



8. Karta Usług

Witamy w My Aged Care

My Aged Care ma na celu pomóc ci w dostępie do informacji i usług odnoszących się do opieki nad osobami starszymi dla siebie lub kogoś, kim się opiekujesz. Możemy ci pomóc bez względu na to, czy po raz pierwszy zainteresowałeś się usługami opieki nad osobami starszymi, czy już otrzymujesz usługi i chciałbyś zobaczyć, z czego jeszcze jest możliwość skorzystania.

My Aged Care zobowiązuje się do zrozumienia twoich potrzeb i celów oraz do współpracy z tobą w celu znalezienia odpowiednich i przysługujących ci usług, które spełniają te potrzeby i cele.

Możemy zapewnić ci informacje dotyczące:

- usług, które mogą być dostarczane do ciebie do domu lub twojego środowiska, takich jak:
 - pomoc w pracach domowych
 - konserwacja i modyfikacje twojego domu
 - pomoc w posiłkach i ich przygotowywaniu
 - pomoc w transporcie
 - opieka pielęgniarstwa
 - pomoc w opiece osobistej, jak np. w kąpieli i ubieraniu się
 - wsparcie ze strony pokrewnych służb zdrowotnych, jak fizjoterapia lub pielęgnacja stóp
 - wsparcie socjalne
 - osoby, z którymi możesz porozmawiać za pośrednictwem usług doradczych
 - pomoc w zachowaniu aktywności fizycznej
 - rzeczy i sprzęt, które ci mogą pomóc
 - pomoc opiekunów
 - pomoc dla osób z demencją
 - opieka zastępcza (krótkoterminowa opieka)
- usług opieki stacjonarnej nad osobami starszymi, w tym:
 - zrozumienie rodzajów miejsc zamieszkania i dostępnej tam pomocy, włącznie z opieką zastępczą
 - gdzie te usługi się znajdują
 - różne dostępne specjalności, jak np. opieka z uwzględnieniem pochodzenia kulturowego lub demencji

- opłat, które mogą być od ciebie wymagane za otrzymywane usługi, oraz, w jakim stopniu rząd australijski będzie do nich dopłacał.

Możemy ocenić twoje potrzeby i znaleźć ci odpowiednie usługi poprzez

- naszych pracowników My Aged Care Care Contact Centre, którzy rozpoczynają proces poprzez zebranie pewnych informacji po to, abyśmy mogli zacząć ciebie rozumieć, tj. twoją sytuację, twoje potrzeby i twoje cele.
- naszych pracowników przeszkolonych w dokonywaniu oceny twoich potrzeb pomocy, którzy mogą usiąść z tobą i ustalić twoje obecne potrzeby i cele w sposób bardziej szczegółowy, a następnie pomóc ci znaleźć usługi, które spełniają te potrzeby i cele.

Będziemy współpracować z wyspecjalizowanymi organizacjami, takimi jak służby wielokulturowe, ds. demencji i wsparcia dla opiekunów, po to, by mieć pewność, że zapewnimy ci odpowiednie informacje i pomoc.

Możesz otrzymać informacje, jakie potrzebujesz:

- odwiedzając stronę internetową [My Aged Care](#) lub
- rozmawiając z naszym pomocnym i doświadczonym personelem pod numerem 1800 200 422 w godzinach od 8.00 do 20.00 od poniedziałku do piątku lub od 10.00 do 14.00 w soboty twojego czasu lokalnego.

Czego możesz oczekiwać od My Aged Care:

- Szybkich, niezawodnych i poufnych usług
- Uprzejmego, pomocnego i doświadczonego personelu
- Pomocy w znalezieniu finansowanych przez rząd usług opieki nad osobami starszymi
- Informacji na temat finansowanych przez organizacje pozarządowe usług opieki nad osobami starszymi
- Jasnych informacji dostępnych w
 - innych językach, jeżeli porozumiewasz się językiem innym niż angielski
 - formatach uwzględniających trudności ze słuchem lub upośledzenie wzroku.

Będziemy zawsze:

- chronić twoje osobiste informacje
- respektować ciebie i dokonywane przez ciebie wybory
- respektować i wspierać twoje pochodzenie kulturowe, orientację seksualną i tożsamość płciową
- respektować twoje prawo do posiadania rzecznika
- informować cię na temat twoich opcji, praw i obowiązków
- jeżeli nie będziemy w stanie ci pomóc lub wskazać ci innej pomocy, która może być dostępna, wyjaśnimy ci, dlaczego.

Nie będziemy:

- zapewniać ci porady prawnej, medycznej lub finansowej
- szukać informacji o tobie u innych osób lub organizacji bez twojej zgody

- dostarczać lub dzielić się informacjami z organizacjami, świadczeniodawcami lub innymi Departamentami bez twojej zgody.

Możesz pomóc nam, byśmy mogli pomóc tobie:

- udzielając nam dokładnych informacji o sobie, twoich potrzebach i sytuacji
- dzieląc się z nami swoimi uwagami, jak moglibyśmy poprawić nasze usługi.

Jeśli chcesz złożyć skargę:

Prędko odpowiemy na wszelkie skargi lub zastrzeżenia, jakie możesz mieć do My Aged Care. Możesz złożyć skargę na My Aged Care lub jakość usługi, jaką otrzymałeś z My Aged Care:

- dzwoniąc do nas pod numer 1800 200 422
- składając skargę na naszym formularzu skarg online.

Jeśli chciałbyś złożyć skargę lub zgłosić zastrzeżenie co do jakości opieki zapewnianej przez dom opieki nad osobami starszymi lub świadczeniodawcę, prosimy skontaktować się z Aged Care Complaints Scheme pod numerem 1800 550 552.

Potrzebujesz tłumacza?

Jeśli mówisz w innym języku niż angielski, możesz zadzwonić do [Telefonicznej Służby Tłumaczy](#) (TIS) pod numer 131 450. TIS oferuje pomoc w ponad 100 językach 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu po koszcie rozmowy lokalnej. Ewentualnie możesz zadzwonić do My Aged Care Contact Centre pod numer 1800 200 422 (w godzinach od 8.00 do 20.00 od poniedziałku do piątku lub od 10.00 do 14.00 w soboty twojego czasu lokalnego), a my połączymy cię z TIS, który pomoże zorganizować tłumacza ustnego.

My Aged Care oferuje również informacje na temat opieki nad osobami starszymi w [innych językach](#).

Jeśli masz upośledzenie słuchu lub mowy:

Osoby, które są głuche, lub mają upośledzenie słuchu lub mowy, mogą skontaktować się z My Aged Care przez Krajową Służbę Przekaznikową (National Relay Service) wykonując dwa proste kroki:

1. Odwiedzając stronę internetową [Visit the National Relay Service](#) by wybrać preferowany przez siebie punkt dostępu
2. Prosząc o My Aged Care pod numerem 1800 200 422.

My Aged Care 1800 200 422

 Telefoniczna Służba Tłumaczy (TIS) 131 450