

## Options in Aged Care

## 노인복지서비스의 종류



English / Korean



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

모든 정보는 고령화 2008 다문화 센터가 집계하였습니다.

©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.

## 노인복지서비스의 종류

노인복지 서비스는 다양한 종류가 있으며 본인이나 가족에게 적절한 서비스를 찾고자 할 때는 간혹 혼란스러울 수도 있습니다. 본 정보지는 이용 가능한 서비스와 서비스 이용 방법에 대한 간략한 설명 그리고 유용한 연락처들을 소개합니다.

정부 보조를 받는 노인 복지 서비스는 세 종류로 다음과 같습니다.

- **지역사회 복지 서비스 (Community Care)**
- **임시 간호 서비스 (Respite Care)**
- **노인 복지시설 서비스 (Residential Care)**

지금 당장은 위의 서비스를 받지 않는다 하더라도, 이후에 이용할 노인 복지 서비스에 대해 알아두는 것은 미래를 대비하는 데 있어 중요한 일입니다.

## 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.

## 지역사회 복지 서비스 (Community Care)

대부분의 노인들은 자신의 집에서 계속 거주하는 것을 선호하지만, 일부 노인들은 집에서 사는 것이 도움이 없이는 힘들 수도 있습니다. 노인들이 자신의 집에서 계속 생활할 수 있도록 지원하는 여러 종류의 복지 서비스가 있습니다. '지역사회 복지서비스'라고 부르는 이 서비스는 이용자의 필요에 따라 네 가지 선택 옵션이 있습니다.

### 가정 및 지역사회 지원 서비스 (Home and Community Care - HACC)

혼자서 일상 생활을 하기는 힘들지만 자신의 집에서 독립적으로 계속해서 살고 싶어하는 노인들은 가정 및 지역사회 지원 서비스를 통해 기본적인 지원 서비스를 받을 수 있습니다. 이 서비스에는 간호 및 건강 관련 서비스, 개인 수발 (목욕 및 옷 갈아입기, 식사 보조), 식사 가정 배달 및 그 밖의 식사 관련 서비스, 가사 보조 (집안일, 빨래, 장보기 보조), 집 개조 및 유지 관리, 대중 교통 이용 보조, 상담 및 사회적 지원 등이 있습니다. 가정 및 지역사회 지원 서비스는 주로 지역 카운슬 및 지역사회 보건 센터, 지역사회 기관 등에서 제공하고 있습니다.

## 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).

## 지역사회 노인 복지 패키지 (Community Aged Care Packages, CACP)

지역사회 노인 복지 서비스는 복합적인 간호를 필요로 하는 연약한 노인들이나 더욱 다양한 종류의 서비스가 필요한 노인들이 자신의 집에 계속해서 살 수 있도록 지원하는 서비스입니다. 개인의 필요에 맞춰 융통성 있게 만들어진 이 패키지를 통해 개인 수발 (목욕 및 옷 갈아입기, 식사 보조), 식사 준비, 가사일 보조 (집안일, 빨래, 장보기 보조), 정원 손질, 대중 교통 이용 보조, 사회적 지원 등을 받을 수 있습니다. 이러한 서비스는 인가를 받은 노인복지서비스 제공기관이 계획하고 운영합니다. 지역사회 노인 복지 지원 패키지의 이용 자격은 노인복지평가팀(Aged Care Assessment Team, ACAT)에 의해 결정됩니다 (9쪽 참조).

## 광범위 노인 재가복지 패키지 (Extended Aged Care at Home Packages - EACH)

광범위 노인 재가복지 패키지는 지역사회 노인복지 패키지가 제공하는 것 이상의 서비스를 필요로 하는 노인들을 위한 서비스입니다. 이 패키지 역시 개인의 필요에 맞춰 융통성 있게 짜여지며, 간호 및 건강 관련 서비스, 개인 수발(목욕 및 옷 갈아입기, 식사 보조), 가사 보조 (집안일, 빨래, 장보기 보조), 대중 교통 이용 보조, 사회적 지원 등을 제공합니다. 이 패키지 서비스는 인가를 받은 복지 서비스 제공기관이 계획하고 운영합니다. 광범위 노인 재가복지패키지의 이용 자격은 노인복지평가팀 (Aged Care Assessment Team, ACAT)에 의해 결정됩니다 (9쪽 참조).

## 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**.

## 광범위 치매 노인 재가복지패키지 (Extended Aged Care at Home Packages Dementia - EACH D)

광범위 치매 노인 재가복지패키지는 치매에 걸린 사람들에게 서비스를 제공합니다. 개인의 필요에 맞춰 융통성 있게 만들어진 서비스 패키지에는 간호 및 건강 관련 서비스, 개인 수발(목욕 및 옷 갈아입기, 식사 보조), 가사 보조(집안일, 빨래, 장보기 보조), 대중 교통 이용 보조, 사회적 지원 등이 포함됩니다. 이 패키지 서비스는 인가를 받은 복지 서비스 제공기관이 계획하고 운영합니다. 광범위 치매 노인 재가복지패키지의 이용 자격은 노인복지평가팀(Aged Care Assessment Team, ACAT)에 의해 결정됩니다 (9쪽 참조).

지역사회 복지서비스에 대한 자세한 내용 및 필요한 서비스 이용 방법에 대한 문의는 연방정부 케어링크 센터 (전화 1800 052 222)로 하시기 바랍니다

## 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**.

## 임시 간호서비스 (Respite Care)

임시 간호서비스는 단기적인 간호 서비스로 노인들이나 그 간호인들이 일상에서 벗어나 휴식을 취할 수 있도록 해 줍니다. 많은 노인들이 집에서 가족의 간호를 받고 있는데, 이러한 간호인을 지원하는 것은 매우 중요한 일입니다. 특히 간호인 중에는 노인들도 많기 때문입니다. 임시 간호서비스는 간호인들이 간호의 책임에서 벗어나 휴식을 취할 수 있도록 지원해 주는 한편, 간호를 받는 노인들이 자신의 집에서 계속 생활할 수 있도록 돕는 서비스입니다. 임시 간호서비스를 통해 노인들이 단기간 간호 서비스를 제공 받는 동안, 간호인들은 쉬거나 다른 일(예, 장보기)을 하거나, 휴가를 떠날 수 있습니다. 미리 계획을 세울 수도 있지만, 응급 상황시에도 임시 위탁 간호서비스를 받을 수 있습니다 (예, 간호인이 아플 경우). 또한, 혼자 살면서 자신을 돌보기가 힘들어 휴식이 필요한 노인들이 임시간호서비스를 이용할 수도 있습니다. 임시 간호서비스는 자택이나 데이 케어 센터 혹은 노인복지시설에서 받을 수 있으며, 가정 및 지역사회 지원 서비스(HACC), 간호인을 위한 국립 임시 간호서비스 프로그램 (National Respite for Carers Program), 노인복지시설을 통해서 제공됩니다. 임시 간호서비스는 이용 자격, 우선 순위, 필요 정도에 따라 이용 형태가 결정됩니다.

임시 간호서비스 및 간병인 지원 서비스에 대한 자세한 정보는 간병인을 위한 연방 임시 간호서비스 센터(전화 1800 059 059)로 문의하시기 바랍니다.

## 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**.

## 노인 입소 시설 (Residential Care)

연로함이 더해갈수록 노인 혼자서 집에서 생활하기가 점점 힘들어 진다면, 노인복지시설에 입소하는 것을 생각해 볼 수 있습니다. 노인복지시설은 노인 입소 시설(Residential Care)이라고도 불리며, 그 종류에는 저수준 간호 시설(low level care)과 고수준 간호 시설(high level care) 두 가지가 있습니다. 두 시설 모두 숙소와 기본 가구, 빨래, 청소, 음식 및 간식, 도움을 요청할 상주 직원, 개인 수발(목욕 및 옷 갈아입기, 식사 보조), 임시 간호 서비스 및 사고 활동 등을 제공합니다. 매우 노약하여, 24시간 보조가 필요하고, 지속적인 의료 간호를 필요로 하는 노인은 고수준 간호 대상자입니다. 일부 노인복지시설에서는 저수준 간호와 고수준 간호 모두를 제공함으로써 노인들의 필요 간호 수준이 바뀌더라도 같은 곳에서 지속적인 서비스를 받을 수 있습니다. 이러한 방식을 '일괄형 노인복지 서비스(Ageing in Place)'라고 합니다. 노인복지시설은 인가를 받은 노인복지서비스 제공기관에 의해 운영이 됩니다. 노인복지서비스 이용 자격은 노인복지평가팀(Aged Care Assessment Team, ACAT)에 의해 결정됩니다 (9쪽 참조).

노인 입소 시설에 대한 자세한 정보 또는 자신에게 적절한 입소 시설을 찾는 방법은 연방정부 케어링크 센터 (전화 1800 052 222)나 노인 복지 정보 전화 (전화 1800 500 853)로 문의하시기 바랍니다.

### 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.

### 노인복지평가팀 (Aged Care Assessment Team, ACAT)

정부 보조를 받아 운영되는 대부분의 노인복지서비스를 이용하기 위한 첫 번째 단계는 노인복지평가팀(ACAT)의 평가를 받는 것입니다. 지역사회 노인 복지 패키지(CACP)나 광범위 노인 재가복지패키지(EACH), 노인입소시설(Residential Care)의 이용 자격은 노인복지평가팀이 각 개인의 필요 정도를 평가한 결과에 따라 결정됩니다. 평가는 무료이며 비밀이 보장됩니다. 평가 과정은 생각만큼 까다롭지 않습니다. 노인복지평가팀(주로 의사나 간호사, 사회복지사, 보건전문가)은 서비스 신청인의 상황 및 특정 서비스에 대한 필요 정도를 평가하고, 신청인에게 이용할 수 있는 서비스에 대한 정보와 본인에게 맞는 서비스를 찾는 방법을 알려줍니다. 평가가 진행되는 동안 가족이나 친구가 동석할 수 있으며, 노인복지평가팀에게 통역관을 불러달라고 요청할 수도 있습니다. 평가 결과가 만족스럽지 않을 경우, 재심을 요청할 수 있습니다. 노인복지평가팀의 평가를 신청하려면 의사로부터 추천서를 받거나 연방정부 케어링크 센터(전화 1800 052 222)로 문의하시면 됩니다.

## 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.

## 비용

노인복지서비스의 이용료는 서비스 필요 정도를 평가하고 지불 능력을 감안하여 정해집니다. 재정적으로 어려운 상태에 있다면 그 점을 특별히 고려하여 결정됩니다. 중요한 점은 이용료를 지불할 능력이 없어서 서비스를 받지 못하는 일은 없다는 것입니다. 이용료의 높고 낮음에 관계없이 누구나 똑같은 양질의 서비스를 제공 받습니다. 비용에 관한 자세한 내용은 노인 및 지역사회 복지정보전화 (전화 1800 500 852)으로 문의하시기 바랍니다.

## 이용자의 권리 및 책임

노인복지서비스 제공자는 이용자들이 이용하는 서비스와 관련한 이용자 권리 및 책임을 알려줄 의무가 있습니다. 노인입소시설이나 지역사회 복지 서비스를 이용할 때 이용자의 권리를 아는 것은 중요하며 다음과 같은 권리가 있습니다.

- 이용자 권리에 대해 알 권리
- 이용하는 서비스와 관련된 모든 결정에 참여하고 알 권리
- 본인의 생명, 금전, 재산에 대한 권리
- 위엄을 지키고 존중을 받으며 서비스를 받을 권리
- 문화적 또는 종교적 관습을 유지하고 사용하는 언어로 인해 차별 받지 않을 권리
- 이용자의 필요에 맞는 양질의 서비스를 받을 권리
- 불만을 제기하고 해결을 위한 조치를 취할 권리
- 사생활 보호의 권리

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.

노인복지서비스 이용과 관련하여 이용자 권리 및 책임에 대한 자세한 내용은 국립 노인복지 옹호전화 (전화 1800 700 600)으로 문의하시기 바랍니다

## 문제 및 불만 사항

이용중인 서비스와 간호의 질에 문제점이나 불만이 있다면 노인 복지 서비스 담당 매니저와 논의하실 수 있습니다. 매니저와 논의하는 것이 불편하거나 불만 처리 결과가 만족스럽지 않다면, 노인복지 불만처리부(전화 1800 550 552)로 문의하시면 됩니다. 비밀이 보장되는 무료 서비스입니다.

## 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.

## 유용한 연락처

전화 상으로 통역사가 필요할 경우에는 **통역 및 번역서비스 (TIS 전화 13 14 50)**를 이용하시기 바랍니다. 이 서비스는 무료입니다.

'1800'으로 시작하는 전화 번호는 휴대폰 사용시를 제외하고 무료입니다.

### **노인복지서비스 고충처리부 (Aged Care Complaints Investigation Scheme): 1800 550 552**

노인복지서비스 고충처리부는 지역사회 복지서비스, 임시 간호서비스, 노인입소시설 서비스를 포함한 정부 보조금을 받아 운영되는 노인복지 서비스 이용 시 발생하는 문제나 불만 사항을 조사합니다. 이용하는 서비스에 문제나 불만이 있다면 노인복지서비스 고충처리기구로 연락하시기 바랍니다. 익명으로 불만을 접수할 수 있으며, 무료 서비스입니다.

### **노인복지 정보전화 (Aged Care Information Line): 1800 500 852**

노인복지 정보전화 서비스는 비용 및 소득 심사, 재정 보조에 대한 정보를 비롯하여 노인 복지 서비스와 관련된 정보를 제공합니다.

## **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).

## **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.

## **센터링크 – 장애 및 질병, 간호인 관련 문의: 13 27 17**

장애자 지원연금, 이동 보조금, 간호인 보조금, 간병인 수당, 병가 수당을 비롯한 장애 및 질병, 간병인과 관련된 문의를 할 수 있습니다.

## **센터링크 – 다중 언어 서비스: 13 12 02**

원하는 언어로 센터링크 직원에게 문의할 수 있습니다.

## **센터링크 – 은퇴자 지원 서비스: 13 23 00**

노령 연금, 연금 수혜자 할인 카드, 연방 경로 보건 카드를 비롯한 은퇴 관련 문의 및 노인복지시설 이용료 산정을 위한 소득 평가 관련 문의를 하실 수 있습니다. 이 번호를 이용해 누구든지(연금이나 보조금을 받지 않아도) 센터링크 재무 정보 서비스도 받을 수 있으며, 이 서비스는 무료이자 독립 서비스입니다.

## **연방 케어링크 센터 (Commonwealth Carelink Centre): 1800 052 222**

연방 케어링크 센터는 노인복지서비스에 대한 모든 정보를 제공하는 단일 창구입니다. 전국 어디에서든 연방 케어링크 센터를 통해 이용가능한 노인복지 서비스의 종류와, 비용, 이용자 자격 평가 과정, 이용자 자격 기준에 대한 정보를 문의하실 수 있습니다. 비밀이 보장되는 무료 서비스입니다.

### **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.

### **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.

### **연방 임시 간호서비스 센터 (Commonwealth Carers' Respite Centre): 1800 059 059**

연방 임시 간호서비스 센터는 거주 지역 내에서 이용할 수 있는 임시 간호서비스를 연결해 주고, 그 종류에 대한 정보 및 조언을 제공합니다. 또한 불시적 또는 예약식 임시 간호서비스를 알선해 주며, 단기 및 불시적 임시 간호서비스에 대한 재정 보조 등을 도와줍니다. 24시간 이용 가능한 서비스입니다.

### **국립 노인복지 옹호서비스 (National Aged Care Advocacy Line): 1800 700 600**

국립 노인복지 옹호서비스로 문의하면 해당 거주 지역의 권리 옹호 서비스로 연결해 줍니다. 권리 옹호서비스는 노인복지서비스와 관련하여 이용자의 권리 증진을 도모하고, 의사결정 과정에서 이용자의 참여를 높일 수 있도록 도와줍니다. 권리 옹호서비스는 불만 처리 과정 중 이용자를 지원하고 노인복지서비스 제공자와의 협상 시 이용자의 권리에 대해 알려주는 등 중요한 역할을 합니다. 비밀이 보장되는 무료 서비스입니다.

### **국립 치매 상담 전화 (National Dementia Helpline): 1800 100 500**

국립 치매 상담 전화는 24시간 운영되는 국립 전화 서비스이며, 알츠하이머 오스트레일리아(Alzheimer's Australia)에서 운영하는 지원 서비스입니다. 치매 상담 전화는 실용적인 정보와 조언과 지원뿐만 아니라 알츠하이머 오스트레일리아의 모든 서비스에 대한 정보도 제공합니다. 비밀이 보장되는 무료 서비스입니다.