

Multicultural Seniors Information Guide

다문화 노인분들을 위한 정보 안내

정부 협찬 지원 서비스
여러분의 삶의 질을 위해 이용할 수 있습니다.



나에게 어떤 서비스가 필요한가요?

살면서 언제든지 정보나 도움이 필요한 경우가 있지만, 정보 시스템을 통해 제대로 알아보기가 힘들 수 있습니다. 65세 이상 노인분들이 건강하고 만족스러운 삶을 영위하기 위해 이용할 수 있는 정부 협찬 서비스에 대해 여러분과 여러분의 가족이 이해할 수 있도록 도와 드리고자, 이 책자가 마련되었습니다.



목차

- My Aged Care 고객 여정 2
- 호주의 노인 케어 시스템 3
- 통번역 서비스 4
- 치매 6
- 간병 보호자 9
- 사전 계획 11
- 완화 치료 17
- 노인 학대 19
- 여러분의 권리에 대한 이해 21
- 실금 24
- 노인 케어 자원봉사자 방문제도 (Aged Care Volunteer Visitors Scheme: ACVVS) 27
- 지역사회 교통 지원 28
- 식사 배달 서비스 29
- Care finders (케어 검색 서비스) 30
- 정신 건강 31
- 출처 목록 33

© 저작권 2018 Multicultural Communities Council of Illawarra Inc. 제4판 2023. MCCI를 저작권자로 밝힌다면 이 정보를 복제, 배급, 게시, 다운로드 및 기타 방식으로 자유롭게 이용할 수 있습니다.

Partners in Culturally Appropriate Care (PICAC) NSW & ACT는 전국적인 PICAC Alliance의 일원이며, 이 연합회는 문화적 언어적으로 다양한 (CALD) 사람들의 필요를 충족하는 케어를 제공하는 노인 케어 서비스 제공업체들을 지원하기 위한 목적으로 호주 정부로부터 재정 지원을 받습니다. PICAC NSW & ACT는 MCCI로부터 후원을 받습니다.

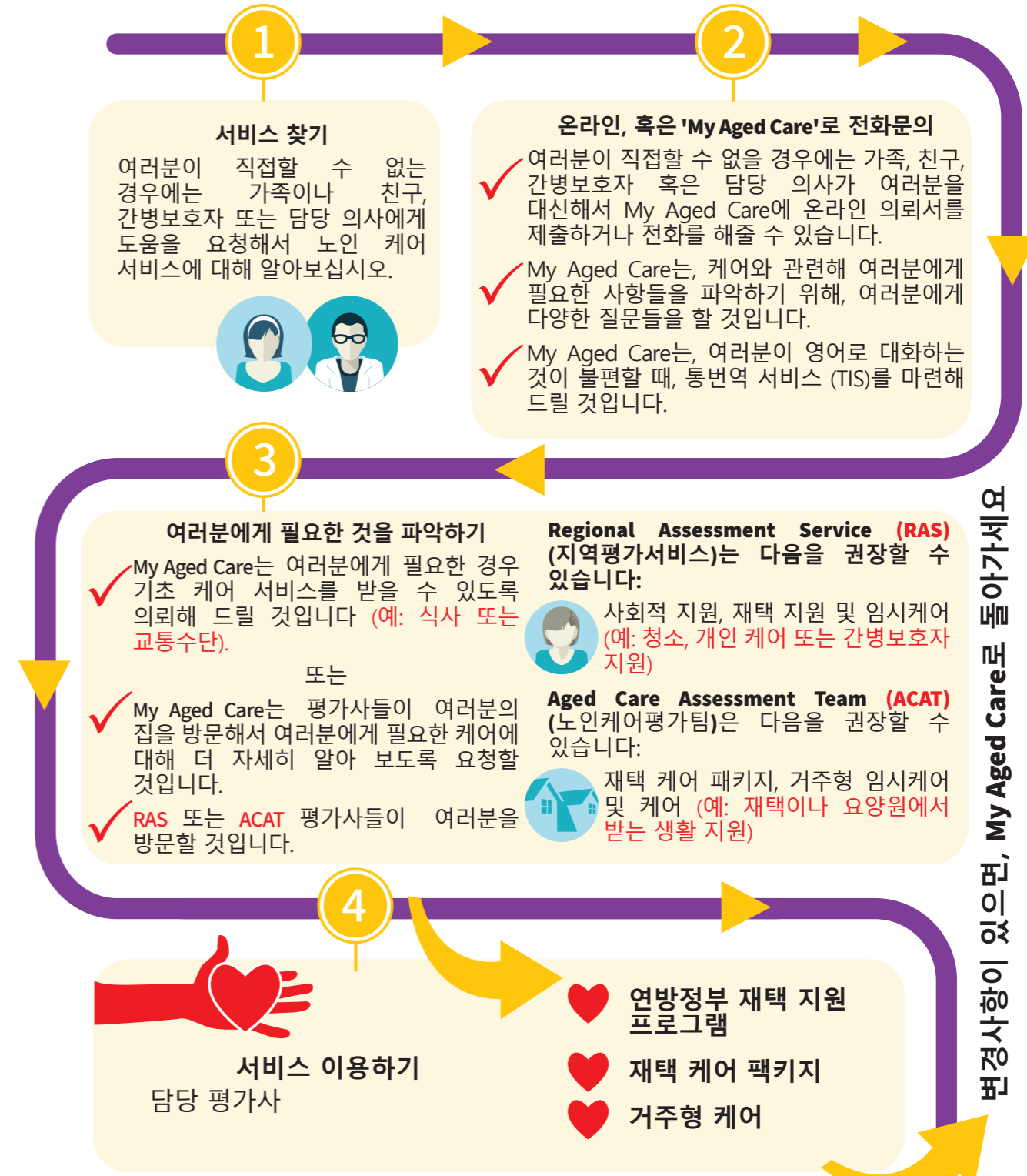
My Aged Care

소비자 여정

 정보 알아보기

 www.myagedcare.gov.au

 1800 200 422



변경사항이 있으면, My Aged Care로 돌아가세요

호주의 노인 케어 시스템



재택 도움
지역사회 기반 서비스



재택 도움



쇼핑



간호 케어



교통 지원



임시 케어



통번역 서비스

통번역 서비스 (TIS)는 Department of Home Affairs에서 제공하며, 영어를 잘 못하는 분들 그리고 그러한 고객들과 소통해야 하는 관공서나 사업체들을 대상으로 제공됩니다.



통번역 (TIS)을 이용할 수 있는 상황

대면 미팅



진료 약속 및 병원 내원



노인 케어 평가



하루 24시간 실시간 전화 통역



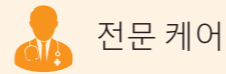
노인 케어 홈



거주형 임시 케어



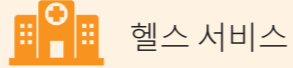
숙소



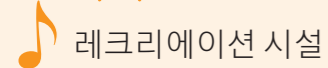
전문 케어



개인 케어

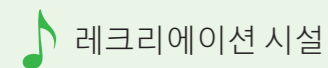


헬스 서비스

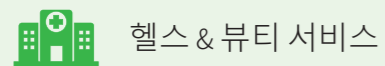


레크리에이션 시설

비정부 협찬 옵션



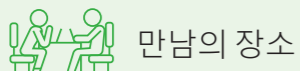
레크리에이션 시설



헬스 & 뷰티 서비스



푸드 아울렛



만남의 장소

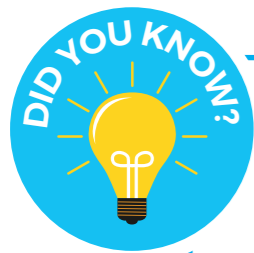


독립적 생활
공용 시설 및 서비스

통번역 서비스 이용 방법

통번역 서비스 (TIS)를 통해 My Aged Care에 전화를 걸 수 있습니다.

1. 오퍼레이터에게 여러분이 원하는 언어를 영어로 알려주십시오.
2. 오퍼레이터가 여러분이 사용하는 언어를 사용하는 통역사와 연결해 줄 것입니다.
3. 통역사에게 My Aged Care에 1800 200 422로 연결해 달라고 요청하면, TIS 오퍼레이터가 여러분을 위해 전화를 걸어 줄 것입니다. My Aged Care에서 전화를 받으면, 통역사가 여러분의 대화를 통역할 것입니다.



ATIS (자동 전화 통역 서비스)는 음성 인식 기술을 통해 요청된 언어를 파악하고, 해당 언어를 사용하는 통역사와 자동으로 연결시켜 드립니다. ATIS는 기관에서 전화를 먼저 걸었을 때 이용될 수 있지만, 비영어 사용자가 먼저 전화를 걸었을 때에는 사용이 불가능합니다.

비영어 사용자들은 통역사를 이용하기 위해 131 450번으로 전화를 걸어야 합니다.



더 자세한 내용

통번역 서비스



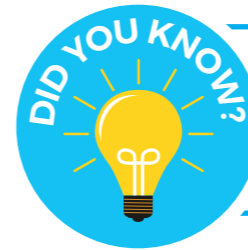
www.tisnational.gov.au



131 450



치매



치매는 인지 능력에 영향을 미치는 100 여개 이상의 다양한 질병들을 통칭하는 용어입니다. 알츠하이머병은 가장 흔한 치매의 한 종류입니다. 치매는 대부분 노인분들에게 영향을 미치지만, 일반적인 노화의 과정은 아닙니다.

치매의 종류



알츠하이머병	알츠하이머병은 뇌를 손상시킵니다	이 병이 뇌의 더 깊은 곳으로 전이됨에 따라 기억, 사고, 행동의 손상을 야기합니다
혈관성 치매	뇌로 가는 혈류 문제와 관련된 치매입니다	학습, 기억 및 언어의 상실과 관련되며 느리고 무기력한 상태, 걷기 어려움, 감정 기복 등의 증상들이 포함됩니다
루이체 치매 (LBD)	루이체 치매는 뇌 안에 있는 신경 세포들의 퇴화 및 사멸로 인해 발생합니다.	집중력과 주의력의 문제, 환시, 파킨슨 증후군
알코올성 치매	과도한 음주와 관련됩니다	기억, 학습 및 기타 정신적 기능들에 영향을 미칩니다
전두측두엽 치매	뇌의 전두엽과 측두엽에 대한 점진적 손상으로 인해 발생합니다.	지적 능력의 감소를 비롯해 성격, 감정, 성격의 변화를 가져올 수도 있습니다.

치매의 증상들

1+1=?
익숙한 과업을 수행하는 것이 어려움

사회적 고립

기분이나 행동의 변화

기억의 문제 그리고/또는 언어의 문제

시간 및 공간에 대한 인식불능

추상적 사고의 문제

도움을 받는 방법

1. 본인이나 친구 또는 가족을 위해 정보를 알아두고 증상을 인지합니다.
2. 전문가와 상담합니다. 먼저 담당 GP (일반의)에게 진료를 받으면 해당 GP가 다른 전문가에게 의뢰해 드릴 것입니다.
3. 전문가로부터 진단을 받습니다.
4. 이용가능한 서비스, 적절한 케어 및 지원 옵션에 대한 정보를 알아봅니다.
5. 치매를 다루는 과정 중에 적절한 헬스 서비스와 사회복지 지원을 이용합니다.



더 자세한 내용

Dementia Australia (호주치매협회)는 치매 환자나 치매 환자를 돌보는 분들에게 세심하고 유연한 서비스를 다양하게 제공합니다. 43개의 다양한 언어로 정보가 제공됩니다.

www.dementia.org.au 1800 100 500

Dementia Support Australia (DSA) (호주치매지원서비스)는 노인 케어 산업 전반에서 치매 케어에 대한 전문 지식을 총괄하는 HammondCare가 주도하는 서비스입니다.

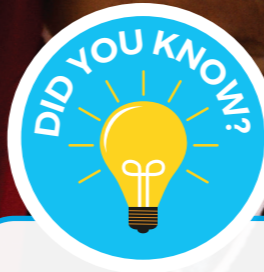
<https://dementia.com.au> 1800 699 799

간병 보호자

장애, 정신질환, 약 그리고/혹은 알코올 의존증, 만성 질환, 불치병을 가지고 있거나 노쇠한 가족 혹은 친구에게 돌봄과 지원을 제공하는 사람이 바로 간병 보호자입니다. 간병 보호자는 돌보는 사람을 위해 음식을 준비하고 청소를 하거나, 화장실 사용과 씻는 것을 도울 수도 있고, 약을 관리하고 의사와의 진료시간에 데려다 주거나, 혹은 그저 정서적인 지원만 제공할 수도 있습니다. 일주일에 몇 시간만 돌봄을 제공하는 간병 보호자들도 있지만, 대다수의 간병 보호자는 풀타임으로 간병을 제공합니다.

간병 보호자 지원

때때로 간병 보호자는 압도된 기분, 외로움 혹은 스트레스를 겪는데, 자신의 간병 역할에 지원이 따르지 않는다고 느낄 때 특히 그렇습니다. 이러한 느낌들은 정상이지만, 이럴 때 도움을 구하는 것이 중요합니다. 도움을 줄 수 있는 다른 가족이나 친구가 있을 수도 있고, 혹은 정규 서비스로부터 추가 지원을 구해야 할 수도 있습니다. 간병 보호자들은 Centrelink에서 Carers Allowance 혹은 Carer Payment 등과 같은 재정 지원을 받을 자격이 될 수도 있습니다. 간병 보호자들이 이용할 수 있는 다양한 서비스가 있으며, 그 예는 다음과 같습니다:



여러분이 돌보는 사람이 정부 노인 케어나 장애 서비스 제공업체들로부터 추가 돌봄이나 지원을 받을 수도 있습니다. 여러분이 돌보는 사람에게 장애가 있거나 65세 미만인 경우, 그 사람은 전국장애보험제도 (NDIS)로부터 장애 지원을 받을 자격이 될 수도 있습니다. 더 자세한 정보: 전화 1800 800 110 또는 웹사이트 www.ndis.gov.au 여러분이 돌보는 사람이 65세가 넘는 경우, 2 페이지에 있는 My Aged Care에 대한 상세 정보를 확인하십시오.

더 자세한 내용

Carers Australia (호주 간병 보호자 협회)는 호주의 무급 간병 보호자들을 대표하는 전국조직입니다. 이 조직은 간병 보호자들의 건강, 웰빙, 회복력 및 재정적 안정을 증진할 뿐만 아니라 가족, 지역사회 및 정부가 돌봄의 책임을 함께 나눌 수 있도록 하기 위해 일하고 있습니다.

Carers Australia는 주 및 준주 정부 파트너들과 멤버 조직들, 전국적인 Network of Carers Associations (간병 보호자 네트워크 연합회)과 협력하여, 필수적인 전국 간병보호자 서비스를 다양하게 전달합니다.

www.carersaustralia.com.au ☎ 1800 242 636

Carer Gateway (간병 보호자 게이트웨이)는 전국 온라인 및 전화 서비스로, 간병 보호자들을 지원하는 실질적인 정보와 자원을 제공합니다.

www.carergateway.gov.au ☎ 1800 422 737



사전 계획

살면서 개인의 상황이 급격하게 바뀔 수 있습니다. 사전 계획 시에 자신과 사랑하는 사람들을 돌보기 위해 어떤 것들을 마련해 두어야 하는지를 생각해 보면 도움이 됩니다.



유언장

내가 사망한 후에 누가 나의 자산을 갖게 될 것이며, 누가 나의 바람이 실행되도록 해줄 것인가?

자산을 가장 잘 보호하는 방법은 명확하고, 법적으로 유효하고, 최신인 유언장을 마련해 두는 것입니다. 또한, 여러분에게 의사결정 능력이 있다면, 즉 스스로 의사결정을 내릴 수 있다면, 여러분은 언제나 횡수에 관계 없이 유언장을 고칠 수 있습니다.



Power of Attorney (위임장)

내가 불능할 때, 누가 돈에 관한 결정을 내리게 되는가?

여러분은 가족, 친구 또는 NSW Trustee & Guardian을 여러분의 대리인으로 선택할 수 있습니다. 여러분에게 의사결정 능력이 있다면, 언제든지 Power of Attorney를 취소할 수도 있습니다. 다른 주에 대한 정보를 원하시면 아래 연락처를 참조하십시오.



ENDURING GUARDIAN (지속보호자)

내가 불능할 때, 누가 나의 건강 및 거주 장소에 관한 결정을 내리게 되는가?

건강 및 생활양식에 관련된 의사결정을 여러분이 스스로 내릴 수 없을 때 여러분을 대신해서 그러한 선택을 해 줄 수 있는 Enduring Guardian을 지명할 수 있습니다.



사전 케어 계획하기

내가 미래에 원하게 될 의료 치료와 케어가 무엇인가?

여러분이 스스로를 위해 의견을 내지 못하게 될 경우에, 여러분이 원할 수도 있는 의료 및 보건 케어의 종류를 의사 및 가까운 사람들과 의논하십시오.

사전계획을 위한 체크리스트

아래 체크리스트를 이용하면 사전계획에 도움이 될 수도 있습니다.

1. 여러분의 사전계획 체크리스트

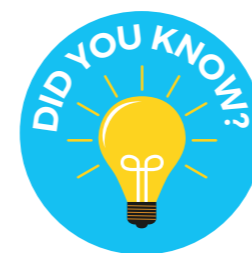
사전계획기록	예 / 아니요	기타 정보
Enduring Guardian (지속보호자) 서류를 작성하셨나요?		그 서류는 어디에 있나요? 당신의 Enduring Guardian은 누구입니까?
Record of My Wishes (나의 바람 기록) 양식을 작성하셨나요?		그 서류는 어디에 있나요?
Power of Attorney를 작성하셨나요?		그 서류는 어디에 있나요? 당신의 Attorney는 누구입니까?
서면으로 작성된 Advance Care Directive (사전케어지시)가 있나요?		그 서류는 어디에 있나요?
장기 및 조직 기증에 대해 생각해 보셨나요?		등록을 해야 하나요? 누구에게 알려주셨나요?
장례식 계획을 세워두셨나요?		그 서류는 어디에 있나요?

2. 당신의 **연락처** 체크리스트

연락을 취해야 할 사람	예 / 아니요	그 사람의 연락처
당신의 바램들에 관해 헬스 및 사회복지 전문가들과 상의해 보셨나요? 그렇다면, 당신을 위한 Advance Care Planning Summary (사전케어계획 요약서)가 작성되었나요?		
당신의 바램들에 관해 헬스 및 사회복지 전문가들과 상의해 보셨나요?		
전문가가 작성한 사전계획 서류 (유언장, Power of Attorney, Enduring Guardianship)를 가지고 계십니까?		
당신의 유언장을 집행할 사람이나 신탁 기관을 임명하셨습니까?		

3. 당신의 **정보 및 서류** 체크리스트

정보 / 서류	누가 서류의 보관 장소를 알고 있나요?	주의
출생증명서		
은행계좌 정보		
생명보험증서 정보		
주택보험증서 정보		
자동차보험증서 정보		



Centrelink Age Pension의 모든 혜택을 받을 수 있는 분들에게는 유언장 작성 서비스가 무료로 제공됩니다 (Centrelink Age Pension의 모든 혜택을 대체하는 Department of Veterans' Affairs Pension 등과 같은 기타 정부 혜택을 받고 있는 분들도 해당됩니다).



더 자세한 내용

Older Persons Advocacy Network (OPAN) (노인옹호 네트워크)는 호주 전역에 걸쳐 노인분들에게 무료 옹호 서비스, 정보 및 교육 서비스를 제공하는 전국 단체입니다.

www.opan.com.au 1800 700 600

NSW Trustee & Guardian (뉴사우스웨일즈 주 신탁관리 및 후견)은 다양한 언어로 된 사전 계획 정보를 가지고 있으며, 또한 애보리진 원주민 지역사회를 위한 다양한 출판물도 가지고 있습니다.

www.tag.nsw.gov.au 1300 364 103

Planning Ahead Tools(사전계획 툴) 웹사이트는 유언장, Power of Attorney, Enduring Guardianship에 관한 간략한 정보를 제공합니다.

www.planningaheadtools.com 1300 554 791

Advanced Care Planning Australia (호주 사전케어 계획 협회)는 전국 프로그램이며 Advanced Care Planning 및 Advanced Care Directives에 대한 정보를 전달합니다.

www.advancereplanning.org.au 1300 208 582

Legal Aid (법률구조협회)는 호주 전역에 걸쳐 유언장, Power of Attorney, Enduring Guardianship에 관한 무료 정보를 제공합니다. 이 단체는 이들 서류를 작성해 주는 곳을 소개해 드릴 수도 있습니다.

Legal Aid ACT www.legalaidact.org.au 1300 654 314

Legal Aid NSW www.legalaid.nsw.gov.au 1300 888 529

Legal Aid NT www.legalaid.nt.gov.au 1800 019 243

Legal Aid QLD www.legalaid.qld.gov.au 1300 65 11 88

Legal Aid SA www.lsc.sa.gov.au 1300 366 424

Legal Aid TAS www.legalaid.tas.gov.au 1300 366 611

Legal Aid VIC www.legalaid.vic.gov.au 1300 792 387
(19 여개의 다양한 언어 서비스를 제공합니다)

Legal Aid WA www.legalaid.wa.gov.au 1300 650 579



State Administrative Tribunals(주 행정심판소)는 법적 역량이 없는 사람이 관여된 사안들을 지원하거나, 또는 Power of Attorney/ Enduring Guardianship이 준비될 때 역량이 있었는지 여부에 대한 우려가 있는 사안들을 지원합니다.

NSW Civil and Administrative Tribunal (NCAT)

www.ncat.nsw.gov.au 1300 006 228

VIC Civil and Administrative Tribunal (VCAT)

www.vcat.vic.gov.au 1300 018 228

ACT Civil and Administrative Tribunal (ACAT)

www.acat.act.gov.au (02) 6207 1740
(옵션 #1 선택)

QLD Civil and Administrative Tribunal (QCAT)

www.qcat.qld.gov.au 1300 753 228

SA Civil and Administrative Tribunal (SACAT)

www.sacat.sa.gov.au 1800 723 767

WA State Administrative Tribunal (SAT)

www.sat.justice.wa.gov.au (08) 9219 3111

NT Civil and Administrative Tribunal (NTCAT)

www.nt.gov.au (08) 8999 5511

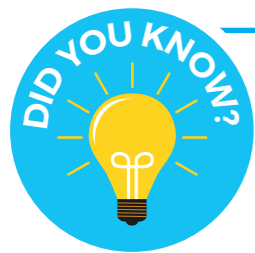
TAS Civil and Administrative Tribunal

www.guardianship.tas.gov.au 1300 799 625



완화 치료

완화 치료는 시한부나 불치병 환자들이 가능한 만족스럽고 편안하게 삶을 영위할 수 있도록 돕는 케어입니다.

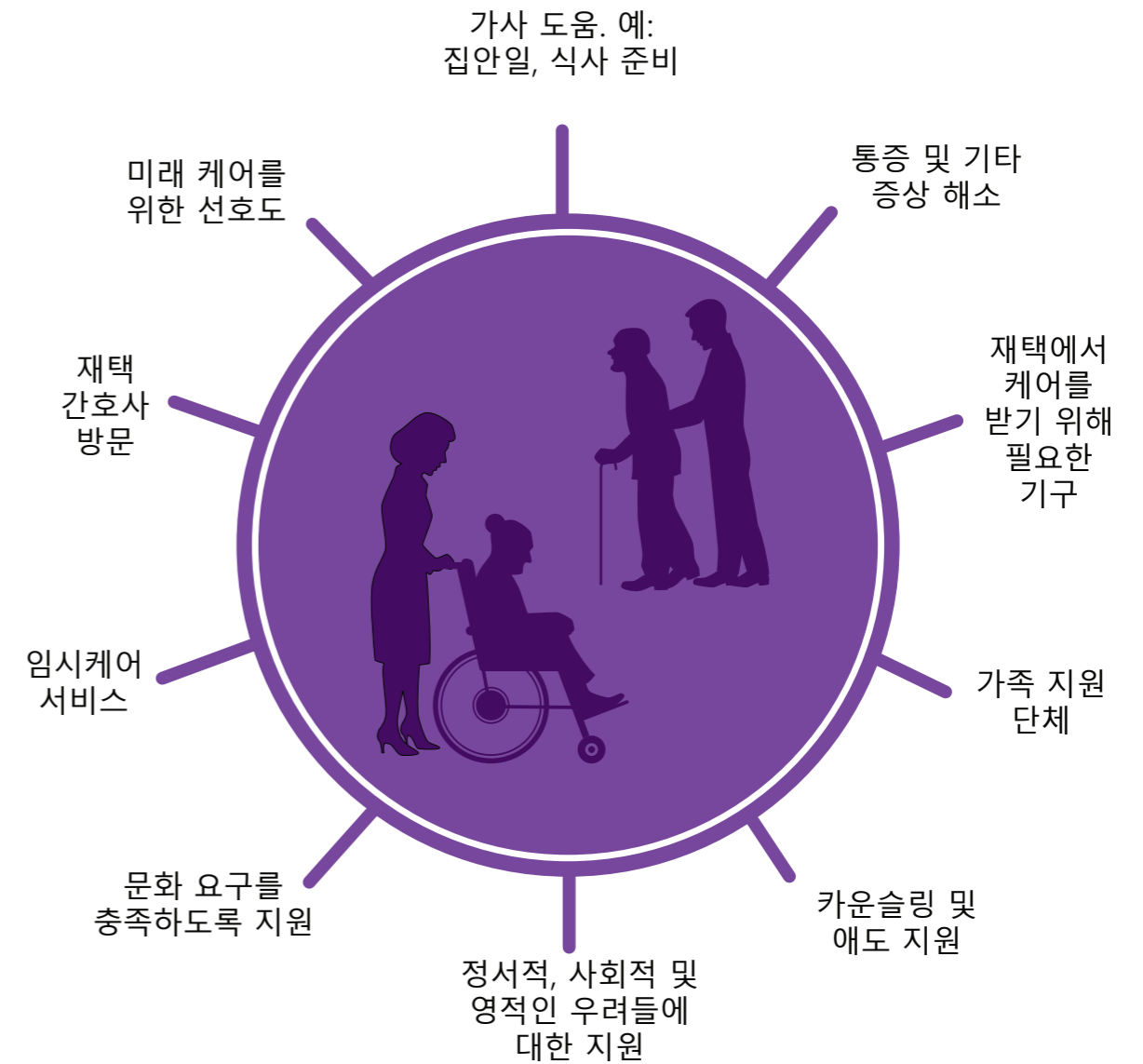


완화 치료 서비스가 제공될 수 있는 장소

- 병원
- 재택
- 완화치료 전문 병동
- 거주형 노인 케어 시설



이용가능한 케어의 유형



더 자세한 내용

Palliative Care Australia (호주 완화 치료 협회)는 완화 치료를 위한 전국 최고 조직입니다. 완화 치료는 질병, 특히 통증과 증상을 관리하는 데 도움을 드리기 때문에, 시한부 질병을 다루는 중에 가능한 최대로 삶을 영위할 수 있습니다. 또한, 완화 치료는 간병 보호자들과 가족들에게도 지원을 제공합니다.

www.palliativecare.org.au

☎ 02 6232 0700





노인 학대

노인 학대는, 신뢰가 기대되는 관계에서 노인에게 해를 입히거나 고통을 야기한, 단일 혹은 반복된 행동, 또는 적절한 행위의 부재를 말합니다.

노인 학대의 유형

심리적/정서적 학대

- 누군가 여러분에게 상처를 주거나 여러분의 소유물을 손상시키려고 함
- 위협을 당하거나, 굴욕감을 주거나, 괴롭힘을 당하고 있음
- 양로원으로 옮겨질 것이라는 협박을 당하고 있음
- 스스로 결정을 내릴 수 있는 권리를 묵살당하고 있음



재정적 학대

- 연금이 빼돌려지거나 은행 계좌에서 돈을 빼감
- 허가 없이 소유물이 매각됨
- 유언장을 변경하라는 압박을 받고 있음
- 누군가 금융 및/혹은 재산을 양도하라고 종용함
- 돈이 어떻게 관리되고 있는지 모르거나 돈이나 자산에 대한 의사 결정에서 배제됨



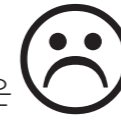
신체적 학대

- 손바닥으로 때리기, 치기, 밀기, 흔들기, 밀치기 또는 제지하기
- 인가되지 않은 신체적 혹은 화학적 제지
- 의자에 결박하는 것 등과 같은 신체적 제지



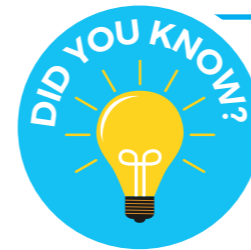
방치

- 누군가에게 약물을 너무 많이 혹은 너무 적게 제공함.
- "본인의 안전"을 구실로 누군가를 집에 두거나 방에 가둬 둠 - 예: 치매 환자.
- 간병 서비스 이용을 제한함 예: 가사일 지원, 개인 케어, GP 진료, 쇼핑을 위한 교통수단, 사교적인 외출.
- 음식, 적절한 옷, 숙소 등과 같은 기본적인 필요를 충족시켜 주지 않음.



성적 학대

- 성적 학대는 범죄로서 여러분이 불편하게 느끼거나, 놀라게 하거나 위협적이거나 겁나게 만드는 성적인 모든 행동이 포함될 수 있습니다.
- 합의하지 않은 성적인 접촉. 예: 타인의 성기를 만짐, 원치 않게 포르노그래피에 노출됨, 강요된 알몸, 성희롱, 성폭행.



NSW 주 정부는, 장애를 가진 성인들 그리고 노인분들이 지인으로부터 집이나 지역사회에서 학대, 방임 및 착취를 당하지 않도록 더 잘 보호하기 위해, Ageing and Disability Commissioner (노인 장애인 보호 관리 위원회)를 만들었습니다.

NSW Ageing and Disability Abuse Helpline에 1800 628 221번으로 연락하십시오

- 이용가능한 지원 서비스들에 대한 정보를 얻으실 수 있습니다
- 우려에 대해 전문가와 상담할 수 있습니다
- 판단 받지 않고 경청될 수 있습니다

익명으로 헬프라인에 전화할 수 있고, 도움을 주는 친구와 함께 전화를 걸 수도 있습니다. 통역사를 이용하기 원하시면 상담원에게 알려주십시오.

도움이 필요하시면 지금 전화하십시오.

더 자세한 내용

Persons Advocacy Network (OPAN) (인권 옹호 네트워크)는 호주 전역에 걸쳐 노인분들에게 무료 옹호 서비스, 정보 및 교육 서비스를 제공하는 전국 단체입니다. 각 주에는 개별 헬프라인이 있습니다. 더 자세한 정보를 원하시면, OPAN에 연락하십시오.

www.opan.com.au

☎ 1800 700 600

1800 ELDERHelp (1800 353 374)은 노인 학대에 관한 정보 및 조언을 구하는 통화자들을 자동으로 해당 주나 준주의 전화 서비스로 연결해드리는 무료 전화 서비스입니다.

☎ 1800 353 374



여러분의 권리에 대한 이해

사는 곳과 관계 없이 혹은 지원 필요한 정도와 관계 없이, 우리는 모두 권리를 가지고 있습니다. 정부 협찬 케어 및 노인 케어 서비스를 받는 경우, 여러분은 권리를 가집니다.

노인 케어 권리 헌장

나는 다음과 같은 권리를 가진다

- | | |
|---|--|
| 1. 양질의 안전한 케어 및 서비스에 대한 권리 | 8. 나의 일상 생활 중 개인적인 측면, 재무 및 재산에 대한 통제권을 가지고 의사결정을 내릴 권리 |
| 2. 존엄과 존중으로 대우 받을 권리 | 9. 나의 독립성에 대한 권리 |
| 3. 나의 정체성, 문화 및 다양성이 소중히 여겨지고 지지될 권리 | 10. 경청되고 이해 받을 권리 |
| 4. 학대 및 방임 없이 생활하는 권리 | 11. 노인 케어 옹호자를 비롯해, 내가 직접 선택한 사람이 나를 지원하거나 나를 대변하도록 할 권리 |
| 5. 내가 이해할 수 있는 방식으로 나의 케어 및 서비스에 대한 정보를 얻는 권리 | 12. 보복없이 자유롭게 불만을 제기하고, 나의 불만이 공정하고 신속하게 처리될 권리 |
| 6. 나의 권리, 케어 및 서비스에 대한 정보를 포함하여, 나 자신에 대한 모든 정보를 이용할 권리 | 13. 개인 프라이버시 및 나의 개인정보를 보호받을 권리 |
| 7. 나의 선택이 개인적인 위험을 수반하는 경우를 포함하여, 나의 케어를 비롯해 개인적이고 사교적인 삶에 대해 내가 통제권을 가지고 의사결정하는 권리 | 14. 내가 대우 받는 방식에 부정적인 영향을 미치지 않고, 나의 권리를 행사하는 권리 |

Aged Care Quality and Safety Commission (노인 케어 품질 안전 위원회)

Aged Care Quality and Safety Commission (노인 케어 품질 안전 위원회)은 무료 서비스를 제공하여, 다음과 같이 호주 정부가 협찬하는 노인 케어 서비스의 질에 대한 우려를 누구나 제기할 수 있도록 합니다.

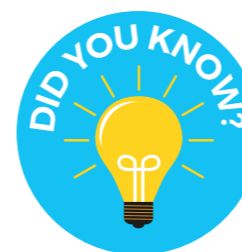
- 거주형 케어 및 거주형 임시케어
- 재택 케어 팩키지
- 연방정부 재택 지원 프로그램
- 유연한 케어, 과도기 케어 포함

도움을 받는 방법

- Aged Care Quality and Safety Commission에 무료전화 1800 951 822번으로 연락할 수 있습니다. 필요한 경우에는, 무료로 통역사를 제공해 드릴 것입니다.
- 웹사이트에서 불만제기 양식을 다운로드 받으신 후에 작성해서 제출해 주십시오 - www.agedcarequality.gov.au
- 서신 보내기: The Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819, (여러분이 살고 있는 지역 수도의 우편번호)

서신에 다음 내용을 반드시 포함시키십시오:

- 보내는 사람의 이름, 주소 및 전화번호
- 불만제기를 접수하는 날짜
- 불만에 대한 상세 내용, 특정 사건 일자들과 관련 코멘트 포함
- 해당 노인 케어 홈 또는 재택 케어 서비스, 그리고 그 곳이 위치한 주/준주
- 불만제기와 관련된 노인 케어의 수혜자 이름.



재화나 서비스를 살 때, 여러분은 Australian Consumer Law (호주소비자법) 하에서 권리를 가집니다. 재택 케어 재화나 서비스를 살 때에도, 혹은 정부 협찬 재택 케어 패키지를 받을 때도 여러분은 동일한 권리를 가집니다. 여러분의 돈으로 혹은 정부의 재정지원으로 구매했는지 관계 없이, 여러분의 소비자 권리를 아는 것이 중요합니다.

여러분의 소비자 권리에 대한 더 자세한 정보를 www.accc.gov.au/agedcare 에서 볼 수 있습니다.



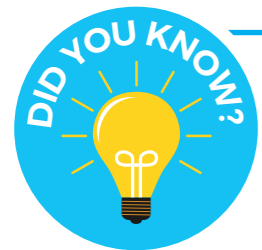
옹호

노인 케어 옹호는 여러분의 삶에 영향을 주는 의사결정에 여러분이 의견을 낼 수 있도록 돕는 일을 합니다. 옹호는 케어, 서비스 및 삶의 질에 대한 여러분의 통제권을 증진하는 것을 목표로 합니다.

옹호자들이 하는 일:

- 여러분의 권리와 책임에 대한 정보를 제공합니다.
- 여러분의 우려를 경청합니다
- 여러분의 노인 케어 제공업체와 문제나 불만을 해결하는데 도움을 드립니다
- 필요한 경우에는 여러분의 서비스 제공업체와 상의합니다
- 필요하다면 다른 기관들에 의뢰합니다

서비스 비용을 너무 과하게 지급하고 있거나, 부당한 대우를 받고 있거나, 계약서에 명시된 서비스를 받지 못하고 있다고 생각하는 경우에 도움을 드릴 수 있습니다.



옹호 서비스는 커뮤니티 기반의 기관들입니다. 옹호는 무료이며, 독립적이고 비밀이 보장됩니다. 옹호자는 행동을 취하기 전에 항상 여러분의 허가를 구할 것입니다.



더 자세한 내용

Older Persons Advocacy Network (OPAN) (노인 옹호 네트워크)는 호주 전역에 걸쳐 노인분들에게 무료 옹호 서비스, 정보 및 교육 서비스를 제공하는 전국 단체입니다.

www.opan.com.au

☎ 1800 700 600

Aged Care Quality & Safety Commission (노인 케어 품질 안전 위원회)는 여러분의 우려를 해당 서비스 제공업체에게 직접 전달함으로써 여러분을 옹호해 드릴 수 있으며, 그 불만 제기 절차 중 어떤 단계에서나 여러분을 계속 지원해드릴 수 있습니다.

www.agedcarequality.gov.au

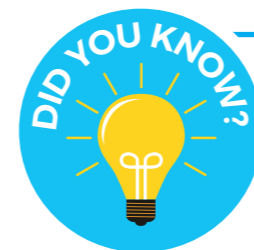
☎ 1800 951 822

실금

나이가 들어가면서, 방광과 장에 대한 제어력이 사라지는 것이 더욱 더 일반적입니다. 실금의 원인들 중 몇 가지 예:



노인분들이 실금을 겪는 것이 더욱 일반적이지만, 실금은 치료되고 관리될 수 있습니다.



실금을 겪을 때, 관리를 위해 패드나 팬츠와 같은 실금 제품들을 이용해야 하는 경우도 있습니다. 호주 정부 및 주/준주 정부들은 재정적 지원을 통해 이들 제품에 대한 비용 부담을 덜어드립니다.

어떤 증상들이 있나요

	예	아니요
• 때때로 방광이 다 비워지지 않은 듯한 느낌이 드나요?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• 급하게 화장실에 가야 하나요?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• 방광이나 장을 제어하지 못할 것 같아서 종종 불안감이 드나요?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• 밤에 화장실에 가기 위해 한 두 번씩 잠에서 깨나요?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• 화장실에 도착하기 전에 실금이 때때로 발생하나요?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• 무거운 것을 들거나, 재채기나 기침을 하거나, 웃을 때 실금이 때때로 발생하나요?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• 앉아 있거나 누워 있는 자세에서 일어나는 자세로 바꿀 때 실금이 때때로 발생하나요?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• 장을 비우기 위해 힘을 많이 주어야 하나요?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• 때때로 속옷이 더럽혀 지나요?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• 하루 일과를 계획할 때 가까운 화장실을 우선적으로 염두하나요?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

위 문항들 중 하나에 '예'라고 답하셨다면, 방광이나 장을 제어하는 데 문제가 있을 수도 있습니다. 실금은 흔히 수술 없이 치료되거나 관리될 수 있으니 도움을 구하세요.



도움을 받는 방법

담당 의사에게 진료를 받거나 **National Continence Helpline** (전국 실금 상담전화)에 **1800 33 00 66**번으로 연락하세요. National Continence Helpline (전국 실금 상담전화)은 무료 전화이며 실금 간호사 상담가들로 구성되어 있습니다. 이 상담전화는 다음에 관한 정보와 조언을 제공합니다:

- 실금 문제들
- 치료 옵션들
- 패드 등과 같은 제품들을 비롯해서, 실금을 관리하는 방법
- 실금 제품 구매 비용 부담을 줄여주는 재정 지원 제도들
- 지역 내에 있는 실금 서비스, 제품 공급업체 및 제품 제조업체의 위치

영어 이외의 다양한 언어로 만들어진 무료 정보 안내서도 제공해 드릴 수 있습니다.

더 자세한 내용

Continence Foundation of Australia (호주 실금 재단)는 방광 및 장 건강을 홍보하는 전국 최고 조직입니다. 이 재단은 방광 및 장을 제어하지 못하는 문제로 인해 영향을 받고 있거나, 그러한 위험이 있는 호주인들의 이해관계를 대변하며 그들의 이해관계를 위한 옹호자 역할을 합니다.

www.continence.org.au

☎ 1800 330 066

Bladderbowel.gov.au 이 웹사이트는 방광 및 장 문제들의 예방 및 관리에 유용한 정보를 제공합니다.

www.bladderbowel.gov.au

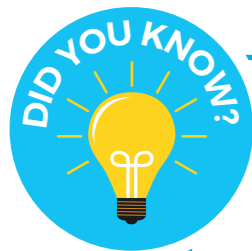
National Public Toilet (전국 공공 화장실)은 호주 전역에 있는 16000 여개 이상의 이용가능한 공공 화장실에 대한 정보를 제공하며, 여기에는 접근가능성, 개방 시간 및 설비에 대한 정보도 포함됩니다.

www.toiletmap.gov.au



Aged Care Volunteer Visitors Scheme

외로움을 느끼거나 자신의 문화와 전통으로부터 고립되어 있다고 느끼며, 새로운 사람을 만나기 원하는 노인분들은 Aged Care Volunteer Visitors Scheme (ACVVS)를 통해 무료로 지원을 받을 수 있습니다. 이 프로그램은 정기적인 방문이나 전화 통화를 통해 노인분들과 자원봉사자들을 연결시켜 드립니다. 65세가 넘는 노인으로서, 정부 보조 거주형 노인 케어 혹은 홈 케어 패키지를 승인 받았거나 그러한 서비스를 이미 받고 있는 분들이 ACVVS를 이용할 수 있으며, 거주형 케어 및 홈 케어를 위해 승인을 받았거나 National Priority System (전국 우선순위 시스템)에 등록된 케어 수혜자들도 포함됩니다.



호주에 140 여개의 ACVVS 지역사회 단체가 있다는 점을 알고 계셨나요? 예전에는 Community Visitors Scheme (CVS)라고 알려진 이 제도는, 30년 동안 시행되고 있습니다. 이 친목 프로그램은 무료이며, 호주 정부의 재정 지원을 받습니다.

더 자세한 내용

Aged Care Volunteer Visitors Scheme (ACVVS, 노인케어 자원봉사자 방문제도) 회원들은 자원봉사자들과 노인들을 연결시켜 드립니다. 운영 방식 및 방문 요청 방법에 대한 상세 정보를 알아보십시오.

ACT, NSW & Victoria

☎ 0491 272 417

ACVVS 웹사이트

🌐 health.gov.au/our-work/aged-care-volunteer-visitors-scheme-acvvs



지역사회교통 지원

지역사회 교통 지원스는 저렴하고, 유연하며, 접근성이 있습니다. 여러분은 다음에 대해 지역사회 교통 지원 서비스를 이용할 수 있습니다

- 진료 예약에 가기 위해
- 레크리에이션 또는 사교적 외출
- 쇼핑을 하기 위해
- 필수 행사에 참석

교통 지원 서비스 (차나 버스)가 여러분을 직접 픽업할 수도 있고, 택시 서비스 등을 위한 상품권이 여러분에게 제공될 수도 있습니다.

도움을 받는 방법

다음의 경우 지역사회 교통 지원 서비스에 이용 자격이 될 수 있습니다

- 다문화 배경 출신
- 거동이 불편한 장애로 인해 일반적인 교통수단을 사용할 수 없거나 치매 환자인 경우 (65세 초과, 애보리진 원주민이나 토레스해협 주민들의 경우에는 50세 초과)
- 벽지나 외딴 지역에 거주하며 일반 교통수단을 이용할 수 없는 경우
- 금융 소외 계층

해당 지역의 지역사회 교통 제공업체가 여러분의 보조금 수령 자격에 대해 상의할 수 있으며, 자격이 되는 경우, 평가 및 등록 절차들에 대해 상담해 드릴 수 있습니다.

더 자세한 내용

Community Transport (지역사회 교통 지원)는 이동 수단에 문제를 가진 분들을 위해 집과 목적지 사이 이동을 도와 드리는 서비스입니다. 호주 전역에 제공되는 Community Transport는 사교적인 행사, 가족 행사 및 문화 행사에 참석하고 쇼핑이나 의료 예약에 갈 수 있도록 도와 드립니다.

🌐 www.cto.org.au

☎ 1300 679 286

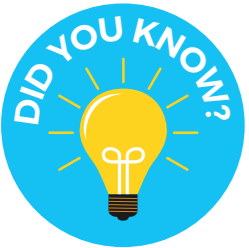


Meals on Wheels (식사배달 서비스)

Meals on Wheels은 집으로 식사를 배달시키려는 노인분들이 이용할 수 있습니다. 이 서비스는 다양한 식단 요구를 위해 여러 옵션을 제공하며, 당뇨병에 적합하고 저염식이며, 문화적으로 다양한 식사를 제공합니다.

도움을 받는 방법

- 65세가 넘는 경우 (애보리진 원주민과 토레스해협 주민의 경우 50세가 넘는 경우), 집까지 식사 배달을 해주는 서비스를 포함해, Home Support Services (재택 지원 서비스)를 받을 자격이 될 수도 있습니다.
- 아래 웹사이트를 통해서 해당 지역의 Meals on Wheels 서비스 기관에 연락하십시오. 해당 기관은 서비스 운영 방식과 개시 방법을 설명해 드릴 것입니다.
- 보조금 할인 금액으로 식사 배달을 받으려면, 장애 연금이나 노령 연금을 전액 또는 일부를 수령하고 있어야 합니다. 간병 보호자들도 종종 이 서비스에 적격합니다.



긴급하게 음식이 필요한 상황에 처해 있다면, 해당 지역의 Meals on Wheels 서비스 기관에 직접 연락할 수 있습니다. 해당 기관은 즉시 서비스를 제공할 것이며, 여러분을 My Aged Care 에 의뢰하는데 도움을 드릴 수 있습니다.

더 자세한 내용

Australian Meals on Wheels Association (AMOWA) (호주 밀즈온휠스 협회)은 주와 준주의 연합회들이 대표하는 600 여개의 서비스 기관들과 함께 최선의 실행방식을 개발하고 공유할 수 있는 길을 제공하며, 호주에서 Meals on Wheels를 홍보하고 인식을 높이는 역할도 수행하고 있습니다.

NSW	🌐 www.nswmealsonwheels.org.au	☎️ (02) 8219 4200
ACT	🌐 www.redcross.org.au	☎️ (03) 9345 1800
QLD	🌐 www.qmow.org	☎️ 1300 090 97 90
VIC	🌐 www.mealsonwheelsvictoria.org.au	☎️ 0459 406 433
SA	🌐 www.mealsonwheelssa.org.au	☎️ 1800 854 453
TAS	🌐 www.mowtas.org.au	☎️ 1800 696 325
WA	🌐 www.mealsonwheelswa.org.au	☎️ contactwa@mealsonwheels.org.au



Care finders (케어 검색 서비스)

자신에게 필요한 지원 서비스를 이해하고 이용하는 데 있어서 추가적인 도움이 필요한 분들도 있습니다. Care finders (케어 검색 서비스)는 도움을 줄 수 있는 가족이나 친구가 없는 가장 취약한 노인분들을 위한 무료 서비스입니다.

Care finders는

- 여러분이 원하시면 대면으로 만날 것입니다
- 노인 케어 시스템에 대해 설명해 드릴 것입니다
- 적절한 서비스를 이용할 수 있도록 도와드릴 것입니다.

Care finders로부터 도움 받기

호주 전역에 care finder 기관들이 있습니다. 여러분은 전화를 걸어서 도움을 청할 수 있습니다.

🌐 www.myagedcare.gov.au/help-care-finder

☎️ MCCI에 (02) 4229 7566에 연락하시면 다른 서비스 기관들에 연결해 드립니다.

정신 건강

정신 질환은 느끼고, 생각하고, 행동하고, 타인과 상호작용하는 방식에 상당한 영향을 미치는 질병입니다.

여러가지 사회적, 심리적, 생물학적 요인들이 정신 건강 수준에 부정적인 영향을 미칠 수 있습니다.

여러분의 정신 건강은 전반적인 웰빙을 위한 핵심 요소입니다. 정신 건강의 저하는 여러분의 자신감과 삶에 대처하는 능력에 영향을 미칠 수도 있습니다.

노화에는 어려움이 따르며, 여러분은 정신적 신체적 활동성을 항상 유지하는 것이 어려울 수도 있습니다.

정신 건강에 영향을 미칠 수도 있는 많은 문제들이 있습니다. 그 예로는 질병, 슬픔과 상실, 재정적인 어려움, 주거 상황의 변화, 사회적 고립 등이 있습니다.

정신 질환은 신체 질환과 다를 것이 없다는 점을 기억하는 것이 중요합니다. 심장병 치료와 회복의 핵심 요소가 조기 발견인 것처럼, 정신 질환의 경우도 이와 동일할 것입니다.

도움을 받는 방법

담당 의사에게 정신 건강에 대한 조언을 구하는 것이 바람직한 첫 단계입니다. 필요한 경우, 담당 의사는 여러분에게 가장 잘 맞는 지원 서비스로 의뢰해 줄 수 있습니다. 노인분들과 간병 보호자들이 도움을 청할 수 있는 우수한 기관들도 있습니다.

자세한 내용

- **My Aged Care** - 호주 정부가 제공하는 노인 케어 서비스

www.myagedcare.gov.au

☎ 1800 200 422

- **Head to Health**는 호주에서 가장 신뢰받는 정신 건강 기관들이 제공하는 디지털 정신 보건 서비스를 검색하는데 도움을 드릴 수 있습니다. 앱, 온라인 프로그램, 온라인 포럼, 전화 서비스, 디지털 정보 자료들을 한 곳에 담고 있습니다.

www.headtohealth.gov.au

☎ 1800 648 911

- **At Ease** - 재향 군인들을 위한 정신 건강 지원 서비스, 이 기관은 징후를 파악하고 조치를 취하여 건강을 높은 수준으로 유지할 수 있도록 돕습니다

www.at-ease.dva.gov.au

☎ 133 254

- **Beyond Blue** - 나이나 거주지역에 관계 없이 호주의 모든 사람들에게 정보와 지원을 제공하여 가능한 최선의 정신 건강 상태를 이룰 수 있도록 돕습니다.

www.beyondblue.org.au

☎ 1300 22 4636

- **SANE Australia** - 정신 건강에 대한 인식, 온라인 동료 지원 및 정보, 낙인 감소, 전문 전화상담 서비스, 연구조사 및 옹호를 제공합니다.

www.sane.org

☎ 1800 187 263

- **Lifeline** - 24시간 위기 지원 및 자살 예방 서비스.

www.lifeline.org.au

☎ 13 11 14

- **Suicide Call Back Service** - (자살 콜백 서비스) 자살로 인해 영향을 받은 사람들에게 연중 무휴로 전화, 영상, 온라인 전문 카운셀링 서비스를 전국적으로 제공합니다.

www.suicidecallbackservice.org.au

☎ 1300 659 467

- **Health Direct Australia (호주건강상담전화)**- 24시간 운영되는 무료 건강 조언 및 정보.

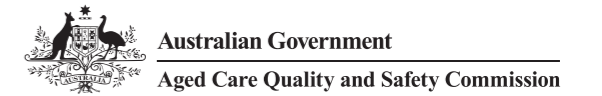
www.healthdirect.gov.au

☎ 1800 022 222

출처 목록

- www.mindhealthconnect.org.au/anxiety
- www.bspg.com.au/dam/bsg/product?client=BEYONDBLUE&prodid=BL/0063&type=file
- www.tisnational.gov.au/
- www.myagedcare.gov.au/
- www.dementia.org.au/
- www.healthdirect.gov.au/dementia-symptoms
- www.cancercouncil.com.au/blog/palliative-care-infographic/
- www.palliativecare.org.au/understanding-palliative-care-parent-menu/what-is-palliative-care
- www.carersnsw.org.au/facts/who-are-carers
- www.agedcare.health.gov.au/support-services/the-national-aged-care-advocacy-program
- www.agedcarecomplaints.gov.au/raising-a-complaint/lodge-a-complaint/
- www.continence.org.au/
- www.opan.com.au
- www.health.nsw.gov.au
- www.australiancta.org.au
- www.mealsonwheels.org.au
- www.alz.org/alzheimers_disease_10_signs_of_alzheimers.asp
- www.agedcare.health.gov.au/older-people-their-families-and-carers/community-visitors-scheme
- www.mcci.org.au/media/WEB_Carers_Support_Booklet_English_11.10.2017.pdf
- www.dhi.health.nsw.gov.au
- www.health.nsw.gov.au/patients/acp/Pages/acd-form-info-book.aspx
- www.be.macmillan.org.uk

도움을 준 기관들





이 자료의 개발자



Illawarra & ACT에 위치한 사무실들

☎ (02) 42297566 / (02) 6169 3986

✉ admin@mcci.org.au

🌐 mcci.org.au

페이스북에서 찾아
보세요