



8. Dienstverleningshandvest

Welkom bij My Aged Care

My Aged Care is hier om u te helpen met toegang tot informatie over en diensten voor ouderenzorg voor uzelf of een van uw naasten. Wij kunnen u helpen, of dit nu de eerste keer is dat u op zoek bent naar ouderenzorgdiensten of als u al gebruik maakt van een dienst en wilt zien wat er nog meer beschikbaar is.

My Aged Care legt zich erop toe uw behoeften en doelstellingen te begrijpen en met u samen te werken om passende diensten te vinden waar u voor in aanmerking komt en die aan de genoemde behoeften en doelstellingen beantwoorden.

Wij kunnen u informatie verstrekken over:

- diensten die u kunnen worden aangeboden bij u thuis of in uw plaatselijke gemeenschap, zoals:
 - hulp in het huishouden;
 - onderhoud en aanpassingen aan uw woning;
 - hulp bij maaltijden en voedselbereiding;
 - hulp bij vervoer;
 - verpleegkundige zorg;
 - hulp met persoonlijke verzorging, zoals baden en aankleden;
 - verwante gezondheidsondersteuning zoals fysiotherapie of chiropodie;
 - sociale ondersteuning en activiteiten;
 - mensen waarmee u kunt praten via counseling hulpdiensten;
 - hulp om lichamelijk actief te blijven;
 - producten en apparatuur om u te helpen;
 - ondersteuning voor verzorgers;
 - ondersteuning voor mensen die leven met dementie;
 - respijt (kortdurende zorg).
- diensten voor ouderenzorg in wooninstellingen, waaronder:
 - informatie over de soorten accommodatie en ondersteuning die u kunt krijgen, waaronder respijtzorg;
 - waar de diensten gesitueerd zijn;
 - eventueel beschikbare speciale diensten, zoals cultuur- of dementiespecifieke zorg.

- de vergoedingen en kosten die u mogelijk moet betalen voor de diensten die u ontvangt en hoe de Australische overheid daarin bijdraagt.

Wij kunnen uw behoeften evalueren en passende hulp voor u vinden. Dit gebeurt door:

- de medewerkers van ons My Aged Care Contact Centre, die het proces in gang kunnen zetten door enige gegevens te verzamelen zodat we u beginnen te begrijpen – uw omstandigheden, uw behoeften en uw doelen;
- ons speciaal opgeleid beoordelingspersoneel, dat een afspraak met u kan maken om uw huidige behoeften en doelen specifieker door te nemen, en u vervolgens helpt om de diensten te vinden die beantwoorden aan die behoeften en doelen.

Wij werken samen met gespecialiseerde instanties, bijvoorbeeld op het gebied van multiculturele kwesties, dementie en ondersteuning voor mantelzorgers, om te zorgen dat u passende informatie en ondersteuning ontvangt.

U kunt de informatie die u nodig hebt krijgen door:

- naar de website van [My Aged Care](#) te gaan; of
- met onze behulpzame en goed geïnformeerde medewerkers te spreken op 1800 200 422, maandag t/m vrijdag van 8.00 tot 20.00 uur en zaterdag van 10.00 tot 14.00 uur, plaatselijke tijd.
-

Wat u van My Aged Care kunt verwachten:

- prompte, betrouwbare en vertrouwelijke dienstverlening;
- beleefd, behulpzaam en goed geïnformeerd personeel;
- hulp bij het vinden van door de overheid gesubsidieerde ouderenzorgdiensten;
- informatie over niet door de overheid gesubsidieerde ouderenzorgdiensten;
- duidelijke informatie, beschikbaar in:
 - andere talen, als u een andere taal dan Engels spreekt;
 - vormen die geschikt zijn voor slechthorenden of slechtzienden.

Wat wij altijd zullen doen:

- uw persoonlijke informatie beschermen;
- uzelf en uw keuzes respecteren;
- uw culturele achtergrond, seksuele geaardheid en genderidentiteit respecteren en ondersteunen;
- uw recht in acht nemen om een belangenbehartiger te hebben;
- u informeren over uw keuzemogelijkheden, rechten en verantwoordelijkheden;
- als we u niet kunnen helpen en u ook niet kunnen doorverwijzen naar andere hulp, uitleggen waarom dat zo is.

Wat wij niet zullen doen:

- u juridisch, medisch of financieel advies geven;
- zonder uw instemming informatie over u inwinnen bij een andere persoon of instantie;
- uw gegevens zonder uw instemming verstrekken aan of delen met instanties, zorgaanbieders of andere overheidsinstellingen.

U kunt ons helpen om u te helpen door:

- ons correcte informatie te verstrekken over uzelf, uw behoeften en uw situatie;
- ons feedback te geven over hoe we onze dienstverlening kunnen verbeteren.

Als u een klacht wilt indienen:

Wij zullen direct reageren als u een klacht of zorg hebt over My Aged Care. U kunt een klacht indienen over My Aged Care of de kwaliteit van de door My Aged Care geboden dienstverlening door:

- ons te bellen op 1800 200 422;
- uw klacht in te dienen via ons online klachtenformulier.

Als u een klacht wilt indienen of problemen hebt met de kwaliteit van de zorg geboden door een ouderenzorginstelling of dienstverleningsinstelling, kunt u contact opnemen met de Aged Care Complaints Scheme (klachtenregeling ouderenzorg) op 1800 550 552.

Hebt u een tolk nodig?

Als u een andere taal dan Engels spreekt, kunt u de [Translating and Interpreting Services \(TIS\)](#) (vertaal- en tolkdiensten) bellen op 131 450. TIS biedt meer dan 100 talen en is 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar tegen de kosten van een lokaal telefoongesprek. In plaats hiervan kunt u het My Aged Care Contact Centre bellen op 1800 200 422 (op weekdays van 8.00 tot 20.00 uur en op zaterdag van 10.00 tot 14.00 uur, plaatselijke tijd), dan verbinden wij u door met TIS, dat u helpt bij het regelen van een tolk.

My Aged Care biedt ook informatie over ouderenzorg in [andere talen](#).

Als u slechthorend bent of een spraakgebrek hebt:

Personen die doof zijn, slechthorend of een spraakgebrek hebben, kunnen via de National Relay Service (nationale doorverbindingdienst) contact opnemen met My Aged Care in twee eenvoudige stappen:

1. [ga naar de website van de National Relay Service](#) om uw voorkeurstoegangspunt te kiezen.
2. vraag naar My Aged Care op 1800 200 422.

My Aged Care 1800 200 422



Translating and Interpreting Services (TIS) (vertaal- en tolkendiensten) 131 450