



8. Povelja službe

Dobro došli u My Aged Care

My Aged Care je ovdje da vam pomogne u dobivanju informacija i usluga njege za starije osobe, bilo za vas ili za nekog o kome se brinete. Mi vam možemo pomoći bilo da sad prvi put trebate tražiti usluge njege za starije osobe ili već primete neku uslugu i želite vidjeti što vam je još dostupno.

My Aged Care se obvezuje da će nastojati razumjeti vaše potrebe i ciljeve i raditi s vama da pronađe odgovarajuće usluge na koje imate pravo koje će zadovoljiti te potrebe i ciljeve.

Možemo vam dati informacije o sljedećem:

- usluge koje možete dobiti u svom domu ili lokalnoj zajednici, kao što su:
- pomoć u kućanskim poslovima
- održavanje i preinake u vašem domu
- pomoć oko obroka i pripreme hrane
- pomoć u prijevozu
- njega medicinske sestre
- pomoć pri osobnoj njezi, kao kod kupanja i oblačenja
- potpora primijenjenog zdravstva kao što je fizikalna terapija ili podijatrija
- društvena podrška i aktivnosti
- ljudi s kojima možete razgovarati preko službi za savjetovanje
- pomoć da ostanete fizički aktivni
- stvari i oprema za pomoć
- podrška za njegovatelje
- podrška za osobe s demencijom
- rasterećenje njegovatelja (kratkoočna njega)
- Usluge njege za starije osobe s boravkom u ustanovi, uključujući:
- upoznavanje s vrstama stambenog smještaja i pomoći koja se nudi, uključujući rasterećenje njegovatelja
- gdje se ustanove nalaze
- dostupne posebne vrste njege - kao za osobe određenog kulturnog podrijetla ili osobe s demencijom
- pristojbe i naknade koje ćete možda morati platiti za primljene usluge i kakav doprinos daje australska vlada.

Možemo procijeniti vaše potrebe i pronaći vam odgovarajuće usluge, koristeći:

- naše osoblje iz kontaktnog centra službe My Aged Care, koje može započeti postupak prikupljanjem određenih informacija kako bismo vas bolje razumjeli - vaše okolnosti, vaše potrebe i vaše ciljeve.
- naše obučene procjenitelje, koji mogu s vama sjesti i detaljnije prodiskutirati vaše potrebe i ciljeve i nakon toga pomoći pronaći usluge koje će zadovoljiti te potrebe i ciljeve.

Suradivati ćemo sa specijaliziranim organizacijama kao što su multikulturne službe, te službe za demenciju i podršku njegovatelja, kako bismo osigurali da dobijete odgovarajuće informacije i podršku.

Potrebne informacije možete dobiti ako:

- posjetite internetske stranice [My Aged Care](#); ili
- porazgovorate s našim uslužnim i upućenim osobljem na 1800 200 422 između 8:00 i 20:00 sati od ponedjeljka do petka ili subotom između 10:00 i 14:00 sati po vašem lokalnom vremenu.

Što možete očekivati od My Aged Care:

- brze, pouzdane i povjerljive usluge
- ljubazno, uslužno i upućeno osoblje
- pomoć u pronalaženju usluga njege za starije osobe koje financira vlada
- informacije o uslugama njege za starije osobe koje ne financira vlada
- jasne informacije, dostupne
- na drugim jezicima osim engleskog ako govorite neki drugi jezik
- u drugim formatima ako imate oštećen sluh ili vid.

Uvijek ćemo:

- štiti vaše osobne informacije
- poštovati vas i vaš izbor
- poštovati i uvažavati vaše kulturno podrijetlo, seksualnu opredjeljenost i spolni identitet
- poštovati vaše pravo da imate svog zastupnika
- informirati vas o vašim opcijama, pravima i odgovornostima
- objasniti razloge ako vam ne možemo pomoći ili vas uputiti na drugu pomoć koja vam je možda dostupna.

Nećemo:

- davati pravne, medicinske ili financijske savjete
- tražiti informacije o vama od neke druge osobe ili organizacije bez vašeg pristanka
- davati ili zajednički koristiti vaše informacije s organizacijama, pružateljima usluga ili drugim državnim službama bez vaše dozvole.

Ovim nam možete pomoći da vam pomognemo:

- davanjem točnih informacija o sebi, svojim potrebama i situaciji
- davanjem povratnih informacija o tome kako možemo poboljšati svoje usluge.

Ako želite podnijeti prigovor:

Odmah ćemo odgovoriti na svaki prigovor ili primjedbu koje imate na My Aged Care. Prigovor na My Aged Care ili na kvalitetu usluga koje primete od My Aged Care možete podnijeti tako da:

- nazovete nas na 1800 200 422
- podnesete prigovor preko našeg internetskog obrasca za prigovore.

Ako želite podnijeti prigovor ili imate primjedbe na kvalitetu njege koju pruža dom za njegu starijih osoba ili pružatelj usluga, kontaktirajte službu za prigovore Aged Care Complaints Scheme na 1800 550 552.

Da li vam je potreban tumač?

Ako govorite drugi jezik, možete nazvati službu za prevođenje [Translating and Interpreting Services](#) (TIS) na 131 450. TIS pokriva više od 100 jezika i dostupan je 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu, po cijeni lokalnog poziva. Isto tako možete nazvati My Aged Care Contact Centre na 1800 200 422 (između 8:00 i 20:00 radnim danom ili od 10:00 do 14:00 subotom, po vašem lokalnom vremenu) i mi ćemo vas spojiti s TIS-om, koji će organizirati tumača.

My Aged Care ima informacije o njezi starijih osoba i na drugim jezicima ([other languages](#))

Ako imate oštećenje sluha ili govora:

Osobe koje su gluhe ili imaju oštećenje sluha ili govora mogu kontaktirati My Aged Care preko službe National Relay Service u dva jednostavna koraka:

- posjetite internetsku stranicu National Relay Service da odaberete najpogodniji pristup
- zatražite My Aged Care na 1800 200 422.

My Aged Care 1800 200 422



Služba za prevođenje i tumačenje (TIS) 131 450