

# Yarra老年 及残障服 务处



---

**Yarra 市议会承认 Wurundjeri Woi Wurrung 人是现在被称为 Yarra 的土地的传统所有者和真正的主权者。我们也感谢其他原住民和托雷斯海峡岛民对 Yarra 生活做出的重大贡献。我们向所有部落民族的长老及其过去、现在和未来的长老致以敬意。**

---

我们致力于尽可能提供无障碍信息。如果您是聋哑人，在电话中难以听到或与人交谈，可以通过全国中继服务 (NRS) 联系 Yarra 市议会：

语音中继 1300 555 727

电传打字 (TTY) 133 677

短信中继 0423 677 767

或通过 [relayservice.com.au](http://relayservice.com.au) 网站在线进行

如果您或您认识的人需要本指南的大号字体、盲文、音频格式或翻译版本，请致电 9205 5285 与我们联系。

Yarra 市议会语言专线

العربية 9280 1930

中文 9280 1937

Ελληνικά 9280 1934

Italiano 9280 1931

Español 9280 1935

Tiếng Việt 9280 1939

其他 9280 1940

REF 19339

本服务由澳大利亚政府卫生及老年护理部、维多利亚州政府和 Yarra 市共同资助。

尽管本服务的资金由澳大利亚政府提供，但此处包含的材料并不一定代表澳大利亚政府的观点或政策。



# 内容

Yarra 市议会重要联系电话	4
欢迎来到老年及残障服务处	5
资格及获取服务	6
居家支援服务	7
个人护理	7
暂息护理	7
膳食服务	7
购物支持	7
个人社会支持	8
团体社会支持	8
上门维修服务	10
社区交通	10
我们的工作人员	11
您的权利	12
代言	13
反馈和投诉	14
信息隐私	15
职业健康和安全	16
如果出现意外怎么办?	17
应急预案	17
中断	17
处理金钱	18
馈赠	18
更改和取消	18
公共假期	18
费用	19
常用号码及联系人	20

# Yarra 市议会重要联系电话

<b>一般查询</b>	<b>9205 5285</b>
下班时间 从工作日下午 5 点开始，周末或公众假期全天	<b>9205 5555</b>
上门维修	<b>9205 5285</b>
居家护理 用于居家支援服务、个人和暂息护理、您的帐户及取消的查询。	<b>9205 5420</b>
<b>膳食服务</b> 用于点送外卖和中心准备的膳食。	<b>9205 5451</b>
<b>社区交通</b> 用于查询、预订或取消。	<b>9205 5211</b>
<b>Willowview 中心</b>	<b>9205 5427</b>
<b>Yarra 市议会</b> 用于咨询其他市政问题，例如费率、硬质垃圾收集和停车。	<b>9205 5555</b>
<b>Mercy Health 居家护理</b> 用于咨询 Mercy Health 代表市议会提供的护理，包括您的护理时间表、帐户或取消服务。	<b>8414 6050</b>
<b>我的养老服务 (My Aged Care)</b> 用于注册老年服务，讨论护理方面的重大变化或咨询其他服务。 您也可以访问 <a href="http://myagedcare.gov.au">myagedcare.gov.au</a>	<b>1800 200 422</b>
<b>国家残障保险计划 (NDIS)</b> 用于 NDIS 查询。您也可以访问 <a href="http://ndis.gov.au">ndis.gov.au</a>	<b>1800 800 110</b>



## 欢迎来到老年及残障服务处

**我们提供一系列基于家庭和社区的服务，以支持老年人、残障人士和照顾者，帮助人们过上健康、积极和独立的生活。**

我们将与您一起了解您的需求和目标，并为您量身定制支持计划，该计划详细介绍我们将如何为您提供支持服务。

提供服务时我们能够照顾到不同群体的人们的需求，包括原住民和托雷斯海峡岛民、来自不同文化和语

言背景的人士、痴呆症患者、经济弱势群体（包括那些无家可归或有无家可归的风险者）以及那些确认为同性恋、跨性别或性别多样化的人士。

# 资格及获得服务

大多数情况下，您获取我们服务的方式取决于年龄：

## 65 岁及以上的人，或 50 岁及以上的原住民和托雷斯海峡岛民

- 我的养老服务 (My Aged Care) 确定老年人获得服务的资格，其联系电话为 **1800 200 422** (如需口笔译服务，请致电 **131 450**)。
- 欲了解更多信息，请访问 [myagedcare.gov.au](http://myagedcare.gov.au)

## 65 岁以下的人，或 50 岁以下的原住民和托雷斯海峡岛民

我们的老年及残障服务处人员基于年轻人居家和社区护理计划 (HACCPYP) 指导方针确定年轻人获得服务的资格。

如需获取 HACCPYP 服务，请致电 **9205 5285** 或发送电子邮件至 **AgedDisabilityAdmin@yarracity.vic.gov.au**

如需计划指导方针的更多信息，请访问 [bit.ly/3ceQesv](http://bit.ly/3ceQesv)

我们的目标是满足所有符合条件的支持请求。我们根据相关计划指导方针为最需要我们服务的人员优先提供服务。





## 居家支援服务

我们提供家务支持，例如：

- 吸尘
- 拖地
- 更换床单
- 洗衣
- 浴室清洁
- 购物
- 支付账单

## 个人护理

我们可以为您提供淋浴、浸浴、穿衣和整洁仪容方面的支持，我们提供个人护理时将始终考虑您的个人情况并给予尊重。我们还可以为您提供膳食准备和进食方面的支持。

## 暂息护理

我们提供居家或离家暂息护理，让照顾者从暂时得到休息。

## 膳食服务

我们让支持对象在家中定期享用营养餐。我们将含三道菜的冷餐送到您家，您可以在方便时加热和食用。我们照顾个人饮食需求，还可以帮助您加热膳食。我们还在 Collingwood 老年人中心提供午餐服务。

## 购物支持

我们可以提供一系列选项来支持您经评定的需求和独立程度。例如：

- 由一名工作人员为您购物。
- 陪同购物，工作人员护送您进出商店并在您购物时为您提供支持。
- 搭乘社区巴士往返当地购物中心。这也是一个很好的机会，可以结识使用这项服务的其他居民，并在回家前喝杯咖啡。



## 个人社会支持

您在离家 5 公里范围内参加当地服务时我们可以提供个人交通工具，并为购物或银行业务等常规事务提供个人支持。我们还可以陪同您赴约就医，在赴约就医期间提供支持并满足任何个人护理需求。

### 与我同行服务 (Walk with me)

我们可以陪您在您的社区、当地公园甚至当地咖啡店进行一些轻松的锻炼，热心为您作伴。

## 团体社会支持

### Willowview中心

我们为 65 岁及以上的人士提供一系列活动。我们的 Willowview 计划有助于建立独立性和社会联系。Willowview 营业时间为周一至周五，包括午餐和往返中心的交通服务。我们的中心是无障碍的，并提供一系列活动，包括：

- 锻炼太极拳、瑜伽、社区出游。
- 艺术和工艺、棋盘游戏、纸牌、电影和宾果游戏。
- 演讲嘉宾、讨论、特别活动、烹饪、园艺。
- 烧烤、互联网接入、数字学习活动。

### 老年人锻炼组

我们提供锻炼课程，重点是通过拉伸、阻力训练和肌肉激活技巧锻炼和活动身体。伴随着音乐，我们的教练带领小组进行锻炼，让您动起来，帮助提高力量、移动能力和实际动作。上课地点在 Collingwood 和 Richmond 老年人中心。

## 老年艺术团

艺术指导员将支持您在小组内开展主题艺术项目。我们的目标是加强社会参与和联系，并挖掘个人创造力。该小组活动在 Richmond 的 Belgium Avenue 邻里之家举行，并提供所有用品。

## 老年人社会团体

我们支持各种文化背景的老年人社会团体，包括意大利、希腊、中国、塞尔维亚和南斯拉夫团体。团体定期聚会，一起享受文化体验和活动。

## 照顾者支持计划

照顾者支持计划旨在支持所有背景和年龄的无偿照顾者，重点关注难以获得支持或认可度较低的照顾者的需求。

为此，我们提供如下支持：前往社区活动（例如水疗和锻炼计划）的交通工具；数字设备和培训（与我们的图书馆服务处合作）和；居家或离家的暂息护理。



## 上门维修服务

我们提供小修和一般维护，以帮助您保持安全可靠的居家环境。该服务可以包括如下的杂务：

- 更换灯泡
- 烟雾探测器安装与维护
- 草坪修剪
- 窗户清洁
- 高处除尘
- 帮助处理硬质垃圾和绿色垃圾。

我们还根据适当的健康评估提供一些家居改造，例如安装扶手、坡道和手持式沐浴头。

上门维修服务在工作日的正常工作时间内提供，材料费需自付。

## 社区交通

我们可以帮助您往返各种活动，以支持您的独立生活。

我们将为以下人士提供巴士租赁服务：支持老年居民、残障居民的团体和因各种原因（包括经济困难和社会孤立）而无法使用公共交通工具的居民。





## 我们的工作人员

所有员工都接受了就业前的筛选，并且必须完成两年一次的无犯罪记录核查。这包括代表市议会提供服务的我们的签约服务提供方的任何员工。

我们为我们的员工提供必要的培训和指导，以支持您的独立、健康、幸福和高质量生活。

我们有多元化的员工队伍为您提供支持，包括双语员工，我们也会安排口译员来满足您的需求。

我们尽可能提供固定的支持人员，以建立具有信任感和舒适的关系。

确保维持高标准是我们的责任，我们有义务做到如下几点：

- 在我们的整个服务过程中提供合理的护理。
- 采取行动保护您和您家人的健康、福祉和安全。
- 以尊重、理解和专业的态度对待您和您的家。
- 尊重您的隐私和尊严。
- 在回应您的请求时对您的个人情况足够敏感并给予尊重。

# 您的权利

在使用我们的服务时，您有如下权利：

- 获得安全和高质量的护理和服务。
- 有尊严、受尊重。
- 您的身份、文化和多元性得到重视和支持。
- 在生活过程中不受虐待和忽视。
- 以您能够理解的方式让您了解您享有的权利、护理和服务。
- 获取有关您自己的所有信息，包括有关您的权利、护理和服务的信息。
- 控制您的护理、个人和社会生活并做出选择，包括作出涉及个人风险的选择。
- 控制和决定您个人日常生活、财务和财产的方方面面。
- 您的独立。
- 得到倾听和理解。
- 让您选择的人（包括代言人）支持您或代表您发言。
- 提出投诉不受报复，并让您的投诉得到公平和及时的处理。
- 拥有个人隐私且个人信息得到保护。
- 行使您的权利，而不会遭到不公对待。





## 您的责任

在获取我们的服务时，您也有以下责任：

- 对员工和其他服务使用者给予尊重并待之以礼。
- 尊重员工和其他服务使用者的价值和尊严。
- 为上门服务的员工提供安全的工作环境。

## 代言

代言人是一个公允中立的人士，可以帮助您理解和维护您的权利。这包括确保您对影响您的决定有发言权，提供可行措施供您选择，确保您的护理需求得到满足并帮助您解决投诉和顾虑。

要了解有关代言服务的更多信息，请联系：

### 老年人代言网

1800 700 600

[opan.com.au](http://opan.com.au)

### Disability Justice Australia

1800 808 126

[dja.org.au](http://dja.org.au)

### 公共代言官

1300 292 152

[publicadvocate.vic.gov.au](http://publicadvocate.vic.gov.au)

### 维多利亚州平等机会和人权委员会

1300 292 153

[humanrights.vic.gov.au](http://humanrights.vic.gov.au)

## 反馈和投诉

我们致力于为您提供高质量的服务和出色的客户体验。如果您有任何建议或对所提供的服务不满意，请告诉我们。

如果您对某项决定、我们的服务质量或市议会雇员或承包商的行为不满意，请务必告知我们。我们将以合情合理和待人以礼的方式与您同心协力解决问题并要求您也同样的方式解决问题。

## 如何提供反馈或投诉

- 在 [yarracity.vic.gov.au](http://yarracity.vic.gov.au) 提出请求
- 致电 **9205 5285** 联系我们
- 发送电子邮件至 [info@yarracity.vic.gov.au](mailto:info@yarracity.vic.gov.au)
- 寄信至：  
Aged and Disability Services  
PO BOX 168  
Richmond 3121
- 访问我们的一家客户服务中心。

## 后续如何处理？

如果您提出投诉，我们将尽可能在您第一次联系我们时解决问题。

如果投诉在第一时间没有得到解决，它将被提交给最合适的市议会官员进行进一步调查，我们将在 10 天内回复您。

如果您对所提供的流程或结果不满意，您可以申请内部审核，我们将在 20 天内回复您。



## 如果我对提交给市议会的投诉的处理结果不满意怎么办？

如果您对投诉结果仍不满意或投诉仍未解决，您可以联系：

### 维多利亚州申诉专员

9613 6222

[ombudsman.vic.gov.au](http://ombudsman.vic.gov.au)

### 老年护理质量安全委员会

1800 951 822

[agedcarequality.gov.au](http://agedcarequality.gov.au)

### 残障服务专员

1800 677 342

[odsc.vic.gov.au](http://odsc.vic.gov.au)

## 信息隐私

我们只会在必要时收集信息，并致力于通过安全地存储信息来为您保密。除非法律要求或在医疗紧急情况下，未经您事先知情和同意，我们不会披露您的个人信息。

您可以致电 **9205 5555** 或访问 **[yarracity.vic.gov.au](http://yarracity.vic.gov.au)** 获取 Yarra 市议会隐私政策的副本



## 职业健康和安全

我们有责任确保员工访问您家时的安全。在提供护理或服务之前，我们将与您一起完成安全检查，并将与您讨论任何顾虑。我们将与您一起将风险降至最低，并保留在环境被认为不安全的情况下暂停或撤销服务的权利。

出于安全原因，您必须：

- 在工作人员工作时或即将到来之前不要吸烟。
- 将宠物限制在没有工作人员在场的地方，或将其拴住。
- 维护员工所使用的电器的安全。
- 提供经市议会批准且维护良好、轻便合适的清洁设备，以及开始服务时指定的经批准的清洁产品。
- 让工作人员能够使用安全开关。
- 理解员工必须使用安全的工作方式以避免受伤。
- 与我们的员工讨论并确认您家中发现的任何潜在风险或危害。
- 不受酒精和非处方物质的影响。



### 鞋类

如果您对家中的鞋类有文化需求和偏好，我们的工作人员可以在套上布鞋套。出于安全原因，工作人员不可脱鞋。

### 感染控制

我们接受过感染控制实际操作培训。使用手部卫生、个人防护设备(PPE)和环境控制等标准预防措施旨在最大限度地减少并在可能的情况下消除感染传播的风险。我们还将根据政府的健康建议在必要时调整服务，例如在新冠大流行期间。

## 如发生意外怎么办？

您的健康和福祉对我们很重要，我们努力提供安全的服务。

如果在接受服务时对您造成伤害或可能对您造成伤害，我们将与您和您希望参与的任何其他代表进行公开讨论。

这意味着我们将会说明出现了何种问题，我们正采取何种解决措施，以及我们将如何确保该问题不会再次发生。

如发生意外，我们需要了解具体情况。请致电 **9205 5285** 或发送电子邮件至 **info@yarracity.vic.gov.au** 告知我们。

## 应急预案

应急计划可帮助我们做好准备以应对紧急情况。红十字会 REDIPLAN 可以为您的规划提供支持。如需印刷版，请与我们联系。

## 中断

在您家中工作时，我们将始终努力保持护理。如果在提供支持期间轮班意外中断，我们希望您联系办公室。这样我们告知您后续步骤以及我们需要的支持信息以跟进此问题。



## 处理金钱

我们会尽可能避免处理您的钱，但理解员工因购买日用杂货等事情可能需要不时处理现金。现金处理将明确记录在支持计划中，工作人员过手现金后将会提供收据。

## 馈赠

我们理解您可能希望向我们的员工表达您的感激之情。我们要求您直接向我们的员工表达感谢，而不是赠送礼物，方法是在服务时向他们表达谢意或联系我们的办公室由主管将谢意转达给我们的员工。

## 更改和取消

取消服务或膳食需要提前一个工作日通知，否则可能会被收取费用。如因超出您控制范围的原因无法取消，则可能会根据具体情况免除取消费用。

在极端高温的情况下，我们可能需要重新为您安排服务，以保护您和我们员工的健康。

## 公共假期

个人护理服务可能会于公共假日提供，但仅限于为有更复杂需求的人士提供。我们还将在任何公共假期之前提供额外的膳食服务。所有其他服务将不会在公共假期提供。



## 费用

我们的服务费用根据您的个人情况和需求而有所不同。我们将在安排您的服务时讨论费用，如果您的情况发生变化，我们希望您告知我们。费用每年调整一次，并以书面形式确认。

## 亲自付款

Richmond Town Hall  
333 Bridge Road, Richmond  
Collingwood Town Hall  
140 Hoddle Street, Abbotsford

## 邮寄付款

将您的纸质明细表上的付款单裁下与支票或汇票一起邮寄到：

City of Yarra  
PO BOX 168  
Richmond VIC 3121

## 在线支付（万事达卡或 VISA 卡）

访问  
[yarracity.vic.gov.au/payments](http://yarracity.vic.gov.au/payments)  
并选择 'pay a debtor account'

## 通过 BPAY（电话和网上银行）付款

联系您的银行、信用合作社或建筑协会，从支票或储蓄账户付款。如需更多信息请访问  
[bpay.com.au](http://bpay.com.au)。

## 通过直接借记支付

填写直接借记表以安排从您指定的银行账户自动付款。





# 常用号码和联系人

下面列出的组织和服务提供方可能能够为您提供有用的资源和重要的支持。

## 社区卫生中心

**Cohealth Fitzroy** 9448 5531

**Cohealth Collingwood** 9448 5528  
cohealth.org.au

**Access Health and Community Richmond** 9810 3000  
accesshc.org.au

**North Richmond社区健康中心** 9418 9800  
nrch.com.au

## 特定文化机构

**Pronia – 支持希腊和更广泛的社区** 9388 9998  
pronia.com.au

**Co.As.It. – 支持意大利和更广泛的社区** 9349 9000  
coasit.com.au

**澳大利亚越南妇女福利协会** 9428 9078  
avwa.org.au

**中南半岛老年难民协会 (IERA)** 9429 1307  
iera.org.au

## 原住民社区支持机构

**原住民进步联盟 (AAL)** 9480 7777  
aal.org.au

**维多利亚州原住民健康服务处 (VAHS)** 9419 3000  
vahs.org.au

**原住民社区长老服务处 (ACES)** 9383 4244  
acesinc.org.au

## 其他团体、邻里之家和社区中心

<b>Yarra U3A (第三年龄大学)</b> u3ayarracity.org.au	<b>9416 3443</b>
<b>Yarra 华人第三年龄大学</b> chap.chow@hotmail.com	<b>0430 040 322</b>
<b>Holden Street 邻里之家</b> holdenstreet.org.au	<b>9489 9929</b>
<b>Alphington 社区中心</b> alphington.org.au	<b>9499 7227</b>
<b>Collingwood 邻里之家</b>	<b>9417 4856</b>
<b>North Carlton 铁路邻里之家</b> railwayneighbourhoodhouse.org.au	<b>9380 6654</b>
<b>Finbar 邻里之家</b> finbar.org.au	<b>9428 7668</b>
<b>Fitzroy 学习网</b> fln.org.au	<b>9417 2897</b>
<b>Carlton 邻区学习中心</b> cnlc.org.au	<b>9347 2739</b>
<b>Richmond 社区学习中心</b> rclc.org.au	<b>9428 9901</b>
<b>Yarra 娱乐休闲中心</b> leisure.yarracity.vic.gov.au	<b>9205 5522</b>
<b>Yarra 图书馆服务处</b> library.yarracity.vic.gov.au	<b>1300 695 427</b>
<b>Belgium Ave 邻区</b> banhinc.com.au	<b>0394 281 676</b>

如需联系 Yarra 市议会了解任何其他服务，例如费率、垃圾收集或停车许可证，请致电 **9205 5555** 或访问 **yarracity.vic.gov.au**。

## 其他号码

<b>Centrelink (老年人)</b>	<b>132 300</b>
<b>Centrelink (残障、疾病和照顾者)</b> servicesaustralia.gov.au	<b>132 717</b>
<b>退伍军人居家护理</b> dva.gov.au	<b>1300 550 450</b>
<b>残障服务处 (维多利亚州卫生及人文服务部)</b> services.dhhs.vic.gov.au/disability	<b>1300 650 172</b>
<b>Merri Health 照顾者门户 (照顾者支持)</b> merrihealth.org.au	<b>1800 422 737</b>
<b>Bolton Clarke (护理服务)</b> boltonclarke.com.au	<b>1300 221 122</b>
<b>墨尔本圣文森特医院 (Fitzroy 区)</b>	<b>9231 2211</b>
<b>圣文森特老年护理评估服务</b> svhm.org.au	<b>1800 200 422</b>
<b>澳大利亚痴呆症协会</b> dementia.org.au	<b>1800 100 500</b>
<b>社区探访计划</b> health.gov.au	<b>9767 1900</b>
<b>多用途出租车计划</b> cpv.vic.gov.au/passengers/mptp	<b>1800 638 802</b>
<b>Link Community Transport</b> linkcommunitytransport.org.au	<b>1300 546 528</b>
<b>同伴卡</b> companioncard.vic.gov.au	<b>1800 650 611</b>
<b>维多利亚老年人在线</b> seniorsonline.vic.gov.au	<b>1800 675 398</b>



## **Yarra 市议会**

PO Box 168, Richmond, VIC 3121

9205 5555

[info@yarracity.vic.gov.au](mailto:info@yarracity.vic.gov.au)

[yarracity.vic.gov.au](http://yarracity.vic.gov.au)

## **客户服务中心**

Richmond 市政厅

333 Bridge Road, Richmond

Collingwood 市政厅

140 Hoddle Street, Abbotsford