



照顾者资料包



关于 Southern Migrant & Refugee Centre (SMRC)

SMRC 是一家非营利性社区组织，自 1993 年起开始运营。本机构向住在墨尔本南部地区的移民和难民提供服务。SMRC 以深谙多元文化群体的需求以及积极倡导人权保障而广受认可。本机构通过以服务对象母语开展的各项社会、经济以及健康与福祉项目，为移民和难民提供贴近社区的服务。

照顾者支援服务计划

照顾者支援服务计划 (Support for Carer's Program) 追求提供最优质的服务。

照顾者支援计划的服务对象为残疾人、精神病患者或老年人的照顾者。本计划旨在为照顾者提供所需的时间和支持，让其在照顾他人的同时也能保持自身的健康。

照顾者支援计划通过各项计划和服务为照顾者提供定期支持，这些计划和服务的频率为每周、每两周或每月一次不等。可提供暂息服务，包括灵活暂息服务 (Flexible respite)、家务协助 (domestic assistance)、交通出行和个人护理等。每月举办的讲习班和研讨会还向照顾者传授与其照顾对象进行日常互动的技能。

照顾者支援计划为照顾者提供了一个安全又保密的场所。

目标

本资料包旨在支持照顾者在身心健康方面的需求。

照顾者可在本资料包中找到实用的支持与情感慰藉，为他们在照顾他人时提供帮助。

- 帮助照顾者及其照顾对象保持生活独立、健康和情绪稳定。
- 为照顾者提供所需的工具和支持，让他们既能履行照顾职责，又能在照顾之余拥有自己的生活。
- 确保照顾者在需要支持之处及时获得恰当的支持。
- 尊重照顾者对于其所愿提供照顾程度的选择

来自不同文化与语言背景 (CALD) 的照顾者

照顾者无论原先来自哪个国家、具有什么文化背景，其面临的需求和挑战往往都是相似的。来自不同文化与语言背景 (culturally and linguistically diverse) (CALD) 的人士可能视照顾亲友为生活中理所应当的一部分，而不是一种独特的角色。

因此，有些人可能在认定自己是否是照顾者时有所迟疑。照顾他人可能会让照顾者精疲力竭、不堪重负，可导致身体疾病或心理健康问题，如焦虑或抑郁。虽然照顾他人可能是一种非常有意义的体验，但如果没有适当的支持，许多来自 CALD 背景的照顾者可能会遭遇情绪压力、人际关系紧张、经济困难、健康问题和与社会隔绝等问题。





目录

我属于是照顾者吗?	5
统计数据	6
《照顾者认可法》	7
照顾者支援服务计划所提供的各类服务	8
在职照顾者	11
照顾者的身心健康 – 自我照顾	12
照顾者可获得的支持	14
几位照顾者的故事	16

获得您所需的帮助



我属于是照顾者吗?

很多人都认为自己不是照顾者

照顾者是指为身患残疾、精神疾病、慢性病、绝症、有酗酒或使用毒品等问题或是年老体弱的家人和朋友无偿提供照顾和支持的人。

然而, 如果您照顾某位生活不能自理的他人或安排人照顾他/她, 那么您就属于照顾者。作为照顾者, 您可能有资格获得援助和支持。

子女、父母、兄弟姐妹、祖父祖母、朋友或者邻居都可能是照顾者。

统计数据

澳大利亚有多少人是照顾者？

曾有

3 百万照顾者
占有所有澳大利亚家庭住户人口的 **11.9%**

曾有

120 万
名主要照顾者

其中，

43.8% 的人
自身存在残疾

12.8%

的女性是照顾者，
相比之下

11.1%

的男性是照顾者

曾有

391,300
名年轻的
照顾者

(其年龄小于25岁)

数据来源： Palliative Care NSW 的 2022 Survey of Disability, Ageing and Carers

维多利亚州有多少照顾者？

现有

703,000 名照顾者在维多利亚州

照顾者涵盖了所有的年
龄范围，但主要集中于

55 至 64 岁

所有的照顾者中，**9%**
的年龄小于 25 岁

75 岁或更年长的
人中有 **15%** 是
照顾者

70% 的主要照
顾者中为女性

37.5% 的主要照顾者依靠政府养老金或
福利金作为主要收入来源

照顾者们的身份多种多样

数据来源： Carers Victoria



《2012年照顾者认可法》

《2012年照顾者认可法》(The Carers Recognition ACT 2012) 于2012年7月1日生效。

《维多利亚州人权宪章》

- 正式认可并重视维多利亚州社区中照顾者的作用以及照顾关系的重要性。

支持处于照顾关系的各方

- 这部法律不适用于受雇提供照顾服务的人士，也不适用于作为专业培训的一部分或为某组织提供志愿照顾服务的人士。

为照顾者与被照顾者之间的照顾关系提供支持，能促进双方的身心健康，使他们更放松，并且更深入地参与决策过程。



照顾者支援服务计划所提供的各种服务包括：

- 居家暂息及灵活暂息服务
- 伙伴互助会议
- 情感支持
- 每月郊游
- 转介到其他机构
- 为我们的客户发声

居家暂息照顾与灵活暂息服务

居家暂息照顾与灵活暂息服务都旨在暂时接替照顾者的任务，让他们得以休息，同时确保他们的亲人继续获得所需的照顾。

居家暂息照顾是指由专业的支持人员到客户家中提供照顾服务。这样，在照顾者休息期间，接受照顾者可以继续处于熟悉的环境中。服务内容包括个人护理、餐食准备和陪伴。

灵活暂息服务在家中或在社区中皆可进行。这项服务旨在适应照顾者和被照顾者的需求。

这两种暂息照顾都旨在为照顾者提供支持，让他们有时间休息和恢复精力，这对他们的身心健康和照顾质量至关重要。

伙伴互助会议

伙伴互助会议由专人组织，提供一个平台，让照顾身患残疾或疾病或具有其他照顾需求的人士的照顾者们分享彼此的经验、难题和见解。这些小组为照顾者们提供支持性的环境，让他们可以与处境相似的其他人进行交流，获得情感支持，并学习彼此的生活经验。会议旨在减轻照顾者的孤独感，并提供实用的建议与鼓励。

伙伴互助小组

伙伴互助小组 (Small Peer Support groups) 是指参与人数有限的伙伴互助小组。这些小组内的亲密程度通常更高，组员之间可建立更深厚的联结，获得更为个性化的支持。这些小组的规模较小，有助于培养出信任感和安全感，使参与者能够更坦诚地分享其经历和难题。这种形式在提供情感支持、实用建议以及基于共同经历的鼓励方面尤为有效。

为照顾者提供的情感支持

为照顾者提供的情感支持 (Emotional support for carers) 为照顾者提供必要的资源和援助，帮助他们应对与其作为照顾者角色相关的情感挑战。

情感支持旨在增强照顾者的抗压能力，改善其心理健康，确保他们能够继续提供照顾。

情感支持可以一对一（面对面或通过电话）的形式提供，也可以小组形式提供。



每月例会

为照顾者举办的信息交流会和网络研讨会旨在让照顾者们掌握所需的技能与知识，从而提供有效的照顾。这些会议可涵盖广泛的主题，包括：

- 关于个人护理、行动辅助和药物管理的实用建议。
- 关于如何维护安全环境和处理紧急情况的培训。
- 处理压力和保持心理健康的策略。
- 有关痴呆症、精神健康问题、自闭症、慢性病等特定病症的教育
- 有关法律权利、财务规划和获取支持服务的信息。

这些会议是由专业员工及政府机构举办的。

每月举办的郊游为照顾者们提供了一个见面喝咖啡、吃午餐或进行其他活动的机会。

照顾者郊游是指专门为照顾者组织的旅行或活动，有时也为他们所照顾的人组织。这些郊游让照顾者有机会从日常责任中暂时休息一会儿、享受社交互动以及参与娱乐活动。照顾者郊游可包括：

一日游：去公园、博物馆、餐厅或其他当地景点。

社交活动：集体聚会，比如野餐或社区活动等。

娱乐活动：参与业余爱好或健身活动。

我们的郊游充满乐趣、令人愉悦和放松身心，并能减轻压力。

每月的监测

监测照顾者的身心健康状态包括定期评估其身体健康、情绪健康和心理健康，确保他们获得必要的支持，以继续有效履行其照顾者的职责。

监测照顾者的身心健康状态有助于确定在哪些方面需要额外支持，并确保他们能够在不影响自身健康的情况下继续发挥照顾者的作用。

身心健康活动

照顾者身心健康活动是为了支持照顾者的身体健康、心理健康和情绪健康而组织的活动和项目。这些活动旨在为照顾者提供机会，让他们得到认可（“照顾者周”庆祝活动）、与其他照顾者建立联结、获得宝贵资源和信息（“了解你”-展会）以及放松（太极拳、正念和自我照顾）。学习新技能（艺术课、电脑课）

这些活动对于帮助照顾者维持自身身心健康、减轻孤独感和提高照顾他人的能力至关重要。

转介到其他机构

我们可将照顾者转介到其他机构，确保他们获得恰当的支持和服务。此举包括将照顾者与专门机构和社区资源进行对接，为他们提供有针对性的帮助，如暂息照顾、心理辅导、经济援助和医疗服务。通过与这些机构合作，我们旨在满足照顾者的不同需求，帮助他们保持身心健康，继续有效地发挥其重要作用。

为我们的客户发声

为 CALD（来自不同文化与语言背景的 Culturally and Linguistically Diverse）客户发声要确保满足其独特的文化、语言和社会需求。此举包括提供口笔译服务以促进有效沟通、帮助他们熟悉各种陌生的系统，并确保他们能够获得文化上恰当的资源和支持。我们努力解决语言或文化差异可能给这些客户带来的任何障碍，进一步争取他们的权利，并确保他们获得公平的待遇。通过为 CALD 客户发声，我们旨在增强他们的能力，让他们获得各种服务的途径更为便利，并改善他们的整体生活质量。



在职照顾者

在职照顾者有权每 12 个月最多休一周无薪照顾假，以照顾需要长期照顾的受抚养人。受抚养人可包括配偶、伴侣、子女、父母或依赖在职照顾者照顾的人士，比如年迈的邻居。

您的职场权利和灵活工作方式

如雇员已为其雇主工作达12个月，并符合某些标准，如身为照顾者、患有残疾或年满55岁，则有权申请灵活工作制。

灵活的工作方式包括：

远程办公 (Remote Work)：居家办公或在其他某地点办公。

弹性工作时间 (Flexible Hours)：调整上下班时间。

压缩工作天数 (Compressed Workweeks)：延长每天工作时长，减少每周工作天数。

职责共享 (Job Sharing)：拆分全职工作的职责，与另一名员工共同承担。

与雇主就您的照顾者角色进行沟通

与雇主就您的照顾责任进行沟通以确保获得所需的支持是很重要的。以下是一些建议：

做好准备：收集有关自身情况和所需支持的信息。

预约会谈：找一个您和雇主都方便的时间讨论您的需求。

坦诚沟通：详细说明您的照顾责任及其对您工作的影响。

提出解决方案：建议雇主采取能帮助您平衡工作和照顾者责任的灵活工作制或其他调整措施。

照顾者的身心健康 – 自我照顾

我们询问了照顾者, 作为照顾者他们认为自己面临的最大的挑战可能是什么。

提到得最多的挑战是照顾他人对自己身心健康的影响。许多照顾者都告诉我们, 需要更多的支持来照顾自己的身心健康。他们提到, 由于要承担照顾责任而忽视了自己的健康。照顾者对未来感到担忧。此外, 照顾者常常感到孤独, 难以整夜安睡。许多照顾者说, 需要在夜间照顾亲人, 因而太焦虑而无法入睡。

找到时间放松自己至关重要。

照顾他人时, 很容易把他们的需求放在自己的需求之前。然而, 您得休息, 这对您和受您照顾的人而言都是至关重要的。

找到一些 “属于自己 ”的时间来放松身心非常重要, 无论是冥想、与朋友相聚, 还是外出旅行等方式都是可以的。

暂息

照顾者支援计划为您提供短期休息, 其形式可为:

- 暂息计划是指由一名辅助人员照顾您所照顾的人士, 让您从照顾者的角色中暂时抽身。
- 如果您因突发情况无法实施照顾, 我们可以安排紧急暂息。
- 我们可以为您照顾的人士安排短期寄宿式暂息或假期。

您可致电9767 1909, 直接通过本机构自行安排暂息。

雇佣一名带薪照顾人员 (通过 SMRC – 多元化照顾服务) 为您提供在自己家休息的机会。多元化背景照顾人员 (Diverse Care Worker) 的职责是为老年人和残疾人提供文化上适当的支持。其职责包括但不限于监测和交流客户状况、家庭清洁、个人卫生活动和任务、提供暂息服务、接送客户赴约和参加活动、提供膳食以及安排与每位客户相关的其他健康和保健活动, 具体视每位客户的需求而定。

咨询您的GP

向 GP 倾诉自己的感受是管理身心健康的重要一步。

GP 们经过了专业培训, 能够理解各种健康问题, 包括照顾者所面临的身体和情感上的挑战。

他们可以根据您的具体情况提供建议和支持。

GP 可为您联系可帮助您履行照顾者责任的当地各项支持服务、心理辅导和其他资源。

您的 GP 可帮助您申请照顾者福利金、照顾者津贴、半价出租车卡 (所有这些福利均视个人情况而定)。



为照顾者提供的支持

有很多组织都可为接受您照顾的人士提供支持、服务和补贴。以下是一份机构名单，您可从中了解可享受哪些补贴和服务。可应您的要求提供您所使用语言的口译服务。



Carers Victoria 是全州家庭照顾者的代言人，代表维多利亚州的照顾者并为他们提供支持。Carers Victoria 为不同文化和语言背景的照顾者以及为他们提供帮助的人提供信息和资源。Carers Victoria 为来自各种多元文化背景的照顾者提供支持，并以 15 种社区语言提供概况介绍和信息。

您可下载概况介绍或致电照顾者专线 **1800 242 636** (免费拨打，手机除外) 索取副本。

www.carersvictoria.org.au



Carer Gateway: 假如您生病或受伤，无法继续照顾他人，如果当地有合适的服务资源，则 Carer Gateway 可以帮助安排紧急临时服务，在您康复期间接替您的工作。该服务全年无休，每天 24 小时提供。

电话号码: **1800 422 737** www.carergateway.gov.au



My Aged Care 是老年人及其家人和照顾人员了解由政府资助的老年照顾服务以及如何获取这些服务等信息的起点。

电话号码: **1800 200 422** www.myagedcare.gov.au



National Disability Insurance Scheme (NDIS) 为符合条件的残疾人士提供资金，使其能够更多地参与社区和经济活动。

电话号码: **1800 800 110** www.ndis.gov.au



Disability Gateway 提供信息和服务，帮助所有澳大利亚残疾人士及其家人、朋友和照顾者找到所需的支持。

电话号码: **1800 643 787** www.disabilitygateway.gov.au



Dementia Australia 是为痴呆症患者及其家人和照顾者提供支持的全国性权威机构。

电话号码: **1800 699 799** www.dementia.org.au



Ambulance Victoria 旨在通过提供优质的入院前护理和医疗运送服务，改善社区居民健康状况。AV 提供紧急医疗响应服务。

如果您需要紧急救护车，请拨打 000。



Language Loop 口译和笔译服务

电话号码: **9280 1941**



The Translating and Interpreting Service (TIS)

电话号码: **13 14 50**

电话口译

笔译、现场口译



Services Australia 负责发放政府补贴和提供服务。

该机构负责管理 Medicare、Centrelink 和儿童抚养费监管署 (Child Support) 等部门。 www.servicesaustralia.gov.au

照顾者津贴 (Carer's Allowance) 每两周发放一次。为身患残疾或疾病者及年老体弱者提供支持和照顾的人士可领取该津贴。

电话号码: **132 717** www.servicesaustralia.gov.au/carers-payment

如果您正在照顾某人，特别是不得不停止工作或减少工作时间来提供照顾，则或有资格领取**照顾者福利金 (Carers Payment)**。

电话号码: **132 717** www.servicesaustralia.gov.au/carers-payment

为身患残疾、疾病者或受伤者提供支持

电话号码: **132 717**

www.servicesaustralia.gov.au/disability-support-pension

为达到领取养老福利金年龄的照顾者提供支持

电话号码: **132 300** www.servicesaustralia.gov.au/age-pension



Victorian Carer Card 为照顾者提供折扣和福利优惠，以感谢他们的贡献。

电话号码: **1800 901 958** www.carercard.vic.gov.au



半价出租车卡 (Half price Taxi Card) 为行动不便的人士提供出租车费用补贴。

电话号码: **1800 638 802**

www.vic.gov.au/multi-purpose-taxi-program



Companion Card 允许残障人士携带一名照顾者参加活动，而无需多买一张入场券。

电话号码: **1800 650 611** www.companioncard.vic.gov.au



照顾者的故事

以下故事和感言是由“照顾者支援服务计划”的客户分享的。感谢他们与我们分享其经历，让我们可以不断改进服务。

F.S.

我是从阿富汗来的，来这儿为自己和我儿子寻求更好的生活和未来。以前是儿子照顾我，我患有慢性背痛和关节炎。那会儿我们住在一起，他帮我处理日常事务，直到有一天我儿子中风了，变成了我要照顾他。

很不幸，中风影响了他的语言和行动能力。我又要照顾他，又要带他去看病和做康复治疗，让我力不从心。那时候我不知道有“照顾者支援服务计划”这个服务，但当我加入后，我有了表达需求、寻求自己和儿子所需支持的地方。

我很享受参加照顾者静修营的时光，也很高兴在项目中结识了其他照顾者。这个项目在精神和情感上给我提供了支持，让我能够照顾好自己和儿子。

D.S.

我女儿患有自闭症，我是她的照顾者。听到女儿被诊断出患有自闭症时，我感觉世界都坍塌了，我拒绝接受现实，起初还盼着女儿能有好转。

照顾者支援服务计划为我的照顾之旅提供了支持。我会参加会议和郊游，让自己能暂时从照顾者的角色中抽身休息。我在这个项目中认识了其他的照顾者，特别是自闭症儿童的照顾者。我们会分享信息、想法并相互支持。

我知道这是一段终身的旅程，但“照顾者支援服务计划”将始终为我和家人提供支持。

M.S.

我是我儿子的照顾者。2年前，我带着有特殊需要的儿子来澳大利亚看望女儿，但有一天儿子癫痫发作，而且持续了很长时间。我很担心，于是叫了救护车。儿子的病情有所好转，但我对他所获得的照顾感到惊讶和感动，于是我决定留下来并申请永久居留签证。

我参加了照顾者支援服务计划，感觉到大门正在向我敞开。我学会了如何照顾自己，以便能够照顾我的儿子。我认识了其他照顾者。尽管我还在学习英语，但我觉得，我们同是照顾者，所以是心灵相通的。他们在情感上和精神上支持了我。我现在的处境更好了，我儿子的未来也更加光明和充满希望。他在特殊学校上学。他很快乐，也很满足。

我通过“照顾者支援服务计划”找到了朋友，期待成为永久居民。





A.P.

我是我的母亲的照顾者。参加静修营让我意识到，从某种意义上说，我是渴望的，渴望找到自我。我非常喜欢游戏和散步，也很高兴认识了其他照顾者。静修营结束后，我会与在街上遇到的人交谈.....这是我以前从未做过的事情。静修营对我产生了积极的影响，帮助我以不同的方式思考问题。我感觉自己又找回了一点儿自我。我母亲身体不舒服的时候，我真的会感到焦虑。她最近身体不适，我忙着给她办理复诊和预约，忘记了自我关照。静修营帮助了我，我很高兴参加了静修营。谢谢你们！

D.F.

“我想感谢贵团队组织来自 Centrelink – Services Australia 的演讲嘉宾来到 SMRC。我觉得这些信息非常翔实，而且与我个人息息相关。演讲嘉宾能够回答我的问题。对于她无法回答的问题，她向我推荐了网站，并告诉我哪里进行预约 - 电话预约、zoom 预约或当面预约都行。这比拨打 Centrelink 的电话然后等待接听要简单得多。

再次感谢你们的组织工作”。

参与者感言

F.S. “这个项目太棒了，它帮助我接受了一些事情，也让我更有能力做出决定。”

T.L. “我想感谢你抽出时间来见我。对我来说，讲述我在照顾妻子时所面临的一些问题是非常疗愈的。我离开时感觉好多了，也感受到自己被人理解。

F.H. “他们是真的关心，对我们和社区很有帮助。他们总是面带微笑，态度积极，总是询问我们的身体和心理状况。我们非常感谢他们为我们所做的一切。我们对他们提供的服务非常满意。强烈推荐！

E.A. “照顾者需要休息，参加你们的会议对我来说就是休息”。

J.R. “照顾者支援服务计划让我明白了自我照顾是很重要的。我感受到了关怀，感受到有人倾听我的意见。我非常感谢所参加的郊游和静修营活动。我感到精力充沛。我也很高兴能结识其他照顾者！”

S.K. “非常感谢你们昨天为我们安排的精彩活动！你们尽最大努力让我们这些照顾者感受到关怀和爱护。我对你们印象非常深刻，你们的做法值得高度赞扬”。

S.F. “谢谢你们上周三为我丈夫组织的暂息照顾。那名工作人员非常好，把我丈夫照顾得很好。他也是斯里兰卡人，他们聊了很多。工作人员离开前，他们还一起喝了一杯斯里兰卡茶。再次感谢你们让我参加了愉快的照顾者午餐会，并为我安排了暂息服务”。

M.S. “我很期待你们组织的郊游，那是我的自我照顾和放松时间！”

照顾者支援服务计划欢迎您的反馈

照顾者支援服务计划旨在为照顾者提供帮助和资源。您的反馈意见对于帮助我们改进该计划非常重要。

如需了解更多信息，请拨打 **9767 1900** 致电 Southern Migrant & Refugee Centre。办公时间为星期一至星期五上午9点至下午5点。

您还可以访问 SMRC 的网站，网址为：www.smrc.org.au

如果您需要使用英语以外的语言交流，请在致电时告知我们的接线员。我们会给您回电话并安排翻译。

本资料包中的所有信息都是根据照顾者的需求编写的。在编写过程中，经验丰富的工作人员为我们提供了宝贵意见。



39 Clow St, Dandenong VIC 3175
P 9767 1900
E smrc@smrc.org.au

www.smrc.org.au