



8. Повелба за услугите

Добредојдовте во службата My Aged Care

Службата за нега на постари лица My Aged Care постои за да ви помогне да дојдете до информации и услуги за нега на постари лица за вас или за лице коешто го негувате. Ние можеме да ви помогнеме без оглед на тоа дали сега првпат сте имале потреба да побарате услуги за нега на постари лица или пак веќе добивате некоја услуга и сакате да видите што друго има на располагање.

Службата My Aged Care настојува да ги разбере вашите потреби и цели и соработува со вас на изнаоѓање на соодветни услуги за коишто ги исполнувате условите, а што ги задоволуваат тие потреби и цели.

Ние можеме да ви дадеме информации за:

- Услуги што би можеле да ви се даваат во вашиот дом или во локалната заедница, како што се:
 - помош околу домашните работи
 - одржување и приспособување на вашиот дом
 - помош околу оброците и подготовката на храната
 - помош со превозот
 - нега од медицинска сестра
 - помош околу личната нега, како што е капење и облекување
 - поддршка од здруженото здравство, како што е физикална терапија или нега на стапалата
 - општествена поддршка и активности
 - луѓе со кои можете да разговарате преку службите за советување
 - помош да останете физички активни
 - предмети и опрема што ќе ви бидат од помош
 - поддршка за негуватели
 - поддршка за луѓето коишто живеат со деменција
 - одмена од негата (краткорочна нега)
- Услуги за постари лица во старечки дом, вклучувајќи:
 - сфаќање на разните видови на сместување и поддршка што може да се обезбедат, вклучувајќи и одмена од негата
 - каде се лоцирани службите и услугите
 - сите посебни работи што се расположиви – на пример, специфична нега за луѓе од одредена култура или при деменција

- Надомести и трошоците што можеби ќе треба да ги платите за услугите што ги добивате и како австралиската влада ќе придонесува кон нив.

Можеме да ги оцениме вашите потреби и да ви најдеме соодветни услуги преку:

- Нашиот персонал од Контактниот центар на службата My Aged Care кој може да ја отпочне постапката така што ќе прибере одредени информации за да можеме да почнеме да ве разбираме – вашите околности, вашите потреби и вашите цели.
- Нашиот обучен персонал за оценување кој може да седне заеднички со вас и поподробно да ги утврди вашите тековни потреби и цели, а потоа да ви помогне да ги најдете службите и услугите што ги задоволуваат тие потреби и цели.

Ќе соработуваме со специјализирани организации, како што се службите за мултикултурна поддршка, за поддршка при деменција и за поддршка на негуватели, за да се осигураме дека ви се доставени соодветни информации и поддршка.

Информациите што ви требаат може да ги добиете:

- Ако го посетите местото на интернет на службата [My Aged Care](#); или
- Ако поразговарате со нашиот остручен персонал којшто е секогаш расположен да помогне на 1800 200 422 меѓу 8 часот претпладне и 8 часот навечер од понеделник до петок, или пак меѓу 10 часот претпладне и 2 часот попладне во саботите, по ваше локално време.

Што може да очекувате од службата My Aged Care:

- Брзи, сигурни и доверливи услуги
- Љубезен и остручен персонал што е секогаш расположен да помогне
- Помош да најдете услуги за постари луѓе што ги финансира државата
- Информации за услуги за постари луѓе што не ги финансира државата
- Јасни информации што може да се добијат:
 - На други јазици, ако зборувате јазик што не е англиски
 - Во форми што се погодни за луѓе коишто имаат тешкотии со слухот или со видот.

Ние секогаш:

- Ќе ги штитиме вашите лични информации
- Ќе ве почитуваме вас и изборите што ќе ги направите
- Ќе ги почитуваме и негуваме вашето културно потекло, сексуалната определба и половата припадност
- Ќе го почитуваме вашето право да имате застапник

- Ќе ве известуваме за можностите што ви стојат на располагање, за вашите права и обврски
- Ако не сме во состојба да ви помогнеме или да ве упатиме до друга помош што е можеби расположива, ќе ви објасниме зошто.

Ние нема:

- Да ви даваме правни, медицински или финансиски совети
- Да бараме информации за вас од друго лице или организација без ваша дозвола
- Да ги даваме или споделуваме вашите информации со организации, даватели на услуги или други државни оддели без ваша согласност.

Можете да ни помогнете да ви помогнеме така што:

- Ќе ни дадете точни информации за себе, за вашите потреби и ситуација
- Ќе ни го кажете вашето повратно мислење за тоа како можеме да ги подобриме нашите услуги.

Ако сакате да поднесете поплака:

Ние брзо ќе одговориме на секоја поплака или загриженост што ги имате за службата My Aged Care. Поплака за службата My Aged Care или пак за квалитетот на услугите што ги добивате од службата My Aged Care може да поднесете:

- Ако ни телефонирате на 1800 200 422
- Ако ја поднесете вашата поплака преку нашиот образец за поднесување поплаки на интернет.

Ако сакате да поднесете поплака или ако сте загрижени за квалитетот на негата што се дава во старечки дом или од давател на услуги, ве молиме јавете се во Програмата за поплаки за негата за постари лица на 1800 550 552.

Ви треба ли преведувач?

Ако зборувате јазик што не е англиски, може да телефонирате во преведувачката служба [Translating and Interpreting Services](#) (TIS) на 131 450. Службата TIS работи со повеќе од 100 јазици и е на располагање 24 часа дневно, 7 часа неделно, по цена на локален телефонски повик. Или пак може да се јавите во Контактниот центар на службата My Aged Care на 1800 200 422 (меѓу 8 часот претпладне и 8 часот навечер во работните денови, или меѓу 10 часот претпладне и 2 часот попладне во саботите, по ваше локално време) и ние ќе ве поврземе со службата TIS којашто ќе помогне да се организира преведувач.

Службата My Aged Care исто така има информации за негата за постари лица и на [други јазици](#).

Ако имате оштетен слух или говор:

Луѓето што се глуви или што имаат оштетен слух или говор може да се јават во службата My Aged Care преку Националната служба за поврзување (National Relay Service) во два лесни чекора:

1. [Посетете го местото на интернет на Националната служба за поврзување \(National Relay Service\)](#) за да го одберете оној начин на пристап што го претпочитате
2. Побарајте ја службата My Aged Care на 1800 200 422.

Служба MyAged Care 1800 200 422



Преведувачка служба (Translating and Interpreting Services - TIS) 131 450