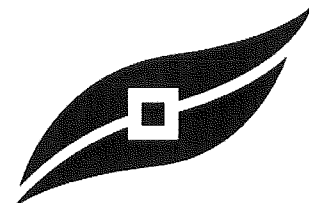


MANNINGHAM CITY COUNCIL

**AGED AND DISABILITY
SUPPORT SERVICES**

Chinese



MANNINGHAM
BALANCE OF CITY AND COUNTRY

萬年興市議會
老年人與殘障人士支援服務

一般家居護理（家居護理）

暫托護理

殘障兒童學校假期活動（MASK）

個人護理

協助接送（社區巴士）

足部護理服務

物業維修

食品服務（送餐上門）

計畫活動小組（原 ADASS）

社交支援

長者俱樂部

老年人與殘障人士支援服務
699 Doncaster Road
Doncaster Victoria 3108

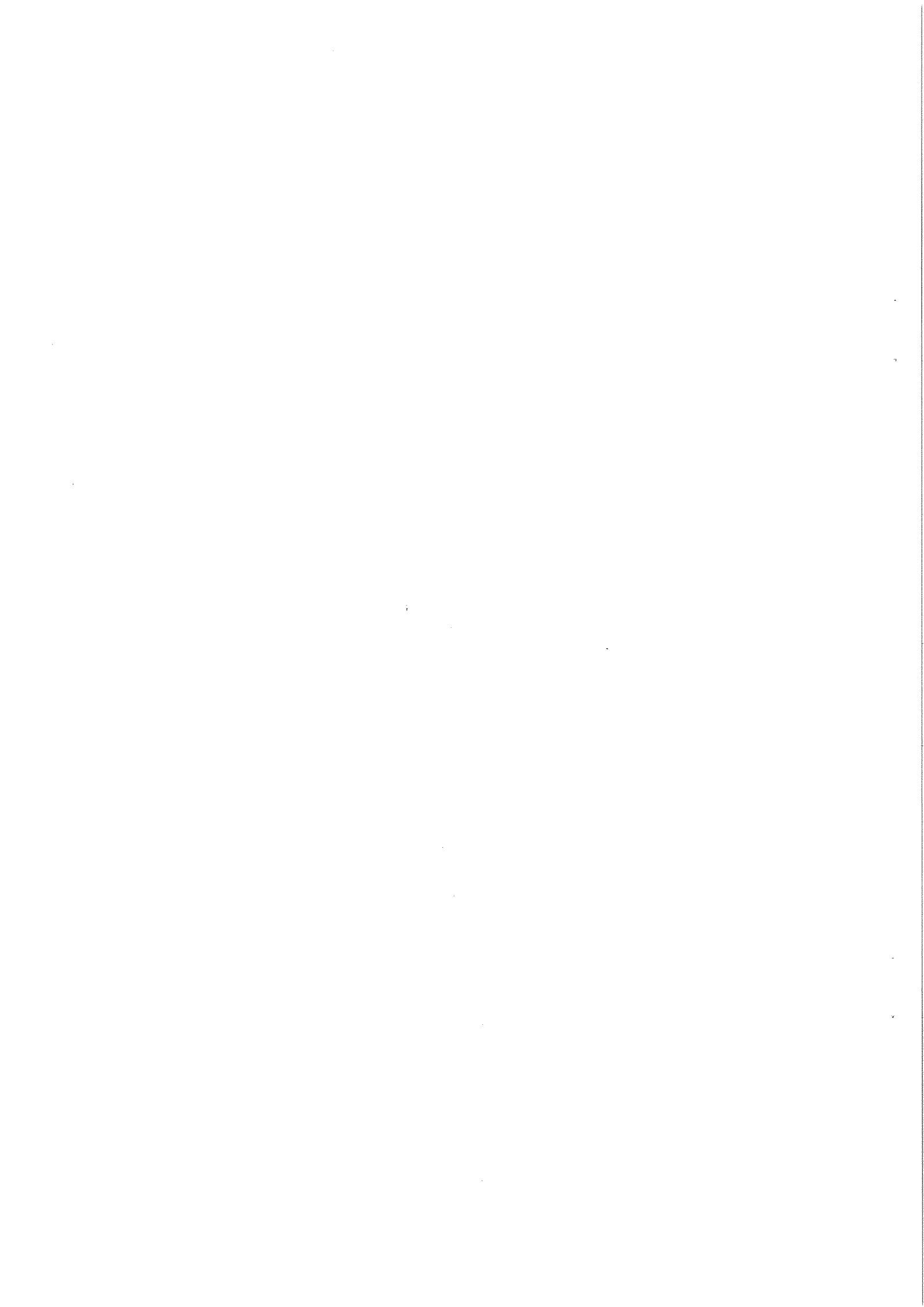
電話 (03) 9840 9700

傳真 (03) 9840 9744

通信地址：PO Box 1, Doncaster, Victoria 3108

電子郵件：manningham@manningham.vic.gov.au

網址：www.manningham.vic.gov.au



目錄

有關此項服務的資訊	1
提供的服務	3
一般家居護理	3
暫托護理	3
萬年興市為特別兒童準備的活動 (MASK)	4
個人護理	4
食品服務	5
物業維修	6
協助接送	7
足部護理服務	7
社交支援	8
計畫活動小組	9
長者俱樂部	10
客戶服務指南	11
客戶的權利與義務	12
投訴過程	13
傳譯員	14
服務轉介	14



有關此項服務的資訊

老年人與殘障人士支援服務 (Aged and Disability Support Services, A&DSS) 旨在提供完善和綜合支援服務，幫助人們在家庭以及社區生活中更為自立，從而防止不適當地入住安老院，並提高個人生活質素。該服務還幫助護理人員的工作。

該服務由萬年興市議會以及聯邦與州政府資助。

誰合資格享用該服務？

合資格接受家居與社區護理 (Home and Community Care, HACC) 服務的人包括虛弱而具有輕度、重度或嚴重殘障的長者；以及具有輕度、重度或嚴重殘障的年輕人及其護理人員和共同生活的家庭成員。在 HACC 目標組內的人需要接受評估，經過優先排序，然後按需求獲得服務。符合服務資格並不保證獲得服務。由於其他人被評定為具有更高優先、客戶需求被評定為過於複雜或由於資源有限，可能無法獲得服務。

在此目標組中，一些群體可能比大部分其他人較難獲得服務。我們已盡一切努力來改善這些群體獲得服務的機會。這些群體包括：

- ◆ 來自不同文化與語言背景的人；
- ◆ 原住民；
- ◆ 患有癡呆症或其他相關疾病的人；
- ◆ 經濟窘困者；
- ◆ 住在偏遠或孤立地區的虛弱的老年人和殘障人士；以及
- ◆ 有多種殘障和複雜支援需求的人。



原則

以下原則奠定了老年人與殘障人士支援服務 (A&DSS) 的服務提供基礎。這些原則基於家居與社區護理 (Home and Community Care, HACC) 計畫全國服務標準的多項廣泛目標。這些目標概述如下：

目標 1：獲得服務的機會

確保每位客戶獲得服務與否僅根據相對的需求。

目標 2：資訊與諮詢

確保每位客戶知道其權利與義務以及可使用的服務，並就任何必要變更與其協商。

目標 3：管理高效和有效

確保客戶從規劃合理、高效負責的服務管理中獲益。

目標 4：服務交付可靠、經過協調和規劃

確保每位客戶獲得的服務協調良好，規劃合理，值得信賴，滿足其當前的特定需求。

目標 5：隱私、機密與資訊獲得

確保每位客戶的隱私權和個人私密得到尊重，且客戶可以查看由機構保存的個人資訊。

目標 6：投訴與爭議

確保每位客戶都可接觸公平與平等的程序來處理投訴與爭議。

目標 7：代言人

確保每位客戶可以接觸自己選擇的代言人。



提供的服務

一般家居護理

一般家居護理通過維持一個安全衛生的環境，幫助個人在社區中自信地生活。該服務為客戶所使用的區域進行必要的房屋清潔。這些區域可能包括浴室、衛生間、廚房、洗衣房、起居室和臥室。

空閒或未使用的房間、由不符合服務條件的家庭成員使用的區域或房屋外部通常不包括在該項服務中。一般家居支援工作人員經過培訓，可以在以下方面提供幫助：

- ◆ 一般家務
- ◆ 購物
- ◆ 銀行事務/支付帳單
- ◆ 協助準備食物
- ◆ 其他任務 — 基於相對的需求，由評估員安排。

暫托護理

可在客戶家中或社區中定期或不定期提供暫托服務。

暫托服務旨在為負責照顧虛弱的老年人和殘障人士（任何年齡）的護理人員在繁重的護理工作中提供一個休息機會，以支援護理關係。

服務範圍

可以多種方式和在各個地點提供暫托服務。包括：

在客戶家中

這項服務的主要目標是一方面滿足接受護理的客戶的特定需求，與此同時，在家長或護理人員不在場的情況下維持家居的正常運作。暫托服務對可包括在內的兄弟姐妹人數有限制。適當情況下，暫托支援人員可以做一些輕可家務，例如煮飯、洗碗碟或洗衣服。

在社區中

客戶可在暫托支援人員的協助下參與社區活動。暫托支援人員可以支援愉悅的、適合客戶年齡的活動，例如與客戶一起去社區中心、去購物、看電影或客戶選擇的其他活動（按職業健康與安全評估）。

為護理人員提供支援

老年人與殘障人士支援服務 (A&DSS) 承認並接受不同人對構成其“休息”的活動類型有不同的偏好。大部分人傾向於去做他們在成為護理人員之前一直喜歡做的事情。



萬年興市為特別兒童準備的活動（**MASK**）

A&DSS 在學校假期期間，為殘障兒童舉行學校假期暫托活動。該活動為殘障兒童提供了一個良好監護的環境，在假日的氛圍中開展新的適合其年齡與能力的活動，結識新朋友，和遊玩社區。該活動提供二對一的職員和參與者比例。所有新的申請者都會經過評估過程。

該活動歡迎在本市居住、上學和/或其父母在本市工作的 5 到 12 歲的兒童參加。

對於 13 到 18 歲的兒童有單獨的活動提供。該活動歡迎整個東區的居民參加。如需更多資訊，請致電 **9840 9700**。

個人護理

個人護理的目標是幫助老年人和殘障人士完成那些通常會由自己獨立完成，然而由於疾病、殘障或身體虛弱，無法在沒有協助下完成的個人事務，讓老年人和殘障人士可以在家中和社區中獨立生活。

個人護理項目包括：

- ◆ 協助（或監護）洗澡或抹身
- ◆ 協助更衣
- ◆ 協助梳洗與如廁
- ◆ 協助吃喝，包括烹飪、準備食物以及特別的飲食要求
- ◆ 監督自我用藥
- ◆ 有限協助某些指定運動或治療計畫。



食品服務

送餐上門

如果您在準備食物方面有任何不便，萬年興市食品服務可以提供送餐上門服務。

食品服務每週五天，在上午 11 點與下午 1:30 間送餐上門，週末食物在週五提前送上。客戶可從每日菜單中挑選，若有任何特別飲食要求，可與食品服務協調人員協商。一個主餐包括三道：主菜、新鮮的湯以及甜品和果汁。可趁熱提供作為午餐，也可提供冷凍食物，供客戶隨時加熱享用。也提供三文治、沙律和新鮮水果。

如需更多資訊，請致電食品服務：
9840 9384。

社區午餐

長者俱樂部的成員（Doncaster、Bulleen 與 Warrandyte 區）可安排從食品服務購買餐飲。請直接聯絡俱樂部以進行安排。

Kevin Heinz 花園中心舉辦“午餐與同伴”（Lunch and Company）活動；如需更多資訊，請直接致電該中心：9848 3695。

萬年興長者社交活動（Social Activities for Manningham Seniors, SAMS）每隔一個月在多個長者俱樂部提供社區午餐例會。請致電 SAMS：9840 9700。

大多數長者俱樂部也提供社區午餐。如需更多資訊，請直接聯絡各個俱樂部（電話號碼在本手冊的第 10 頁）。



物業維修

物業維修人員為本市符合服務條件的居民，執行必要的小型維修以及住房維修工作。也可進行小型房屋改裝，以改進房屋的出入通道和/或安全性，例如安裝坡道和扶手。

可以進行何種工作？

物業維修工作包括：

- ◆ 安裝扶手、坡道或其他安全設施
- ◆ 小型房屋修理工作
- ◆ 清潔屋頂排水管/排水溝
- ◆ 更換燈泡/水龍頭墊圈
- ◆ 修理門鎖、窗戶等。
- ◆ 建議何處需要合資格的行業人員（但不進行推薦）。

不會進行何種工作？

物業維修工作不包括：

- ◆ 修整草坪或修理剪草機
- ◆ 管道或電工等需要許可執照的工作
- ◆ 園藝服務
- ◆ 清理兩層建築物的屋頂排水管道
- ◆ 修理電器
- ◆ 油漆
- ◆ 驅蟲
- ◆ 剝去牆紙
- ◆ 安裝潔具
- ◆ 任何需要具有資格的行業人員的工作。

**要安排物業維修服務評估，請致電老年人與殘障人士支援服務：
9840 9700。**



協助接送

協助接送服務於週一至週五提供，該服務使用一輛十八座社區巴士每週接送客戶往返其預定本地目的地與住處。該巴士配有升降機，可接送乘坐輪椅的客戶。

該服務的對象是市中符合家居與社區護理 (Home and Community Care, HACC) 資格的居民。合格與否由老年人與殘障人士支援服務評估員執行的家中評估決定，必要時由職業健康與安全護士進行行動靈活性評估。

客戶將被分配一個永久性預定，以前往本地購物中心或長者俱樂部。

服務何時可用？

該接送服務於週一到週五提供，從住處接送前往多個社區地點（例如長者活動中心和社區購物中心）。

足部護理服務

每週一天，將有一位足科專業人員在 **Doncaster** 長者活動中心和 **Bulleen** 長者活動中心提供足部護理服務。

誰可獲得這項服務？

要獲得此項服務，需視客戶是否符合資格標準和專業人員的空檔情況。資格標準如下：

- ◆ 萬年興市居民
- ◆ 年齡 60 歲或以上
- ◆ 無法自己修剪腳指甲
- ◆ 無人協助進行足部護理

為確定是否合格接受此項服務的第一步，是要完成一份“客戶足部服務自我評估表”。

此項服務需要收取服務費（每次到訪）和取消費。

如需更多有關協助接送服務或足部護理服務的資訊，請致電
9840 9700。



社交支援

萬年興長者社交支援 (Social Support for Manningham Seniors, SAMS) 為年齡在 55 歲及以上的長者提供輕鬆的社交活動。SAMS 把在鍛煉、休閒、學習、社交團體和旅行等領域具有相似興趣的人連結在一起，在所有人都受到歡迎的氣氛下刺激和培養身心。

該服務的目標是：

- ◆ 為較年長成人提供愉快輕鬆的社交活動
- ◆ 提高身體、智力、心理以及社交方面的生活質素
- ◆ 維持較年長成人的獨立性
- ◆ 建立社區網路
- ◆ 預防社交孤立。

活動包括：椅子瑜伽、太極、討論組、週一/週二步行小組、週一/週四適度鍛煉、每月餐廳聚餐、社交歌唱組、華人護理人員支援小組、咖啡小組、每月出遊、在選定支援安老院的社區小組午餐例會和午後活動。活動會進行季節性調整。

資格 – 較年長成人（55 歲以上），具有或不具有殘障，尋求參與社交或娛樂活動。

華人護理人員小組

華人護理人員支援小組為母語為中文、護理虛弱的永久性殘障的老年人或年輕人的護理人員提供支援。該小組每月聚會，活動包括：外出、午餐、客座演講者、手工製作、社交活動與支援。

如需有關社交支援的更多資訊
請致電 **9840 9700**。

計畫活動小組 (原成年人日間活動支援服務)

計畫活動小組是專為市內需要日間暫托和社會支援的虛弱的老年人和殘障的年輕人而設的。

計畫活動小組專注於每位客戶的個別需求，通過向其提供家庭之外的團體活動，來維持並發展有助於其獨立性的技能。

萬年興社區保健服務和萬年興中心在市內多個地點開展計畫活動小組，為不同文化和語言背景的人以及患有後天腦損傷的人設立了多個小組。

有關社交支援和計畫活動小組的更多資訊，請致電 **9840 9700**。



長者俱樂部

萬年興市議會在 **Bulleen**、**Doncaster** 和 **Warrandyte** 三處設有長者活動中心。目前在市內有十二個長者俱樂部。這些長者活動中心和俱樂部為老年人提供社交和娛樂機會。

澳大利亞科普特長者俱樂部

East Doncaster Hall
Cnr Anderson Creek Road and Blackburn Road, DONCASTER EAST 3109
電話：9848 7879

萬年興市伊朗長者俱樂部

Centenary House, 901 Doncaster Road
DONCASTER EAST 3109
電話：9841 8421

Bulleen & Templestowe 長者活動中心

Cnr Manningham Road and Balmoral Avenue, LOWER TEMPLESTOWE 3107
電話：9850 3804

萬年興市義大利長者俱樂部

Ajani Centre, 284 Thompsons Road
LOWER TEMPLESTOWE 3107
Melways 32 K7
電話：9850 7839

萬年興市華人長者俱樂部

Ajani Centre, 284 Thompsons Road
LOWER TEMPLESTOWE 3107
Melways 32 K7
電話：9841 9515

萬年興市馬其頓長者俱樂部

Ajani Centre, 284 Thompsons Road
LOWER TEMPLESTOWE 3107
Melways 32 K7
電話：9848 7369

Doncaster 長者活動中心

Centenary House
901 Doncaster Road,
DONCASTER EAST 3109
電話：9848 7674

萬年興市波蘭長者俱樂部

North Blackburn Community Room
Shop 2B, North Blackburn Shopping Centre
Cnr William & Springfield Roads
NORTH BLACKBURN 3130
電話：9849 1648

斐濟/印度長者俱樂部

Bayswater 小學禮堂
Birch Street
BAYSWATER 3153
電話 9849 1023

St Haralambous 教堂 – 希臘長者俱樂部

190–200 Porter Street,
TEMPLESTOWE 3106
電話：9846 2620

萬年興市希臘長者俱樂部

Ajani Centre, 284 Thompsons Road
LOWER TEMPLESTOWE 3107
Melways 32 K7
電話：9842 6034

Warrandyte 長者活動中心

Taroona Avenue,
WARRANDYTE 3113
電話：9844 2437

如需有關長者俱樂部或其活動的更多資訊，請直接聯絡各個團體或
致電 **9840 9700**。



客戶服務指南

有關老年人與殘障人士支援服務，有如下幾點需要客戶注意的。

- ◆ 家居支援服務是以優惠的價格，為最爲需要的人提供的。A&DSS 可能無法始終爲客戶提供其全部所需要的服務，但是，我們將盡一切努力滿足客戶需求和/或向其介紹其他替代性服務。
- ◆ 在完成了評估並確定了個人符合資格以及服務需求之後，便會開始提供服務。我們將建立服務計畫書，詳細描述將會進行的工作、服務費以及復審日期，以確保滿足每位客戶的需求。
- ◆ 家居支援人員需要在每次訪問時查看該服務計畫書。
- ◆ 該家庭應確保客戶和家居支援人員身處於安全的環境。
- ◆ 服務提供期間，必須鎖起寵物或將其置於屋外。
- ◆ 如果有任何可能影響服務提供的情況，客戶需要通知辦公室。
- ◆ 客戶應尊重家居支援人員，認可其所提供的幫助的重要性。
- ◆ 家居支援人員在場時客戶不可吸煙。
- ◆ 家居支援人員在提供服務時必須穿鞋。



客戶的權利與義務

作為客戶，您的主要權利是：

- ◆ 尊重您的個人價值、尊嚴和隱私。
- ◆ 在不受到任何歧視的情況下接受資格評估。
- ◆ 掌握有關可用服務的資訊，以做出明智決定。
- ◆ 參與決定滿足您要求的所需服務。
- ◆ 獲得評估結果與所提供服務的書面通知。
- ◆ 接受尊重您個人、文化、語言和宗教傾向的服務。
- ◆ 提出任何有關服務提供的投訴，無需懼怕失去護理或處於不利情況。
- ◆ 得到高質素的支援。
- ◆ 獲得有關您正在接受的服務的變更通知。
- ◆ 授權機構間個人資訊的交換。
- ◆ 使用一個您選定的代言人。

您的義務是：

- ◆ 如果無需護理，應通知服務辦事處。
- ◆ 就任何向您提供的護理事宜通知服務處。
- ◆ 不對工作人員做出不合理或額外時間要求。
- ◆ 在與工作人員相處時，不做出任何表示語言或身體侮辱或侵犯個人空間的行為。
- ◆ 尊重工作人員。
- ◆ 不要求工作人員執行協定責任之外的工作。



投訴過程

客戶若對任何服務感覺到困難，請聯絡辦事處。如果客戶認為需要更多服務、其他服務或對現有服務標準不滿意，客戶應儘快致電或致函辦事處以解決問題。我們將盡一切努力，確保取得雙方滿意的結果。此外，客戶也可要求其選擇的代言人，代表自己將這些事宜傳達給老年人與殘障人士支援服務處。

老年人與殘障人士支援服務處已將客戶投訴處理和申訴納入品質保證協定中。這確保了投訴得以在適當的原則指導下解決，並採取相關措施，以避免類似事件再次發生。在客戶提出投訴時，該投訴將記錄在案，並由適當人員作出回應。然後，該回應結果將傳達給客戶或其代表，涉及各方將有多種解決方法可以選擇。如有必要，選擇之一即為將投訴遞交更高層機構或人員來解決。從始至終，客戶都有投訴的權利，而無需懼怕終止服務或被置於不利地位。

如果客戶不同意評估結果，可以要求第二次評估。第二次評估將由另一個評估員聯絡客戶，以預約進行再次評估。



傳譯員

書面資訊也以下列語言提供：

- ◆ 義大利語
- ◆ 希臘語
- ◆ 馬其頓語
- ◆ 波蘭語
- ◆ 阿拉伯語
- ◆ 華語

如需傳譯員協助，請聯絡電話傳譯服務：131 450（本地通話）。

服務轉介

轉介

任何人都可以轉介此項服務，包括家庭成員、醫護人員和其他個人或團體。也可自我轉介。被轉介的人必須知道情況並同意轉介。請聯絡老年人與殘障人士支援服務辦事處（電話 9840 9700），就所需服務詢問新個案主任。

評估

在開始獲得服務前，必須接受資格、優先次序和特別服務要求的評估。評估主任將進行家訪，討論個別需求、評估其資格並概述評估結果。往後仍會不時再次評估和複審，以監察個人環境的變化，在需要時對服務範圍進行相應調整。有些人還可能需要接受職業健康與安全評估。

職業健康與安全評估

所有服務都要視家居職業健康與安全狀況評估而定，以確保員工與客戶雙方的安全。老年人與殘障人士支援服務處職業健康與安全護士或主任將在服務開始前進行此項評估。

費用

所有客戶需要繳納一定費用，以抵銷部分服務成本。所設定的費用根據家居與社區護理 (Home and Community Care, HACC) 指南，並已給予資助。從費用中獲得的收入用於為萬年興市民改善/或提供更多服務。

在評估資格時，將要求客戶填寫一份收入聲明表，以確定適當的費率。評估主任會基於多個變數來對費率作最終決定。這些變數包括客戶或護理人的總年度收入以及其支付能力，決定時也會考慮其他與殘障相關的支出。

老年人與殘障人士支援服務處具有費率表，詳列所有最新費率，並隨 CPI 與 HACC 費用的增長每年進行調整。

費用通常按小時計算，最低收費為一小時。食品服務費用按每餐收費，而計畫活動小組和社交活動的費用按每次活動或每天收費。客戶每月會收到一份家居護理、個人護理、暫托護理、食品服務、足部護理和社區巴士服務的帳單。帳單要求在 30 天內支付。物業維修、計畫活動小組與社交支援活動在提供服務時收取費用。請參考隨附的費率表以瞭解當前費率。

機密性

老年人與殘障人士支援服務的客戶需要提供一些個人資訊。我們不會在未經客戶許可的情況下，與任何人討論或給予其他人這些個人資訊。

如需這方面或其他社區服務的更多資訊，請聯絡：

老年人與殘障人士支援服務
699 Doncaster Road
Doncaster Victoria 3108

電話 (03) 9840 9700
傳真 (03) 9840 9744

通信地址： **PO Box 1, Doncaster, Victoria 3108**
電子郵件： manningham@manningham.vic.gov.au
網址： www.manningham.vic.gov.au

