



8. Χάρτα εξυπηρέτησης

Καλωσορίσατε στη My Aged Care

Η My Aged Care λειτουργεί να σας εξυπηρετεί να αποκτήσετε πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων για τον εαυτό σας ή για κάποιο άτομο που φροντίζετε. Μπορούμε να σας βοηθήσουμε είτε αυτή είναι η πρώτη φορά που έπρεπε να ψάξετε για υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων είτε ήδη λαβαίνετε υπηρεσίες και θέλετε να δείτε τι υπάρχει διαθέσιμο.

Η My Aged Care είναι δεσμευμένη να κατανοεί τις ανάγκες και στόχους σας και να συνεργάζεται μαζί σας να βρείτε κατάλληλες και επιλέξιμες υπηρεσίες που ικανοποιούν αυτές τις ανάγκες και στόχους.

Μπορούμε να σας παράσχουμε πληροφορίες για:

- Υπηρεσίες που μπορούν να παρασχεθούν στο σπίτι σας ή στην τοπική κοινότητα όπως:
 - βοήθεια με δουλειές του σπιτιού
 - συντήρηση και μετατροπές στο σπίτι σας
 - βοήθεια για γεύματα και προετοιμασία φαγητού
 - βοήθεια με τις μεταφορές
 - φροντίδα νοσηλευτή
 - βοήθεια για την προσωπική φροντίδα όπως πλύσιμο σώματος και ντύσιμο
 - βοηθητική στήριξη υγείας όπως φυσιοθεραπεία και ποδιατρική
 - κοινωνική στήριξη και δραστηριότητες
 - άτομα που μπορείτε να τους μιλήσετε μέσω υπηρεσιών συμβουλευτικής
 - βοήθεια να παραμένετε σωματικά ενεργοί
 - υλικά και εξοπλισμό που θα σας βοηθούν
 - στήριξη για φροντιστές
 - στήριξη σε άτομα που ζουν με άνοια
 - ανάπαυλα από τη φροντίδα (βραχυπρόθεσμα)
- Ιδρυματικές υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων περιλαμβανόμενων:
 - κατανόηση των τύπων στέγασης και στήριξης που μπορούν να παρασχεθούν, περιλαμβανομένης της φροντίδας ανάπαυλας
 - την τοποθεσία αυτών των υπηρεσιών

- ο τυχόν ειδικότητες που είναι διαθέσιμες όπως ειδικές υπηρεσίες πολιτισμικής φροντίδας ή άνοιας
- Τις χρεώσεις και τα τέλη που μπορεί να χρειαστεί να πληρώσετε για τις υπηρεσίες που λαμβάνετε και πώς θα συμβάλει η Αυστραλιανή Κυβέρνηση.

Μπορούμε να αξιολογήσουμε τις ανάγκες σας και να σας βρούμε κατάλληλες υπηρεσίες, μέσω:

- Του προσωπικού του Κέντρου επικοινωνίας My Aged Care, που μπορεί να αρχίσει τη διαδικασία συλλέγοντας μερικές πληροφορίες ώστε να σας καταλάβουμε – τις περιστάσεις σας, τις ανάγκες σας και τους στόχους σας.
- Του εκπαιδευμένου προσωπικού μας αξιολόγησης, που μπορεί να καθίσει μαζί σας και να βρει λύσεις στις τρέχουσες ανάγκες και στόχους σας πιο λεπτομερειακά και μετά να βοηθήσει να βρείτε υπηρεσίες που ικανοποιούν αυτές τις ανάγκες και στόχους.

Θα συνεργαστούμε με ειδικευμένους οργανισμούς, όπως πολυπολιτισμικές υπηρεσίες, υπηρεσίες άνοιας και στήριξης φροντίδας, ώστε να διαβεβαιώσουμε ότι σας παρέχονται κατάλληλες υπηρεσίες και στήριξη.

Μπορείτε να λάβετε τις πληροφορίες που χρειάζεστε με το να:

- Επισκεφθείτε το διαδικτυακό τόπο της My Aged Care ή
- Μιλήσετε στο εξυπηρετικό και καταρτισμένο προσωπικό μας στο 1800 200 422 μεταξύ 8 π.μ. και 8 μ.μ. Δευτέρα ως Παρασκευή ή μεταξύ 10 π.μ. και 2 μ.μ. το Σάββατο, τοπική σας ώρα.

Μπορείτε να αναμένετε από την My Aged Care:

- Έγκαιρες, αξιόπιστες και εμπιστευτικές υπηρεσίες
- Ευγενικό, εξυπηρετικό και καταρτισμένο προσωπικό
- Βοήθεια να βρείτε κυβερνητικές επιδοτούμενες υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων
- Πληροφορίες για μη κυβερνητικές επιδοτούμενες υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων
- Σαφείς πληροφορίες διαθέσιμες σε:
 - ο Άλλες γλώσσες αν ομιλείτε άλλη γλώσσα εκτός της αγγλικής
 - ο Μορφές επικοινωνίας που στηρίζουν δυσκολίες ακοής ή βλάβες όρασης

Εμείς πάντα θα:

- Προστατεύουμε τις προσωπικές σας πληροφορίες

- Σας σεβόμαστε και τις επιλογές που κάνετε
- Σεβόμαστε και στηρίζουμε την πολιτισμική καταγωγή σας, σεξουαλική προτίμηση και ταυτότητα φύλου
- Σεβόμαστε το δικαίωμά σας να έχετε ένα συνήγορο
- Σας πληροφορούμε για τις επιλογές, δικαιώματα και ευθύνες σας
- Σας εξηγούμε τους λόγους αν δε μπορούμε να σας βοηθήσουμε ή να σας κατευθύνουμε σε άλλη βοήθεια που μπορεί να είναι διαθέσιμη

Δε θα:

- Σας παρέχουμε νομικές, ιατρικές ή χρηματοοικονομικές συμβουλές
- Ζητάμε πληροφορίες για εσάς από άλλο άτομο ή οργανισμό χωρίς την άδειά σας
- Σας παρέχουμε ή θα μοιραζόμαστε τις πληροφορίες σας με οργανισμούς, παρόχους υπηρεσιών ή άλλα Υπουργεία χωρίς την έγκρισή σας.

Μπορείτε να μας βοηθήτε με το να:

- Μας δίνετε ακριβείς πληροφορίες για τον εαυτό σας, τις ανάγκες και την κατάστασή σας
- Μας δίνετε σχόλια και προτάσεις για το πώς μπορούμε να βελτιώσουμε τις υπηρεσίες μας.

Αν θέλετε να υποβάλετε παράπονο/καταγγελία:

Θα ανταποκριθούμε έγκαιρα σε οποιοδήποτε παράπονο/πρόβλημα έχετε με την My Aged Care. Μπορείτε να υποβάλετε παράπονο για τη My Aged Care ή την ποιότητα των υπηρεσιών που λάβατε από τη My Aged Care με το να:

- Μας καλέσετε στο 1800 200 422
- Υποβάλετε το παράπονό σας μέσω της ηλεκτρονικής μας φόρμας

Αν θέλετε να υποβάλετε ένα παράπονο ή έχετε ένα πρόβλημα με την ποιότητα της παρεχόμενης φροντίδας από ίδρυμα φροντίδας ηλικιωμένων ή πάροχο υπηρεσιών, παρακαλούμε επικοινωνήστε με το Πρόγραμμα Παραπόνων Φροντίδας Ηλικιωμένων στο 1800 550 552.

Χρειάζεστε διερμηνέα;

Αν ομιλείτε άλλη γλώσσα εκτός της αγγλικής μπορείτε να καλέσετε την [Translating and Interpreting Services](#) (TIS) στο 131 450. Η TIS καλύπτει περισσότερες από 100 γλώσσες 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα για το κόστος μιας τοπικής κλήσης. Αλλιώς μπορείτε να καλέσετε το Κέντρο Επικοινωνίας My Aged Care στο 1800 200 422 (μεταξύ 8.00 π.μ. και 8.00 μ.μ. τις καθημερινές και 10.00 π.μ. και 2.00 μ.μ. το Σάββατο την τοπική σας ώρα) και θα σας συνδέσουμε με την TIS που θα βοηθήσει στην οργάνωση διερμηνέα.

Η My Aged Care διαθέτει πληροφορίες για τη φροντίδα ηλικιωμένων στο [Άλλες Γλώσσες](#).

Αν έχετε βλάβη ακοής ή ομιλίας:

Τα άτομα που είναι κωφά ή που έχουν κάποια βλάβη ακοής ή ομιλίας μπορούν να επικοινωνούν με τη My Aged Care μέσω της Εθνικής Υπηρεσίας Αναμετάδοσης με δυο εύκολα βήματα:

1. [Επισκεφθείτε το διαδικτυακό τόπο της Εθνικής Υπηρεσίας Αναμετάδοσης](#) για να επιλέξετε το σημείο πρόσβασης που προτιμάτε
2. Ρωτήστε τη My Aged Care στο 1800 200 422.

My Aged Care 1800 200 422



Υπηρεσίες Μετάφρασης και Διερμηνείας (TIS) 131 450