



## 8. Szolgáltatási Szabályzat

### Időskori Gondozásom (My Aged Care) üdvözli Önt

Az Időskori Gondozásom (My Aged Care) itt van, hogy segítsen az időskori gondozással kapcsolatos információval és szolgáltatásokat nyújtson Önnek vagy olyan személynek, akivel Ön törődik. Mi tudunk Önnek segíteni akkor is, ha ez az első eset, hogy időskori gondozási szolgáltatásokat keres, és akkor is, ha Ön már kap szolgáltatást és meg szeretné nézni, hogy mi más kaphat még.

Az Időskori Gondozásom arra kötelezte el magát, hogy megértse az Ön szükségleteit és céljait, valamint arra, hogy együtt dolgozzon Önnel abban, hogy olyan Önnek megfelelő szolgáltatásokat találjon, amire Ön jogosult, és amelyek megfelelnek az Ön szükségleteinek és céljainak.

### Tudunk Önnek információt adni:

- Olyan szolgáltatásokról, amelyeket esetleg az otthonában vagy a helyi közösségben teljesítenek. Ilyen például:
  - házimunkánál segítségnyújtás
  - otthonának karbantartása és módosítása
  - főtt ételek és ennivalók elkészítése
  - közlekedésnél segítségnyújtás
  - nővéri ellátás
  - személyes gondozásnál, mint például fürdésnél és öltözködésnél segítségnyújtás
  - egészségügyi támogatás, mint például fizioterápia vagy lábápolás
  - szociális támogatás és tevékenységek
  - tanácsadási szolgáltatások útján elérhető személyek
  - segítség, hogy fizikálisan mozgásképes maradjon
  - eszközök és készülékek beszerzése
  - támogatás gondozók számára
  - támogatás demenciában szenvedő emberek részére
  - felmentés (rövidtávú gondozás)
- Bentlakásos időskori gondozási szolgáltatások, beleértve a következőket:
  - annak a megértése, hogy milyenfajta szállást és támogatást tudnak nyújtani, beleértve a felmentést is
  - a szolgáltatások helyének megkeresése
  - rendelkezésre álló speciális szolgáltatások – mint például kulturális vagy demenciára vonatkozó gondozás

- A díjak és költségek, amelyeket esetleg fizetnie kell a kapott szolgáltatásokért és az ausztrál állam hogyan járul ehhez hozzá.

## **Fel tudjuk mérni mire van szüksége és meg tudjuk találni az Ön számára megfelelő szolgáltatásokat:**

- A mi Időskori Gondozásom Kapcsolattartó Központunk dolgozóin keresztül, akik a folyamatot el tudják indítani azzal, hogy bekérnek Öntől néhány információt annak érdekében, hogy megértsük Önt – az Ön körülményeit, szükségleteit és céljait.
- A képzett felmérőinken keresztül, akik Önnel le tudnak ülni, és akik részletesebben fel tudják mérni az Ön jelenlegi szükségleteit, majd segítenek Önnek megtalálni azokat a szolgáltatásokat, amelyek az Ön szükségleteinek és céljainak felelnek meg.

Együtt dolgozunk majd olyan specializált szervezetekkel, mint a multikulturális, dementia és gondozói támogatást nyújtó szolgáltatások, azért, hogy megfelelő információt és támogatást kapjon.

## **Az Ön számára szükséges információt beszerezheti, ha**

- Felkeresi az [Időskori Gondozásom \(My Aged Care\)](#) honlapot; vagy
- Beszél a segítőkéss és jól informált munkatársainkkal az 1800 200 422-es telefonszámon hétfőtől péntekig a helyi idő szerint reggel 8 órától este 8 óráig, szombaton délelőtt 10 órától délután 2 óráig.

## **Mit várhat el az Időskori Gondozásomtól**

- Gyors, megbízható és bizalmas szolgáltatásokat
- Udvarias, segítőkéss és jól informált munkatársakat
- Segítséget abban, hogy államilag támogatott időskori gondozási szolgáltatásokat találjon
- Információt az államilag nem támogatott időskori gondozási szolgáltatásokról
- Egyértelmű információt, amely olvasható:
  - Más nyelven is, amennyiben Ön nem beszél angolul
  - Olyan formátumban, amely segít a hallás- és látás-károsultaknak.

## **Mi mindig:**

- Bizalmasan fogjuk kezelni az Ön információját
- Tisztelni fogjuk Önt és az Ön választását
- Tisztelni és támogatni fogjuk az Ön kulturális hátterét, szexuális irányultságát és nemi identitását
- Tiszteletben tartjuk azt a jogát, hogy legyen szószólója
- Értesíteni fogjuk a lehetőségeiről, jogairól és kötelezettségeiről

- Amennyiben mi nem tudunk segíteni vagy Önt egy másik rendelkezésre álló helyre átirányítani, hogy ott segítséget kapjon, meg fogjuk magyarázni azt, hogy miért nem tudunk segíteni.

## Mi nem fogunk:

- Jogi, orvosi vagy pénzügyi tanácsot adni
- Más személytől vagy szervezettől információt kérni Önről az Ön beleegyezése nélkül
- Az Ön információját más szervezeteknek, szolgáltatóknak vagy más minisztériumoknak kiadni vagy velük azt megosztani az Ön hozzájárulása nélkül.

## Ön tud nekünk segíteni abban, hogy segíthessünk Önnek azzal, ha:

- Pontos információt ad nekünk önmagáról, a szükségleteiről és a helyzetéről
- Visszajelzést ad arra vonatkozóan, hogyan tudunk a szolgáltatásainkon javítani.

## Ha panaszt szeretne tenni:

Az Időskori Gondozással (My Aged Care) kapcsolatos panaszára vagy aggodalmára gyorsan válaszolni fogunk. Panaszt tehet az Időskori Gondozással (My Aged Care) vagy az Ön által kapott szolgáltatásunk minőségével kapcsolatban, ha:

- Felhív bennünket az 1800 200 422-es telefonszámon
- Panaszát online nyújtja be a panasztételi formanyomtatvány kitöltésével.

Ha szeretne panaszt tenni vagy aggodalma van az idősök otthonában vagy egy szolgáltató által nyújtott gondozás minőségével kapcsolatban, kérjük, hívja fel az Idősök Gondozása Panasztételi Osztályát (Aged Care Complaints Scheme) az 1800 550 552-es telefonszámon.

## Tolmácsra van szüksége?

Ha nem beszél angolul, felhívhatja a [Fordító- és Tolmácsszolgálatot \(Translating and Interpreter Services\)](#) (TIS) a 131 450-es telefonszámon. A TIS több mint 100 nyelven nyújt szolgáltatást a hét minden napján napi 24 órán keresztül, helyi hívás költségéért. Hívhatja az Időskori Gondozásom Kapcsolattartó Központot (My Aged Care Contact Centre) is az 1800 200 422-es telefonszámon (helyi idő szerint hétköznap reggel 8 óra és este 8 óra között, szombaton délelőtt 10 óra és délután 2 óra között) és mi összekapcsoljuk Önt telefonon a TIS központtal, ahol keresnek Önnek majd egy tolmácsot.

Az Időskori gondozásom az időskori gondozásról [más nyelven \(other languages\)](#) is tartalmaz információt.

## Ha halláskárosult vagy beszédhibás:

Azok a személyek, akik süketek, halláskárosultak vagy beszédhibásak, az Időskori Gondozásommal (My Aged Care) az Országos Relay Szolgálaton (National Relay Service) keresztül két egyszerű lépésben tudják felvenni a kapcsolatot:

1. [Keresse fel az Országos Relay Szolgálat \(Visit the National Relay Service\)](#) honlapját és válassza ki az Önnek megfelelő irodát
2. Kérje az Időskori Gondozásomat (My Aged Care) az 1800 200 422-es telefonszámon.

---

Időskori Gondozásom (My Aged Care) 1800 200 422



Fordító- és Tolmácsszolgálat (Translating and Interpreter Services) (TIS) 131 450