



维州照顾者协会 照顾者指南

重视和支持所有照顾者的澳大利亚

www.carersvictoria.org.au

重视和支持 所有照顾者的 澳大利亚

目录

首席执行官致辞	1
你是否在照顾别人?	2
加入维州照顾者协会	2
MY AGED CARE	4
NDIS照顾者咨询服务	5
LGBTIQA+照顾者	6
有多元文化和语言背景 (CALD) 的照顾者	6
年轻照顾者	7
原住民和托雷斯海峡岛民照顾者	7
维州的照顾者——事实资料	8
《维州宪章：支持处于照顾关系中的人们》	9
州政府照顾者卡计划	9
BETTER LIFE MOBILE	10
NURSE-ON-CALL	10
COMPLAINT AGENCIES	11

维州照顾者协会得到澳大利亚政府社会服务部的支持。

访问www.dss.gov.au获取更多信息。维州照顾者协会感谢维州政府的支持。

如需更多信息，请拨打我们的咨询热线 **1800 514 845**，或发电子邮件至

reception@carersvictoria.org.au

 @CarersVictoria

 /CarersVictoria

维州照顾者协会承认
这片土地的传统所有者，并向
过去和现在的长老们致敬。



首席执行官致辞



Level 1, 37 Albert Street
PO Box 2204, Footscray VIC 3011
P 1800 514 845 F 03 9396 9555
www.carersvictoria.org.au
ABN 12 533 636 427 ACN 143 579 257

亲爱的照顾者：

我们非常高兴为你提供这份电子版照顾者指南，其中包括维州照顾者协会和其他机构提供的一系列服务的相关信息。指南中还有一些帮助你履行照顾职责的忠告和信息。

维州照顾者协会的工作人员可以和你讨论你作为照顾者可能有的任何问题或需要。这项服务的工作时间是周一到周五上午8.30到下午5.00（公共假日除外）。如要使用这项服务，请拨打我们的免费电话 1800 514 845。这个电话号码也能用于联系我们的照顾者心理辅导计划。

除这些服务以外，维州照顾者协会还向政府和政策制定机构反映照顾者关心的问题。这份资料中附有会员申请表。照顾者的会籍是免费的，我希望你加入协会，支持我们为提供照顾的家庭发挥积极的影响。

如需更多信息，请访问我们的[网站](#)或在[脸书](#)和[推特](#)上跟随我们。我希望这份指南对你有用，能进一步丰富你的照顾者资源。

此致。

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Scott Walker".

Scott Walker
首席执行官
维州照顾者协会

你是否在照顾别人？

让我们帮助你

- 你知道吗？八分之一的维州居民承担着照顾职责。
- 任何人在任何时候都能成为照顾者。
- 照顾者为有残疾、精神疾病、慢性病、绝症、上瘾问题的家人或朋友或需要照顾的老年家人或朋友提供无偿照顾。
- 每个人都认识某个照顾别人的人。
- 照顾者未必是主动选择成为照顾者，他们可能由于生活原因不得不这么做。

维州照顾者协会是一个非营利组织，为提供无偿照顾者提供建议、信息和支持，以改善他们的身心健康，加强他们的能力和抗逆力。

我们开展多项遍及整个维州的服务，帮助照顾者应对他们可能面临的各种挑战。

“我从没想过自己是个照顾者——我只是在帮助妈妈。但是当我确定了自己的这个身份后，我意识到我能得到一些帮助。”

加入维州照顾者协会

立即加入，帮助我们为维州的照顾者建设一个更好的未来。你可以在不断获得最新信息的同时，帮助我们提倡给予我们社区里的照顾者们更好的服务和承认。

维州照顾者协会的会籍向照顾者、前照顾者和照顾者支持团体开放。协会也欢迎有兴趣的个人和组织加入。

会员的好处

维州照顾者协会的会员可获得：

- 每月一期《声音》（Voice）电子通讯；
- 特殊活动和会员论坛的邀请；
- 年会上的投票权；
- 会员特惠；以及
- 照顾者会员Hoyts影院特惠。

请访问我们的网站了解详细信息或填写会员申请表：

www.carersvictoria.org.au/membership



迈出第一步

知道有可以帮助照顾者的服务让人高兴，但是了解这些服务并不总是很容易。

你知道吗？其实只要打一个电话就能得到帮助。

联系照顾者咨询热线 1800 514 845

我们经验丰富的工作人员会听取你的情况，提供信息和支持来帮助你履行照顾职责。

“他们听我诉说；他们愿意和我交流，回答我的问题，给我信息，并提供了建议。”

我们还能为照顾者联系一系列服务，包括：

- 支持服务；
- 心理辅导；
- 补助机会；
- 照顾者教育；以及
- 暂息服务。

照顾者咨询热线的工作时间为周一到周五上午8.30到下午5.00。

你还可以在我们的网站上找到有用的信息：

www.carersvictoria.org.au

开展讨论

如果你有很多心事，讨论这些事会有帮助。

我们的专业心理辅导员理解照顾者面对的困难，会集中精力帮助你管理你的照顾职责。

心理辅导员会尊重你，听取并重点解决对你最重要的事。

“心理辅导帮助我一步一步慢慢重新树立信心。我意识到，我自身有能力重新掌握我的生活。”

心理辅导可以安排在维州照顾者办事处、通过电话、视频或你附近的地方进行。

心理辅导员提供个人、家庭和团体辅导。

我们的心理辅导计划提供最多六次辅导活动，辅导内容保密。

请和心理辅导员讨论用你的首选语言接受心理辅导的选择。

如需详细信息，请联系我们的照顾者咨询热线 1800 514 845。



教育服务

扩展你的技能

维州照顾者协会举办照顾者讲习班和教育计划。这些活动旨在扩展你关于如何支持自己身心健康知识。

通过我们的教育服务，你将获得关于照顾职责的实用建议。

如要了解最新的培训，请访问：

www.carersvictoria.org.au/workshops

休息一下：暂息服务

有时候，照顾者需要休息一下。实现这种短时休息的服务一般称为“暂息”，包括由支持工作人员提供的家中帮助、休闲活动和使用特殊设备的协助。

这些服务还可能包括“院所暂息”，即你照顾的人在一处院所短期居住。维州照顾者协会认识到，所有个人和照顾情况都是独一无二的。

暂息能让照顾者暂停常规照顾活动，获得急需的短时休息，用这段时间去做其他事、和家人一起度过快乐时光，或只是放松身心，为自己充电。

请致电我们的照顾者咨询热线，与本地暂息服务取得联系。

工作时间以外需要紧急暂息的照顾者可以拨打1800 059 059。

MY AGED CARE

My Aged Care是一个澳大利亚政府的网站和电话热线，帮助人们找到可能对他们有助的政府补贴养老照顾服务。

需要My Aged Care帮助的人们的照顾者、家人或朋友需要获得他们的同意才能为他们代言或合法地为他们作决定。

如需有关在My Aged Care网站上作为代表的详细信息，请访问：

www.myagedcare.gov.au/appointing-representative

NDIS照顾者咨询服务

全国残疾保险计划（NDIS）是为澳大利亚残疾人及其家人和照顾者提供支持的新方式。

维州照顾者协会为支持NDIS参加者的照顾者和家人提供免费的个人化电话支持。我们的团队可以帮助解决问题，协助理解和管理该计划，并帮助你与适当的人员取得联系。这项服务面向维州所有地区提供照顾的家庭。

了解详情：

www.carersvictoria.org.au/ndis2

维州照顾者协会咨询热线：1800 514 845

澳大利亚全国残疾保险计划：1800 800 110

NDIS CARERS ONLINE

参加我们的脸书团体NDIS Carers Online，成为1300多名支持别人转入NDIS的照顾者和家人团体的一员。NDIS Carers Online是一个封闭式团体，由维州照顾者协会为转入NDIS者的家人和照顾者管理。该团体的目标是作为一个安全的空间，让人们提出关于NDIS的问题、分享建设性的想法和开展合作。

www.facebook.com/groups/NDISCarersOnline

照顾者 支持团体

加入一个社区

人们经常发现和同伴交流会有帮助，同伴能认同他们的情况，根据经验提供实用建议，并帮助他们降低孤独感。

参加团体的好处

支持团体由具有共同需要和经历的人们组成。成员们以多种方式互相帮助：

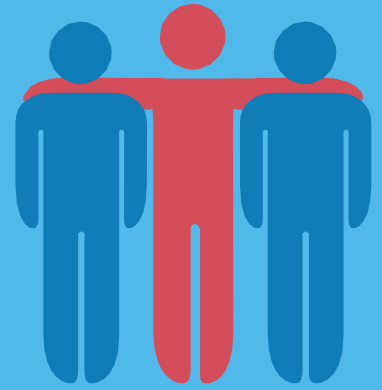
- **情感支持**——你可能会发现，与理解照顾的压力但和你、被照顾者或你的家人没有关联的人讨论你的情形，会缓解你的压力。
- **实用信息、忠告和资源**——大多数支持团体分享关于本地服务和支持、医疗和研究的信息，给予忠告，帮助人们更容易提供照顾。

- **新朋友**——很多照顾者发现，照顾的需求使他们难以与朋友和家人保持联系。经常外出参加支持团体活动能扩展你的社交圈，帮助降低你的孤独感。

www.carersvictoria.org.au/support-groups

在维州照顾者协会

我们认识到，所有个人和照顾情况都是独一无二的。我们的愿景是，所有照顾者和提供照顾的家庭都得到重视、尊重和支持，无论年龄、能力、民族、种族、文化、宗教和/或政治信仰、社会经济地位、性取向或性别身份。我们正在努力确定和打破实现包容的障碍。



LGBTIQ+ CARERS

维州照顾者协会希望提供针对照顾者个人需求的支持。

我们认识到，LGBTI照顾者在其照顾职责中会经历独特的喜悦和挑战。

歧视，再加上对身份、经历和关系缺乏认可，会提高来自LGBTI社区的照顾者受到的压力和健康影响。

我们的目标是提供包容和肯定的服务，重视、颂扬和支持LGBTI照顾者和LGBTI人士的照顾者。

我们欢迎任何年龄、能力、背景、文化、性取向、性别身份和双性身份的照顾者。

如需更多信息，请访问：

 @LGBTIcarers /
 LGBTIQCarersVic



www.carersvictoria.org.au/lgbtiqa

有多元文化和语言背景（CALD）的照顾者

维州照顾者协会的工作人员受过专门培训，能理解不同文化背景的照顾者的具体需要。如果英语并非照顾者的首选语言，我们仍然能提供建议、支持和信息。

如果照顾者需要口译员帮助更好地理解我们的支持和信息，我们可以作此安排。

www.carersvictoria.org.au/cald

年轻照顾者是年龄不满25岁、照顾家人（通常是有残疾、精神疾病、慢性病或绝症的父母或兄弟姐妹）的儿童或年轻人。年轻照顾者也可能照顾有照顾需要的老年人。

父母或兄弟姐妹有人身患残疾、精神疾病、慢性病或绝症会让人感到艰难。年轻照顾者也可能参与支持有照顾需要的老年家人。

年轻照顾者经常告诉我们，这就是他们家中的常态。很多年轻照顾者对自己身为照顾者所做的事感到自豪。但这也会很辛苦，影响他们的学业、和朋友的交往，并且使日常生活更困难。

你可以得到帮助

请致电维州照顾者协会，我们能帮助你获得各种支持，包括：

- 应对压力；
- 应对学业；
- 保密地讨论此事；
- 结识理解此事的其他年轻照顾者；
- 抽时间外出；
- 奖学金；以及
- 帮助年轻照顾者履行照顾职责。

如需更多信息，请访问： /youngcarersvictoria

www.carersvictoria.org.au/young-carers

原住民和托雷斯海峡岛民照顾者

你是否正在为有残疾、精神健康问题、年老体弱或慢性病的人提供照顾或支持？

维州照顾者协会提供以下方面的帮助：

- 帮助照顾者履行照顾职责的信息；
- 你可以考虑的可用服务的信息；
- 暂息和其他服务的转介；
- 改善照顾者身心健康的支持；
- 实用建议和讲习班；
- 支持和心理辅导；以及
- 联系其他照顾者，分享经验、信息和实用点子。

www.carersvictoria.org.au/Indigenous



维州的照顾者

——事实资料

照顾者是什么人？

照顾者是为有照顾需要的家人或朋友提供无偿协助的人。他们可以是父母、子女、伴侣、其他亲属和朋友，提供各种个人照顾、健康照顾、交通、家居和其他活动的协助。

照顾者人数有多少？

维州居民有超过12.5%（736600人）是照顾者。

这其中包括239100名作为主要照顾者的维州居民。他们在照顾中起着关键作用，提供沟通、行动和自我照顾方面的协助。

292100多名有严重或极度严重残疾的维州居民接受家人或朋友的协助。这个人数占有需要协助者的94%。

照顾者多种多样

- 照顾者有各种年龄，但大多数为35-54岁。
- 所有照顾者中，有10%以上年龄不满25岁。
- 年满75岁者有20%以上是照顾者。
- 所有主要照顾者中，有66%是女性。
- 56%的主要照顾者依赖政府养老金或补贴作为主要收入来源。
- 只有37%的主要照顾者参与就业。
- 因此，47%的主要照顾者家庭总收入处于最低五分之一的水平，与此相比，非照顾者的这个比例只有25%。

关于照顾的情况

49%的照顾者承担起照顾职责是因为他们认为可以提供比现有服务更好的照顾。

35%的照顾者每周平均花40小时或更长时间提供照顾。

主要问题

很多承担照顾职责的人并不把自己看成是照顾者，所以不获取信息、服务和支持。

与有偿照顾人员相比，照顾者在健康、安全、假期、工作、休闲和经济保障等方面均处于不利地位。

提供无偿照顾者的工作对澳大利亚经济有巨大贡献。2015年，接替提供无偿照顾者的年度开支估计为603亿澳元。

据估计，未来几十年内，可以提供照顾的照顾者相对需要照顾者的比例将大幅下降。

澳大利亚统计局（2012年），《残疾、老龄化和照顾者，维多利亚州：调查结果总结，2012年》（cat. no. 4430.0）。

Deloitte Access Economics（2015年），《2015年非正式照顾的经济价值》，为维州照顾者协会撰写。

NATSEM（2004年），《谁来照顾？非正式照顾和老龄化人口》，为维州照顾者协会撰写的报告。

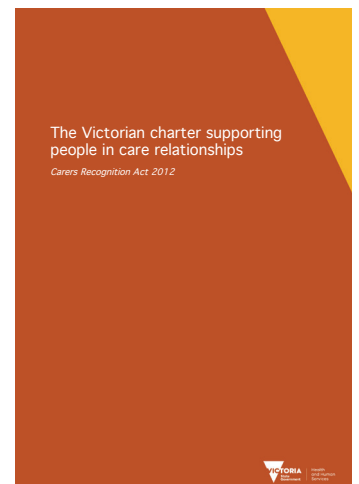
《维州宪章：支持处于照顾关系中的人们》

《2012年照顾者认可法》

《维州宪章：支持处于照顾关系中的人们》承认维州照顾者作出的重要贡献。它阐述了处于照顾关系中的人们的权利和责任，并概述了组织、政府和社区能如何为此提供最好的支持。宪章还鼓励提供照顾的家庭获取可用的服务，并提供了解可用服务的实用帮助。宪章反映和支持《2012年照顾者认可法》。

如需更多信息或阅读宪章，请访问：

www.carersvic.com.au/dhhs



维州政府照顾者卡计划

维州政府照顾者卡计划为符合条件的无偿主要照顾者提供专为他们制定的一系列广泛的折扣、激励、特价和特惠。

照顾者将享受食品和饮料、家居用品、旅行和娱乐折扣。

照顾者卡是你获得各种绝佳产品、商品和服务及体验的门票。

如需更多信息和申请照顾者卡，请访问：

www.carercard.vic.gov.au



BETTER LIFE MOBILE

想要节省手机开支？

维州照顾者协会与Better Life Mobile合作，为照顾者及其家人和朋友提供可无限量致电的低价手机套餐。每签一个新客户Better Life Mobile将每个月向我们提供一笔捐款。

当你签合同同时，别忘了使用以下合作代码支持维州照顾者协会。把代码给你的朋友和家人！

Better Life Mobile ABN 47607567671使用部分Telstra 4G和3G移动网络。

合作代码：CARERS

如需更多信息或在网上订购，请访问 www.betterlifemobile.com.au 或致电03 **9018 5349**

NURSE-ON-CALL

NURSE-ON-CALL是一项电话服务，7天24小时有注册护士立即提供专家健康建议。

如果你认为你的情况紧急，你应该总是拨打000或前往医院急诊部。

拨打1300 606 024联系 NURSE-ON-CALL

如需更多信息，请访问：

www.carersvic.com.au/nurseoncall

COMPLAINT AGENCIES

Aged Carer Complaints Commissioner

P 1800 550 552

www.agedcarecomplaints.gov.au

Disability Services Commissioner

P 1800 677 342 TTY 1300 726 563

www.odsc.vic.gov.au

Mental Health Complaints Commissioner

P 1800 246 054

www.mhcc.vic.gov.au

NDIS Quality and Safeguards Commission

P 1800 035 544 TTY 133 677

www.ndiscommission.gov.au

Office of the Health Services Commissioner

P 1300 582 113

www.hcc.vic.gov.au

Office of the Public Advocate

P 1300 309 337 TTY 1300 305 612

www.publicadvocate.vic.gov.au

Victorian Equal Opportunity & Human Rights Commission

P 1300 292 153 TTY 1300 289 621

www.humanrightscommission.vic.gov.au

Victorian Ombudsman

P 03 9613 6222 TTY 133 677

www.ombudsman.vic.gov.au

维州照顾者协会认识到，所有个人和照顾情况都是独一无二的。我们认为，每一个个人都应该受到尊重，他们的经历、情感和看法都应该得到重视。

维州照顾者协会会帮助你。

Carers Victoria

Level 1, 37 Albert Street

Footscray VIC 3011

如需更多信息

电话：1800 514 845

电邮：reception@carersvictoria.org.au

 @CarersVictoria

 /CarersVictoria

工作时间以外需要紧急暂息的照顾者可以拨打1800 059 059。



重视和支持所有照顾者的澳大利亚

www.carersvictoria.org.au