



aadakeworldwide

The translation & interpreting division of the
AUSTRALIAN INSTITUTE OF MODERN LANGUAGES
Australia's Only J.L.A.A. Accredited Translation and Typesetting Centre

華語諮詢摘要報告

2005 年 3 月

諮詢華語社團殘障人士及其家庭

摘要報告草稿

關於我們

新南威爾士殘障委員會是針對影響殘障人士及其家庭問題向新南威爾士政府提供建議的官方機構。殘障委員會監督政府殘障人士政策的實施、為政府提供優先服務的建議、為殘障人士、及其家庭和護理者提供諮詢。

新南威爾士申訴專員公署是獨立、公正的監督機構。申訴專員公署關心影響殘障人士使用或有權使用社團服務的問題。申訴專員公署的職能包括處理對社團服務提供商的投訴及監督社團服務的標準。

我們所從事之工作？

2002 至 2005 年間，新南威爾士殘障委員會和申訴專員公署¹聯合諮詢了不同文化和語言 ('CALD') 社團的殘障人士及其家庭和護理者。聯合諮詢旨在為殘障委員會和申訴專員公署提供下列資訊：

- 殘障人士及其護理者的服務需求
- 獲得服務的障礙，及
- 解決與服務提供商之間問題的方法。

¹ 曾為社團服務委員會。2002 年 12 月 1 日，社團服務委員會與新南威爾士申訴專員公署合併。





aadakeworldwide

The translation & interpreting division of the
AUSTRALIAN INSTITUTE OF MODERN LANGUAGES
Australia's Only J.L.A.A. Accredited Translation and Typesetting Centre

華語諮詢摘要報告

2005 年 3 月

殘障委員會和申訴專員公署使用諮詢所獲資訊，確保聯絡該機構的渠道順暢，且對新南威爾士所有社團作出迅速反應。

新南威爾士州華語殘障人士

下文資訊源自在家中講中文人士的普查資料，該資料由社團關係委員會予以核對。²

新南威爾士州的華人

新南威爾士州操持粵語和國語的華人分別占最常用語言（英語之外語言）人口的第二和第六位，其人數分別為 120,859（占新南威爾士州總人口的 1.9%）和 65,890（占新南威爾士州總人口的 1%）。在這些人當中，35,450 的粵語人士 (29.3%) 聲稱他們不能/無法操持英語，19,047 國語人士 (28.9%) 聲稱他們不能/無法操持英語。

調查發現，在新南威爾士州，85,452 人（占出生海外人口的 5.8%）出生在中國，37,614 人（占出生海外人口的 2.5%）出生在香港。

新南威爾士州華語人口也存在年齡之差異。多數人口的年齡為 25 至 54 歲，中國出生人口的年齡集中在 35 至 39 歲，而香港出生人口的年齡集中在 20 至 24 歲。

華語人口散居于雪梨各區，中國出生的人口集中于雪梨西南區（尤其是 Canterbury、Parramatta 和 Hurstville 當地政府區域），而香港出生的人口則居住在北雪梨（尤其是 Hornsby、Baulkham Hills 及 Ku-ring-gai 當地政府區域）。

² www.crc.nsw.gov.au – 新南威爾士州居民。





aadakeworldwide

The translation & interpreting division of the
AUSTRALIAN INSTITUTE OF MODERN LANGUAGES
Australia's Only J.L.A.A. Accredited Translation and Typesetting Centre

華語諮詢摘要報告

2005 年 3 月

華語殘障人士

目前尚無新南威爾士州非英語社團，尤其是華語背景殘障人士數目的確鑿統計資料。然而，2001 年澳大利亞統計局的普查顯示，新南威爾士州 19.3% 的人口為殘障人士。³ 多元文化殘障權益促進聯合會 (MDAA) 估計，使用 2001 年普查資料，4.9% (314,335) 的新南威爾士州人為非英語背景的殘障人士。⁴

在中國文化中，家庭起到了重要的作用，家庭結構觀念很強，例如，母親應擔當照料孩子的責任。同時也有著尊老愛幼的優良傳統。父母通常應承擔培養孩子的責任。由于社會批評，殘障人士父母的責任更加任重而道遠。

鑒于某些傳統，在華人社團內，殘障可能被認為是耻辱之源。東方玄學認為個人的壽命是生命鏈中的一個環節：每個個人均被認為是「自生命之初他或她家庭所有祖輩之產物」。由于這種與祖先的連帶關係，殘障有時被解釋為來源于祖先之靈魂，旨在改造罪孽。在華人社團，殘障被視為祖先公德欠缺的結果。殘障人士及其家庭認為他們在償還祖先所欠罪孽，即殘障是對祖先殘忍、惡行的一種懲罰。

另一方面，以因果報應解釋人類痛苦之法則，也強調命運的神秘和宿命的觀點。這似乎表明，采用此等架構，殘障的存在可用來理解生存之意義。⁵

諮詢方法

³ 澳大利亞統計局 (2001) 殘障、老齡和照顧者：調查結果摘要

⁴ www.mdaa.org.au/faqs/figures.html (2004 年 2 月評估)。

⁵ www.mdaa.org.au/ethnic/chinese/general.html (2005 年 3 月評估)。





aadakeworldwide

The translation & interpreting division of the
AUSTRALIAN INSTITUTE OF MODERN LANGUAGES
Australia's Only J.L.A.A. Accredited Translation and Typesetting Centre

華語諮詢摘要報告

2005 年 3 月

申訴專員公署及殘障委員會將透過諮詢會對華語社團的殘障人士及其家庭進行諮詢。華語社團的所有殘障人士及其家庭均可參加 2005 年 1 月 18 日于 Burwood 雪梨華人救世軍及 2 月 26 日于 Burwood 市政廳舉行的諮詢。舉辦日期已在華人社團機構（尤其是殘障人士機構）、華語報紙（中文先鋒日報、星島日報和澳洲新報）、電臺（2AC、2CR [中國電臺網絡] 和 SBS 電臺）及 TVBJ（中文付費電視）均作了廣告。也聯絡了華語社工人員將宣傳資訊分發到他們之客戶手中。

諮詢期間，參與者組成焦點小組，討論由殘障委員會和申訴專員公署所開發的系列問題。雙語社工人員會協助這些焦點小組，討論將用英語、粵語和國語進行。雙語筆錄者記錄參與者的建議。焦點小組協助者和筆錄者從社團服務機構招聘。焦點小組由 8 至 12 人組成。

諮詢參與者之概況？

在參加一月諮詢會的 40 人中，11 人稱其為殘障人士，22 人稱其為殘障人士之家庭成員或無報酬之護理者，7 人未填寫調查表。在 33 張填妥的表格中，18 張為女士，15 張為男士。多數參與者（18 人）為 25 至 54 歲的人士，位居其次的為 7 名 65 歲以上的人士。

多數參與者（18 人）稱本人（或其家人）主要為智力殘疾，10 人稱體質殘疾，5 人為心理殘疾。

多數參與者（32 人）中，23 人擅于操持粵語，6 人擅于操持國語，3 人擅于操持英語，1 人未表明語言偏好。





aadakeworldwide

The translation & interpreting division of the
AUSTRALIAN INSTITUTE OF MODERN LANGUAGES
Australia's Only J.L.A.A. Accredited Translation and Typesetting Centre

華語諮詢摘要報告

2005 年 3 月

在參加二月諮詢會的 63 人中，5 人稱其為殘障人士，43 人稱其為殘障人士之家庭成員或無報酬之護理者，1 人未作陳述，14 人未填寫調查表。在 49 張填妥的調查表格中，33 張為女士，16 張為男士。

多數參與者（35 人）稱其本人（或家人）主要為智力殘疾，8 名參與者稱其為體質殘疾，4 人稱其為心理殘疾，1 人稱其為感覺殘疾，1 人未作陳述。

多數參與者（40 人）中，35 人擅于操持粵語，5 人擅于操持國語，3 人擅于操持英語，4 人無語言偏好，2 人未作陳述。多數參與者（33 人）為 25 至 54 歲的人士，位居其次的為 9 名 65 歲以上的人士。

支援與協助經歷

我們針對本人或其家人的殘疾所提供之支援與協助（「幫助」），問及了參與者喜歡及不喜歡的服務。參與者提供了以下資訊：

- **政府補助和支援服務**：參與者通常十分贊賞所獲得的正規支援服務。這些服務包括暫托服務（被家庭視為尤為重要的服務，因為此等服務為家庭成員提供了休息的時間）、寄宿服務、日間護理方案、上門個人護理服務、早期療育服務、殘障支援福利、家庭津貼、育兒津貼、房屋改建財政援助、房屋署、醫療保險、出租車補貼和社團交通服務。口譯服務也受人青睞。雖贊賞正規的支援服務，參與者亦對服務的獲得性、質素和靈活性表示關心。
- 參與者認為**特殊的文化及語言差異服務**必要且重要。參與者認為諸如 MDAA 及華語殘障支援小組（如華人殘障子女家長會 (CPA)）、澳大利亞家庭及殘障人





aadakeworldwide

The translation & interpreting division of the
AUSTRALIAN INSTITUTE OF MODERN LANGUAGES
Australia's Only J.L.A.A. Accredited Translation and Typesetting Centre

華語諮詢摘要報告

2005 年 3 月

士華人福音團均為他們提供利用主流服務提供商服務的途徑，包括代寫書信或通知他們可獲得的援助。

華人殘障子女家長會 (CPA) 和華人福音團為許多華裔背景的殘障人士及其家庭提供了社會交往的唯一機會。此等團體為其成員提供了一個安全的環境，在此，具有相似情形、文化、語言和宗教信仰的人們可與其它家庭進行交流。

參與者建議西部的華人服務社是一項很有影響力的舉措，有必要在雪梨市區推廣。

- **有限的可用服務-** 人們普遍認為提供家庭和社團服務的等待時間過長，由于資源短缺，危機之時無法獲得幫助，且通常提供限時援助（6 周至 6 個月不等）。

參與者均強烈認識到急需服務，尤其是短期的暫托服務、寄宿支援服務及上門個人服務。他們也對諸如言語治療、職業治療、物理治療等服務的等待時間過長表示擔憂。可接受服務時，他們之子女已超過了符合資格的年齡，或在截止年齡前只可接受短時間的服務。導致了失去早期療育的良機，推遲了子女的發展階段。

- **服務質素**亦是參與者關心之問題。有些仍擔憂服務的有限資源，如時間限制對援助服務質素的影響。有人也對某些寄宿院工作人員所提供的照料及殘障人士暫托服務的質素表示擔憂。

參與者表示服務質素對他們來說十分重要。例如，護理人員受到高度的尊敬，但工作人員不可靠（遲到）、工作人員未經培訓或培訓不良、有些機構輪換人員短缺等問題被視為導致失望的根源。





aadakeworldwide

The translation & interpreting division of the
AUSTRALIAN INSTITUTE OF MODERN LANGUAGES
Australia's Only J.L.A.A. Accredited Translation and Typesetting Centre

華語諮詢摘要報告

2005 年 3 月

- 參與者認為**服務靈活性**十分重要，許多人對很多服務缺少靈活性表示失望。例如，靈活的暫托服務普遍受到歡迎，有些參與者認為服務的靈活性取決於服務提供商，他們限制了家庭暫托服務的使用。參與者亦擔心，由於殘疾嚴重、殘疾不足或其支援需求具有偏激行為而被拒絕。

由於個別機構照料體制局限、指導原則限定，致使所提供的服務缺少靈活性，有些參與者對此表示失望。例如，這些人士對不提供管灌飲食輔助的上門個人護理指導原則及需要進行昂貴家庭翻修的「職業健康和 safety」指導原則表示失望。接受暫托服務的人士對不提供管理藥物和填寫處方的指導原則感到失望。亦不允許家庭靈活積累未用的暫托服務時數。

- **評估和表格** – 新工作人員/協調者和/或方案開始前，需花費大量的時間填寫表格、提供統計資訊、定期被評估或重新評估，參與者對此亦表示擔憂。
人們認為管理個案資助所需的文書工作過多，且無益於服務質素。表格語言通常無法理解和/或適當。
- 非澳大利亞永久居民的殘障人士及其護理者無法獲得**財政及其它支援服務**。

阻礙其獲得服務的因素？

我們問及了參與者認為什麼因素妨礙了他們獲得支援和援助，所得到的資訊如下：

- **語言障礙** – 許多參與者認為語言是獲得服務的重要障礙。投訴者提出的主要問題是填寫表格、詢問冒昧問題的服務以及表格對於非英語背景的人士十分費解





aadakeworldwide

The translation & interpreting division of the
AUSTRALIAN INSTITUTE OF MODERN LANGUAGES
Australia's Only J.L.A.A. Accredited Translation and Typesetting Centre

華語諮詢摘要報告

2005 年 3 月

等。參與者認為在某些情形下，存在不必要的障礙，尤其在申請殘障援助福利時，他們被要求多次填寫同樣的表格，而所有的資訊已經被輸入電腦數據庫。

參與者亦對需要時口譯員短缺表示失望，例如，在進行醫院預約時，很長時間後方可找到口譯員。其他參與者提出雙語工作人員短缺，無法為不能或勉強理解英語的華人社團成員提供援助。

許多參與者認為，他們英語水平有限是獲得服務之障礙因素；他們試圖講英語，可人們無法明白，這令其感到尷尬，因此他們無信心再次嘗試獲得此等服務。

人們注意到有些參與者由于無法用英語表達需求或與其他參與者交流而無法獲得「日間護理方案」。有些人亦表示英語水平有限限制了就業機會，導致其更少地參與社團活動，使他們更加感到無用及無法為社團做貢獻。

- **文化障礙** – 缺乏文化敏感度的工作人員亦限制了參與者獲得服務。一些參與者強調了社團工作人員的資訊不準確、不完整的問題，尤其是當社團工作者對該家庭所需資訊作出假設之時。除交流障礙外，參與者認為缺乏文化敏感度的服務是他們獲得該等服務的障礙。參與者通常尋求雙語工作人員的幫助，為其解釋其它服務書面和口頭之資訊，并代其協商獲得服務。

有些參與者態度消極、帶有成見，感到他們在獲得服務時受到歧視。例如，當地醫院不為華語背景的參與者提供可用服務的任何資訊，却為操持英語的患者提供這些資訊。

許多殘障人士的父母感到耻辱，孤立于社團。朋友們無法接受他們的殘疾子女，以往這樣的經歷更加劇了孤立性，增加了他們在家照顧子女的預期。

8

CERTIFICATION: This is to certify that the foregoing English text is a true and correct translation from the Chinese language, prepared by **Jin Heng Lin**, translator, professionally accredited by NAATI, Registration number, 19216.





aadakeworldwide

The translation & interpreting division of the
AUSTRALIAN INSTITUTE OF MODERN LANGUAGES
Australia's Only J.L.A.A. Accredited Translation and Typesetting Centre

華語諮詢摘要報告

2005 年 3 月

- 許多參與者認為**獲取暫托服務和冗長的等待名單**引發困境，尤其在家庭危機之時。參與者表示他們需要提前數月預定暫托服務，且由于在無需服務之時提供暫托服務，該家庭則需減少暫托服務。其中一個焦點小組亦注意到缺少年長者的暫托服務（例如，由其成人子女護理的年長父母）。
- **資格標準** – 參與者認為服務的資格標準通常限定性過強或缺少靈活性。參與者列舉的實例包括，他們由于所謂的偏激行為或支援要求過高或不足而被認定為不合格。其他人認為他們需忍受長時間及繁文縟節方被告之本人或親屬無資格獲得支援或援助。
- **獲取資訊**- 許多參與者聲稱他們難以獲得有關可用服務、權利的相關資訊（以適當的語言和格式），并抱怨殘障人士、其家庭、護理者獲得服務的過程及其所獲得的支援。參與者評述了華語殘障人士支援小組在傳播信息方面的重要性，并表示此種方式是他們獲得資訊的唯一途徑。

許多參與者亦強調華人社團對殘障和可用服務缺乏知識和認識，或對於澳大利亞福利體系運作方式認識不足。該社團通常不瞭解可用服務項目、服務提供地點及獲取方式。

- **財政問題**尤其被認為是獲取服務的障礙。實例包括即使擁有交通津貼或出租車資助，仍無法支付出租車交通的費用。參與者聲稱，雖擁有出租車津貼，他們仍需支付一半的費用，而通常無法支付。有時是由于雪梨某些地區缺少或公共交通不穩定。通常，如果在火車或輕軌站無電梯，出租車則是唯一的選擇。另一些人士提到由于當地無法提供服務（如醫療和理療服務）而需要支付交通費用及昂貴的設備，如輪椅。





aadakeworldwide

The translation & interpreting division of the
AUSTRALIAN INSTITUTE OF MODERN LANGUAGES
Australia's Only J.L.A.A. Accredited Translation and Typesetting Centre

華語諮詢摘要報告

2005 年 3 月

參與者亦提到參加某些服務的活動費用十分昂貴。人們擔憂參與者所支付的費用缺乏一致性，他們在兩種不同的服務中可能會進行同樣的活動，而其中一項服務極其昂貴。這樣致使父母需定期資助他們的子女，因為「殘障支援津貼」無法支付服務和日常生活費用。

- **要求援助** – 有些參與者表明他們要求服務或援助感到耻辱。參與者這樣的感覺和文化期望阻礙他們尋求援助。有些參與者為其擁有殘障子女感到耻辱。有些參與者表示使用某些服務，他們會感到尷尬，鑒於個人職責和文化自豪感，他們應該為家庭成員提供支援。
- **服務質素** – 服務質素不佳阻礙了一些參與者采用現有服務，降低了參與者的信任度及使用或依賴服務的廣度。例如，有些參與者擔憂暫托服務的安全性，因為不相和諧的患者組成一個小組，影響了他們采用該服務的廣度。參與者亦提出暫托服務中心及「日間護理專案」資源短缺、設備不夠齊全、不足以提供有效的護理等問題。

如何解決問題？

我們問及了參與者如何改善其獲取支援和援助。焦點小組提出了下列主題：

- **華語資訊、推薦及培訓中心** – 許多參與者建議有必要建立一個中心，殘障人士、家人及護理者可將此作為接觸地點，獲取相關資訊，相互推薦，接近社工、心理學家、治療專員（語言、音樂、職業、物理治療等），為父母提供支援及培訓，更好地照顧其殘障子女，為兄弟姐妹提供支援小組、使其接受兄弟





aadakeworldwide

The translation & interpreting division of the
AUSTRALIAN INSTITUTE OF MODERN LANGUAGES
Australia's Only J.L.A.A. Accredited Translation and Typesetting Centre

華語諮詢摘要報告

2005 年 3 月

姐妹殘疾的事實，提供英語課程、以增強交流和就業機會，并按需提供心理諮詢。

- 為華人社團的**社團教育活動**，減少殘障所引起的耻辱和禁忌感，增強可用服務意識，以獲取更多服務。需要組織類似的活動教育社團華人，鼓勵殘障華人參與地方和部門委員會，以提供更多表達思想和需求的機會。
- **可理解的語言格式** – 一些參與者認為如果資訊同時以英語和中文提供，華人社團將更容易理解。
- 應免費、及時地提供**口譯服務**。
- 需要**文化能力培訓**，以加強服務及提高工作人員理解文化層次、限制、問題和不同文化和語言 (CALD) 社團的差异，贏得信心，透過為 CALD 背景的殘障人士提供高質素的服務提高聲譽。
- **暫托時數更長，寄宿選擇更多**。
- **更多的諮詢和資訊會**，以加強服務網絡和不同 CALD 背景殘障人士及其家庭的交流。
- **獲取資訊** – 參與者認為有關可用服務、權利、和資格標準需要在華人社團更廣泛的傳播。許多參與者強調華人殘障人士支援小組及協調小組關係的雙語工作人員十分重要；并表示這是在社團傳遞資訊的良好途徑。

一些人亦表示，為了保持他們在社團內的隱私，他們不一定需要華語工作人員，但重要的是，工作人員需要瞭解和理解其文化背景，以便進行具有文化敏感度的評估和個案管理。

對服務不滿意，採取何種措施？





aadakeworldwide

The translation & interpreting division of the
AUSTRALIAN INSTITUTE OF MODERN LANGUAGES
Australia's Only J.L.A.A. Accredited Translation and Typesetting Centre

華語諮詢摘要報告

2005 年 3 月

我們問及參與者，如果他們對所獲得的支援和援助不滿意，或與服務提供商發生衝突時會採取何種措施，得到以下資訊：

- **大多數參與者**回答對於特定問題，他們不知道投訴渠道，亦未意識到他們有權獲得投訴機制的資訊及投訴選項。致使許多人感到無助、壓制，並放棄服務。
- **不願投訴** – 參與者表示，由於以往在此方面的經歷，而不願投訴。一些參與者提出他們曾因服務不當而投訴，但被告之服務對於該情形無能為力，因為整個體系的運作方式即是如此。其他參與者評述道，由於被服務提供商視為「難以照顧者」，而只能提出對某些護理者的擔憂，僅此而已。
- **權益促進援助** – 一些參與者認為他們獲得了多元文化殘障權益促進聯合會、華人殘障子女家長會 (CPA) 及華人福音團的支援，並發現這些團體代表個人投訴服務問題的援助頗具價值。

一些參與者亦表明他們向地方政府、醫生、醫院工作人員和朋友尋求幫助。

許多人主要依賴家庭成員，並請假輪流作為主要護理者，照顧他們殘障的兄弟姐妹。

摘要

根據諮詢，得到以下要點：

1. 有必要向華語背景的殘障人士及家庭提供關於殘障支援服務的可理解且適合其文化的資訊。





aadakeworldwide

The translation & interpreting division of the
AUSTRALIAN INSTITUTE OF MODERN LANGUAGES
Australia's Only J.L.A.A. Accredited Translation and Typesetting Centre

華語諮詢摘要報告

2005 年 3 月

2. 有必要提供其它且可理解的關於人權和消費者保障機制的資訊，包括跟踪有關殘障及社團服務的投訴。
3. 父母小組和多元文化支援機構在為華語護理者及殘障人士提供支援、提供可用服務相關資訊、將服務接受者及護理者與投訴機構相互聯繫提供支援方面至關重要。這些小組的重要性在於，可在服務提供商及投訴機構之間建立聯繫，順暢華語背景殘障人士及護理者的投訴渠道。
4. 透過諮詢，人們亦提出這樣的問題，即無法提供護理時，年長父母或護理者對子女未來的擔憂。為父母提供支援，計劃未來，以確保作出永久性及適當的安排。
5. 諮詢顯示，華語社團期望服務應首先適應文化，其次方考慮獲得并相信服務。
6. 華語背景的殘障人士及其護理者對服務所表現出的主要擔憂反映了更廣泛社團的狀況，并與其它論壇中的看法一致。

該資訊的用途？

透過該諮詢所獲得的華語社團的資訊將与其它社團（阿拉伯、希臘、越南、西班牙及意大利）的資訊相結合，以匯總成最終報告。殘障委員會將考慮該報告，以建議政府，并用于報告新南威爾士州申訴專員公署的工作。





aadakeworldwide

The translation & interpreting division of the
AUSTRALIAN INSTITUTE OF MODERN LANGUAGES
Australia's Only J.L.A.A. Accredited Translation and Typesetting Centre

華語諮詢摘要報告

2005 年 3 月

如果您對該摘要報告所提出的問題有任何建議，請以書面或透過致電、郵寄或電子郵件方式至下列任何一個地址：

Suriya Lee
Project Officer
Disability Council of NSW
Level 19, 323 Castlereagh St
Ph: 9211 2263
slee@discoun.nsw.gov.au

合編最終項目報告將考慮所有建議。

