



## 养老服务手册



## 欢迎阅读您的服务手册

本手册介绍了我们提供的老年护理服务。我们提供一系列有利于您身心健康的支持服务。如果您有意使用本手册中列出的任何服务项目，请与我们联系。如果您希望进一步了解这些项目，我们很乐意为您提供更多的信息。

### 人员配备

我们有合格的员工，他们会说英语以外的语言，以了解您的需求。

### 评估

服务评估是必要的，这样我们才能在您参加项目期间为您提供照顾。评估程序要求您与项目协调员进行一次讨论。

### 您的目标导向护理计划（Goal Directed Care Plan）

“目标导向护理计划”指的是一个涉及您与项目协调员讨论您的需求，以及您希望从我们的服务中获得什么的计划。您的目标导向护理计划每年都需要检讨，或当您的情况发生变化时进行检讨。我们的服务可以为您提供很大的帮助，但我们需要您告诉我们您的需求：

- 告诉项目协调员您对哪些服务项目感兴趣。
- 您可以带一名家人或朋友来参加会议。
- 您可以随时要求检讨、查看或改变您的计划。



## 老年护理及为照顾者提供的服务

以下是我们提供的老年护理服务项目：

- 专业支援服务（服务对象为65岁以上的人士）
- 服务使用及支援项目（服务对象为65岁以下的人士）
- 社交支援组
- 蜂巢计划
- 郊游计划
- 老当益壮计划——力量训练和温水运动
- 辅助医疗保健服务——温水运动
- 个人社交支援服务（友好探访）
- 养老服务志愿者探访计划（ACVVS）
- 照顾者支援服务
- 灵活暂息服务
- 中心暂息计划
- 周中中心暂息计划
- 家务协助——代购食品杂货



## 服务说明

### 专业支援服务（服务对象为65岁以上的人士）

我们的专业支援服务项目协助老年人找到支援服务和获得基本服务。此项目旨在为有临床病症及/或有特殊需要的居家老年人提供符合其专门需要的服务。

需要获得此项服务的个人可通过我们的服务申请团队或其他服务提供者转介。我们的团队倾听您的担忧，同时帮助您查找适合您特定需求的服务。我们通过亲身参加的会议或电话咨询的方式为您安排提供支援，并在之后与您保持联系，让您知道我们在这个过程中每一步都陪伴您。

### 服务使用及支援项目（服务对象为65岁以下的人士）

我们的服务使用及支援项目帮助残疾人了解支持服务并获得基本服务。

该项目为个人提供支持，帮助他们搜寻不同的服务以找到最好的支援，并代表个人进行倡导，将个人与包括 NDIS 在内的相关服务联系起来。

## 社交支援组

我们的社交支援组每周活动一次，旨在改善和保持服务对象的整体身心健康，让他们同时结交新朋友。这些活动由我们友好的工作人员组织，在多元文化或文化特定的组别中开展。我们有许多社交支援组供您选择：

- 多元文化混合组
- 中国组
- 柬埔寨组
- 男士组
- 菲律宾组
- 西班牙组
- 越南组

## 郊游计划

由我们友好的双文化工作人员主持的 SMRC 郊游计划以特定语言进行分组。我们的郊游计划为客户们提供一个与相同文化背景的人士进行社交的机会，同时也可以去各种各样的地方游玩。

这些团体外出到名胜进行一日游（含午餐），我们也提供交通接送。

- 波兰语（每月一次）
- 西班牙语（每两周一次）
- 罗马尼亚语（每月一次）
- 土耳其语（每月一次）

## 蜂巢计划

蜂巢计划是一项社交支援计划，它鼓励个人通过对园艺的热爱来赞美和增强健康饮食及幸福感。

这些支援服务以种植和食用多元文化的健康食品为中心。其目的不仅是增强身体健康，也包括心理健康。和志同道合的新朋友一起学习知识和进行锻炼。

一周内每天都有小组活动。

## 创意思维计划

创意思维计划（Creative Minds program）是一个多元文化团组，在这里创造力活了起来。它帮助个人在友好的环境里参与艺术和手工艺活动。不同的艺术项目每两周举行一次，以满足个人的兴趣需求，活动期间提供茶点，让大家有机会彼此联系。

这个计划每两周进行一次活动。如有需要，可安排交通接送。





## 辅助医疗保健服务

SMRC 的辅助医疗保健服务可促进身心健康。这些服务项目是为了改善或维持您的身体健康，如平衡、力量、灵活性和体能。我们提供在健身房进行力量训练和有氧运动的选择，或者温水运动。我们可以安排运动生理学家为您设计合适的健身计划以满足您的需求。

我们在每周各天安排一系列的健身活动：

- Cardinia 力量训练和温水运动组
- Dandenong 力量训练组
- Noble Park 温水运动组
- Casey 力量训练组
- Casey 温水运动组
- Monash 温水运动组
- Dari语女士力量训练组

## 个人社交支援服务（友好探访）

友好探访计划是一项持续的社交支援服务，为65岁以上在家居住且没有获得或尚未分配到居家护理服务套餐（Home Care Package）的人士提供友谊及援助。

该项服务通过我们文化和语言多元背景的志愿者每周或每两周一次的探访来支持那些在社交上孤立的人士。我们友好的探访者还可以协助提供交通出行服务，陪同个人去参加医疗预约和购物。

我们为居住在墨尔本大都会区南部的人士提供这项服务。



## 养老服务志愿者探访计划 (ACVVS)

养老服务志愿者探访计划是一项持续进行的社交支援服务，为老年人提供友谊和陪伴。住在养老院以及居家接受或等待居家护理套餐服务的任何人士，如果感到孤独或孤立，都可以使用我们的探访计划。

该计划通过双语志愿者每周或每两周一次的探访，为65岁或以上的社交孤立人士提供支援。对于住在养老院的老年人，该计划提供一对一或集体形式的探访；而对于接受居家护理套餐服务的人士，该计划则提供一对一的探访。

探访的活动包括：

- 散步
- 一起喝咖啡聊天
- 玩文娱游戏或看电视节目
- 分享技能，比如编织、绘画、演奏乐器、学习数字技能

## 照顾者支援服务：

照顾者支援服务的对象为受疾病、残疾、精神健康问题或成瘾影响的亲友提供照顾的人士。作为一名照顾者，照顾好自己也很重要，因为这可能相当具有挑战性，照顾者经常会感到孤立。我们的服务旨在为照顾者提供他们需要的时间来照顾自己的身心健康，以及提供他们作为照顾者所需的额外支持。

SMRC 提供一系列活动和服务，例如：

- 同侪支持会议
- 支持照顾者当担护理角色的咨询会
- 情感支持
- 每月的社交郊游活动
- 额外举办的健康活动
- 灵活的暂息服务
- 咨询服务
- 生活指导

根据《2012年照顾者认可法 (Carers Recognition Act 2012)》，照顾者支援服务承认并支持照顾者与受照顾对象之间的照顾关系。

照顾者支援服务致力于找寻提高照顾者生活品质的方法。如果您无偿照顾某人，请告知您的 GP，这样您就可以得到更好的支援。



## 中心暂息计划

中心暂息计划是每周一次在友好和支持的环境中进行的基于中心的暂息服务项目。SMRC 的双语员工组织各种各样的活动，包括轻度的锻炼、测验、智力游戏和每月的团体郊游。中心提供早茶和午餐，如有需要可以安排交通接送。

该计划每周举办一次活动。

## 周中中心暂息计划

我们的周中暂息计划是为那些可能有记忆问题或被诊断患有痴呆症的人士开设的友好和支持团组。我们的双语工作人员提供一系列的活动，如激发思维的益智游戏、身体锻炼和社交活动。我们每月还组织一次到不同地方的郊游活动。

我们提供早茶和午餐，如有需要可以安排交通接送。

该计划每周举办一次活动。

## 家务协助

如果您不能去购物，这项服务可为您提供帮助。

我们友好的工作人员会与您联系，了解您的日常食品杂货需求，在当地为您购买所需物品，然后直接送货上门。这项服务每周提供一次。在食品杂货送达后，需要给工作人员报销食品杂货的费用。



# Charter of Aged Care Rights

**All people receiving Australian Government funded residential care, home care or other aged care services in the community have rights.**

## **I have the right to:**

1. safe and high-quality care and services;
2. be treated with dignity and respect;
3. have my identity, culture and diversity valued and supported;
4. live without abuse and neglect;
5. be informed about my care and services in a way I understand;
6. access all information about myself, including information about my rights, care and services;
7. have control over and make choices about my care, and personal and social life, including where choices involve personal risk;
8. have control over, and make decisions about, the personal aspects of my daily life, financial affairs and possessions;
9. my independence;
10. be listened to and understood;
11. have a person of my choice, including an aged care advocate, support me or speak on my behalf;
12. complain free from reprisal, and to have my complaints dealt with fairly and promptly;
13. personal privacy and to have my personal information protected;
14. exercise my rights without it adversely affecting the way I am treated.

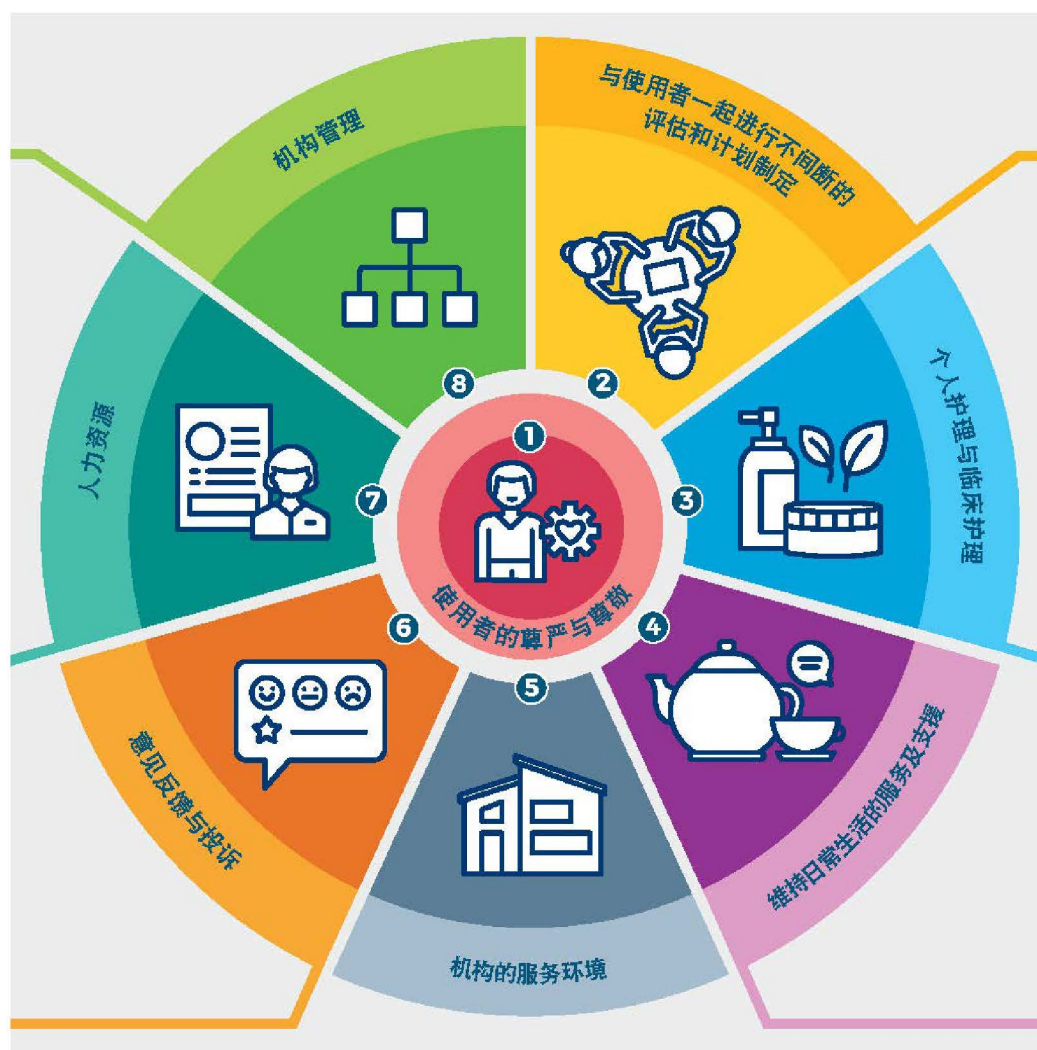
## **If you have concerns about the aged care you are receiving, you can:**

- talk to your aged care provider, in the first instance,
- speak with an aged care advocate on **1800 700 600** or visit **opan.com.au**, for support to raise your concerns, or
- contact the **Aged Care Quality and Safety Commission** on **1800 951 822** or visit its website, **agedcarequality.gov.au**. The Commission can help you resolve a complaint about your aged care provider.



## 护老服务质量标准

SMRC 采纳以下的护老服务质量标准：





## 费用

您需要为我们的服务支付一小笔费用，这被称为服务费。其他可选费用取决于您需要的其他支援服务项目，如交通接送和餐饮。

我们理解这可能会给您带来经济压力，或者您可能会面临经济困难。SMRC 理解并支持您的需求。我们可以为您安排财务评估，您需要通过我们的财务评估流程才能获得费用减免。

如需了解有关费用的更多信息或讨论财务评估，请直接与项目协调员联系。

## 感觉不适

如果您或您的家人有重感冒、流感症状或感觉不适，请勿参加 SMRC 的活动或服务。

如有任何疑问，请随时与工作人员或项目协调员联系。

## 用药

SMRC 工作人员只能以非常特定的方式帮助用药人士。

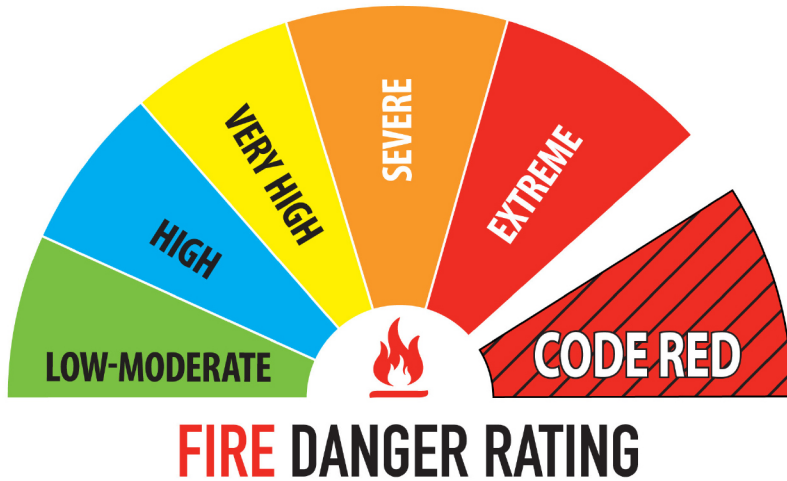
药物包括所有药片、眼药水、维生素、扑热息痛、喷雾剂和药膏。

SMRC 工作人员无法给您药物。我们可以提醒您服用处方药物，但无法将药物交给您。如果您对药物有任何疑问，请与项目协调员联系。

## 极端天气管理

在极端天气期间，协调员将检查天气状况。在夏季，如果气温超过35度，户外活动将被取消，室内活动只会在有空调设备的环境内进行。SMRC 将决定对您来说什么是安全的；如需取消服务活动，SMRC 将通知您。

CFA 对火灾危险有以下评级：



## 项目取消

如果您无法参加一个项目，需要取消。对于我们运营的所有项目，必须在24小时内通知项目协调员或工作人员取消计划。如果迟到取消，可能会收取费用。取消费用不适用于紧急情况，您无法联系我们的情况。这包括被送往医院、摔倒或突然生病。

## 停止或更改您的计划

如果您在8周内不参加社交支持小组，我们将讨论您的需求并帮助您找到另一个合适的计划。如果您的情况发生了变化，或者出于任何原因不再希望继续参加我们的计划请告诉我们。我们将帮助您找到另一个满足您需求的计划。如果您想更改日期，请告诉我们，我们将进行讨论。我们可以为您提供有关其他服务的信息并进行转介。

## 隐私政策

我们的组织致力于保护客户的隐私，因此SMRC在处理个人信息时遵循国家隐私原则。该政策适用于我们所有的客户和服务消费者。个人信息只能披露给为您提供服务的政府机构。如果您对SMRC的个人信息有任何疑问，请联系我们的办公室并与项目协调员交谈。









## 实用联系方式：

- **My Aged Care**——政府服务部门，帮助您查找信息，并帮助您搜寻老年护理服务项目。

**电话: 1800 200 422**

- **Elder Rights Advocacy**——通过提供倡导维权服务，支持那些在使用联邦资助的老年护理服务方面出现问题的老年人及其家人和代表。

**电话: 9602 3066**

- **Seniors Rights Victoria**——提供信息、支持、建议和教育，帮助防止虐待老年人，维护老年人的权利、尊严和独立性。

**电话: 1300 368 821**

- **Office of the Public Advocate Victoria**——促进弱势群体的权利、利益和尊严。

**电话: 1300 309 337**

- **Carers Victoria**——为照顾者提供建议、信息和支持，以改善他们的健康、福祉、能力和韧性。

**电话: 9396 9500**

- **Carer Gateway**——向有残疾、身体或精神健康问题的人士的无偿照顾者提供信息。

**电话: 1800 422 737**





39 Clow St, Dandenong VIC 3175  
P 9767 1900

E [smrc@smrc.org.au](mailto:smrc@smrc.org.au)

[www.smrc.org.au](http://www.smrc.org.au)