

8. 서비스 현장

My Aged Care 를 이용해 주셔서 감사합니다

My Aged Care 는 여러분이나 여러분에게 소중한 누군가를 위한 다양한 노인요양보호 정보와 서비스를 제공합니다. 노인요양보호 서비스를 처음 알아보시는 분들은 물론, 이미 서비스를 받고 있지만 그 외 또 어떤 서비스가 있는지 알아보고자 하는 분들에게도 도움을 드릴 수 있습니다.

My Aged Care 는 여러분의 필요와 목표를 이해하고, 여러분과 협력하여 그러한 필요와 목표를 충족하는 적절하고 적격한 서비스를 찾도록 노력합니다.

아래에 관한 정보를 제공합니다.

- 여러분 자택이나 지역사회에서 제공될 수 있는 다음과 같은 서비스:
 - 가사 도움
 - 자택 관리 보수 및 개조
 - 식사 및 요리 준비 보조
 - 교통편 지원
 - 병간호
 - 목욕과 옷 입기 같은 일신상의 수발 도움
 - 물리치료나 발병학 같은 병설 보건 서비스 지원
 - 사교 활동 지원
 - 상담 서비스를 통한 상담 기회
 - 신체적으로 활발한 생활 지원
 - 유용한 물품 및 장비 지원
 - 간호인 지원
 - 치매 환자 지원
 - 보호자 휴식(단기 간호)

- 다음과 같은 거주지 노인요양보호 서비스
 - 간호인 휴식을 포함하여 제공될 수 있는 숙소와 지원 유형 이해
 - 그러한 서비스의 위치
 - 다문화 요양보호나 치매 전문 요양보호와 같은 전문 서비스
- 서비스 사용료와 호주 정부의 비용 보조 방법.

다음과 같은 방법으로 여러분의 필요사항을 평가하고 적절한 서비스를 찾아드립니다.

- My Aged Care 연락 센터 직원이 몇 가지 정보를 수집함으로써 평가 절차가 시작되고, 저희가 여러분의 상황, 필요사항과 목표를 이해하게 됩니다.
- 훈련된 평가 인력이 여러분과 함께 현재 필요사항과 목표를 더 자세하게 논의한 뒤, 그러한 필요사항과 목표를 충족하는 서비스를 찾는 것을 돕습니다.

다문화, 치매 및 간호인 지원 서비스 등 전문 기관과 함께 협력하여 적절한 정보와 지원이 여러분에게 제공되도록 노력할 것입니다.

여러분에게 필요한 정보는 다음과 같은 방법으로 제공됩니다.

- [My Aged Care](#) 웹사이트 방문
- 1800 200 422 번으로 전화하여 친절하고 박식한 상담원과 대화(주중: 8am ~ 8pm, 토요일: 10am ~ 2pm).

My Aged Care 로부터 기대할 수 있는 것은:

- 신속하고, 신뢰성이 높은 기밀이 보장되는 서비스
- 정중하고 친절하며 박식한 직원들
- 정부가 보조하는 노인요양보호 서비스 찾기 지원
- 정부가 보조하지 않는 노인요양보호 서비스에 관한 정보
- 명확한 정보
 - 영어 외 다른 언어(한국어) 자료
 - 청각이나 시각 장애가 있는 분들이 사용할 수 있는 자료

저희는 항상:

- 여러분의 개인 정보를 보호합니다.
- 여러분과 여러분의 선택을 존중합니다.
- 여러분의 문화적 배경, 성적 취향과 성적 정체성을 존중하며 지지합니다.
- 여러분이 변호인을 선정할 수 있는 권리를 존중합니다.
- 여러분의 선택권, 권리와 책임에 대해 알려 드립니다.
- 저희가 여러분을 도와 드릴 수 없거나 다른 지원을 소개할 수 없을 때는 이유를 설명해드립니다.

하지만:

- 법적, 의료적 혹은 경제적 조언을 해 드리지 않습니다.
- 여러분의 허락 없이 타인이나 다른 기관을 통해 여러분에 관한 정보를 구하지 않습니다.
- 여러분의 동의 없이 서비스 제공업체나 기타 기관 또는 정부 부서에 여러분의 정보를 제공하거나 공유하지 않습니다.

다음과 같이 저희에게 협조해 주십시오.

- 여러분 자신과 여러분의 필요사항 그리고 상황에 관해 정확한 정보를 제공해 주십시오.
- 저희 서비스를 개선할 방법에 대해 건의해 주십시오.

불만제기를 원하실 경우:

My Aged Care 에 불만이나 우려 사항이 있으시다면 신속하게 답변을 드릴 것입니다. My Aged Care 또는 My Aged Care 에서 받은 서비스의 질에 대해 다음과 같은 방법으로 불만을 제기하실 수 있습니다.

- 1800 200 422 번으로 전화
- 온라인 불만제기 양식을 통해 제출.

노인 요양시설이나 서비스 제공업체가 제공한 요양보호 서비스의 질에 불만이나 우려 사항이 있을 때는 노인요양보호 불만처리기관(Aged Care Complaints Scheme)에 1800 550 552 번으로 연락하십시오.

통역사가 필요하십니까?

영어 외 다른 언어를 사용하시면 [통번역 서비스\(TIS\)](#)에 131 450 번으로 전화하십시오. TIS 는 100 개 이상의 언어에 대한 서비스를 주 7 일 24 시간 내내 시내 통화 비용으로 제공합니다. 혹은 My Aged Care 연락 센터에 1800 200 422 번으로 전화하시면 (주중: 8am ~ 8pm, 토요일: 10am ~ 2pm) TIS 에 연결시켜드리고, TIS 가 통역사 주선을 도울 것입니다.


My Aged Care 는 또한 노인요양보호 서비스에 관한 정보를 [여러 다른 언어](#)로 제공합니다.

청각 혹은 언어 장애가 있을 경우:

듣지 못하거나 청각 또는 언어 장애가 있는 분은 다음 간단한 두 단계 접속으로 National Relay Service 를 통해 My Aged Care 에 연락하실 수 있습니다.

1. [National Relay Service](#) 웹사이트를 방문하여 원하시는 이용 지점을 선택
2. 1800 200 422 번으로 전화하여 My Aged Care 를 요청.

My Aged Care 1800 200 422

 통번역 서비스(TIS) 131 450