

KOREAN

시드니 중서부 가정 및 지역 사회 보호

INNER WEST AND COMMUNITY CARE (HACC)

버우드, 스트라스필드,
애쉬필드, 캐나다 베이, 라이카트,
캔터베리, 매릭빌

지역에 거주하는 주민을 위한

고객 안내 정보

- BURWOOD ● STRATHFIELD ● ASHFIELD
- CANADA BAY ● LEICHHARDT
- MARRICKVILLE ● CANTERBURY

노약자, 신체장애자, 그리고 그들을 돌보시는 분들을 위한 서비스

hacc

home and community care

A JOINT COMMONWEALTH AND STATE/TERRITORY PROGRAM,
PROVIDING FUNDING AND ASSISTANCE FOR AGEING IN HOME



가정 및 지역 사회 보호

HACC 서비스는 연방 정부와 주 정부에서 공동으로 자금을 지원받으며, 도움이 필요한 호주 인에게 서비스를 제공합니다.

통역 서비스

통역사가 필요하시면 TIS (Telephone Interpreting Service)로 전화하시면 됩니다.

전화: 13 14 50

시드니 증서부 지역

Canada Bay
Leichhardt
Ashfield
Burwood
Strathfield
Canterbury
Marrickville



차례

* HACC란 무엇인가?	4
* HACC에선 어떤 서비스를 제공하는가?	5
* HACC 서비스를 누가 이용할 수 있나?	8
* 서비스의 비용은 얼마인가?	9
* 심사	9
* 보호 계획 혹은 서비스 계약	10
* 대기 명부	11
* 서비스 기부에 대한 고객의 권리	11
* HACC 서비스는 언제 중단되는가?	12
* 고객의 권리와 책임	12
* HACC 서비스는 고객의 프라이버시와 기밀정보를 어떻게 보호하는가?	14
* 개인정보 검색	15
* 정부가 요구하는 정보	15
* 고객의 우려사항 혹은 불만	16
* 대변인	17

HACC 란 무엇인가?

HACC 는 Home and Community Care (가정과 지역 사회 간호)의 약자입니다. HACC 는 노약자와 신체장애자가 조대한 오랜 시간동안 독립적으로 가정에서 살 수 있도록 하는데 목표를 두고 있습니다.

보호자 또한 HACC 서비스를 받을 수 있습니다. 여기서 보호자만 노약자나 신체장애자가 독립적으로 살도록 도움을 주는 가족, 친구 혹은 이웃을 가리킵니다.

시드니 증시부에 위치한 여러 지역 단체와 정부 기관에서 HACC 서비스를 제공합니다.



HACC 에선 어떤 서비스를 제공하는가?

* 음식

각 가정과 지역 사회 회관에서
여러 종류의 음식 서비스가 제공됩니다.



* 가정 일 돕기

개인 위생, 샤워, 옷 입히기,
여러 집안일 및 쇼핑 등을 포함한
여러 가지 서비스를 제공합니다.

* 집 보수, 관리 및 개조
보수, 관리, 개조 서비스는
소규모 수리부터 관리,
대규모 개조 작업까지
너무 안전하고 쉽게 드나들 수 있는
집을 만들어 드립니다.



*** 교통편**

쇼핑을 가거나 병원에 갈 때,
데이케어 혹은 단체사회활동 모임에 갈 때
차량을 준비해 드립니다.



*** 휴식 지원 서비스**

여러 종류의 서비스를 통해
가족이나 보호자가
휴식을 취할 수 있게 해드립니다.
예로, 집에서 혹은 외부 센터등에서
이루어지는 사교 활동을 들 수 있습니다.

*** 보건의**

간호 서비스, 직업 요법,
물리 치료, 발명 치료 등을 포함한
이러 가지 보건 서비스를 제공합니다.



*** 지원 서비스**

보호자 지원 단체, 이웃 원조 서비스,
가정 방문 및 동반자 등을 포함한
여러 지원 서비스를 제공합니다.

*** 지역 사회 선택권**

이 서비스는 특별한 도움이 필요한 고객에게 제공됩니다. 예를 들면 휴식 기간 지원, 개인 위생, 가정 인, 교통편 등이 포함될 수 있습니다.



*** 정원 관리**

지원봉사자로 구성되어 있는 정원 관리 팀은 잡초를 뽑고 나뭇가지를 치고 화단을 단장하여 고객의 정원을 보다 쉽게 관리할 수 있도록 반듯이 돕니다.

*** 연방 보호 센터 (Commonwealth Carelink Centre)**

위에 있는 모든 서비스에 관한 정보는 연방 케어링크 센터에서 구할 수 있습니다. 케어링크 센터는 시드니 총서부에 위치한 모든 HACC 와 지역 사회 서비스 기관의 연락처를 보유하고 있습니다.



케어링크 센터는 시드니 총서부에 위치한 모든 HACC 와 지역 사회 서비스 기관의 연락처를 보유하고 있습니다.

전화: 1800 052 222 (무료)

HACC 서비스를 누가 이용할 수 있나?

가정 및 지역 사회 보호 프로그램은 나이가 많거나 혹은 신체장애로 인해 도움이 필요한 사람들이 자신의 집에서 생활하기 더욱 쉽도록 혜택을 주는 서비스를 제공하고 있습니다.

혼자의 힘으로 생활하기 힘든 노인이나 신체장애자이던 누구나 HACC 서비스를 신청할 수 있습니다. 다시 말하면 치매환자를 포함한 옷 입기, 샤워, 요리, 교통 이용 등 매일 일상적으로 해야 할 일에 어려움을 겪는 이들을 가리킵니다. 보호자 또한 HACC 서비스를 신청할 수 있습니다.

가정 및 지역 사회 보호로부터 자금을 받는 모든 기관은 고객을 존중할 의무를 가지고 있으며 신체장애, 영어 구사 능력, 종교, 문화 배경, 성별, 나이 혹은 성적 편견 등에 관계 없이 심사를 하여 HACC 서비스를 받을 수 있도록 합니다.

서비스의 비용은 얼마인가?

대부분의 HACCC 서비스는 제공하는 서비스에 대한 비용을 기부 형식을 통해 고객에게 요구합니다.

이 기부금은 각 기관에 의해 결정되며 네틴 심사를 받습니다.

고객은 심사 중에 이 비용에 관한 정보를 통보 받게 됩니다. 비용을 기부할 수 있는지 여부와 관계 없이 고객은 서비스를 제공받게 됩니다.

반면 기부해야 할 비용에 불만이 있으면 항소할 수 있습니다. 각 HACCC 서비스에서는 항소 방법이나 불만 접수와 관련된 정보를 제공합니다.

심사 [평가]

HACC 서비스에 전화하시면 상담자와 도움이 필요한 분야에 대해서 상담하게 되며 고객과 현재 상황에 관한 기본적인 정보가 기록됩니다. 심사를 하는 동안 (전화상으로 혹은 배에서) 상담자는 고객이 필요한 안전한 서비스를 제공하기 위해 필요한 정보를 수집합니다. 상담자는 이 정보를 고객에게 설명하게 됩니다.

평가를 해야 하는 이유는 다음과 같습니다.

- * 고객이 HACCC 서비스를 받을 자격이 있는지를 알기 위해
- * 어떠한 서비스가 필요한지를 알기 위해
- * 어느 정도의 서비스를 제공할 수 있는지를 파악하기 위해
- * 언제부터 서비스를 시작할지를 파악하기 위해
- * 서비스에 대한 비용이 얼마인지를 파악하기 위해

이 정보는 고객 정보 및 조회 기록 (CIARR) 에 기록됩니다.
고객은 CIARR 사본을 노련서 책자 안에 받게 됩니다.



노련서 책자의 목적은

- * 고객이 CIARR를 안전하고도 찾기 쉬운 곳에 두게 하고
- * 서비스를 요약한 문서를 보유하게 하고
- * 다른 관련 새플렛이나 정보를 넣어 보관하게 하는데 있습니다.

이 노련서 책자는 반드시 쉽게 찾을 수 있는 곳에 보관하셔야 합니다.
가능하다면 병원에 갈 때 이 책자를 가져가는 것이 좋습니다.
이렇게 하다면 고객이 퇴원을 할 때를 맞춰 ILACC 서비스가
다시 정상적으로 돌아오도록 병원에서 미리 계획하기가
수월해집니다.

보호 계획 혹은 서비스 계약

이것은 제공 될 서비스에 대한 고객과 HACC와의 계약입니다. 고객은 어떠한 서비스를 받을 것 인지, 또 언제 서비스가 제공 될 것인지의 정보를 공동으로 받습니다.

대기자 명단

고객이 서비스를 받을 자격이 있더라도 간혹 자료 부족으로 인해 신속한 도움을 받지 못 할 수도 있습니다. 이 경우 고객은 대기자 명단에 올라가게 됩니다. HACC 서비스는 대기자 명단을 정기적으로 재검토하여 서비스가 언제 실시 될 지 고객에게 알려드립니다. 더 시급하고 극대한 도움을 원요로 하는 고객에게 우선권이 있음을 알려드립니다.

서비스 거부에 대한 고객의 권리

HACC 서비스는 고객에게 제안 된 서비스 가운데 선택할 수 있는 권리를 드립니다. 만일 어느 특정한 서비스를 원하지 않는다면 거부할 수 있는 권리가 고객에게 있습니다. 어느 특정한 서비스를 거부하더라도 차례에 걸은 서비스를 언제든지 재신청 할 수 있습니다. 각 서비스 센터로 직접 전화 하시거나 혹은 연방 케어링크 센터에 **1800 052 222** (무료)로 전화하시면 해당 HACC 서비스로 인견 해 드립니다.

HACC 서비스는 언제 중단되는가?

다음과 같은 경우에 HACC 서비스가 중단됩니다.

- * 고객이 서비스 중단을 원할 경우
- * 서비스 지역 밖으로 이사 할 경우
- * 양로원으로 옮길 경우
- * 고객의 집이 안전하지 않을 경우
- * 혜택이 더 이상 필요치 않을 경우
- * HACC 서비스가 고객의 필요에 미치지 못 할 경우
- * 고객이 서비스에 협조하기를 거부할 경우

각 HACC 센터에서는 서비스 중단 시 어떻게 되는가에 관한 방침을 두고 있습니다. HACC에서는 서비스가 중단된 사유를 설명해 드리고 고객에게 맞는 서비스를 찾을 수 있도록 도움을 드립니다.

고객의 권리와 책임

HACC 서비스를 받는 모든 고객은 일정한 권리와 책임이 따릅니다.

권리

- * 어떤 종류의 서비스가 있는지 알 수 있습니다
- * 신체장애, 영어 구사 능력, 종교, 문화 배경, 성별, 나이 혹은 성적 취향등에 관계 없이 서비스를 받을 수 있습니다.
- * 받을 서비스를 선택할 수 있습니다.

- * 고객의 정보가 다른 곳에 본인의 허가 없이 누출되지 않음으로 프라이버시의 기쁨을 보장합니다.
- * HACCC 서비스에 고객 자신에 관한 정보를 검색하거나 추출할 수 있습니다.
- * 서비스에 대한 불만과 우려를 표현할 수 있습니다. 단 이로 인해 서비스가 중단되거나 다른 불이익을 얻을 수 있다는 걱정은 안 하셔도 됩니다.
- * 고객의 불만은 공정하고 신속하게 다루어 줍니다.
- * HACCC 서비스는 고객을 권위와 존경으로 대합니다.
- * 가족이나 친구가 고객을 대신하여 서비스에 문의할 수 있습니다.
- * 모든 HACCC 직원들은 서비스가 이루어지는 고객의 집이나 센터등에서 휴연을 하지 않으므로 건강한 환경을 조성합니다.
- * HACCC 서비스가 결정한 사항에 항소할 수 있습니다.

책임

- * 서비스 직원이나 자원봉사자가 방문 할 시간에 부지 중 이라면 미리 알려주어야 합니다.
- * 다른 고객과 직원의 권리를 존중해야 합니다.
- * 고객이 직접 결정한 사항에는 책임이 따릅니다.
- * 서비스를 제공하는 HACCC 기관과 협조해야 합니다.
- * HACCC 직원을 위해 집을 안전한 장소로 만들어야 합니다.
- * HACCC 직원 방문 시 흡연을 삼가야 합니다.
- * HACCC 서비스기 도울 수 있도록 고객의 책임을 다 해야 합니다.
- * 서비스 아래 있는 다른 고객, 자원봉사자와 직원들의 권리를 존중함에 따른 행동을 보여야 합니다.

HACC 서비스는 고객의 프라이버시와 기밀정보를 어떻게 보호하는가?

HACC 서비스는 모든 고객의 프라이버시와 기밀정보를 중요시 합니다. HACC 서비스에서 요구하는 개인정보는 고객에게 필요한 서비스를 제공하기 위해, 안전한 서비스를 위해 또 정부 요구사항을 만족 시키기 위해 그 쓰임이 있습니다.

고객의 정보는 본인의 동의나 허락 없이는 절대 다른 서비스와 공유하지 않습니다. 대부분의 경우 본인의 동의를 글로 전달하지만 간혹 지점 또는 전화상에서 구두로 승낙한 수도 있습니다. 고객은 또한 어느 때든지 동의한 사항을 취소할 수 있는 권리가 있습니다.

고객의 정보는 전화, 팩스, 우편 또는 컴퓨터를 통해 전달 됩니다. 같은 고객의 개인정보는 컴퓨터에 저장되며 암호를 사용해야만 하고, 암호를 알고있는 직원만이 이 정보를 검색할 수 있으므로 안전합니다. 만약 컴퓨터에 저장되지 않은 서류들은 잠금장치가 있는 서류함에 보관하게 됩니다.

개인정보 검색

고객은 HACCC 서비스에 보관되어 있는 본인의 정보를 열람할 수 있는 권리가 있습니다. 서비스 제공자와 미리 약속하여 시류를 볼 수 있습니다. 만약 기입 된 정보에 오류가 있다면 수정을 요구할 수 있습니다.

정부가 요구하는 정보

HACCC 서비스 기관은 정기적으로 정부에 기록사항을 보고 합니다. 이것은 해서비스를 이용하고 있는 사람들 [고객들] 의 상황과 그들이 얼마나 많은 서비스를 받고 있는지에 관한 기록사항입니다..

HACCC 서비스는 정보를 정부에 넘기기 전에 반드시 고객 본인의 합의를 받습니다. 고객은 *Minimum Data Set* 에 기재 된 모든 질문에 답 하는 것이 좋지만 관일 특정 질문에 답 하기를 거부하거나 정보 제공에 대한 합의를 거부하여도 서비스를 제공 받는 데는 아무 지장이 없습니다. *Minimum Data Set* 에 본인의 정보가 포함되는 것을 원치 않는 고객의 뜻은 존중됩니다.

위의 사항이 협의 한다면 고객의 정보는 뉴사우스웨일즈 노약/신체장애 및 기성보호 부서로 우편이나 이메일로 전달되고 다시 연방 정부로 넘어가게 됩니다.

이 정보는 아래사항을 위해 수집됩니다.

- * 가정 및 지역 사회 보호 서비스를 향상하기 위해
- * 장래 서비스를 계획하기 위해
- * 어떤 종류의 HACCS 서비스가 제공되는지 정부에 넓은 시각을 주기 위해
- * 얼마 기간 동안 HACCS 서비스가 이루어 지고 있는지 정부에 통보하기 위해
- * 사람들이 HACCS를 찾고 이용하는 이유를 정부에 이해 시키기 위해

각 HACCS 서비스에서는 고객에게 뉴사우스웨일즈 노약/신체장애 및 가정보호 부서에서 나온 안내장을 줍니다. 안내장에는 *Minimum Data Set* 에 대한 자세한 내용이 있습니다.

고객의 우려사항 혹은 불만

ILACC 서비스는 고객의 의견을 중요시 합니다. 고객은 서비스에 대한 걱정이나 불만을 표현할 수 있는 권리가 있습니다. 불만을 표현한다고 해서 서비스가 중단 되지는 않습니다. ILACC는 고객의 불만 사항을 공중하고 신속하게 다루며 본인의 승낙 없이는 이에 대해 누구와도 상담하지 않습니다. 각 HACCS 서비스에는 고객 불만 방침이 있습니다. 이 방침에는 외부 관련 기관에 향소할 수 있는 정보를 포함한 일반적인 불만 사항에 관련된 자세한 정보가 있습니다.

만일 불만 사항은 향소하는데 어려움이 있다면 다른 사람이 본인을 대신하여 일을 처리할 수 있습니다. 고객을 도울 수 있는 이런 사람을 내변인(advocate) 이라고 합니다.

대변인

대변인이란 고객이 서비스 기관에 의사를 전달할 수 있게 도와주는 사람입니다. 가족, 친구, 이웃 또는 다른 서비스 직원 등이 대변인이 될 수 있습니다. 만일 본인을 대변할 사람이 없을 경우엔 도움을 주는 기관을 찾으셔야 합니다. HACCC 서비스에신 고객은 도움을 사람들의 병단을 드립니다. 대변인 귀족에 대한 더 자세한 정보를 위하여 HACCC Development 직원에게 문의 하시면 됩니다.

켄터베리나 미러빌 지역에 거주하시는 분은 9597 7933 으로 전화 하시고 애쉬필드, 비우드, 스프라스필드, 라이카트 혹은 캐나다 베이 지역에 거주하시는 분은 9911 9860 으로 전화 하시면 됩니다.

협력 단체:

뉴잉글랜드 HACC 개발 프로젝트

웨스턴 시드니 지역사회 포럼

블루 마운틴 지역 HACC 포럼

고객 정보적자 사용을 위함.

그리고

Kyloc Blackwell - 중서부 이웃돕기

Jim Parsons - 버우드 장애인 스포츠팀

Helen Pearse - 노인성 치매 가중관찰 서비스

본 책자 제작을 돕기 위함.

INNER WEST AND COMMUNITY CARE (HACC)

PO Box 240 Burwood NSW 1805 Ph: (02) 9911 9860



통역 서비스

통역사가 필요하시면 TIS (Telephone Interpreting Service)로
전화하시면 됩니다.

전화: **13 14 50**



가정 및 지역 사회 보호

IIACC 서비스는 연방 정부와 주 정부에서 공동으로 자금을 지원받으며, 도움이 필요한 호주 인에게 서비스를 제공합니다.