



8. Satzung

Willkommen bei My Aged Care

My Aged Care ist dafür da, Ihnen entweder selbst oder für jemanden, um den Sie sich kümmern, **Informationen über Seniorenbetreuung und Pflegedienste zu geben. Wir können Ihnen weiterhelfen, wenn Sie zum ersten Mal nach einem Pflegedienst suchen, oder wenn Sie bereits Pflegedienste** in Anspruch nehmen und herausfinden möchten, welche anderen Optionen Ihnen offen stehen.

My Aged Care legt großen Wert darauf, Ihre Bedürfnisse und Wünsche zu verstehen und mit Ihnen zusammenzuarbeiten, um geeignete und berechnigte Pflegedienste für Sie zu finden, die Ihren Bedürfnissen und Wünschen gerecht werden.

Wir können Ihnen zu Folgendem Auskunft geben:

- Ambulante Pflegedienste, die zu Hause oder in Ihrer Gemeinde erbracht werden, z. B.:
 - Haushaltshilfe
 - Instandhaltung oder Änderungen Ihres Hauses
 - Hilfe bei der Zubereitung von Mahlzeiten und Essensdienste
 - Fahrdienste
 - Krankenpflege
 - Hilfe bei der Körperpflege, wie z. B. Baden und Anziehen
 - Angegliederte Gesundheitsversorgung wie Krankengymnastik oder Podologie
 - Soziale Unterstützung und Aktivitäten
 - Ansprechpartner von Beratungsdiensten
 - Hilfe damit, körperlich aktiv zu bleiben
 - Pflegehilfsmittel und Geräte
 - Entlastung für Pfleger
 - Demenzpflege
 - Entlastungspflege (Kurzzeitpflege)
- Seniorenbetreuung in Heimen, unter anderem, um herauszufinden:

- welche Unterbringung und Unterstützung, einschließlich Kurzzeitpflege, erhältlich ist
- wo sich Seniorenheime befinden
- welche Spezialpflegedienste erhältlich sind – wie Demenzpflege oder kulturell spezifische Pflege
- Die Kosten und Gebühren, die Sie für den in Anspruch genommenen Pflegedienst bezahlen müssen, und wieviel die australische Regierung dazuzahlt.

Wir können Ihre Bedürfnisse feststellen und geeignete Pflegedienste für Sie finden, mit Hilfe:

- der Mitarbeiter unserer My Aged Care-Hotline, die den Prozess in Gang bringen, indem Sie Informationen von Ihnen einholen, die uns helfen, Ihre persönlichen Umstände, Bedürfnisse und Wünsche zu verstehen.
- unseres Beurteilungsdienstes, der sich mit Ihnen treffen und Ihre gegenwärtigen Bedürfnisse und Wünsche im Einzelnen ermitteln kann, und der Ihnen helfen kann, den Pflegedienst zu finden, der Ihren Bedürfnissen und Wünschen gerecht wird.

Wir arbeiten mit spezialisierten Einrichtungen zusammen, z. B. multikulturellen Pflegediensten, Demenzpflegediensten, und Entlastungsdiensten für Pfleger, um zu gewährleisten, dass Sie angemessene Informationen und Unterstützung erhalten.

Sie können die benötigten Informationen erhalten, indem Sie:

- die [My Aged Care Webseite](#) besuchen, oder
- unter der Nummer 1800 200 422 mit einem unserer hilfreichen und sachkundigen Mitarbeiter sprechen (montags bis freitags von 8 bis 20 Uhr, und samstags von 10 bis 14 Uhr zur Ortszeit)

Was Sie von My Aged Care erwarten können:

- Prompter, zuverlässiger und vertraulicher Service
- Höfliches, hilfreiches und sachkundiges Personal
- Hilfe dabei, staatlich finanzierte Pflegedienste zu finden
- Informationen über private Pflegedienste
- Klare Informationen in:
 - anderen Sprachen, wenn Sie eine andere Sprache als Englisch sprechen
 - einem Format, das auch Leuten mit einer Hör- oder Sehbeeinträchtigung zugänglich ist.

Wir werden grundsätzlich:

- Ihre persönlichen Daten schützen
- Sie und die Entscheidungen, die Sie treffen, respektieren
- Ihre kulturelle Herkunft, sexuelle Orientierung und Geschlechtsidentität respektieren und unterstützen
- Ihr Recht respektieren, einen Fürsprecher zu haben
- Sie über Ihre Optionen, Rechte und Pflichten informieren
- Ihnen die Gründe dafür nennen, wenn wir nicht in der Lage sind, Ihnen weiterzuhelfen oder Sie auf andere womöglich verfügbare Unterstützung zu verweisen.

Wir werden nicht:

- Rechtlichen, medizinischen oder finanziellen Rat erteilen
- Ohne Ihre Genehmigung Informationen über Sie von anderen Personen oder Organisationen einholen
- Ohne Ihre Einwilligung Ihre Informationen an andere Organisationen, Dienstleister oder Regierungsbehörden weitergeben oder diesen mitteilen.

Sie können uns dabei helfen, Ihnen zu helfen, indem Sie:

- uns genaue Informationen zu sich selbst, Ihren Bedürfnissen und Ihrer Situation geben
- uns Feedback geben, wie wir unseren Service verbessern können.

Wenn Sie etwas beanstanden möchten:

Wir beantworten unverzüglich jede Beschwerde und jedes Anliegen, das Sie gegen My Aged Care vorbringen. Sie können My Aged Care oder die Qualität des Services, den Sie erhalten haben, beanstanden, indem Sie:

- uns unter der Nummer 1800 200 422 anrufen
- mittels unseres Online-Beschwerdeformulars eine Beschwerde einreichen.

Wenn Sie eine Beschwerde über die Qualität der Pflege, die Sie in einem Seniorenheim oder von einem Pflegedienst erhalten haben, vorbringen möchten, oder wenn Sie diesbezüglich ein Anliegen haben, wenden Sie sich bitte an das My Aged Care Beschwerde-Center unter 1800 550 552.

Brauchen Sie einen Dolmetscher?

Wenn Sie eine andere Sprache als Englisch sprechen, können Sie den [Übersetzer- und Dolmetscherservice](#) (TIS) unter der Nummer 131 450 anrufen. TIS steht in über 100 Sprachen 7 Tage pro Woche rund um die Uhr zum Ortstarif zur Verfügung. Alternativ können Sie die My Aged Care-Hotline unter 1800 200 422 anrufen (wochentags von 8 bis 20 Uhr und samstags von 10 bis 14 Uhr zur Ortszeit), und wir setzen Sie mit TIS in Verbindung, der einen Dolmetscher für Sie organisieren wird.

My Aged Care verfügt auch über Informationen zur Seniorenbetreuung in [anderen Sprachen](#).

Wenn Sie hörgeschädigt sind oder eine Sprachstörung haben:

Menschen, die gehörlos oder schwerhörig sind oder eine Sprachstörung haben, können My Aged Care in zwei einfachen Schritten über den Vermittlungsdienst (National Relay Service) kontaktieren.

1. Besuchen Sie die Webseite des Vermittlungsdienstes ([National Relay Service](#)) und wählen Sie Ihr gewünschtes Zugangsportal aus.
2. Rufen Sie 1800 200 422 an und fragen Sie nach My Aged Care.

My Aged Care 1800 200 422

 Übersetzer- und Dolmetscherservice (TIS) 131 450