

Chinese

高齡人士 院所照料

維州多元文化和多種語言家庭和照料人指南

Residential Care for Older People



由維州政府人類服務部鄉村與地區衛生高齡照料服務司印製

維州墨爾本

2002年5月

拍照人Ponch Hawkes，2002年維州高齡人士節。

本指南用以下社區語言在網站上發佈：阿拉伯文、中文、克羅地亞文、希臘文、意大利文、馬其頓文、俄文、西班牙文、土耳其文和越南文

www.dhs.vic.gov.au/acmh/aged

© 版權所有，維州人類服務部，2002

本資料受版權保護。除《1968年版權法》規定情況外，不得以任何形式複製其中任何部份。

(1030402)

**本指南若需更多份數，請電人類服務部鄉村與地區衛生高齡照料服務司索取，電話：
03 9616 7727**

目錄

1	本資料是否能幫助您？	2
2	何謂院所照料？	3
3	考慮院所照料	4
4	何時開始尋找院所照料機構	6
5	下面的步驟	7
6	情況須知	8
7	您在高水平照料、低水平照料、支持型院所服務(SRS)方面可能有什麼問題？	9
8	如何尋找照料院所	11
9	如何才能知道何謂優秀的院所照料？	12
10	暫息照料	14
11	接受院所照料服務者的權利	15
12	聯絡人員與機構	16

1 本資料是否能幫助您？

人們上了年紀，照料他們可能會變得困難起來。您可能會感到正在失去自己所認識的人、正在失去曾經擁有的愛和友誼。

您本人和家人生活的方式可能會發生變化。您可能找到了工作，不能再在家中照料某人。或許，以前幫助照料某人的某些家人離開了家庭。

您照料的人可能開始健忘或出現頭腦不清。您可能會看到他們在日常生活中做事時發生的變化，但是他們自己卻看不到。他們的身體狀況可能會惡化。接受這些變化、幫助被照料者，都需要時間，因此他們仍然能夠過上高品質的生活。

在家中照料某人有時會變得極為困難。倘若在家照料他們，您覺得越來越困難，那麼被照料者可以前往某些地方生活。這些地方就稱為高齡人士照料院所(residential aged care facilities)。

此外，還有居家照料項目幫助人們繼續在家中生活。但是本指南說明的是院所照料方面的資料。院所照料是指某人生活在照料院所中接受照料的情況。

2 何謂 院所 照料？

院所機構可以是：

- ▶ 高水平的照料院所(high care facility)。
- ▶ 低水平的照料院所(low care facility)。
- ▶ 支持型院所服務(SRS)。

在護士等專業工作人員的照料下，被照料者既可在高水平的照料院所中生活，亦可在低水平的照料院所中生活。工作人員幫助他們洗澡、穿衣、洗衣、烹調、進餐、服藥、如廁。

高水平的院所照料一般需要24小時的照料。醫護工作可以和住宿、支持服務（清潔、洗衣、餐食）、個人照料服務（幫助穿衣、就餐、如廁、洗澡、行動）、聯合保健服務（物理治療、職業治療、休閒治療和足病治療）綜合起來提供。

低水平的照料，重點放在個人照料服務方面（幫助穿衣、就餐、如廁、洗澡、行動）。低水平的照料服務機構，還提供住宿、支持服務（清潔、洗衣和餐食）以及某些聯合保健服務（物理治療、職業治療、休閒治療和足病治療）。這些院所根據需要，提供醫護服務。多數低水平的高齡照料院所，工作人員中都有護士，或者至少可以很容易就能得到護士的服務。

在支持型院所服務機構中，被照料人由護士以外的工作人員照料，但他們提供幫助的方式與護士相似。

3 考慮 院所 照料

因為不能再照料某人，有時會讓人感到悲傷和難受。您可能會感到：

- ▶ 內疚 —— 您許過諾，要時時在家中照料家人或朋友。
- ▶ 擔心 —— 某人進入院所接受照料，或許他們得不到像您那樣提供的照料。
- ▶ 漠不關心 —— 進入院所接受照料的人可能會認為您不再關心他們。
- ▶ 混淆 —— 讓某人進入院所，或許對您的親友不是正常行為。
- ▶ 悲痛 —— 您難受得難以再照料他人。



但是，請記住：

- ▶ 事物會因時而變。您即使想在家中照料某人，都無能為力。
- ▶ 與您在家中照料某人相比，院所照料會稍有不同。但是您關心的人仍然會受到照料。與您時時在家中照料他們，而且還可能會感到疲倦或患病相比較，院所照料要更好。
- ▶ 或許您或親友一般情況下不會考慮院所照料。但是對您和被照料者而言，這可能是最佳的選擇。
- ▶ 或許被照料者開始健忘，或者頭腦開始不清。他們還可能做些從未做過的事情，可能會打人或發火。您照料他們，可能會變得更加困難。

4

何時開始 尋找院所 照料機構

做出行動決定以前，首先請考慮：

- ▶ 您可以從家人、社區和居家照料項目中獲得什麼幫助。
- ▶ 您身體狀況如何、感覺如何。
- ▶ 您的安全以及被照料者的安全。
- ▶ 被照料者進入院所的‘適當’時間。
- ▶ 持續接受院所照料所需的費用。

您可以和親友、醫生、福利機構或神父/牧師探討，向他們諮詢。諮詢意見可以幫助您做出決定。

5 下面的 步驟

首先，您必須讓被照料者獲得全面的評估，瞭解他們是否需要住入高齡照料院所中。負責在全州開展這些評估的是高齡照料評估服務處(Aged Care Assessment Services (ACAS))。高齡照料評估服務處由醫生、護士和社會工作者等衛生人員組成。評估毋需付費。您、醫生或代表您的某個人，都可以致電高齡照料評估服務處，安排在家中進行評估的時間。請參閱本資料末尾的電話號碼。

由您照料的人通過評估，就會知道他們需要的是低水平的照料、高水平的照料，還是家中照料。



6 情況 須知

高水平和低水平的照料院所都從聯邦政府處獲得資金。這些院所必須確保提供：

- ▶ 優質管理。
- ▶ 個人照料，包括滿足不同生活方式與精神方面的需求。
- ▶ 被照料者的安全。
- ▶ 相應的建築物。

支持型院所照料服務主要由私營機構經營，政府不提供資金。但是這些機構仍然要確保妥善地照料服務對象。



7

您在高水平照料、 低水平照料、 支持型院所服務(SRS) 方面可能有什麼問題？

	高水平照料	低水平照料	支持型院所服務(SRS)
我們是否需要通過高齡照料評估服務處的評估？	需要	需要	不需要
要交付哪些費用？	每日收費和住宿費標準由聯邦政府決定。	每日收費和住宿費標準由聯邦政府決定。	每日收費由業主規定。
照料達到什麼水平？	面向24小時都需要高水平照料的人。	面向24小時都需要低水平照料的人。	面向想要生活在可以提供幫助的地方或者某些時間需要獲得幫助的人。
這些院所中有人工作？	一般而言有一名護士長以及其他護士、個人照料工作人員。	院所主任或經理以及個人照料工作人員；院所主任或經理可能由護士擔任。	院所主任或業主以及個人照料工作人員；院所主任或業主可能是護士。

高水平照料

低水平照料

支持型院所服務(SRS)

這些院所是否
面向從其他國
家來的移民？

多數高水平照料
位置都面向所有
人士。某些院所
還特別針對某些
民族團體 ——
請參閱末尾的名
單。

多數低水平照料
位置都面向所有
人士。某些院所
還特別針對某些
民族團體 ——
請參閱末尾的名
單。

多數支持型院所服
務提供的照料都面
向所有人士。某些
院所還特別針對某
些民族團體 ——
請參閱末尾的名
單。

這些院所是否
照料患有老年
癡呆症的人
士？

某些機構經過特
別設計，能確保
有可能走失的人
士安全無虞。

某些機構經過特
別設計，能確保
有可能走失的人
士安全無虞。

某些機構經過特
別設計，能確保有
可能走失的人士安
全無虞。

8 如何尋找 照料院所？

高齡照料評估服務處可以提供可能適合您需求的照料院所名單。您可以走訪不同的院所，瞭解其情況。您可能先要與其聯絡，安排走訪時間。這些院所離您近不近？您和親友是否可以容易前往？是否能夠滿足您在文化語言方面的要求？收取什麼費用？

選擇自己喜歡的院所，說明您想進入他們的等待名單中。進入的等待名單最好超過一個；每個院所都會要您填寫某些表格。要進入喜歡的院所，可能需要等待數月時間。



9 如何才能知道 何謂優秀的 院所照料？

優秀的院所照料：

- ▶ 可以滿足被照料者的需求。
- ▶ 尊重個人的差異、滿足個人的需求。
- ▶ 支持人們盡量保持獨立。
- ▶ 向被照料者及其親友提供支持。
- ▶ 鼓勵人們提出改善服務的建議。
- ▶ 使用現行的照料方法。
- ▶ 為工作人員提供培訓。

選擇照料院所時，請考慮以下問題：

1. 工作人員是否友善、管理層是否樂意回答問題？
2. 管理層和工作人員是否明白如何滿足您在文化方面的需求？
3. 是否提供符合自己文化需求的餐食？
4. 在向被照料者提供照料服務方面，該院所是否歡迎照料人和家庭其他成員參與？
5. 是否鼓勵家人和被照料人參與特殊的慶祝活動？
6. 該院所是否向被照料者提供有意思的、符合文化需求的休閒活動？
7. 是否成立委員會，讓被照料者或其家人參與決策的製定？
8. 該院所看起來是否舒適、是否感到吸引人？
9. 是否有一個安全、有意思的室外區域讓人們走動？

10 暫息 照料

您做出決定以前，可以使用暫息照料服務。暫息照料服務包括在照料院所中臨時安排位置。若要使用暫息照料服務，高齡照料評估服務處必須對被照料人進行評估。欲知暫息照料詳情，請電照料人資源中心(Carer Resource Centre)，電話1800 242 636。如果被照料者出現攻擊行為，或者開始出現難以應付的行為，請電全國癡呆症行為諮詢服務處(National Dementia Behaviour Advisory Service)，號碼1300 366 448。電話傳譯服務處的號碼是13 14 50，他們可以幫助您打以上電話。



11 接受院所照料 服務者的權利

在聯邦政府撥款的照料院所中：

- ▶ 被照料者必須得到一份協議。該協議規定了收費、向被照料者提供的照料和服務、如何提出投訴等內容。無論被照料者是否簽署該協議，其中的規定都必須實現。
- ▶ 被照料者有權獲得優質的照料、安全、和居家一樣的環境、私隱、尊嚴、尊重、選擇、個性化的照料和資料。
- ▶ 被照料者及其家人、照料人有權在照料院所中參與居民和家人委員會的工作。

支持型院所服務還必須確保服務對象得到良好地照料。被照料者如果認為沒有得到最佳的照料，可以提出投訴。

如果對高齡人士照料院所提供的照料有何問題，請電高齡人士照料投訴裁決處(Aged Care Complaints Resolution)，電話1800 550 552；或致電投訴專員署(Office of the Commissioner for Complaints)，號碼1800 500 294，或致電以下的某個消費者或代言機構。

12 聯絡人員 與機構

傳譯翻譯服務機構

Central Health Interpreters Service (CHIS)	9370 1222
Victorian Interpreting and Translating Service (VITS)	9280 1950
Telephone Interpreter Service (TIS)	13 14 50

您的醫生

某些醫生會說多種語言，而且熟悉可以幫助您的有關民族的服務。

Aged Care Assessment Services (ACAS)

Barwon South Western Regional Area

Barwon ACAS (Geelong)	5279 2246
Warrnambool ACAS	5561 9351

Eastern Metropolitan Area

Eastern Suburbs ACAS (Forest Hill)	9881 1875
St George's Assessment and Community Care ACAS (Kew)	9268 0566

Gippsland Regional Area

Gippsland ACAS (Traralgon)	5171 1435
----------------------------	-----------

Grampians Regional Area

Grampians ACAS (Ballarat)	5320 3740
---------------------------	-----------

Hume Regional Area

Wangaratta ACAS	5721 4933
Goulburn Valley ACAS	5831 8601

Loddon Mallee Regional Area

Bendigo ACAS	5444 6366
Mildura ACAS	5023 7511

Northern Metropolitan Area

Bundoora ACAS	9261 3100
Heidelberg ACAS	9496 2489
North West ACAS (Parkville)	8387 2211

Southern Metropolitan Area

Caulfield ACAS	9276 6314
Kingston ACAS (Cheltenham)	8587 0101
Mount Eliza ACAS	9788 1276

Western Metropolitan Area

North West ACAS (Parkville)	8387 2211
Western ACAS (St Albans)	8345 1246

高齡人士精神健康服務

由高齡人士精神健康專業人士提供的服務，他們可以評估和治療老年精神病患者。欲知詳情，請聯絡Department of Human Services Victoria – Mental Health

9616 7777

照料人須知和支持

Carers Victoria 9650 9966
(免費電話) 1800 814 215
www.carersvic.org.au

Carer Resource Centre 1800 242 636

Carer Respite Centres 1800 059 059 (freecall)

Barwon South West Carer Respite Centre

Grampians Carers Choice

Carer Support Services Bendigo

Co Care Gippsland

Goulburn Valley Family Care Inc

Carer Respite and Information Service—Hume Region

Carer Links West

Carer Links North

Carer Links Eastern

Carer Respite Centre Southern Region

Alzheimer's Association Victoria (AAV)	9818 3022
Council on the Ageing (Victoria)	9654 4443
Dementia Helpline (為老年癡呆症患者的照料人提供資料和支持)，電話	1800 639 331
National Dementia Behaviour Advisory Service	1300 366 448
Older Persons Action Centre	9650 4709
Seniors Information Victoria	
Metro	1300 135 090
Country	1800 136 381

福利金

《養老金新聞》Age Pension News (用英文以外的語言寫成的資料)	13 12 02
Centrelink appointments	13 10 21
	www.centrelink.gov.au
Disability, Sickness and Carers	13 27 17
Department of Veterans Affairs	9284 6000
Country	1800 113 304
Financial Information Services	13 10 21
Pension enquiries	13 23 00
Retirement Line	13 23 00
Teletypewriter service (供聽力或言語有障礙者使用)，電話	1800 810 586

Commonwealth Department of Health and Ageing

Aged Care Complaints Resolution (負責高水平和低水平照料院所)	1800 550 552
Aged Care Information (負責高水平和低水平照料院所)	1800 500 853
Aged Care Standards Agency	9889 9433
Office of the Commissioner for Complaints	1800 500 294

Department of Human Services

支持型院所服務

資料	9616 7780
投訴與資料	
地區辦事處	
Barwon South Western	5226 4744
Eastern Metropolitan	9843 6274
Gippsland	5177 2548
Grampians	5333 6085
Hume	5722 0912
Loddon Mallee	5434 5639
Northern Metropolitan	9412 5361
Southern Metropolitan	9213 2042
Western Metropolitan	9275 7299

消費者組織與代言組織

Health Services Commissioner	8601 5200
Country	1800 136 066

Office of the Public Advocate	
(提供殘疾、監護和財務等方面的資料和建議)	9603 9500
Country	1800 136 829

Residential Care Rights	9602 3066
-------------------------	-----------

State Trustees	9667 6444
----------------	-----------

The Guardianship List	
(提供殘疾、監護和財務等方面的資料和建議)	9628 9911

互聯網網站

Commonwealth Department of Health and Ageing
<http://www.health.gov.au/>

Aged and Community Care Division,
Commonwealth Department of Health and Ageing
<http://www.health.gov.au/acc/>

Aged and Community Care Division,
Commonwealth Department of Health and Ageing
– sanctions imposed on residential facilities
<http://www.health.gov.au/acc/rescare/sanction.htm>

Aged Care Standards and Accreditation Agency
<http://www.accreditation.aust.com/>

Rural and Regional Health and Aged Care Services Division,
Victorian Government Department of Human Services
<http://www.dhs.vic.gov.au/acmh/>

Residential Care Support Network
<http://www.ozemail.com.au> – type Residential Care Network in
“Search” box

出版物

A Guide to Services for Senior Victorians
Victorian Department of Human Services, 2002

Aged Care – make the choices that are right for you
Commonwealth Department of Health and Ageing (formerly Health
and Family Services), 2002

DPS Guide to Aged Care Facilities
DPS Publishing, South Australia

Quality Care for Older Australians – Aged Care
Fact Sheets (ring the Commonwealth Department of Health and
Ageing on 1800 500 853 to obtain free copies)

The “Age Page” in Telstra White Pages A–K

Migrant Resource Centres and Ethnic Community Councils

Darebin (Preston)	9230 4337
Eastern Region (Blackburn)	9877 6467
Eastern Region (Mitcham)	9873 1666
Inner Western Region (Footscray)	9689 2888
Inner Western Region (Hoppers Crossing)	9748 3066
North Eastern Region (Preston)	9484 7944
Northern Metropolitan (Glenroy)	9306 5611
North West Region (St Albans)	9367 6044
South Central Region (Moorleigh)	9576 4038
South Central Region (Oakleigh)	9563 4130
South Central Region (Prahran)	9510 5877
South Eastern Region (Dandenong)	9706 8933
Westgate Region (North Altona)	9391 3355

Albury Wodonga	(02) 6021 1844
Ballarat	5339 9817
Geelong West	5221 6044
Gippsland	5133 7072
Loddon Campaspe (Bendigo)	5441 6644
Shepparton	5831 2395
Sunraysia (Mildura)	5022 1006

Ethnic Community and Elderly Organisations and Contacts

Ethnic Communities Council of Victoria (ECCV)	9349 4122
---	-----------

www.eccv.org.au

Multicultural Aged Care Services Directory

Victorian Multicultural Commission (VMC)	9651 2353
--	-----------

Partners in Culturally Appropriate Aged Care—Victoria (PICCVIC)	9398 2354
--	-----------

Chinese

Ballarat Chinese Community Association	5331 1791 / 9639 3388
Bendigo Chinese Association Inc	5441 5044
Chinese Association of Geelong Inc	0421 597 481
Chinese Association of Victoria Inc	9800 3388
Chinese Community Social Services Centre, Box Hill	9898 1965
Chinese Fellowship	9897 3633
Chinese Health Foundation of Australia (CHF)	9898 4377
Chinese Women's Association of Victoria	0402 798 707
Federation of Chinese Associations Inc	9650 6468
Indo-China Ethnic Chinese Association of Victoria Inc	9650 9061
Melbourne Chinese Association of Australia	9793 3911
North Eastern Melbourne Chinese Association Inc	9484 5514
Prahran Chinese Women's Association of Australia Inc	9529 8563
Salvation Army Chinese Corps, Box Hill	9890 6727
St Kilda Chinese Women's Group	0418 993 894
Stonnington Chinese Association Inc	9827 1268
Box Hill Chinese Elderly Citizens Club Inc	9852 0928
Chinese Elderly Citizens Club of Doncaster & Templestowe	9846 2497
Elderly Chinese Home Inc	9328 4558
Knox Chinese Elderly Citizens Club	9560 7861
Prahran Chinese Elderly Citizens Association Inc	9529 3360
Richmond Chinese Elderly Welfare Association	9429 5477
Springvale Ethnic Chinese Elderly Caring Friendship Association	9875 6076
Victorian Elderly Chinese Hostel, Ascot Vale	9370 8288
Victorian Elderly Chinese Welfare Society Inc	9578 7241
Waverley Chinese Senior Citizens' Club	9803 6981
Bellden Lodge, Croydon	9726 4822
Elderly Chinese Home Inc, Parkville	9328 4558
Inala Village, Salvation Army	9895 5392
Lonsdale Lodge, Northcote	9489 3016
Manningham Manor, Doncaster East	9842 0236
Milpara Hostel, Inala Village, Salvation Army	9895 5392
Nunawading Community Hostel, Vermont South	9803 9111
Sholom Lodge Private, Kew	9853 5800
Society for the Aged, Footscray	9318 4244
Strabane Gardens, Box Hill North	0890 4488