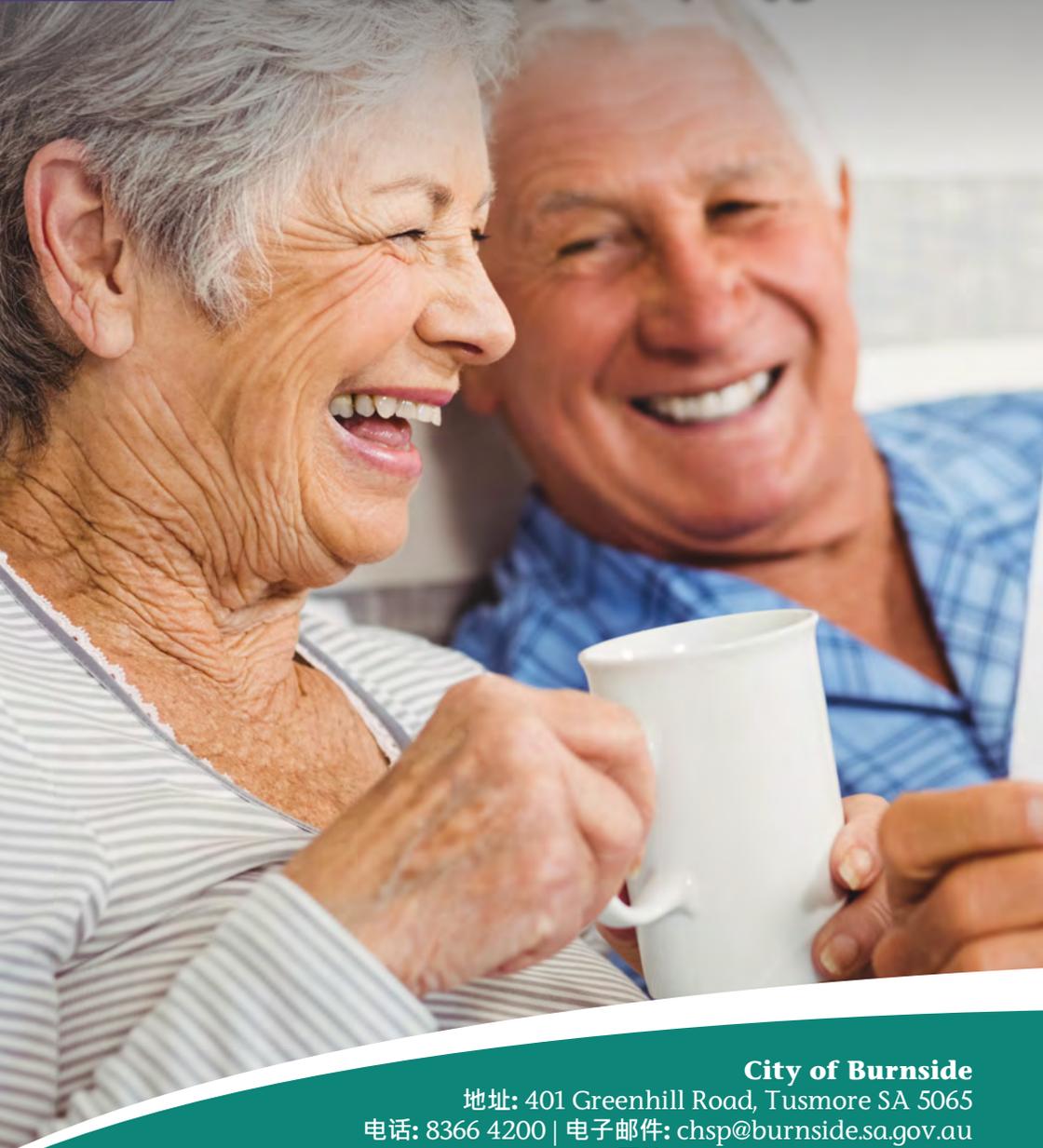




City of Burnside

# 家庭支持计划



**City of Burnside**

地址: 401 Greenhill Road, Tusmore SA 5065

电话: 8366 4200 | 电子邮件: [chsp@burnside.sa.gov.au](mailto:chsp@burnside.sa.gov.au)

网站: [www.burnside.sa.gov.au](http://www.burnside.sa.gov.au)

# 内容

<b>家庭支持计划是什么？</b>	<b>3</b>
<b>服务</b>	<b>4</b>
谁有资格获此服务？	4
如何获得服务？	5
房屋财产维护	6
暂时休息支持服务	7
社区交通	8
社交活动	9
保持活力	9
<b>您的权利</b>	<b>10</b>
权利宪章	10
看护者	11
辩护	12
隐私，保密和访问个人信息	14
<b>客户缴费</b>	<b>15</b>
<b>反馈，疑虑和投诉</b>	<b>16</b>
联系方式	18
<b>我们该如何帮您？请联系我们</b>	<b>20</b>

# 家庭支持计划是什么？

为了您能保持生活独立性和良好的生活质量，City of Burnside 提供各种上门服务。

为了实现您的目标并继续按照自己的方式生活，我们可以与您一起制定计划，帮您找到有益于您的服务。通过提供全面的服务，使您可以继续享受独立生活并掌控自己的生活。

无论您需要他人分担花园里的工作、需要别人陪您同办理日常事务，或者需在他人帮助下出门享受社交活动，City of Burnside 家庭支持计划都将提供适合您的服务。

请您放心，我们所有的服务均由经验丰富、训练有素、有资质并无犯罪前科的人员提供。



## 房屋财产维护

您是否在寻找做室内和花园杂务或维修工作的人？我们可以帮您联系相应的服务，使您在家中的日常生活更加轻松。

这些服务包括但不限于：

### 家政服务

- 房屋打扫
- 衣物：熨衣服，洗衣服，整理床铺。



### 房屋维修

- 杂务工小维修
- 更换水龙头垫圈和马桶水箱
- 更换灯泡和烟雾报警器电池
- 排水槽清理
- 擦窗户
- 园艺。

### 房屋小改装

- 安装电池供电的烟雾报警器
- 安装磁力门吸
- 房屋小改建、扶手和坡道安装。



## 暂时休息支持服务

这项服务可以帮助您保持健康，保持与社区的联系并参与其中。

如果您是看护者，我们的服务可以让您暂时从护理任务中解脱出来，有休息的机会。

### 个人支持

- 陪同购物
- 简单的餐食准备
- 个人护理支持，包括：  
淋浴，穿衣和梳妆打扮
- 接送赴约
- 为参加社交活动提供帮助。



### 暂时休息服务

家庭支持计划为看护者提供支持，使您可以有一段休息时间，以便您有时间专注于自己的健康和幸福。

根据您的需求，每周可以有几个小时的暂托服务。



## 社区交通

我们的社区和个人交通服务为您提供机会，方便您外出加入当地社区、结识志趣相投的人、参加约会、出门办事并享受有趣的社交活动。

### 社区购物巴士

我们的社区购物巴士提供上门服务，可把您从家门口接到购物中心。该服务每周、每两周或不定期提供。



### 社区专车服务

如果您不再开车，我们可以提供私家车接送服务，方便您往返医疗或健康预约、美发师以及其他个人行程或社区活动。



## 社交活动

我们知道您想继续做自己喜欢的事情，而社交和与社区保持联系对于您的幸福至关重要。如果您有兴趣爱好、想要学习的东西、想要实现和完成的事情，我们可以为您提供各种机会，使您可以继续追求这些兴趣爱好、从事新事物、结交新朋友或联系您一段时间未见的朋友。

这些服务包括但不限于：

- 巴士旅行
- 3Rs计划：暂时休息，娱乐和恢复活力
- 小屋。



## 保持活力

健康的身体是幸福生活的基础之一，而且因人而异。为了您能保持健康、维持积极的生活方式，我们的团队提供各种课程和健身活动。

这些活动包括小组训练，瑜伽和普拉提，以提高您身体的力量和灵活性。



# 您的权利

## 权利宪章

以下老年护理权利宪章(Charter of Aged Care Rights)描述了您作为澳洲政府资助的老年护理服务的客户权利。无论是哪种类型的老年护理服务，每个客户都具有相同的权利。

我的权利：

1. 获得安全优质的护理和服务，
2. 受到尊重和尊敬的对待，
3. 我的身份、文化和多样性得到重视和支持，
4. 不受虐待和忽视，
5. 以我能理解的方式告知我护理和服务的内容，
6. 访问有关我自己的所有信息，包括我的权利、护理和服务的信息，
7. 可以控制并选择我想要的护理、个人和社交生活，包括那些涉及个人风险的选择，
8. 对于我的日常生活、财务和财产的个人方面，有控制权和选择权，
9. 有独立权
10. 被倾听和理解，
11. 可以选择一个人（包括老年护理辩护人）支持我或代表我发言，
12. 不受报复地投诉，并让我的投诉得到公正、及时的处理，
13. 个人隐私权，并确保我的个人信息被保护，
14. 行使我的权利而不会对我的待遇产生不利影响。

## 看护者

根据2010年看护者认可法 ( Carers Recognition Act 2010 ) ，看护者享有权利宪章所列权利的附加权利，其中包括：

- 受到尊重，并且您与您照顾的人之间的关系被尊重。
- 通过参与评估、规划、执行，和检查影响您和您作为看护者的服务，认可您的看护者身份。
- 在看护者角色之内和之外都被认可为独立个体。



## 辩护

您有权选择您的辩护人，使其参与您的服务规划和执行的任何方面。这个辩护人可以是您的家庭成员、朋友、邻居或辩护服务人员，例如以下所列人员。

如果您决定选择一个辩护人，请告诉我们，我们可以将其纳入您与我们团队的持续互动中。

### Carers SA

**地址:** 66 Greenhill Road,  
Wayville SA 5034

**电话:** (08) 8291 5600

**电子邮件:**

info@carers-sa.asn.au

**网站:** carers-sa.asn.au

Carers SA是全州范围的“家庭看护者之声”，并提供有关辩护的支持和信息。他们的网站提供了许多辩护服务的链接，包括那些关于患有特定问题或疾病的人、或正在照顾他们的人。

### 公共辩护办公室

**地址:** Level 7, ABC Building,  
85 North East Road,  
Collinswood SA 5082

**电话:** (08) 8342 8200

**电子邮件:**

opa@agd.sa.gov.au

**网站:** www.opa.sa.gov.au

南澳公共辩护人是总督任命的法定官员，主要关注精神上无行为能力的人的权利和需求。公共辩护办公室提供个人辩护。

## 残疾人权利辩护服务

**地址:** Shop 4, 80 Henley  
Beach Road, Mile End SA 5031

**电话:** (08) 8351 9500

**电子邮件:**

admin@dras.com.au

**网站:** www.dras.com.au

残疾人权利辩护服务促进残疾人、其家庭和看护者的权益。本服务可以为那些身体、智力、精神病、后天性脑损伤、感觉、神经或学习障碍的人们提供支持，并且为非英语背景的残疾人或他们的看护者也提供帮助。

## 老年权利辩护服务 (ARAS)

**地址:** 16 Hutt Street, Adelaide  
SA 5000

**电话:** (08) 8232 5377

**电子邮件:**

aras@agedrights.asn.au

**网站:** sa.agedrights.asn.au

**防止虐待老年人电话:**

1800 372 310

ARAS提供免费、保密的服务，通过提供辩护援助，以支持老年人维护其权利和责任。ARAS网站提供有关倡导的更多信息。

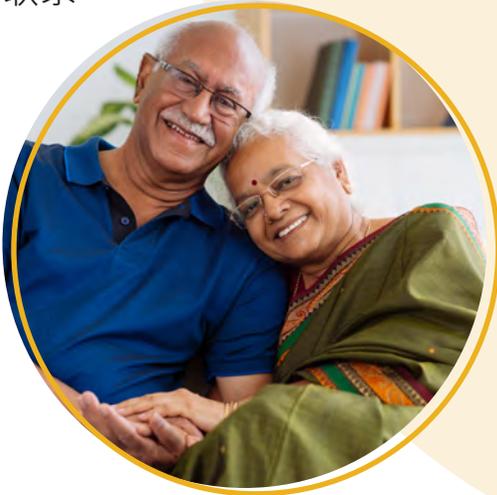
## 隐私，保密和个人信息访问

在收集、存储、使用和披露您的个人信息方面时，我们尊重并重视您的隐私、尊严和保密的权利。您可以通过签署确认和同意书来决定谁可以访问您的个人信息，并且您有权随时更改或撤回同意。

您或您提名的人可以通过使用“信息请求表”（Request for Information Form）查看记录的信息，该表可从家庭支持计划的工作人员以及我们的网站上获得。

在生命、健康或安全受到严重威胁的紧急情况下，区委会（Council）可能未经您的特别许可而将信息发布给紧急服务人员或您指定的紧急联系人。您会被尽快告知这件事。

如果您对隐私、信息管理或信息访问的疑虑在 30 天内未得到令人满意的解决，您可以联系澳洲信息专员办公室（Office of the Australian Information Commissioner）。虽然该办公室倾向于以书面形式的投诉，但您也可拨打 1300 363 992 与咨询热线联系。



有关更多信息，请访问其网站 [www.oaic.gov.au](http://www.oaic.gov.au)

# 客户缴费

City of Burnside 联邦家庭支持计划遵守CHSP客户贡献框架国家指南，因此您将被要求支付City of Burnside提供的服务费用。您可单独获得客户缴费明细表，其详细列出了我们目前的缴费数额。

如果您因经济困难而无法支付费用，我们可以根据CHSP客户缴费协议与您协商降低费用的可能性。

如果您认为自己的支付能力已发生变化，则可以随时要求对您的付款进行复核。

请与我们的团队成员联系以获取更多信息。



# 反馈，疑虑与投诉

在City of Burnside，您是我们所做工作的核心。我们致力于提供积极的、支持性的高水平服务，并提供您所需帮助。

我们希望听到关于您的体验和反馈，以便我们可以继续开展和改善服务。所有的反馈都将有利于更好地了解您的需求、发现服务差距并确保我们的服务持续适用和有效。这包括您对所提供服务的任何方面的疑虑或投诉。

您可以通过电话与我们联系，或者填写我们的反馈调查表，然后放进邮资已付的回邮信封里寄给我们。如果您希望的话，您的反馈可以是匿名的。



请您放心，提交的任何投诉和申诉将会：

- 以私密和保密的方式处理。
- 公正，及时且无惩罚地处理。
- 被确认和调查，并反馈给您其进度和结果。
- 尽快解决。

有些投诉可以在第一时间解决，并且各方都同意这一结果；而有些投诉则可能需要进一步调查。在这种情况下，您的投诉将得到书面确认，

City of Burnside将努力在21天内解决问题。

在此期间，我们将随时通知您进展情况、已采取的行动以及取得的任何成果。

如果该问题未能解决，您有权将此问题提交给辩护或调解服务，如果愿意，您将获得相应的信息和支持。

如果您不愿意与City of Burnside谈论您的疑虑，或者您的投诉仍未解决，您可以联系老年护理投诉委员（Aged Care Complaints Commissioner，详情请参见下一页），老年护理投诉委员有责任对老年护理部门中的所有投诉进行独立管理。当然如果您倾向于其他机构，或者认为与您的投诉更相关的话，您可以选择其他机构（详情请参见下一页）。



## 反馈 · 疑虑和投诉联系人

### 老年护理投诉委员

**地址:** GPO Box 9848,  
Adelaide SA 5001

**电话:** 1800 550 552

**网站:**  
[agedcarecomplaints.gov.au](http://agedcarecomplaints.gov.au)

如果您对于由澳洲政府资助的老年护理服务的质量有所疑虑，老年护理投诉委员可以为您提供免费服务。该机构鼓励客户和/或看护人（如果愿意的话）直接与服务提供者沟通解决问题，但会在直接互动无效时提供支持以解决问题。该网站提供有关如何投诉的有用信息。

### 卫生和社区服务投诉专员(HCSCC)

**地址:** PO Box 199 Rundle Mall,  
Adelaide SA 5000

**电话:** (08) 8226 8666

**口译服务号码:** 133677

**网站:** [hcsc.sa.gov.au](http://hcsc.sa.gov.au)

在南澳，HCSCC帮助服务使用者、看护人员和服务提供者解决有关健康和社区服务的投诉。该机构鼓励并帮助客户直接与服务提供者沟通解决问题，但会在直接互动无效时提供帮助调解纠纷。

## 老年人权利辩护服务 (ARAS)

地址: 16 Hutt Street, Adelaide  
SA 5000

电话: (08) 8232 5377

网站: [sa.agedrights.asn.au](http://sa.agedrights.asn.au)

ARAS提供免费、保密的服务，通过提供辩护帮助，以支持老年人维护其权利和责任。

## 南澳残疾人辩护和投诉服务 (DACCSA)

地址: 29 High Street,  
Kensington, SA 5068

电话: (08) 7122 6030

网站: [dacssa.org.au](http://dacssa.org.au)

DACCSA为所有残疾人，以及他们的家人、朋友和看护者提供支持、信息和辩护。

## 南澳监察专员

地址: Level 9, 55 Currie  
Street, Adelaide SA 5000

邮政地址: PO Box 36-51,  
Rundle Mall SA 5000

电话: (08) 8226 8699

网站: [ombudsman.sa.gov.au](http://ombudsman.sa.gov.au)

监察专员独立的存在，负责调查有关南澳政府及其地方政府机构的投诉。监察专员会期望您已尝试直接解决问题，但可以提供调解帮助，并在需要时进行调查。

# 我们该如何帮您？

## 我们随时欢迎您的联系

我们热情的团队将在这里回答您可能遇到的任何问题，并为您联系所需服务。

家庭支持电话

8366 4193

交通

8366 4222

社交/健身

8366 4144



澳洲政府倡议。

本服务由澳洲政府卫生部通过联邦家庭支持计划资助。

**免责声明：**尽管此家庭支持计划的资金由澳洲政府提供，但其中包含材料不一定代表澳洲政府的观点或政策。

# 服务

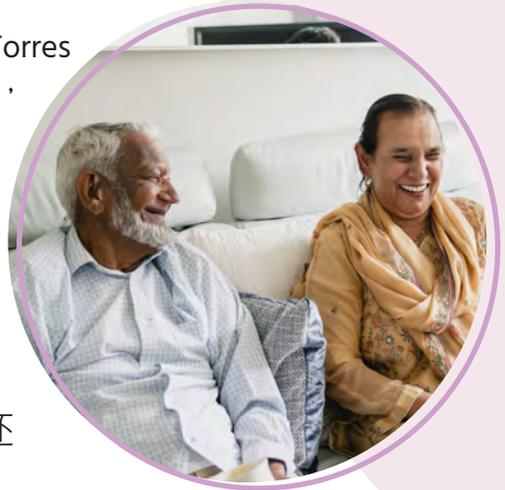
## 谁有资格获得服务？

City of Burnside 家庭支持计划由联邦家庭支持计划（ Commonwealth Home Support Programme · CHSP ）资助。根据您的需求和年龄来评估是否具有CHSP资助的资格。

如果您在家里进行日常事务时遇到困难，难以维持独立生活和改善健康状况，CHSP服务将会为您提供帮助。

要获得服务资格，您必须年满：

- 65岁或以上（原住民或Torres Strait岛民50岁或以上），或
- 50岁或以上（原住民或Torres Strait岛民45岁或以上），并且低收入、无家可归或有无家可归的风险。



City of Burnside 家庭支持计划还为符合南澳家庭和社区护理

（ Australian Home and Community Care · HACC ）计划的残疾人士提供服务，这些残疾人士年龄在65岁以下、并且没有获得国家残疾保险计划（ National Disability Insurance Scheme · NDIS ）的支持。

我们理解每个人都是不同的，如果您需要更多有关服务资格的信息，请与我们联系。

## 如何获得服务？

请致电1800 200 422与我的老年护理（My Aged Care）联系，并通过联邦家庭支持计划（Commonwealth Home Support Programme）访问此服务。

我的老年护理（My Aged Care）是所有社区老年护理服务的入口。我的老年护理（My Aged Care）将评估您符合哪些类型的服务资格，并进行批准。获得批准后，您即可选择City of Burnside作为您的服务提供者。

如果您是一个年轻的残障人士，我们建议您联系您的残障服务提供者或区委会（Council）以核查您的资格。

City of Burnside家庭支持团队可以协助您找到老年护理服务，包括在您同意的情况下介绍您到我的老年护理（My Aged Care）。

如果您需要口译服务，工作人员可以通过澳洲政府的翻译和口译服务机构帮您获取具有适当资格的、经过认可的口译员。电话131450或访问 [www.tisnational.gov.au](http://www.tisnational.gov.au)

**我的老年护理**  
**1800 200 422**