

Stonnington Aged Services

顾客服务 信息手册 2022 年 7 月



联系资料

电话

(03) 8290 3224

下班后联系电话（临时取消）

0418 529 859

电子邮件

普通问询：

agedanddiversity@stonnington.vic.gov.au

女同性恋、男同性恋、双性恋、跨性别和
双性人（LGBTI）保密问询：

lgbti@stonnington.vic.gov.au

网址

www.stonnington.vic.gov.au

办公时间

星期一至星期五

上午 8:30 到下午 5:00

办公地点

Malvern Town Hall
Corner High Street and Glenferrie Road
Prahran VIC 3181

通信地址

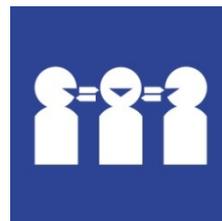
PO Box 58

Malvern Vic 3144

Stonnington 市承认我们是在 Boonwurrung 及 Wurundjeri 原住民的传统土地上，我们向过去和现在的长老们致意，我们认同和尊重这片土地的文化传统。

多种语言信息

要通过翻译联系市政府，请拨打我们多种语言电话服务 – Stonnington CommunityLink。



Mandarin – 普通话 9280 0730

Cantonese – 廣東話 9280 0731

Greek – Ellīniká 9280 0732

Italian – Italiano 9280 0733

Polish – Polski 9280 0734

Russian – Русский 9280 0735

Indonesian – Bahasa Indonesia 9280 0737

Vietnamese – Tiếng Việt 9280 0748

所有其它语言 9280 0736

全国中继服务

电话中继服务让失聪或有听力、言语或其它沟通障碍的人使用电话。

TTY 和数据机用户请拨全国中继服务电话 113 677，然后报 8290 3224。



目录

联系资料	1
多种语言信息	3
全国中继服务	3
介绍	6
养老服务处提供的服务	6
获取服务	7
资格条件	7
优先获取服务	8
排队名单	8
拒绝服务	8
不符合接受服务条件	9
不包括的服务	9
接纳和转介	9
照护和服务计划	10
重审	10
撤销服务 – 撤销程序	10
申诉程序	11
遵守服务要求和指引	11
服务细节	12
照护服务	12
花园打理和檐槽清理	13
社区支持服务	13
食品服务	14
一般顾客信息	16
送礼	16
公共假日	16
隐私和保密	16
消费者同意和授权代表	16
代言	16
使用翻译	17
有关取消预约的要求	17

协商	17
汇报顾客事故、反馈、顾虑以及投诉	18
反馈、顾虑或投诉.....	18
顾客事故.....	19
权利和责任.....	20
联邦居家支持计划.....	20
养老权利章程 – 2019 年 7 月	20
较年轻人士家庭及社区照护计划	22
顾客权利	22
顾客责任.....	22
养老服务处的责任.....	23
收费	24
收入自我申报分级表	24
数据集	24
工时表	24
目前收费标准.....	25
关于养老服务处收费的信息	26
支付你的账单	27
社区机构目录	28
笔记	31
反馈表.....	32

介绍

为协助虚弱的老人、残疾人和他们的照顾人，Stonnington 市养老服务处提供基于家庭及社区的综合性服务和活动，其中联邦居家支持计划（CHSP）面向 65 岁以上的人士，家庭及社区照护计划（HACCPYP）面向不到 65 岁的较年轻人士。市政府还通过提供各种服务来补充政府资助的服务。

提供这些服务是为了协助符合资格条件的居民继续在自己的家里和社区里生活，其重要目标在于维护他们的健康、独立和尊严。

服务对象包括：

- 年纪较大、虚弱的人士，有中度、重度或极度残疾和健康问题
- 年纪较轻的人士，有中度、重度或极度残疾
- 上述人士的照顾人。

Stonnington 市养老服务处承认和重视我们社区的多样性，并承诺公正地为所有居民提供安全和包容的服务。

Stonnington 市养老服务处为女同性恋、男同性恋、双性恋、跨性别和双性人（LGBTI）提供的包容性服务受 Rainbow Tick 标准的认可。

养老服务处提供的服务由 Stonnington 市政府、联邦政府和维州政府通过联邦居家支持计划和面向较年轻人士的家庭及社区照护计划（HACC）共同资助。



养老服务处提供的服务

养老服务处提供各种 CHSP、HACCPYP 和市政府资助的服务：

评估（仅限 65 岁以下人士）

普通居家照护

暂休照护

食品服务

- 送餐上门
- 就餐中心

贴身照护

居家维护

特种暂休照护

社区支持服务

- 社交支持
- 社区交通

养老服务处的服务人员都是有技术、有经验的市政府职员，专职协助人们维持他们的生活品质和总体幸福。

职员提供专业、私密、有爱心的服务。他们完成具体工作的技术娴熟，接受大量涉及体弱者、老人、残疾人及其照顾人问题的培训，按要求接受无犯罪记录检查和人品检查。

所有职员都必须遵守有关职业健康及安全（OH&S）和隐私事宜的法规。

获取服务

获取 Stonnington 养老服务的手续对 65 岁以下的人和 65 岁以上的人是不同的。每个年龄组获取服务的手续如下所示。

65 岁以下的人

拨打 Stonnington 养老服务处的电话 8290 3224 和我们谈话，详细了解我们可以做什么以及能够如何帮你。我们会问你一些问题，看看你是否有资格接受服务。

如果你有资格接受我们的照护服务或送餐服务，我们会上门和你讨论你的具体需要，我们还会考察你的居家环境，确保你和我们工作人员的安全。如果你有资格接受社区支持服务、社区交通服务或就餐中心服务，通常不需要家访，但在有些情况下可能会安排家访。

视你接受的服务以及你需要的支持程度，有可能制定一个照护计划，明确你的支持需要和目标以及如何实现这些目标，以便维持你的独立和幸福。

65 岁以上的人

拨打 My Aged Care 联系中心的电话 1800 200 422，或访问 My Aged Care 网站：
www.myagedcare.gov.au

My Aged Care 联系中心的上班时间如下：

- 星期一 – 星期五：上午 8 点 – 晚上 8 点
- 星期六：上午 10 点 – 下午 2 点

如果你需要翻译，拨打 131 450，然后要求转接 1800 200 422。

My Aged Care 联系中心会与你讨论你的资格条件和要求，有可能安排一位评估员上门详细讨论你的需要，包括你的支持需要和目标以及如何实现这些目标，以便维持你的独立和幸福。

资格条件

Stonnington 养老服务处承诺公平公正地为所有符合资格条件的居民提供服务。在规划和提供服务时，我们承认并考虑到我们多样化社区的需要，包括（但不限于）文化差异、性取向及性别认同、年龄、健康、社会经济地位、宗教信仰方面的差异以及那些具有原住民或托雷斯海峡岛民背景的人士。服务根据需求评估结果及优先顺序分配。

符合资格条件并不代表有权获得服务。符合资格条件意味着此人属于目标人群、有资格接受评估并按优先顺序接受服务，也有可能因为资源有限或其他人经评估应优先照顾而无法获得服务。

养老服务处的目标是为以下特殊需要人群提供服务：

- 非英语背景的人士
- 原住民和托雷斯海峡岛民
- 患痴呆症或有其它相关障碍的人士
- 无家可归者或面临无家可归风险的人士

- 居住在边远地区并处于孤立状态的虚弱老人和残疾人
- 女同性恋、男同性恋、双性恋、跨性别和双性人（LGBTI）。

属于特殊需要人群的个人不会优先获取服务，不过可以提供各种策略来加大他们获取服务和信息的机会，包括安排翻译或利用其它方面的考虑。

要确定是否有接受服务的资格，请联系：

- 65 岁及以上：My Aged Care 联系中心，电话 1800 200 422。
- 65 岁以下：养老服务处，电话 8290 3224。

优先获取服务

所有服务都是根据需要程度来进行分配，服务提供给那些无法自理而且没有其它支持选择的人。

现有资源影响服务分配。服务有优先顺序，以确保那些最有需要及/或受益最大的人优先获取服务。优先顺序在评估及/或服务分配过程中通过采用一个叫“优先获取服务工具”的计分表确定，这还确保了服务分配过程中的公平和客观。

排队名单

有时候对服务的需求会超过现有资源，养老服务处可能要用排队名单来运作，排队名单上的人根据其评估需要按优先顺序排队。

排队名单要定期重审，随着资源的到位，人们根据他们在排队名单上的位置接受服务。

如果某项服务需要排队，家访时会提供这方面的信息，而且可能会建议其它策略或选择来安排服务到位或开始前的协助。

拒绝服务

顾客可以拒绝养老服务处的服务，拒绝接受服务绝对不会影响到顾客今后获取服务。

如果家访后的结论是一位 65 岁以下人士的服务优先级别较低而且他们的风险评估积分较低，养老服务处可以拒绝提供服务。评估时会告诉申请人结果并提供其它服务和支持选择的信息。信息用书面提供，详细列出拒绝理由和所提供的其它选择（如有），以确保此人知道他们可以今后重新申请服务，不会受到任何影响。

如果确定转介内容不符合资格标准或服务需要超出了养老服务处提供的服务范围，也有可能拒绝为 65 岁以下及以上的人提供服务。

如果顾客的健康状况恶化而且照护需要超出服务范围或资格标准，养老服务处可以拒绝或撤销服务，届时会和顾客及/或照顾人商量。

另外，如果顾客的健康状况好转或情况发生变化，有可能根据重新评估的个人需要撤销或减少服务。

服务按需分配，而且总是根据对不断变化的需求的审核予以分配。

如果自最初申请、评估或重审以来情况发生变化，请拨打养老服务处的电话 **8290 3224** 讨论目前的需要和现有支持选择。

不符合接受服务条件

如果确定某人不符合接受服务的资格条件，他们会被告知做此决定的理由。如果他们不同意这个理由，他们有权进行申诉。

申诉应该用书面形式发给：**Manager Diversity and Aged Services, City Of Stonnington, PO Box 58, Malvern, 3144。**

不包括的服务

养老服务处提供服务的重心在于为顾客提供基本的、照护程度低的协助。维持顾客在家独立生活所需的一些帮助超出了养老服务处的服务范围，其中包括（但不限于）：

- PEG 喂食
- 高度复杂的照护（包括行为方面）
- 提升
- 同胞暂休
- 管理服药
- 受职业健康和安全规定限制
- 对不稳定的病情实施护理干预

如果个人的要求超出养老服务处提供的服务范围，有关其它服务的信息及/或支持计划以及支持选择也在探讨之列。

如果顾客的健康状况恶化而且照护需要超出服务范围或资格标准，Stonnington 市可以拒绝或撤销服务，届时会和顾客及/或照顾人商量。

接纳和转介

65 岁以下的人：

个人、家庭成员、健康专业人士或服务机构都可以直接要求服务。要了解获取养老服务处提供的服务的信息，请拨 **8290 3224**。家庭成员、朋友、医生或健康专业人士代表他人提出转介要求时一定要本人同意。

评估管理员将确定顾客的资格条件。如果申请人有资格接受服务，评估管理员会进一步介绍程序并确认一个评估预约时间。

所有转介给养老服务处、符合资格条件的人都会接受一个详尽、综合的评估，以确定此人的长处、需要和能力并提供旨在充分争取独立及维持其健康安全的服务或照护。所有收集的信息都予以保密。通过与顾客协商，评估管理员将明确需要，并针对这些需要建议适当的服务和制定一个照护计划，最大限度地维持顾客的独立、健康和安全的。

65 岁以上的人:

有关 65 岁以上的人的服务信息可以拨打 My Aged Care 联系中心电话 1800 200 422 索取。联系中心将确定你的资格条件并转介安排评估。评估服务机构会联系你预约一个在你自己家进行评估的时间。或者，你有可能被直接转到相应的服务机构接受服务。届时将制定一个服务计划，明确拟供服务的细节，包括开始时间、频率、时间分配、拟承担的工作以及其它对服务的特殊要求。

照护和服务计划

顾客的要求连同他们的服务和照护计划受到持续监控并定期接受重审。

轮值提供居家服务的照护工作人员可以接触到一名顾客的照护或服务计划，计划书保存在顾客家里，以便确保根据顾客的评估需要提供服务。养老服务处不保证每次家访照护工作人员的连续性，顾客可以预期有不同的照护工作人员来他们家提供帮助。

重审

完成首次评估后会定下一个重审日期。养老服务处会联系你讨论服务方面的问题以及有可能出现的任何变化情况。

定期重审是为了确保服务适应当前需要。顾客、他们的照顾人或家人可以随时要求重审，以便应对变化中的需要。

重审提供评价服务分配和当前服务需要及要求的机会。如果顾客的健康或情况好转，有可能根据评估的个人需要撤销或减少服务；如果顾客的健康状况恶化，超过 65 岁的人有可能需要通过 My Aged Care 进行转介或对照护计划进行重审。服务绝不会无限期分配，而且永远要以重审变化中的需要为基础。

撤销服务 – 撤销程序

养老服务处提供的服务旨在协助解决人们维持在社区独立生活的基本需要，为符合资格条件的人提供基础支持和协助，并非旨在支持那些有复杂、高度照护需要的人。如果顾客的照护需要超出养老服务处提供的服务范围，我们将采取措施协助顾客/照顾人向其它现有社区支持过渡。如果顾客的健康状况恶化而且其照护需要无法再得到满足，养老服务处保留拒绝或撤销服务的权利。

万一撤销或拒绝服务，养老服务处将配合顾客/照顾人，提供持续照护和支持的选择。其它服务和选择的信息及/或转介将根据顾客/照顾人的需要提供。

养老服务处提供长期和短期的协助。

服务分配基于个人的评估需要。每项服务分配都要接受重审，以确保服务满足当前需要和个人要求，这一点在首次服务评估期间会告诉顾客。如果顾客的健康或情况好转，有可能根据当前需要和照护要求撤销或减少服务。

申诉程序

顾客有权随时对有关获取照护或服务的决定进行申诉，不用害怕受到歧视或报复。每项申诉都会单独得到评判。

申诉应通过书面形式发给：**Manager Diversity and Aged Services, City of Stonnington, PO Box 58 Malvern, 3144。**

- 如果你超过 65 岁、不同意我们对你的投诉做的决定，你可以联系 Commonwealth Ombudsman（联邦调查专员），地址：**Level 1, 441 St Kilda Road Melbourne VIC 3004**，电话：**1300 362 072**，或访问网站：www.obudsman.vic.gov.au。

遵守服务要求和指引

在评估时（65 岁以下）或服务开始时（65 岁以上），养老服务处向所有顾客提供有关服务要求和指引的信息，并要求顾客考虑这些信息以及他们接受的服务。为了接受服务，顾客必须同意遵守这些要求，未遵守这些要求和指引有可能导致撤销服务。

服务细节

照护服务

居家照护

居家照护服务的重点在于为顾客维持一个安全、健康和卫生的居家环境。居家照护员工协助完成或承担评估过程中确定的工作，协助顾客维持稳定、独立的生活。

服务涉及最基本的家庭清洁工作，可以包括打扫卫生间、厕所、厨房、洗衣房、起居室和卧室。工作范围仅限于顾客的主要生活区，不会涉及没有资格接受服务的家庭成员使用的区域。

其它工作可以包括用洗衣机洗衣服、晾衣服、叠衣服和熨衣服（每次限 20 分钟）、整理床铺和除尘。

所有工作清单都要与顾客协商拟定，根据个人需要确定具体工作。

每年还可以安排三次大扫除，支持顾客完成较重的、非经常性的工作：

- 清洁窗户
- 清洁烤箱
- 深度除尘

贴身照护

贴身照护的目的是协助有资格接受服务的顾客去做他们自己通常能做的事，但因为生病、残疾或虚弱，他们无法在没有人帮忙的情况下安全地去做这些事。

贴身照护员工做不了手术后或护理工作，比如换纱布或给药。

贴身照护工作可以包括提供以下协助：

- 洗澡、擦身
- 穿衣、脱衣
- 打扮、护发、剃须（电动剃须刀）
- 上厕所
- 吃饭、喝水，包括做饭、准备食物、特殊膳食
- 协助行动
- 安装、使用器具（由皇家地区护理服务处 RNDS 所培训），如夹板、卡钳
- 协助戴助听器和沟通设备
- 提示和监控自我服药

暂休照护

暂休照护让照顾人得到临时解脱。暂休照护通过让照顾虚弱老人或残疾人（任何年龄）的人临时放下他们的照顾责任来支持主要照顾人。

暂休照护可以在家提供或在社区提供，分经常暂休、紧急暂休、危机暂休或偶尔暂休。

居家维护

居家维护服务协助顾客维持一个安全、稳定的居家环境。居家维护员工承担不需要合格工匠技术的小规模住房维修和改造工作。这项服务的重点在于维护安全和稳定，不涉及大规模的建筑改造或打理花园之类的经常性常规工作。

居家维护可以包括：

- 安装扶手、斜坡或其它安全辅助装置（根据功能治疗师的评估和规格）
- 安装烟雾警报器和更换电池
- 更换灯泡、水龙头垫圈
- 安装/修理门窗上的锁

花园打理和檐槽清理

“花园打理”服务和“檐槽清理”服务仅为市政府的养老服务顾客提供，他们必须同时有资格接受家庭及社区照护计划和联邦居家支持计划项下的养老服务。

根据“花园打理”服务计划，有资格接受服务的顾客每年可以得到 **3** 个工时的花园打理服务，服务内容包括但不限于除杂草、修剪树篱、剪枝、喷除草剂和有限的割草。

根据“檐槽清理”服务计划，有资格接受服务的顾客每年可以得到不超过 **2** 个工时的檐槽清理服务，这项服务仅限单层或双层房屋。

我们还能协助顾客把硬质垃圾搬到街边的绿化隔离带。

社区支持服务

社区支持服务为那些有资格接受服务的居民提供一系列在受支持的环境中与他人互动和参加社会活动的机会。

它鼓励人们根据他们的兴趣参加各种活动。

活动由热情的、经验丰富的员工主持。

AlfreSCo 社会支持

社会支持计划由市政府资助，在预定地点或以组团外出的形式提供一系列精彩的社交机会和活动。

这些服务包括范围广泛的室内活动和健康生活项目、三到五天的度假、巴士一日游、文化艺术活动和其它外出活动。

此外，这项计划还组织特殊活动，包括 Stonnington 老年节、表演、下午舞会和年度节庆活动。

社会支持计划每月出一期新闻通讯，突出介绍为 Stonnington 的 55 岁以上的居民、残疾人及/或他们的照顾人安排的活动。

社区交通

社区交通服务由市政府资助，为 55 岁以上的居民、因为残疾或虚弱而觉得有困难使用其它形式的公共或私人交通的人提供一种安全、可靠的巴士服务。

这项服务定期安排去 Stonnington 市内图书馆和主要购物中心的交通。前往购物中心和图书馆的交通服务最适合那些有可能需要前往目的地的身体支持、但能够独立购物或使用图书馆服务、不会有个人风险的人。

社区交通服务还面向那些活动中心计划（包括 AlfreSCo）以及就餐中心计划的参加者，让需要协助的参加者能够使用这些服务。

食品服务

送餐上门

送餐上门服务为顾客提供范围广泛的营养餐和弹性就餐选择，以满足各种不同的需要。顾客有四种由各种不同菜式搭配的套餐选择，或者可以根据需要和喜好单独挑选餐食。送餐上门服务不仅让顾客选择送餐日期，还可以选择完全符合其营养或社会需要的餐食。

送餐上门服务不仅为那些因为虚弱、残疾或身体不好而无法自己备餐的人提供健康膳食，而且还支持顾客维持他们的健康、幸福和日常活动。

以下是四种套餐选择以及可以单独挑选的餐食。我们还可以根据顾客要求提供特殊的餐食。

套餐选择			
午餐	三道菜	全天 1	全天 2
汤、三明治、果汁	主菜、蔬菜、汤、甜点、果汁	主菜、蔬菜、汤、甜点、三明治、果汁	沙拉、汤、甜点、三明治、果汁

可以单独挑选的餐食						
汤	主菜	蔬菜	沙拉	三明治	甜点	果汁

顾客每季度收到一份菜单，从上面挑选餐食，可根据需要单独挑选。有各种餐食和文化风味菜肴可供选择。

送餐时顾客必须在家，可根据顾客在家的日子送餐。取决于相应食品安全程序的实施情况，在评估过程中可以讨论选餐问题。

就餐中心

养老服务处提供咖啡店似的就餐中心服务。这项服务给就餐者机会在社区环境中享受餐食，在友好和舒服的氛围里分享餐食。就餐中心服务周一到周五在本地三个社区中心里提供，员工在舒服的咖啡店氛围里为就餐者提供套餐。

有关送餐上门服务或就餐中心服务的详情可在评估过程中了解或拨打养老服务处的电话 **8290 3224**。

一般顾客信息

送礼

养老服务处请顾客不要用送礼的方式表达对居家照护工作人员的感谢或表扬。如果顾客希望聊表心意，价值微小的小礼品可以接受，但我们不鼓励这么做。养老服务处不允许员工在任何情况下接受现金。

公共假日

公共假日不提供服务。不过，如果接受贴身照护服务的顾客在公共假日需要贴身照护，他们应该联系养老服务处商量安排合适的服务。

隐私和保密

养老服务处郑重承诺为所有顾客提供保密和隐私的权利。

养老服务处仅收集必要的个人信息，以便提供顾客同意接受的服务。这些信息通过使用公平合法、而非无理鲁莽的方式收集。所收集的个人信息不会透露给他方，除非顾客同意或法律要求，比如出现医学上的紧急状况。

养老服务处承诺全面履行应根据《1998 年联邦隐私法》、《2000 年维州信息隐私法》、《2001 年维州健康记录法》和《Stonnington 市隐私政策》承担的义务。

如果需要了解市政府隐私政策或其它相关法规的详情，或要了解有关调取养老服务处保存的个人信息的细节，请拨打养老服务处的电话 **8290 3224**。

消费者同意和授权代表

出于提供服务目的收集信息需要消费者同意，转介到其它服务机构以及出于统计目的使用顾客信息亦如此。这方面的信息有书面资料，在评估时会解释这些信息。

如果顾客没有能力理解他们正在同意什么以及给予或拒绝同意可能引发的后果，或被认为没有能力给予同意，一名授权代表可以代表他们给予同意。授权代表包括监护人、《2001 年健康记录法》所述的代理、配偶/伴侣、父母或其他近亲，或主要照顾人。代表的授权证明必须让养老服务处看到并留一份在顾客档案中，这是一项要求。

授权代表必须为顾客争取最大利益，行事方式尽量不要限制顾客的自由，考虑顾客的愿望并尽可能实现他们的愿望。

要进一步了解消费者同意或授权代表方面的信息，请拨打养老服务处电话 **8290 3224**。

代言

代言人是代表觉得无法自己表达观点或愿望的人说话或行事的另一人，可以是朋友、家人或独立的第三方。某人缺乏自信、感到胆怯或因为生病或残疾而遇到困难时可以使用代言人。代言人可以支持和协助此人做决定，协助保护他们的权利和责任，或代其联系服务机构。

正在使用或有意接受养老服务处的服务的人有权请代言人做他们的代表。

要进一步了解代言方面的信息以及如何联系独立代言人，请拨打养老服务处的电话 8290 3224 或联系以下机构：

- Office of the Public Advocate（公共代言处）1300 309 337
- Dementia Australia（澳大利亚老年痴呆协会）1800 100 500
- Seniors Information Line（老年信息线）1800 500 853
- Prahran Citizens Advice Bureau（Prahran 市民咨询局）9510 2477
- Carers Victoria（维州照顾人协会）1800 242 636
- Action on Disability within Ethnic Communities (ADEC) 1800 626 078
- The Victorian Gay and Lesbian Rights Lobby（维州男女同性恋权利游说组织）0417 484 438

使用翻译

养老服务处鼓励使用翻译，提供协助联系市政府的免费电话翻译和协助进行评估的现场翻译。

养老服务处致力于提供有效的沟通策略，方便获取服务信息并协助来自多元文化及语言（CALD）背景的人获取和了解所提供的服务。

专业翻译服务按要求提供及/或在确定需要时由员工安排。

翻译服务不仅协助顾客进行沟通，而且还协助主要员工（包括评估员工和服务协调员工）为顾客提供准确的信息，确保服务内容为顾客所了解并适合顾客的需要。

有关取消预约的要求

如果在预定的服务时间顾客将不会在家，那么就必须取消预约。

养老服务处有关取消预约的政策声明：

“顾客需要提前 24 小时通知取消服务。如果在 24 小时之内通知取消服务，Stonnington 市保留向顾客收费的权利。”

如果没有在预定的服务时间之前提前 24 小时恰当地通知取消服务，养老服务处将收取服务费，金额与提供过服务的收费一样。不过，如果顾客是因为紧急情况取消服务或不在家（比如突然生病、住进医院），服务费免收。

协商

Stonnington 市定期组织顾客满意度调查，调查结果将被纳入养老服务处所提供服务的规划和实施。除了调查之外，养老服务处还定期向居民提供参加论坛的机会，为不断改善服务献计献策。

汇报顾客事故、反馈、顾虑以及投诉

反馈、顾虑或投诉

养老服务处重视来自顾客的反馈，因为它提供有关服务质量以及如何更好地满足顾客在社区里的需要的重要信息。包括表扬、顾虑或投诉在内的所有反馈都会记录在案。

反馈可以由顾客或代言人提供。此外，我们还鼓励用英语之外的语言提交书面反馈，确保所有顾客都能够对他们接受的服务进行评议。

反馈可以直接提供给员工、通过拨打养老服务处的电话 **8290 3224** 口头提供或书面提供。顾客可以用服务开始时提供的顾客资料里面的评议表和邮资已付信封，本册最后一页还有这份表的样本。

养老服务处有投诉伸冤政策和程序，确保任何投诉都会得到公平、迅速处理，顾客不会受到报复。如果顾客或顾客的代言人要提出顾虑或投诉，请拨打养老服务处的电话 **8290 3224**。

书面投诉也可直接发给：**Manager Diversity and Aged Services, City of Stonnington, PO Box 58, Malvern Victoria 3144**，或利用顾客资料中的评议表。

顾客应该直接向 **Manager Diversity and Aged Services**（多样化及养老服务经理）投诉，不过你也可以通过以下任何渠道进行投诉：

- 上网投诉：

<https://www.stonnington.vic.gov.au/System-Pages/Contact-us/Feedback-and-complaints>

- 联系社区及文化总经理：

General Manager Community and Culture
City of Stonnington, PO Box 58 Malvern, 3144

- 联系执行总裁：

CEO, City of Stonnington, PO Box 58 Malvern Vic 3144

- 联系维州调查专员：

Ombudsman Victoria, Level 9, 459 Collins Street, Melbourne, 3000.

免费拨号：1800 806 314

网址：www.ombudsman.vic.gov.au

- 联系联邦调查专员：

Ombudsman Commonwealth, Level 1, 441 St Kilda Road, Melbourne, 3004.

电话：1300 362 072

网址：www.obudsman.vic.gov.au

- 联系养老服务投诉专员：

Aged Care Complaints Commissioner

免费拨号：1800 550 552，或上网：www.agedcarecomplaints.gov.au

顾客事故

顾客事故的定义是“在服务提供期间出现某种事件或情况，导致对顾客造成伤害”。如果你认为你在服务期间受了伤，请拨打养老服务处的电话 **8290 3224**。我们会请你提供书面事故描述并调查当时情况和潜在事故原因，有可能包括要求你提供相关病历资料（如果你受了伤），以协助我们调查。市政府的隐私政策适用于我们在此期间向你收集的任何个人资料。如果你对提供病历资料有所顾虑，请尽管告诉多样化经理和养老服务处你的这些顾虑，电话 **8290 3223**。

你有权把这种资料提供给你感到放心的员工。

权利和责任

由联邦居家支持计划和较年轻人士家庭及社区照护计划资助的服务机构需按政府要求维持一定的标准，以便提供优质照护服务。在此描述的权利和责任都与这些标准有关。

联邦居家支持计划

从 2019 年 7 月 1 日起，澳大利亚政府推出了新的简化《养老权利章程》。该章程让顾客、其家人和照顾人更容易了解他们可以对养老服务机构有什么期望，不论他们身处养老院所还是在家接受照护。该章程以消费者为照护中心，为消费者提供选择并认可他们受到尊重对待的权利。它承认身份、文化和多样性应该得到重视和支持。消费者责任亦得到修订。这些变化将支持我们为消费者提供照护服务并保护养老服务人员。从 2019 年 7 月 1 日起，我们将向顾客发送资料，协助他们了解新的章程并请他们在上面签字。

养老权利章程 – 2019 年 7 月

养老权利章程

我有权利：

1. 接受安全优质的照护和服务
2. 受到有尊严和尊敬的对待
3. 让我的身份、文化和多样性受到重视和支持
4. 在生活中不受虐待和忽视
5. 通过我能明白的方式了解为我提供的照护和服务信息
6. 调取所有有关我的资料，包括有关我的权利、照护和服务的信息
7. 对我的照护、个人生活和社会生活有控制权和选择权，在选择涉及个人风险的情况下亦如此
8. 对我日常生活、财务和财产的隐私问题有控制权和决策权
9. 坚持独立
10. 让他人听到我的声音并得到他人的理解
11. 请一个我选的人（包括养老服务代言人）支持我或代表我讲话
12. 进行投诉，无需担心受到报复，并让我的投诉得到公平、迅速的处理
13. 维护个人隐私并要求他人保护好我的个人资料
14. 行使我的权利，无需担心对待我的方式会受到负面影响

顾客责任

普通责任

每一个接受照护的人都有以下责任：

- 尊重照护工作人员的人权、法律权益和职场权利，包括在安全环境中工作的权利
- 不会用剥削、虐待、歧视或骚扰的方式对待照护工作人员。

照护和服务

每一个接受照护的人都有以下责任：

- 遵守书面居家照护协议的条款
- 承认他或她的需要会变化，发生变化时应协商对照护和服务进行调整
- 对他或她自己的行为 and 选择负责，即便有些行为和选择会涉及某种风险因素。

沟通

每一个接受照护的人都有以下责任：

- 提供足够信息协助获得批准的机构制定、实施和重审照护计划
- 告诉获得批准的机构及其员工有关照护和服务方面的问题。

通道

每一个接受照护的人都有以下责任：

- 按他或她的照护计划或其它协议规定的时间为照护工作人员提供安全、合理的通道
- 如果他或她在某一天不需要安排居家照护服务，合理地提前通知。

费用

每一个接受照护的人都有责任支付协议中规定的费用；如果他或她的财务状况发生变化，与服务机构协商一个替代安排。

较年轻人士家庭及社区照护计划

顾客权利

顾客使用养老服务处提供的服务有多项权利。养老服务处承认所有顾客都有以下权利：

- 对他们的个人人生价值和尊严的尊重
- 受到礼貌的对待
- 接受获取服务的评估，不会受到歧视
- 对现有服务信息和其它相关事宜的知情权和协商权
- 参与对其照护做的决定
- 从现有选项中进行选择
- 对服务的提供进行投诉，无需担心受到报复
- 请自己挑选的代言人
- 接受优质服务
- 隐私和保密，能够调取养老服务处为其保存的个人资料
- 如果之前服务被拒绝，重新申请获取养老服务处提供的服务
- 在一种安全、包容的状态下获取服务

顾客责任

在顾客作为服务用户拥有多项权利的同时，他们也有对养老服务处的责任。养老服务处要求顾客：

- 尊重服务人员和其它顾客的人生价值、尊严、文化和生活方式
- 礼貌对待服务人员和其它顾客
- 与养老服务处员工一起做出有关其照护的决定后对此种决定的结果负责
- 支持、配合养老服务处员工提供协助和服务
- 为员工提供安全工作环境，帮助他们安全地提供服务

养老服务处的责任

作为服务机构，养老服务处有多项对顾客的责任，包括：

- 提升和尊重顾客的独立和尊严
- 确保顾客获取服务的决定因素仅仅基于需要和机构满足这种需要的能力
- 告诉顾客养老服务处提供的服务支持选项
- 告诉顾客他们与养老服务处所提供的服务有关的权利和责任
- 让顾客和照顾人参与有关评估和照护计划的决定
- 在调整进行中的服务之前与顾客商量
- 包容和响应顾客不同的社会、文化、性及性别认同、生活方式等方面的经历和需要
- 承认照顾人的作用并响应他们的支持需要
- 告诉顾客拟提供服务的信息及任何收费情况
- 告诉顾客与他们有可能接受的服务相关的期待标准
- 确保顾客继续接受与服务机构商定的服务，同时兼顾顾客变化中的需要
- 尊重和保护顾客的隐私和保密权
- 让顾客调取服务机构保存的资料
- 如果照顾人是顾客的法定监护人或已获顾客授权，让照顾人调取服务机构保存的顾客资料
- 用安全的方式为顾客提供服务
- 尊重顾客拒绝服务的决定并确保顾客今后尝试申请养老服务处提供的服务时不会因为这种拒绝而受到差别对待
- 公平、迅速地处理顾客的投诉且不施加报复
- 如果照顾人和老人或较年轻的残疾人之间出现矛盾，进行调解并尝试商量解决办法
- 接受顾客选择并请代言人代表他或她的利益
- 在规划、管理和评价服务的提供时兼顾顾客的经验 and 观点。

收费

每项服务根据收入情况收费，在评估时或由服务协调组在服务开始时根据自我申报的收入情况进行计算。

如果确实没有能力支付费用，经评估认为需要服务的人不会被拒绝服务。如果一位居民经评估认为需要服务、但有困难支付费用，可以商量减少收费或免费。

如果顾客声明有能力支付费用但不缴费，Stonnington 市保留撤销为他们提供服务的权利。

收入自我申报分级表

根据下表测定收入并确定收费标准：

人士	收入水平	收入范围（税前）
单身	低	不到\$37,405
	中	\$37,405 到\$82,225
	高	超过\$82,225
夫妻	低	不到\$57,268
	中	\$57,268 到\$109,922
	高	超过\$109,922
家庭（一名孩子）	低	不到\$63,463（每多一名孩子加\$6,195）
	中	\$63,463 到\$113,070（每多一名孩子加\$6,195）
	高	超过\$113,070（每多一名孩子加\$6,195）

出自：维州政府卫生及民政部。收入范围基于福利部（Centrelink）对养老金领取者的收入测试。

数据集

不包括身份信息的基本数据要反馈给卫生部和卫生及民政部，以协助进行服务规划和评价。Stonnington 市可出于统计分析之目的披露养老服务处顾客的信息（经顾客/授权代表同意而且去掉顾客全名或住址等身份信息）。所收集的信息不会影响顾客权益或获取服务。收集的资料不会透露个人的身份识别信息。

工时表

顾客需要为养老服务处提供的服务（居家照护、贴身照护和暂休照护）签字。在纸质或电子工时表上的签字证明员工到过你家以及干活所花的时间。这个信息用于在每个月底给你开账单。在任何情况下员工都不应该代表你签字或签上他们自己的名字。如果出于某种理由你无法在工时表上签字，请拨打养老服务处的电话 8290 3224。

目前收费标准

下列收费标准在 2022 年 7 月 1 日到 2023 年 6 月 30 日之间有效：

照护服务							
服务类别	费用（每小时）						
	低收入 (免 GST)	中等收入 (免 GST)	高收入 (免 GST)	代理费 (含 GST)			
居家照护	单身\$6.10 夫妻\$8.05	\$19.35	\$41.90	\$94.75			
贴身照护	单身\$6.10 夫妻\$8.05	\$19.35	\$41.90	\$94.75			
暂休照护	单身\$6.10 夫妻\$8.05	\$19.35	\$41.90	\$94.75			
特种暂休照护	\$5.85	\$7.10	\$17.65	\$92.35			
居家维护	\$12.90	\$21.15	\$52.65	\$94.80			
花园打理和檐槽清理	\$12.90	\$21.15	\$52.65	\$94.80			
社区支持服务							
服务类别	费用						
	低收入 (免 GST)	中等收入 (免 GST)	高收入 (免 GST)	代理费 (含 GST)			
社会支持	收费标准随活动或外出情况变化						
社区交通	单程\$1.70						
食品服务							
套餐							
包括的餐食	午餐 (汤、三明治、果汁)	三道菜 (汤、主菜、蔬菜、甜点、果汁)	全天 1 (汤、主菜、蔬菜、三明治、甜点、果汁)	全天 2 (汤、三明治、沙拉、甜点、果汁)			
费用 (免 GST)	\$9.55	\$10.20	\$17.66	\$17.66			
代理费 (含 GST)	\$24.60	\$24.60	\$34.39	\$33.89			
可以单独挑选的餐食							
餐食	汤	主菜	蔬菜	三明治	沙拉	甜点	果汁
费用 (免 GST)	\$3.40	\$6.45	\$2.35	\$5.40	\$6.55	\$2.65	\$0.75
代理费 (含 GST)	\$4.30	\$8.60	\$4.35	\$11.25	\$13.90	\$4.35	\$1.35

关于养老服务处收费的信息

- 养老服务处的费用由州政府、联邦政府和 Stonnington 市地税纳税人补贴。
- 大多数情况下要对接受服务的顾客的收入进行审查，以确定收费标准。如果顾客是不到 16 岁的儿童，要审查的是其父母/监护人的收入。对夫妻而言，不论是其中一位接受服务还是两位都接受服务，都要审查他们的合并收入，以确定收费标准。
- 用于居家维护的材料要收 GST。
- 如果一家代理机构或公司代表顾客支付直接照护费用，这些服务要收 GST。
- 所有由经纪人安排的服务按成本收全费。

支付你的账单

每个月养老服务处向顾客或被指定支付账单的第三方或机构发送提供服务的账单。每个月的账户结算周期会有所不同。大多数账户按日历月结算、采用 4 周的结算周期，不过，正因为采用这种结算办法，偶尔会出现 5 周的结算周期。

如下所示，账单背面有详细的缴费选项：

<p>打电话</p> 	<p>联邦银行</p> <p>拨打 Commweb Council Pay 的电话 1300 736 431，用你的信用卡缴费。</p> <p>澳洲邮局</p> <p>拨打澳洲邮局的 Postbillpay 电话 13 18 16，用你的信用卡缴费。</p> <p>BPAY</p> <p>联系你的银行、信用社或建房协会，通过你的支票、储蓄或信用卡账户缴费。</p>
<p>邮寄</p> 	<p>寄送支票和你账单底部的缴费联：</p> <p>City of Stonnington PO Box 58 MALVERN VIC 3144</p> <p>仅限支票。</p>
<p>面交</p> 	<p>市政府</p> <p>Prahran 市政厅 – Greville 街和 Chapel 街拐角, Prahran Stonnington City Centre – 311 Glenferrie Road, Malvern</p> <p>联邦银行</p> <p>去任何联邦银行网点缴费。</p> <p>邮局</p> <p>亲自去任何邮局缴费。</p>
<p>上网</p> 	<p>市政府网站</p> <p>访问市政府网站用常用信用卡缴费 www.stonnington.vic.gov.au。</p> <p>BPAY</p> <p>用网银在网上缴费。</p>

社区机构目录

机构	电话号码
Stonnington 市（普通问询）	8290 1333
My Aged Care	1800 200 422
Advanced Care Planning Advisory Service （高级照护规划咨询服务）	1300 208 582
Alfred 医院	9076 2000
Caulfield Aged Care Assessment Service (ACAS) （Caulfield 养老服务评估处，简称 ACAS）	9076 6428
Carers Victoria（维州照顾人协会）	1800 242 636
Caulfield Community Health Service （Caulfield 社区健康服务中心）	9076 6666
Caulfield General Medical Centre （Caulfield 普通医疗中心）	9076 6000
Centrelink（福利部）	13 24 68
Commonwealth Carers Respite Centre （联邦照顾人暂休中心）	1800 059 059
Dementia Australia（澳大利亚老年痴呆协会）	1800 100 500
Dementia Victoria（维州老年痴呆协会）	9815 7800
Department of Veteran's Affairs（退伍军人事务部）	13 32 54
Emergency Services (Police, Fire, Ambulance) （紧急服务 – 警察、消防、救护车）	000
Inner South East Post Acute Care (ISEPAC) （内城东南区后重症照护中心，简称 ISEPAC）	9690 7997
Prahran Mission	9692 9500
STAR Health	9525 1300

机构	电话号码
Victorian AIDS Council (维州艾滋病理事会)	9865 6700
原住民和托雷斯海峡岛民的服务	
Victorian Aboriginal Health Service (维州原住民健康服务中心)	9419 3000
Connecting Home – 为被偷去的一代提供服务	www.connectinghome.org.au
代言服务	
Action on Disability Within Ethnic Communities (ADEC) (少数民族社区残疾行动, 简称 ADEC)	1800 626 078
Carers Victoria (维州照顾人协会)	1800 242 636
Elder Rights Advocacy (老年权利代言)	9602 3066 or 1800 700 600
Mi care (之前称“中南区移民资源中心”)	9510 5877
Office of the Public Advocate (公共代言处)	1300 309 337
Ombudsman Victoria (维州调查专员)	1800 806 314
Ombudsman Commonwealth (联邦调查专员)	1300 362 072
Prahran Citizens Advice Bureau (Prahran 市民咨询局)	9804 7220
Seniors Information Victoria (维州老年信息处)	1300 135 090
Seniors Rights Victoria (维州老年权利中心)	
Victorian Aboriginal Health Service (维州原住民健康服务)	9419 3000
文化及语言多样化服务	
Action on Disability Within Ethnic Communities (ADEC) (少数民族社区残疾行动, 简称 ADEC)	1800 626 078
Australian Greek Welfare (澳洲希腊人福利社)	9388 9998
Australian Polish Community Services Inc. (澳洲波兰社区服务社)	9689 9170
CO.AS.IT (意大利社区)	9349 9000

机构	电话号码
Froniditha Care	9552 4100
Jewish Care (Victoria) Inc. (维州犹太人照护处)	8517 5999
Mi care (之前称“中南区移民资源中心”)	9510 5877
Russian Ethnic Representative Council (俄罗斯民族代表理事会)	9415 6444
男同性恋、女同性恋、双性恋、跨性别和双性人服务	
Gay and Lesbian Health Victoria (GLHV) (维州男同性恋及女同性恋健康, 简称 GLHV)	9479 8700
Matrix Guild	0427 482 976
Transgender Victoria (维州跨性别协会)	9020 4642
Vintage Men Incorporated	9819 5483

反馈表

我们重视你的评议和反馈。

请剪下此表，填写后寄到：

Manager Diversity and Aged Services,
City of Stonnington
PO Box 58
MALVERN VIC 3144

顾客资料（可选择填写）	
姓名	
地址	
电话	

你使用什么服务： （比如居家照护、贴身照护、社区交通等）

你对所提供的服务是否满意（请打勾 ）

是

否

请详细描述你的反馈意见：

我们是否能联系你继续讨论此事？（请打勾 ）

是

否