenance and Modification)** 라고 부릅니다.
- 독립적이며 안전한 생활을 돕기 위해 긴급 연락 서비스가 가능합니다. 이 서비스는 **긴급 모니터링 서비스 (Emergency Monitoring Service)** 라고 부릅니다.

## 다양한 HACC 서비스

- 보조원이 여러분의 집에 와서 정원과 잔디를 안전한 상태로 유지하도록 도와줄 수 있습니다. 이 서비스를 **정원관리 또는 잔디 깎기 서비스 (Gardening or Lawn Mowing Service)** 라고 부릅니다.
- 여러분이 노령자 지원 센터에 참석하거나 또는 쇼핑, 의사의 진료를 받으러 가거나, 병원에 갈 수 있도록 차편을 제공할 수 있습니다. 이 서비스를 **지역사회 차량 (Community Transport)** 서비스라고 부릅니다.
- 보조원이 여러분의 집에 와서 여러분이 돌보고 있는 환자나 노약자를 몇 시간 동안 대신 돌보아 줌으로써 여러분을 쉴 수 있게 해 줄 수 있습니다. 이 서비스를 **위탁 간호 (Respite Care)** 라고 부릅니다.
- 또한 여러분이 돌보고 있는 사람이 데이 센터에 마련된 행사나 모임에 참석한 동안 휴식 시간을 가질 수 있습니다. 이 서비스를 **데이 센터 (Day Centre)** 라고 부릅니다.
- 젊은 장애인들을 위한 단체 활동을 포함하여, 노약자 및 장애인들에게 외출과 같은 사회 활동도 제공됩니다. 이 서비스들은 **사회 생활 지원 서비스 (Social Support Services)** 라고 부릅니다.

## 다양한 HACC 서비스

- 외로워서 누군가의 방문을 받고 싶거나 누군가가 여러분을 쇼핑에 데려가기를 원한다면, 이러한 일들을 마련해 줄 수 있습니다. 가정 방문은 자원 봉사자가 하게 되는데 이를 자원 봉사자 방문 (Volunteer Visiting) 이라고 부릅니다. 자원 봉사자 방문과 쇼핑 지원은 **이웃 도움 또는 사회 생활 지원 서비스 (Neighbour Aid or Social Support Services)** 에 의해 제공됩니다.
- 다른 여러 종류의 서비스의 도움이 필요하다면, 어떤 한 기관에서 여러분을 위해 이를 조정해 줄 수 있습니다. 이 서비스를 **지역 사회 선택 (Community Options)** 이라고 부릅니다.
- 집에서 누군가를 간호하고 있다면, 지원과 정보를 받기 위한 단체의 일원이 되고 싶을 수도 있을 것입니다. 이러한 서비스들을 **간병인 지원 (Carers' Support)** 이라고 부릅니다.
- 기억력에 문제가 있는 사람, 기억 상실 증 환자 또는 "치매" 를 앓고 있는 사람을 간호하고 있다면, 여러분이 휴식을 취할 동안 그들이 참여할 수 있는 사회 활동과 지원 그룹이 있습니다. 이러한 서비스들을 **치매 서비스 (Dementia Services)** 라고 부릅니다.

# 다양한 보건 HACCC 서비스

● 간호사들이 여러분의 집에 방문하여 상처 치료, 투약, 항생제 정맥 주사, 말기 환자의 간호와 개인 위생을 포함하는 일반적인 간호를 제공할 수 있습니다. 이 방문에 통역사도 함께 방문할 수 있습니다. 이 서비스를 **지역 사회 방문 간호 또는 가정 방문 간호 서비스 (Community Nursing or Home Nursing Services)** 라고 부릅니다.

● “배설 조절 능력” 간호 조연자는 방광과 배변 조절 문제를 평가해 주고 관리법을 조언해 줍니다. 간호사의 진료는 Hornsby 병원과 Ryde 병원의 진료실에서 제공됩니다. 이 서비스를 **배설 조절 능력 진료실 서비스 (Continence Clinic Services)** 라고 부릅니다.



# 다양한 보건 HACCC 서비스

● 또한, 지역사회에는 여러분을 도울 수 있는 기타 다른 보건 서비스들이 있습니다. 서비스에는 다음과 같은 것들이 포함되어 있습니다:

**발 전문치료 (Podiatry):** 만일 여러분이 발에 문제가 있다면 이 서비스가 여러분을 도울 수 있습니다.

**언어 장애 교정 (Speech Therapy):** 이 서비스는 음성 또는 청력 이상을 포함하여 여러분의 언어 장애에 도움을 줄 수 있습니다. 또한 이 서비스는 먹고, 마시고, 삼키기 어려운 장애도 도울 수 있습니다.

**물리 치료 (Physiotherapy):** 이 서비스는 몸을 움직이는 것과 호흡하는데 장애가 있는 사람을 도와 줄 수 있습니다 (예: 척추 문제, 수족의 움직임).

**직업병 치료 (Occupational Therapy):** 이 서비스는 신체적인 부상이나 질병, 장애로 인하여 또는 나이가 들어감에 따라 하기 힘들어 지는 일들을 안전하게 할 수 있는 방법을 찾도록 여러분을 도울 수 있습니다.

**사회 복지 사업 (Social Work):** 이 서비스는 여러분이 필요로 하는 서비스들을 선별하고 주선하는데 상담, 지원 및 실질적인 도움을 제공할 수 있습니다.

# 서비스를 받기 위해 연락하는 방법

- 직접 전화하거나 해당 서비스 부서를 방문하여 연락할 수 있습니다.
- 친구, 가족 또는 의사에게 여러분을 대신해서 해당 서비스 부서에 전화해 주도록 부탁할 수 있습니다.
- 또한 지역사회 담당 직원에게 여러분을 대신해서 해당 서비스 부서에 연락해 주도록 부탁할 수 있습니다. 한국어를 구사할 수 있는 직원이 근무하는 서비스 부서의 목록이 본 안내서의 21 페이지에 있습니다.
- 여러분이 거주하는 지역에 위치한 서비스 부서들의 전화번호를 알려 줄 수 있는 기관들의 목록은 본 안내서의 21 페이지에 있습니다.
- 만일 여러분이 영어를 잘 하지 못하거나 전혀 영어를 할 줄 모른다면, 여러분을 도와줄 통역 서비스를 이용할 수 있습니다. 통역 서비스는 전화를 통해 이용할 수도 있고 여러분들과 만나는 자리에 통역사가 참석 할 수도 있습니다. 통역 서비스는 무료입니다.

# 전화 통역 서비스 - 이용

(Telephone Interpreting Service - TIS)

만일 여러분이 영어를 하지 못한다면, 전화 통역 서비스에 전화해 도움을 받을 수 있습니다. 시드니 북부 지역에서는, 전화 통역 서비스를 무료로 이용하여 HACC 서비스에 전화할 수 있습니다.

전화 통역 서비스를 이용하려면 다음과 같이 해야 합니다.

- 1) 131 450 번으로 전화합니다.
- 2) 교환원에게, 영어로, "코리언" 이라고 말합니다.
- 3) 교환원은 모국어 통역사에게 여러분을 연결시켜 줄 것입니다.
- 4) 통역사와 연결될 때까지 잠시 기다려야 할 경우도 있습니다. 그러므로, 오래 걸리더라도 꿈지 말고 기다리십시오.



# 전화 통역 서비스 - 이용

(Telephone Interpreting Service - TIS)

- 5) 통역사와 이야기할 때는 한국어로 말할 수 있습니다. 통역사에게 여러분이 연락하고자 하는 서비스 부서의 이름을 말해야 합니다. 해당 서비스 부서의 전화번호를 알고 있다면 통역사에게 이야기 하십시오.
- 6) 그러면, 여러분이 전화기를 들고 기다리는 동안 전화 통역 서비스에서 HACC 서비스로 연락하게 됩니다.
- 7) HACC 서비스에 연결되면, 통역사는 여러분을 위해 해당 서비스 부서 직원과 영어로 말하며 통역하게 됩니다. 통역사가 여러분의 문의 사항을 설명할 것입니다.
- 8) 전화 통역은 기타 다른 정부기관의 서비스 부서와의 의사소통에도 이용할 수 있습니다. 이 전화 통역 서비스는 하루 24시간, 주 7일 운영됩니다.

# 통역사와 함께 서비스 제공기관 방문하기

통역사는 서비스 제공 부서와 여러분의 의사소통을 도와줌으로써 상호간의 이해를 돕습니다.

- 시드니 북부지역의 모든 HACC 서비스 부서는 여러분과의 만남에 통역사를 마련해 줄 수 있습니다. 이것은 무료 서비스입니다.
- 통역사는 여러분의 집에 HACC 서비스 직원과 함께 방문하거나, 해당 서비스 부서에서 여러분과 함께 만날 수 있습니다.
- 전문적인 교육을 받은 통역사를 이용하는 것이 중요합니다. 그들은 한국어와 영어를 유창하게 구사하며, 대화를 빠르고 정확하게 통역할 것입니다.



# 통역사와 함께 서비스 제공기관 방문하기

- 통역 서비스는 완벽한 비밀을 보장합니다. 통역사는 여러분의 상황이나 인적 사항들을 타인에게 누설하지 않을 것입니다.
- 친척들은 전문 교육을 받지 않았으므로 통역사로 이용하면 *안됩니다*. 전문 통역사가 아니면 정확한 의미를 제대로 전달하지 못할 수도 있을 뿐만 아니라 비밀이 지켜지지 않을 수도 있습니다. 이는 오해를 발생시킬 수 있으며 잘못된 처방이나 치료를 받게 하여 여러분의 건강을 위험에 빠뜨릴 수도 있습니다.



## 해당 서비스 부서에 연락 되면 어떻게 되는가 ?

- 여러분이 해당 서비스 부서와 연락이 되면 그들은 여러분의 인적사항과 어떤 도움이 필요한지를 물어볼 것입니다. 여러분은 전화 통역의 도움을 받을 수 있음을 기억하십시오.
- 해당 서비스 기관은 여러분의 집을 방문하거나 기관에서 이야기를 나누는 시간을 갖게 됩니다. 담당자는 여러분에게 무슨 도움이 필요한지 그리고 어떻게 여러분을 도와줄 수 있을 지에 대해 상의할 것입니다. 이를 평가 ('assessment') 라고 부릅니다.
- 통역이 필요할 경우, 담당자와 만나기 전에 미리 통역사를 불러 달라고 서비스 부서에 요청하십시오.
- 평가 정보는 옐로우 북에 기록되어 여러분께 드릴 것입니다.



## **여러분의 신상 정보 (비밀 보장)**

해당 서비스 기관에 알려준 자신에 관한 정보는 여러분의 허락 없이 타인에게 누설되지 않을 것입니다.

## **이러한 서비스를 이용 하는데 드는 비용은?**

모든 서비스를 이용하는 데는 약간의 비용이 듭니다. 비용은 서비스 제공 담당자와의 대화나 첫 번째 만남에서 설명될 것입니다. 비용을 지불할 형편이 안 되는 경우라 하더라도 여전히 서비스를 이용할 수 있습니다. 시드니 북부 지역의 HACC 서비스로 통화하는 통역 서비스는 무료입니다.

# 제공된 서비스가 만족스럽지 않다면 어떻게 해야 하는가 ?

여러분이 받고 있는 서비스에 대해 우려 사항이 있다면 HACCC 서비스에 알리는 것이 중요합니다. 여러분이 직접 직원에게 이야기 할 수 있으며 통역의 도움을 받을 수 있습니다.

불만을 제기한다고 해도, 여러분에게 제공되는 서비스가 중단되지는 않을 것입니다.

여러분의 불만 사항이 제대로 처리되지 않았다고 생각되면 다음과 같이 조치할 수 있습니다:

- 1) 서비스 책임자 (Service Manager) 에게 연락하여 여러분의 불만사항을 논의하십시오.
- 2) 여러분은 아래로 연락할 수도 있습니다:  
The Community Services Division  
NSW Ombudsman  
Level 24 580 George St  
Sydney NSW 2000  
전화 번호: 9286 1000



# 제공된 서비스가 만족스럽지 않다면 어떻게 해야 하는가 ?

Community Services Division 은 무료로 이용할 수 있는 비밀 보장 서비스이며 현재 여러분이 받고 있는 서비스에 대한 여러분의 불만 사항이나 우려 사항을 처리하는데 도움을 드릴 수 있습니다.

3) 또한 보건 서비스와 관련한 불만 사항은, 보건 의료 불만 처리 위원회 산하 환자 지원 서비스 부서 (Health Care Complaints Commission, Patient Support Service)로 연락하면 됩니다. 시드니 북부 지역에서는 아래로 연락하십시오:

시드니 북부 지역 환자 지원 사무소  
(Northern Sydney Patient Support Office)  
전화번호: 9926 8184



# 다른 사람이 나를 대신해서 연락 할 수 있습니까?

예. 가족이나 친구에게 여러분을 대신해 연락해 달라고 요청할 수 있습니다. 또한 여러분에게 도움을 줄 수 있고 여러분의 대리인 역할을 전문적으로 해 줄 수 있는 다음의 기관에 연락할 수도 있습니다. 이를 '권익 옹호'('advocacy')라고 부릅니다.

---

## 장애인을 위한 권익 옹호

---

- 1) 다문화 장애인 권익 옹호 협회  
(Multicultural Disability Advocacy Association)  
전화번호 9891 6400
- 2) 장애인 불만 처리 서비스  
(Disability Complaints Service)  
전화번호 9319 6549, TTY 전화 9318 2138

---

## 간병인을 위한 권익 옹호

---

연방 정부 간병인 자원 센터  
(Commonwealth Carers Resource Centre)  
전화번호 1800 242 636

또한 여러분은 지방의회 또는 연방 의회의 의원에게 연락할 수 있습니다. 본 안내서 21 페이지의 "더 자세한 정보 및 지원"에 열거된 기관들도 여러분을 도와 줄 수 있을 것입니다.

# 나에게는 어떠한 권리가 있는가 ?

- 서비스 중단이나 기타 다른 불이익으로 인한 피해에 대한 걱정 없이 서비스에 관한 여러분의 불만 또는 건의 사항을 표현할 권리가 있습니다.
- 여러분의 불만 사항을 공정하고 신속하게 처리 받을 권리가 있습니다.
- 여러분이 선택한 사람으로 하여금 여러분을 대신할 수 있도록 할 권리가 있습니다.
- 어떤 서비스들을 이용할 수 있는지에 대해 알 권리가 있습니다.
- 차별 없이 서비스를 받을 수 있도록 평가 받을 수 있는 권리가 있습니다.
- 시드니 북부 지역의 HACCC 서비스를 이용할 때 무료 통역 서비스를 이용할 권리가 있습니다.

# 나에게는 어떠한 권리가 있는가 ?

- 여러분의 언어와 문화를 이해하는 기관으로부터 서비스를 받을 권리가 있습니다.
- 받기 원하는 서비스를 결정할 권리가 있습니다. 다만 해당 서비스를 즉시 이용할 수 없는 경우에는 기다려야 될 수도 있습니다.
- 비밀 보장 및 사생활 보호에 대한 권리가 있습니다. 여러분의 허락이 없이는 서비스 기관 외부의 누구에게도 여러분의 정보가 제공 되지 않습니다.
- 해당 서비스 기관이 갖고 있는 여러분의 개인 정보에 대해 열람 또는 수정할 수 있는 권리가 있습니다.
- 여러분이 필요사항 또는 여러분의 상황이 바뀌는 경우에는 이를 의논하기 위해 해당 서비스 기관에 면담을 신청할 수 있습니다.



# 나의 책임은 무엇인가 ?

- 다른 고객들, 서비스 부서 직원 및 자원 봉사자들의 권리를 존중하면서 행동해야 합니다.
- 여러분이 내린 결정에 대해서는 책임을 져야 합니다.
- 직원 또는 자원봉사자가 여러분의 집을 방문할 때 외출해야 한다거나 또는 약속한 시간을 변경할 필요가 있을 때 이것을 서비스 기관에 알려야 합니다.
- 여러분이 필요로 하는 서비스 또는 서비스가 제공되는 방식에 영향을 미칠지 모르는 여러분의 건강 또는 상황에 어떠한 변화가 생기면 이를 서비스 직원에게 알려야 합니다.
- 받고 있는 서비스에 대해서 어떠한 질문이든 자유롭게 할 수 있으며, 여러분에게 영향을 주는 어떠한 문제나 안전도 서비스 제공자와 자유롭게 의논할 수 있습니다.

## 더 자세한 정보 및 지원

여러분의 언어를 이해하고 여러분을 도울 수 있는 직원이 있을 수도 있는 다음의 기관에 연락하십시오.

### 한인 복지회

**Australian-Korean Welfare Association (AKWA)**

전화번호: 9718 9589

PO Box 862

CAMPSIE NSW 2194

또한 다음의 기관들에 연락할 수 있으며 전화통역 서비스(TIS)를 이용하여 여러분의 거주 지역에 있는 서비스 제공 기관에 대해 직원들과 의논할 수 있습니다.

### Commonwealth Carelink Centre

**전화 1800 052 222**

Commonwealth Carelink Centre (커먼웰스 케어링크 센터)는 여러분의 거주 지역에 있는 지역사회 및 노인 복지 서비스에 대한 정보와 연락 방법을 알려 줍니다. 이 번호로 전화를 하면, 여러분의 거주 지역에 있는 Carelink Centre (케어링크 센터)로 연결됩니다. 이 서비스는 무료입니다.

### Northern Sydney Commonwealth Carer

**Respite Centre, 전화: 1800 059 059**

이 센터는 정보를 제공해 주며 노약자나 장애자를 돌보는 사람들에게 지원을 마련해 줄 수 있습니다.

# 안내서가 더 필요하십니까 ?

이 안내서를 더 받기 원하시면 다음 기관으로 연락하십시오:

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

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



## 협조 기관

Northern Sydney NESB Access Project 는 이 안내 책자 제작을 위해 도움을 준 Eastern Sydney Multicultural Access Project 에 감사 드립니다.

Northern Sydney NESB Access Project 는 Northern Sydney Multicultural Health Service 가 주관하는 프로젝트로서 HACC 의 지원을 받고 있습니다.

NSW 에서는 Home and Community Care Program 은 Department of Ageing, Disability 및 Home Care로 부터 재정 지원을 받고 있습니다.

© 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

