

Options in Aged Care

ทางเลือกในการดูแลผู้สูงอายุ



English / Thai



This information was compiled by the Centre for Cultural Diversity in Ageing 2008.

ข้อมูลนี้ได้รับการรวบรวมโดยศูนย์ความหลากหลายทางวัฒนธรรมเพื่อผู้สูงอายุ (Centre for Cultural Diversity in Ageing) 2008

©Centre for Cultural Diversity in Ageing 2008.

Options in Aged Care

There are many types of aged care services, but finding out what options are available to you or your family member can be confusing. This information provides an overview of aged care services and how you can access them, along with some useful contact numbers. It describes three types of government-subsidised aged care services:

- **Community Care**
- **Respite Care**
- **Residential Care**

Even if you do not require these services now, it is important to know what is available so you can plan for any care needs that you may have in the future.

ทางเลือกในการดูแลผู้สูงอายุ

แม้บริการด้านการดูแลผู้สูงอายุจะมีอยู่หลายประเภท แต่การทำความเข้าใจว่าทางเลือกที่ท่านหรือครอบครัวของท่านสามารถใช้ได้มีอะไรบ้างนั้นอาจเป็นเรื่องที่น่าสับสนอยู่ไม่น้อย เอกสารนี้ให้ภาพรวมว่ามีบริการอะไรบ้างและท่านจะเข้ารับใช้บริการเหล่านั้นได้อย่างไร ตลอดจนให้หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อที่มีประโยชน์ เอกสารนี้อธิบายเกี่ยวกับบริการด้านการดูแลผู้สูงอายุที่ได้รับเงินสนับสนุนจากรัฐบาลสามประเภท อันได้แก่:

- **การดูแลในชุมชน (Community Care)**
- **การดูแลแทนชั่วคราว (Respite Care)**
- **การดูแลในสถาบัน (Residential Care)**

แม้ว่าท่านอาจจะยังไม่จำเป็นต้องใช้บริการที่กล่าวมาข้างต้นในขณะนี้ แต่เป็นเรื่องสำคัญที่จะทราบว่ามีการอะไรบ้างเพื่อที่จะสามารถวางแผนเกี่ยวกับความจำเป็นด้านการดูแลที่ท่านอาจมีในอนาคตได้

Community Care

Most older people prefer to continue living in their own home, but some people may find this difficult to do without assistance. There are a number of aged care services that help older people to continue living in their own home. This type of care is known as 'Community Care' and there are four different options, depending on your needs:

Home and Community Care (HACC)

Home and Community Care provides basic support services for frail aged people who are experiencing difficulties managing daily tasks but who wish to continue living independently at home.

Services may include: nursing and allied health services, personal care (assistance with bathing, dressing and eating), Meals on Wheels and other food services, home help (assistance with housework, laundry and shopping), home modification and maintenance, transport, counselling and social support. Home and Community Care services are usually provided by local councils, community health centres and community organisations.

การดูแลในชุมชน (Community Care)

ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการที่จะใช้ชีวิตในบ้านของตนเองต่อไป แต่บางรายอาจพบว่าทำได้ยากหากไม่ได้รับความช่วยเหลือ มีบริการด้านการดูแลผู้สูงอายุหลายแบบที่จะช่วยให้ผู้สูงอายุยังคงใช้ชีวิตอยู่ในบ้านของตนเองต่อไปได้ การดูแลประเภทนี้เรียกว่า "การดูแลในชุมชน" ซึ่งมีทางเลือกสี่ทางด้วยกัน ขึ้นอยู่กับความจำเป็นของท่าน

การดูแลที่บ้านและในชุมชน (Home and Community Care - HACC)

บริการการดูแลที่บ้านและในชุมชนให้บริการความช่วยเหลือพื้นฐานแก่ผู้สูงอายุที่อ่อนแอซึ่งประสบความยากลำบากในการจัดการกิจวัตรประจำวันของตนแต่ยังคงต้องการที่จะใช้ชีวิตโดยไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่นในบ้านของตนเอง บริการเหล่านี้อาจรวมไปถึง: บริการพยาบาลและบริการสหเวช การดูแลส่วนบุคคล (ความช่วยเหลือด้านการชำระล้าง แต่งตัวและการกินอยู่) อาหารจัดส่งมีล้อวีลส์และบริการด้านอาหารอื่น ๆ ความช่วยเหลือในบ้าน (ความช่วยเหลือด้านงานบ้าน การซักผ้าและการจ่ายตลาด) การดัดแปลงและซ่อมแซมบ้าน การขนส่ง การให้คำปรึกษาและการสนับสนุนทางสังคม ปกติแล้ว บริการการดูแลที่บ้านและในชุมชนจะจัดโดยเทศบาลท้องถิ่น ศูนย์สุขภาพชุมชน และ องค์กรชุมชนต่าง ๆ

Community Aged Care Packages (CACP)

Community Aged Care Packages provide services to frail aged people with more complex care needs, or who require a greater range of services to help them continue living at home.

The packages of services are flexible and designed to suit individual needs, and may include: personal care (assistance with bathing, dressing and eating), meal preparation, home help (assistance with housework, laundry and shopping), gardening, transport and social support. These services are planned and coordinated by an approved aged care service provider. Eligibility for Community Aged Care Packages is determined by an *Aged Care Assessment Team* (see page 9).

Extended Aged Care at Home Packages (EACH)

Extended Aged Care at Home Packages provide services to people who need more help than a Community Aged Care Package can provide.

The packages of services are flexible and designed to suit individual needs, and may include: nursing and allied health services, personal care (assistance with bathing, dressing and eating), home help (assistance with housework, laundry and shopping), transport and social support. These services are planned and coordinated by an approved aged care service provider. Eligibility for Extended Aged Care at Home Packages is determined by an *Aged Care Assessment Team* (see page 9).

ชุดบริการดูแลผู้สูงอายุในชุมชน (Community Aged Care Packages - CACP)

ชุดบริการดูแลผู้สูงอายุในชุมชนให้บริการแก่ผู้สูงอายุที่อ่อนแอซึ่งมีความจำเป็นด้านการดูแลที่ซับซ้อนมากกว่าหรือต้องการบริการที่หลากหลายกว่าเพื่อให้ยังคงสามารถใช้ชีวิตอยู่ที่บ้านของตนเองได้ต่อไป

ชุดบริการเหล่านี้มีความยืดหยุ่นและออกแบบให้เหมาะสมกับความจำเป็นของแต่ละบุคคล ซึ่งอาจจะรวมถึง: การดูแลส่วนบุคคล (ความช่วยเหลือด้านการชำระล้าง แต่งตัวและการกินอยู่) การเตรียมอาหาร ความช่วยเหลือในบ้าน (ความช่วยเหลือด้านงานบ้าน การซักกรีดและการจ่ายตลาด) การทำสวน การขนส่ง และการสนับสนุนทางสังคม

บริการเหล่านี้วางแผนและประสานงานโดยผู้ให้บริการดูแลผู้สูงอายุที่ได้รับอนุมัติ การมีคุณสมบัติเข้าเกณฑ์ใช้ชุดบริการดูแลผู้สูงอายุในชุมชนจะกำหนดโดย *คณะประเมินการดูแลผู้สูงอายุ* (Aged Care Assessment Team) (กรุณาดูหน้า 9)

ชุดบริการดูแลผู้สูงอายุเชิงขยายที่บ้าน (Extended Aged Home Packages - EACH)

ชุดบริการดูแลผู้สูงอายุเชิงขยายที่บ้านให้บริการแก่ผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือมากกว่าที่ชุดบริการดูแลผู้สูงอายุในชุมชนธรรมดาจะสามารถให้ได้

ชุดบริการเหล่านี้มีความยืดหยุ่นและออกแบบให้เหมาะสมกับความจำเป็นของแต่ละบุคคล ซึ่งอาจจะรวมถึง: บริการพยาบาลและบริการสหเวช การดูแลส่วนบุคคล (ความช่วยเหลือด้านการชำระล้าง แต่งตัวและการกินอยู่) ความช่วยเหลือในบ้าน (ความช่วยเหลือด้านงานบ้าน การซักกรีดและการจ่ายตลาด) การขนส่ง และการสนับสนุนทางสังคม

บริการเหล่านี้วางแผนและประสานงานโดยผู้ให้บริการดูแลผู้สูงอายุที่ได้รับอนุมัติ การมีคุณสมบัติเข้าเกณฑ์ใช้ชุดบริการดูแลผู้สูงอายุเชิงขยายที่บ้านจะกำหนดโดย *คณะประเมินการดูแลผู้สูงอายุ* (กรุณาดูหน้า 9)

Extended Aged Care at Home Packages Dementia (EACH D)

Extended Aged Care at Home Packages Dementia provide services to people living with dementia. The packages of services are flexible and designed to suit individual needs, and may include: nursing and allied health services, personal care (assistance with bathing, dressing and eating), home help (assistance with housework, laundry and shopping), transport and social support.

These Services are planned and coordinated by an approved aged care service provider. Eligibility for Extended Aged Care at Home Packages Dementia is determined by an *Aged Care Assessment Team* (see page 9).

For more information about Community Care and how to find a service that meets your needs, call the **Commonwealth Carelink Centre** on **1800 052 222**.

ชุดบริการดูแลผู้สูงอายุเชิงขยายที่บ้านสำหรับผู้ป่วยโรคสมองเสื่อม (Extended Aged Care at Home Packages Dementia - EACH D)

ชุดบริการดูแลผู้สูงอายุเชิงขยายที่บ้านสำหรับผู้ป่วยโรคสมองเสื่อมให้บริการแก่ผู้ที่เป็นโรคสมองเสื่อม

ชุดบริการเหล่านี้มีความยืดหยุ่นและออกแบบให้เหมาะสมกับความจำเป็นของแต่ละบุคคล ซึ่งอาจจะรวมถึง: บริการพยาบาลและบริการสหเวช การดูแลส่วนบุคคล (ความช่วยเหลือด้านการชำระล้าง แต่งตัวและการกินอยู่) ความช่วยเหลือในบ้าน (ความช่วยเหลือด้านงานบ้าน การซักกรีดและการจ่ายตลาด) การขนส่ง และการสนับสนุนทางสังคม

บริการเหล่านี้วางแผนและประสานงานโดยผู้ให้บริการดูแลผู้สูงอายุที่ได้รับอนุมัติ การมีคุณสมบัติเข้าเกณฑ์ใช้ชุดบริการดูแลผู้สูงอายุเชิงขยายที่บ้านสำหรับผู้ป่วยโรคสมองเสื่อมจะกำหนดโดย *คณะประเมินการดูแลผู้สูงอายุ* (กรุณาดูหน้า 9)

หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดูแลในชุมชนและต้องการทราบว่าสามารถหาบริการที่เหมาะสมกับความจำเป็นของท่านได้อย่างไร กรุณาโทรศัพท์ติดต่อ ศูนย์แคร์ลิงค์แห่งเครือรัฐ (Commonwealth Carelink Centre) ที่หมายเลขโทรศัพท์ **1800 052 222**

Respite Care

Respite Care is short-term care, which enables the older person and their carer to have a break from their normal routine. Many older people are cared for by family members at home. It is important that carers are supported in this valuable role, especially as many carers are themselves elderly. Respite Care supports the carer to have a break from their caring responsibilities, while also helping the older person to continue living at home.

Respite Care provides care services to the older person on a temporary basis, which enables the carer to rest, attend to other responsibilities (eg shopping), or to have a holiday. It is usually planned in advance, but may be arranged in an emergency (eg if the carer is unwell).

Respite care may also be accessed by older people who live on their own and feel unable to look after themselves and need a break. It can be provided in the older person's home, in day-care centres or in Residential Care. Respite Care is provided through Home and Community Care, the National Respite for Carers Program and Residential Care. Access to Respite Care is based on eligibility, priority and need.

For more information about Respite Care and other support services for carers, call the **Commonwealth Carers' Respite Centre** on **1800 059 059**.

การดูแลแทนชั่วคราว (Respite Care)

การดูแลแทนชั่วคราว

เป็นการดูแลระยะสั้นซึ่งช่วยให้ผู้สูงอายุและผู้ดูแลได้มีโอกาสปลีกตัวออกจากกิจวัตรประจำวันปกติของตนเป็นการชั่วคราว

ผู้สูงอายุจำนวนมากได้รับการดูแลโดยสมาชิกครอบครัวของคนที่บ้าน

เป็นเรื่องสำคัญที่ผู้ดูแลจะได้รับการสนับสนุนในหน้าที่ที่มีคุณค่านี้

โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อตัวผู้ดูแลเองก็เป็นผู้สูงอายุด้วยเช่นกัน

การดูแลแทนชั่วคราวให้การสนับสนุนผู้ดูแลให้สามารถปลีกตัวจากความรับผิดชอบด้านการดูแลของตนเป็นการชั่วคราว

และช่วยให้ผู้สูงอายุยังคงสามารถใช้ชีวิตอยู่ที่บ้านต่อไปได้ในขณะเดียวกัน

การดูแลแทนชั่วคราวให้บริการดูแลแก่ผู้สูงอายุเป็นการชั่วคราว

ซึ่งช่วยให้ผู้ดูแลสามารถหยุดพัก จัดการกับภาระความรับผิดชอบอื่น ๆ

(เช่นไปจับจ่ายซื้อของ) หรือได้ลาหยุดพักผ่อน

ปกติแล้วจะมีการวางแผนการดูแลแบบนี้ล่วงหน้า

แต่อาจจะจัดในกรณีฉุกเฉินได้เช่นกัน (ตัวอย่างเช่น ในกรณีผู้ดูแลล้มป่วยลง)

การดูแลแทนชั่วคราวยังสามารถใช้ได้กับผู้สูงอายุที่ใช้ชีวิตอยู่ตามลำพังและรู้สึกว่าไม่สามารถดูแลตนเองได้และต้องการหยุดพัก

บริการแบบนี้สามารถจัดขึ้นที่บ้านของผู้สูงอายุเอง

ในศูนย์ดูแลภาคกลางวันหรือในระบบการดูแลในสถาบัน

การดูแลแทนชั่วคราวจัดบริการผ่านการดูแลที่บ้านและในชุมชน

โครงการการดูแลแทนชั่วคราวเพื่อผู้ดูแลแห่งชาติ (*National Respite for Carers Program*) และการดูแลในสถาบัน

การใช้บริการการดูแลแทนชั่วคราวจะขึ้นอยู่กับการมีคุณสมบัติเข้าเกณฑ์

ลำดับความสำคัญและความจำเป็น

หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดูแลแทนชั่วคราวและบริการสนับสนุนอื่น ๆ

กรุณาโทรศัพท์ติดต่อ ศูนย์ดูแลแทนผู้ดูแลชั่วคราวแห่งเครือรัฐ

(**Commonwealth Carers' Respite Centre**) ที่หมายเลขโทรศัพท์

1800 059 059

Residential Care

As an older person's level of frailty increases, it may no longer be an option for them to continue living in their own home and an aged care home may need to be considered. Aged care homes are also known as 'Residential Care'.

There are two types of Residential Care: low-level care and high-level care. Both levels of care provide a range of specified services, including: accommodation, basic furnishings, laundry, cleaning, meals and refreshments, staff to help at all times, personal care (assistance with bathing, dressing and eating), occasional nursing care and social activities.

High-level care is designed for people who are very frail, require 24-hour assistance and on-going nursing care. Some aged care homes provide low-level care and high-level care, enabling people to stay in the same home even if their care needs change. This is known as 'ageing in place'. Aged care homes are run by approved aged care service providers. Eligibility for Residential Care is determined by an Aged Care Assessment Team (see page 9).

For more information about Residential Care and how to find a home that meets your needs, call the **Commonwealth Carelink Centre** on **1800 052 222** or the **Aged Care Information Line** on **1800 500 853**.

การดูแลในสถาบัน (Residential Care)

เมื่อผู้สูงอายุอ่อนแอลงจนถึงระดับหนึ่ง และการใช้ชีวิตอยู่ตามลำพังในบ้านของตนเองไม่ใช่ทางเลือกที่เป็นไปได้อีกต่อไป ผู้สูงอายุอาจจำเป็นต้องคิดถึงการใช้บริการสถานดูแลผู้สูงอายุ สถานดูแลผู้สูงอายุเป็นที่รู้จักในอีกชื่อหนึ่งว่าเป็น "การดูแลในสถาบัน" การดูแลในสถาบันแบ่งออกเป็นสองประเภทคือ: การดูแลระดับต่ำและการดูแลระดับสูง ทั้งสองระดับให้การบริการที่กำหนดไว้ที่หลากหลาย รวมไปถึง: ที่พัก เฟอร์นิเจอร์พื้นฐาน การซักผ้า การทำความสะอาด อาหารและของว่าง เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือตลอดเวลา การดูแลส่วนบุคคล (ความช่วยเหลือด้านการชำระล้าง แต่งตัวและการกินอยู่) การดูแลด้านพยาบาลเป็นครั้งคราวและกิจกรรมทางสังคม การดูแลระดับสูงออกแบบขึ้นสำหรับผู้ที่อ่อนแอมาก ต้องการความช่วยเหลือตลอด 24 ชั่วโมงและการดูแลด้านพยาบาลอย่างต่อเนื่อง สถานดูแลผู้สูงอายุบางแห่งให้บริการทั้งระดับต่ำและระดับสูง ช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถพักอยู่ในสถานดูแลเดิมต่อไปแม้ความจำเป็นด้านการดูแลจะเปลี่ยนแปลงไปก็ตาม การบริการเช่นนี้รู้จักกันในชื่อว่า "การดูแลแบบปรับเปลี่ยนระดับได้ตามวัย" สถานดูแลผู้สูงอายุดำเนินการโดยผู้ให้บริการการดูแลผู้สูงอายุที่ได้รับอนุมัติ การมีคุณสมบัติเข้าเกณฑ์เข้าใช้บริการการดูแลในสถาบันจะกำหนดโดย *คณะประเมินการดูแลผู้สูงอายุ* (กรุณาดูหน้า 9)

หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดูแลในสถาบันและทราบว่าสามารถหาสถานดูแลที่เหมาะสมกับความจำเป็นของท่านได้อย่างไร กรุณาโทรศัพท์ติดต่อ ศูนย์แคร์ลิงค์แห่งเครือรัฐ ที่หมายเลขโทรศัพท์ 1800 052 222 หรือบริการข้อมูลทางโทรศัพท์ด้านการดูแลผู้สูงอายุ (Aged Care Information Line) ที่หมายเลขโทรศัพท์ 1800 500 853

Aged Care Assessment Team (ACAT)

The first step in accessing most government-subsidised aged care services is to receive an assessment by the Aged Care Assessment Team (ACAT). Eligibility for Community Aged Care Packages, Extended Aged Care at Home Packages and Residential Care is determined by an ACAT assessment, which determines eligibility by assessing a person's needs.

This is a free and confidential service, and the process is not as daunting as it may sound. An ACAT representative (usually a doctor, nurse, social worker or other health care professional) will assess your situation and specific care needs.

You will be informed about the services you are eligible to receive and how to find a service that meets your needs. You may choose to have a relative or friend with you during the assessment. You also have the right to ask ACAT to provide an interpreter. If you are not satisfied with the outcome of the assessment, you have the right to appeal the decision.

To arrange an ACAT assessment, you can ask your doctor for a referral or call the Commonwealth Carelink Centre on 1800 052 222.

คณะกรรมการดูแลผู้สูงอายุ (Aged Care Assessment Team - ACAT)

ขั้นตอนแรกในการเข้าใช้บริการการดูแลผู้สูงอายุที่ได้รับเงินสนับสนุนจากรัฐบาลส่วนใหญ่คือการรับการประเมินโดยคณะกรรมการดูแลผู้สูงอายุ (ACAT) การมีคุณสมบัติเข้าเกณฑ์ใช้ชุดบริการดูแลผู้สูงอายุในชุมชน (CACP) การดูแลผู้สูงอายุเชิงขยายที่บ้าน (EACH) และการดูแลในสถาบันจะกำหนดโดยการประเมินความจำเป็นของแต่ละบุคคลจากคณะกรรมการดูแลผู้สูงอายุ บริการนี้ไม่เสียค่าใช้จ่ายและรักษาเป็นความลับ กระบวนการประเมินก็ไม่น่าหวั่นเกรงอย่างที่คิด ผู้แทนจาก ACAT (โดยปกติจะเป็นแพทย์ พยาบาล นักสังคมสงเคราะห์ หรือผู้ประกอบอาชีพด้านการดูแลสุขภาพท่านอื่น) จะทำการประเมินสถานภาพและความจำเป็นด้านการดูแลเฉพาะของท่าน ท่านจะได้รับแจ้งเกี่ยวกับบริการที่ท่านมีคุณสมบัติเข้าเกณฑ์และทราบว่าหาสถานดูแลที่เหมาะสมกับความจำเป็นของท่านได้อย่างไร ท่านอาจจะเลือกให้ญาติหรือเพื่อนอยู่ด้วยระหว่างการประเมินก็ได้ นอกจากนี้ท่านยังมีสิทธิขอให้ ACAT จัดหาลำโพงให้ ถ้าท่านไม่พอใจกับผลการประเมิน ท่านมีสิทธิยื่นอุทธรณ์ทบทวนคำตัดสินได้ หากต้องการให้มีการประเมินจาก ACAT ท่านสามารถขอใบส่งต่อผู้ป่วยจากแพทย์ หรือโทรศัพท์ไปที่ศูนย์แครลิงค์แห่งเครือรัฐที่หมายเลขโทรศัพท์ 1800 052 222

Fees & Charges

The cost of receiving aged care services is based on a person's assessed care needs and their ability to pay. Special consideration is given to people who are financially disadvantaged. It is important to know that you will not be denied access to a service if you are unable to pay. All people receive the same quality of care regardless of the level of fees paid. To find out more about fees and charges, contact the Aged and Community Care Information Line on 1800 500 853.

Your Rights & Responsibilities

Aged care service providers are obliged to inform you of your rights and responsibilities regarding the services you are receiving. Whether you are receiving Residential Care or Community Care, it is important to be aware of your rights, which include the right to:

- Be informed about your rights;
- Be involved and informed about all decisions related to your care;
- Be in charge of your life, your money and your possessions;
- Be treated with dignity and respect;
- Continue your cultural or religious practices and retain the language of your choice without discrimination;
- Good quality care that meets your needs;
- Complain and take steps to sort out any problems;
- Privacy.

ค่าธรรมเนียมและค่าบริการ

ค่าใช้จ่ายในการรับบริการการดูแลผู้สูงอายุขึ้นอยู่กับความจำเป็นที่ได้รับการประเมินแล้วและความสามารถในการจ่ายค่าบริการของแต่ละบุคคล ผู้ที่มีความขัดสนด้านการเงินจะได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ เป็นสิ่งสำคัญที่ท่านควรทราบว่าท่านจะไม่ถูกปฏิเสธการเข้ารับบริการหากท่านไม่สามารถจ่ายค่าบริการได้

ทุกคนจะได้รับการดูแลที่มีคุณภาพเท่าเทียมกันโดยไม่คำนึงถึงระดับค่าธรรมเนียมที่จ่ายไป หากท่านต้องการทราบเพิ่มเติมเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมและค่าบริการ โปรดติดต่อบริการข้อมูลทางโทรศัพท์ด้านการดูแลผู้สูงอายุในชุมชน (Aged and Community Care Information Line) ที่หมายเลขโทรศัพท์ 1800 500 853

สิทธิและความรับผิดชอบของท่าน

ผู้ให้บริการการดูแลผู้สูงอายุนั้นมีหน้าที่แจ้งให้ท่านทราบถึงสิทธิและความรับผิดชอบของท่านเกี่ยวกับบริการที่ท่านได้รับ ไม่ว่าจะรับบริการการดูแลในสถาบันหรือการดูแลในชุมชน เป็นสิ่งสำคัญที่ท่านต้องตระหนักถึงสิทธิของท่าน ซึ่งรวมไปถึงสิทธิในการ:

- ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิของท่าน
- มีส่วนร่วมและได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการดูแลท่าน
- ควบคุมชีวิตของท่าน เงินของท่าน และทรัพย์สินของท่าน
- ได้รับการปฏิบัติด้วยความมีศักดิ์ศรีและความเคารพ
- สืบสานการปฏิบัติทางวัฒนธรรมและศาสนาของท่านและคงไว้ซึ่งภาษาที่ท่านเลือกใช้โดยปราศจากการเลือกปฏิบัติ
- ได้รับการดูแลที่มีคุณภาพที่เหมาะสมกับความจำเป็นของท่าน
- ร้องเรียนและดำเนินการจัดการกับปัญหา
- รักษาความเป็นส่วนตัว

For more information about your rights and responsibilities regarding aged care services, contact the National Aged Care Advocacy Line on 1800 700 600.

Concerns and Complaints

If you have a concern or complaint about the quality of care or services you are receiving, you may like to discuss this with the Manager of the aged care service. If you are uncomfortable doing this, or you do not like how your complaint has been handled, you can contact the Aged Care Complaints Investigation Scheme on 1800 550 552. This is a free and confidential service.

หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสิทธิและความรับผิดชอบของท่านที่มีต่อบริการการดูแลผู้สูงอายุ โปรดติดต่อบริการโทรศัพท์เพื่อสนับสนุนการดูแลผู้สูงอายุแห่งชาติ (National Aged Care Advocacy Line) ที่หมายเลขโทรศัพท์ 1800 700 600

ความกังวลและคำร้องเรียน

หากท่านมีความกังวลหรือคำร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพของการดูแลหรือบริการที่ท่านกำลังได้รับ ท่านสามารถขอเข้าปรึกษากับผู้จัดการของสถานบริการดูแลผู้สูงอายุได้ หากท่านรู้สึกไม่สบายใจที่จะทำเช่นนั้นหรือไม่พอใจกับวิธีการจัดการคำร้องเรียนของท่าน ท่านสามารถติดต่อแผนการสืบสวนคำร้องเรียนด้านการดูแลผู้สูงอายุ (Aged Care Complaints Investigation Scheme) ที่หมายเลขโทรศัพท์ 1800 550 552 บริการนี้ไม่เสียค่าใช้จ่ายและรักษาเป็นความลับ

Useful Contact Numbers

If you need an interpreter to help you to communicate over the phone, call the **Translating and Interpreting Service** on **13 14 50**. This is a free service.

Note that calls to numbers beginning with '1800' are free, except when made from mobile phones.

Aged Care Complaints Investigation Scheme: 1800 550 552

The Aged Care Complaints Investigation Scheme investigates complaints and concerns about government-subsidised aged care services, including community care, respite care and residential care. Contact the Aged Care Complaints Investigation Scheme if you have a concern or complaint about the services you are receiving. Complaints can be made anonymously. This is a free service.

Aged Care Information Line: 1800 500 853

The Aged Care Information Line provides information about aged care services, including information on fees and charges, incoming testing and financial assistance.

หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อที่มีประโยชน์

หากท่านต้องการล่ามเพื่อช่วยในการสื่อสารทางโทรศัพท์ โปรดติดต่อ **บริการแปลและล่าม (Translating and Interpreting Service)** ที่หมายเลขโทรศัพท์ **13 14 50** บริการนี้ไม่เสียค่าใช้จ่าย

โปรดสังเกตว่าการโทรศัพท์ไปยังหมายเลขที่ขึ้นต้นด้วย '1800' นั้นไม่เสียค่าใช้จ่าย ยกเว้นเมื่อโทรจากโทรศัพท์มือถือ

แผนการสืบสวนคำร้องเรียนด้านการดูแลผู้สูงอายุ (Aged Care Complaints Investigation Scheme): 1800 550 552

แผนการสืบสวนคำร้องเรียนด้านการดูแลผู้สูงอายุมีหน้าที่สืบสวนคำร้องเรียนและความกังวลเกี่ยวกับบริการดูแลผู้สูงอายุที่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล ซึ่งรวมถึงการดูแลในชุมชน การดูแลแทนชั่วคราว และการดูแลในสถาบัน โปรดติดต่อแผนการสืบสวนคำร้องเรียนด้านการดูแลผู้สูงอายุหากท่านมีความกังวลหรือคำร้องเรียนเกี่ยวกับบริการที่ท่านกำลังได้รับ ท่านสามารถแจ้งคำร้องเรียนโดยไม่เปิดเผยชื่อได้ บริการนี้ไม่เสียค่าใช้จ่าย

บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ด้านการดูแลผู้สูงอายุ (Aged Care Information Line): 1800 500 853

บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ด้านการดูแลผู้สูงอายุมีหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการการดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งรวมถึงไปถึงข้อมูลเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมและค่าบริการ การตรวจสอบรายได้ และความช่วยเหลือด้านการเงิน

Centrelink - Disability, Sickness and Carers: 13 27 17

Call this number for disability, sickness and carer enquiries, including Disability Support Pension, Mobility Allowance, Carer Payment, Carer Allowance and Sickness Allowance.

Centrelink - Multilingual Call: 13 12 02

Call this number to speak to Centrelink employees in your preferred language.

Centrelink - Retirement Services: 13 23 00

Call this number for retirement enquiries, including Age Pension, Pensioner Concession Cards, Commonwealth Seniors Health Card, and for enquiries regarding income assessment for residential care fees. You can also call this number to access Centrelink's Financial Information Service, which is a free and independent service available to everyone in the community (even if you are not receiving a pension or benefit).

เซ็นเตอร์ลิงค์ – ความพิการ ความเจ็บป่วย และผู้ดูแล: 13 27 17

โปรดติดต่อหมายเลขโทรศัพท์นี้เพื่อสอบถามเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความพิการ ความเจ็บป่วย และผู้ดูแล ซึ่งรวมถึงเงินสงเคราะห์คนพิการ (Disability Support Pension) เงินช่วยเหลือคนพิการในการเดินทาง (Mobility Allowance) เงินจ่ายเพื่อผู้ดูแล (Carer Payment) เบี้ยเลี้ยงผู้ดูแล (Carer Allowance) และเงินช่วยเหลือค่าเจ็บป่วย (Sickness Allowance)

เซ็นเตอร์ลิงค์ – บริการนานาชาติ: 13 12 02

โปรดติดต่อหมายเลขโทรศัพท์นี้เพื่อพูดคุยกับพนักงานเซ็นเตอร์ลิงค์ในภาษาที่ท่านต้องการที่จะใช้

เซ็นเตอร์ลิงค์ – บริการการเกษียณอายุ: 13 23 00

โปรดติดต่อหมายเลขโทรศัพท์นี้เพื่อสอบถามเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเกษียณอายุ ซึ่งรวมถึงเงินสงเคราะห์ผู้สูงอายุ (Age Pension) บัตรสิทธิประโยชน์ผู้รับเงินสงเคราะห์ (Pensioner Concession Cards) บัตรสุขภาพผู้สูงอายุเครือรัฐ (Commonwealth Seniors Health Card) และการสอบถามเกี่ยวกับการประเมินรายได้สำหรับค่าธรรมเนียมการดูแลในสถาบัน ท่านยังสามารถติดต่อหมายเลขโทรศัพท์นี้เพื่อเข้ารับบริการข้อมูลด้านการเงิน (Financial Information Service) ของเซ็นเตอร์ลิงค์ ซึ่งเป็นบริการที่อิสระและไม่เสียค่าใช้จ่ายซึ่งเปิดให้บริการแก่ทุกคนในชุมชน (แม้ว่าท่านจะไม่ได้รับเงินสงเคราะห์หรือผลประโยชน์ใด ๆ ก็ตาม)

Commonwealth Carelink Centre: 1800 052 222

The Commonwealth Carelink Centre provides a single point of contact for information about aged care services. Contact the Commonwealth Carelink Centre to find out what aged care services are available in your area or anywhere in Australia, as well as information on costs, assessment procedures and eligibility criteria. This is a free and confidential service.

Commonwealth Carers' Respite Centre: 1800 059 059

The Commonwealth Carer Respite Centre coordinates access to respite services in your local area, provides information and advice about respite options, help with organising emergency or planned respite, and financial assistance for short-term or emergency respite. This is a 24-hour service.

National Aged Care Advocacy Line: 1800 700 600

Contact the National Aged Care Advocacy Line to find your local advocacy service. Advocacy services help to promote your rights in relation to aged care services and can increase your involvement in decision-making processes. These services may play an important role in supporting you through a complaint process and advising you of your 5 rights in negotiations with aged care service providers. This is a free and confidential service.

ศูนย์แคร์ลิงค์แห่งเครือรัฐ: 1800 052 222

ศูนย์แคร์ลิงค์แห่งเครือรัฐมีหน้าที่เป็นจุดติดต่อแห่งเดียวสำหรับข้อมูลเกี่ยวกับบริการการดูแลผู้สูงอายุ
โปรดติดต่อศูนย์แคร์ลิงค์แห่งเครือรัฐเพื่อหาบริการการดูแลผู้สูงอายุที่มีอยู่ในเขตของท่านหรือที่ใดก็ตามในออสเตรเลีย ตลอดจนข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่าย
ขั้นตอนการประเมิน และเกณฑ์การตรวจสอบคุณสมบัติ
บริการนี้ไม่เสียค่าใช้จ่ายและรักษาเป็นความลับ

ศูนย์ดูแลแทนผู้ดูแลชั่วคราวแห่งเครือรัฐ: 1800 059 059

ศูนย์ดูแลแทนผู้ดูแลชั่วคราวแห่งเครือรัฐทำหน้าที่ประสานงานการเข้ารับบริการการดูแลชั่วคราวในเขตท้องถิ่นของท่าน
ให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับทางเลือกในการดูแลชั่วคราว
ช่วยเหลือในการจัดให้มีการดูแลแทนชั่วคราวแบบฉุกเฉินหรือแบบวางแผนล่วงหน้า
และให้ความช่วยเหลือด้านการเงินสำหรับการดูแลแทนชั่วคราวแบบระยะสั้นหรือแบบฉุกเฉิน บริการนี้จัดให้ตลอด 24 ชั่วโมง

บริการโทรศัพท์เพื่อสนับสนุนการดูแลผู้สูงอายุแห่งชาติ: 1800 700 600

โปรดติดต่อบริการโทรศัพท์เพื่อสนับสนุนการดูแลผู้สูงอายุแห่งชาติเพื่อหาบริการสนับสนุนในท้องถิ่นของท่าน
บริการสนับสนุนนี้ช่วยส่งเสริมสิทธิของท่านเกี่ยวกับบริการการดูแลผู้สูงอายุและสามารถช่วยให้ท่านมีส่วนร่วมมากขึ้นในกระบวนการตัดสินใจ
บริการเหล่านี้อาจจะมีบทบาทสำคัญในการช่วยเหลือท่านตลอดกระบวนการการร้องเรียนและแนะนำท่านถึงสิทธิในการเจรจาต่อรองกับผู้ให้บริการดูแลผู้สูงอายุ
บริการนี้ไม่เสียค่าใช้จ่ายและรักษาเป็นความลับ

National Dementia Helpline: 1800 100 500

The National Dementia Helpline is a 24-hour national telephone and support service run by Alzheimer's Australia. It provides support, practical information and advice, as well as information on the full range of services provided by Alzheimer's Australia. This is a free and confidential service.

บริการช่วยเหลือทางโทรศัพท์ด้านภาวะสมองเสื่อมแห่งชาติ (National Dementia Helpline): 1800 100 500

บริการช่วยเหลือทางโทรศัพท์ด้านภาวะสมองเสื่อมแห่งชาติเป็นบริการให้ความช่วยเหลือทางโทรศัพท์แห่งชาติที่จัดให้ตลอด 24 ชั่วโมง
บริการนี้บริหารโดยองค์กรโรคอัลไซเมอร์ออสเตรเลีย บริการนี้ให้ความสนับสนุนให้ข้อมูลและคำปรึกษาที่มีประโยชน์ ตลอดจนข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ที่จัดโดยองค์กรโรคอัลไซเมอร์ออสเตรเลีย
บริการนี้ไม่เสียค่าใช้จ่ายและรักษาเป็นความลับ