



8. Ċarter tas-Servizz

Merħba għal My Aged Care (Il-Kura tal-Anzjani)

My Aged Care tinsab hawn biex tgħinek taċċessja t-tagħrif dwar il-kura tal-anzjani u s-servizzi għalik stess jew għal xi ħadd li int tħobb. Aħna nistgħu ngħinuk kemm jekk din hi l-ewwel darba li kellek tfittex servizzi tal-kura tal-anzjani jew diġà qed tircievi servizz u trid tara jekk hemmx xi haġa oħra disponibbli.

My Aged Care hi impenjata li tifhem il-bżonnijiet u l-miri tiegħek u taħdem miegħek biex issib servizzi eliġibbli u li jgħoddu għalik, li jissodisfaw dawk il-bżonnijiet u l-miri.

Aħna nistgħu nagħtuk tagħrif dwar:

- Servizzi li tista' tircievi f'darek stess jew fil-komunità lokali tiegħek bħal ngħidu aħna:
 - għajjnuna biex tagħmel il-faċendi fid-dar
 - manutenzjoni u modifikazzjonijiet f'darek
 - għajjnuna rigward ikliet u l-preparazzjoni tal-ikel
 - għajjnuna rigward trasport
 - kura tan-nersink
 - għajjnuna b'kura personali bħal ngħidu aħna biex tiegħu banju u tilbes
 - sapport addizzjonali tas-saħħa bħal ngħidu aħna fizjoterapija jew podjatrija
 - sapport u attivitajiet soċjali
 - persuni li tista' titkellem magħhom permezz ta' servizz ta' konsulenza
 - għajjnuna biex tibqa' żżomm ruħek fizikament attiv
 - affarijiet u apparat biex jgħinuk
 - sapport għall-kerers
 - sapport għall-persuni li jbatu bid-dimenzja
 - respajt (kura għal żmien qasir)
- Servizzi ta' kura residenzjali tal-anzjani inkluż:
 - tifhem x'inhuma t-tipi ta' akkomodazzjoni u sapport li jistgħu jingħataw, inkluż kura tar-respajt
 - fejn jinsabu s-servizzi
 - kwalunkwe speċjalitajiet li hemm – bħal ngħidu aħna kura speċifika kulturali jew tad-dimenzja
- Il-miżati u l-hlasijiet oħra li tista' tiġi mitlub tħallas għas-servizzi li tircievi u kif il-Gvern Awstraljan ser jikkontribwixxi.

Aħna nistgħu nassessjaw il-bżonnijiet tiegħek u nsibulek is-servizzi li jgħoddu għalik, permezz ta’:

- Il-ħaddiema taċ-Ċentru Tagħna tal-Kuntatt tal-Kura tal-Anzjani (My Aged Care Contact Centre), li jistgħu jibdew il-proċess billi jiġbru xi tagħrif biex aħna nibdew nifhmuk – iċ-ċirkustanzi tiegħek, il-bżonnijiet tiegħek u l-miri tiegħek.
- Il-ħaddiema tagħna tal-assessjament li huma ttrenjati, li jistgħu joqgħodu miegħek u jaraw x’inhuma bħalissa l-bżonnijiet u l-miri tiegħek f’aktar dettall, u mbagħad jgħinuk issib is-servizzi li jissodisfaw dawk il-bżonnijiet u l-miri.

Aħna ser naħdmu ma’ organizzazzjonijiet speċjalizzati, bħal servizzi multikulturali, tad-dimensja u tas-sapport tal-kerer, biex niżguraw li int tingħata tagħrif u sapport li jkun jgħodd għalik.

Int tista’ tikseb it-tagħrif li għandek bżonn billi:

- Żzur il-websajt tal-[My Aged Care](#), jew
- Titkellem mal-istaff tagħna li kapaċi jgħinuk u li huma infurmati fuq 1800 200 422 bejn it-8am u 8pm mit-Tnejn sal-Ġimgħa jew bejn l-10am u s-2pm is-Sibtijiet, il-ħin lokali tiegħek.

X’tista’ tistenna minn My Aged Care (il-Kura tal-Anzjani) :

- Servizzi pronti, li tista’ torbot fuqhom u kunfidenzjali
- Staff edukat, li kapaċi jgħinek u jkun infurmat sew
- Għajjnuna biex issib servizzi tal-kura tal-anzjani ffinanzjati mill-gvern
- Tagħrif dwar servizzi tal-kura tal-anzjani mhux iffinanzjati mill-gvern
- Tagħrif ċar, li jinsab f’:
 - Lingwi oħra jekk titkellem lingwa oħra barra l-Ingliż
 - Strutturi li jissapportjaw diffikultajiet tas-smiġħ jew tal-impediment tal-vista.

Aħna dejjem ser:

- Inħarsu t-tagħrif personali dwarek
- Nirrispettaw u nirrispettaw l-għażliet li tagħmel
- Nirrispettaw u nissapportjaw l-isfond kulturali tiegħek, l-orjentazzjoni sesswali tiegħek u l-identità tas-sess tiegħek
- Nirrispettaw id-dritt tiegħek li jkollok lil xi ħadd li jissapportjak u jirrapprezentak.
- Ninfurmawk dwar l-għażliet, id-drittijiet u r-responsabbiltajiet tiegħek
- Nispjegawlek jekk ma nistgħux ngħinuk jew nuruk fejn hemm għajjnuna oħra.

Aħna mhux ser:

- Nagħtuk parir legali, mediku jew finanzjarju
- Nitolbu tagħrif dwarek minn persuna jew organizzazzjoni oħra mingħajr il-permess tiegħek
- Nagħtu jew naqsmu tagħrif dwarek ma’ organizzazzjonijiet, provvedituri jew Dipartimenti oħra mingħajr il-kunsens tiegħek.

Int tista' tgħinna biex ngħinuk billi:

- Tagħtina tagħrif eżatt dwar ek stess, il-bżonnijiet u s-sitwazzjoni tiegħek
- Tagħtina kummenti dwar kif nistgħu ntejbu s-servizzi tagħna.

Jekk trid tagħmel ilment:

Aħna ser nrispondu immedjatament għal kwalunkwe ilment jew tħassib li għandek dwar My Aged Care. Int tista' tagħmel ilment dwar My Aged Care jew il-kwalità tas-servizz li tirċievi mingħand My Aged Care billi:

- Iċċemplilna fuq 1800 200 422
- Tibgħat l-ilmenti tiegħek permezz tal-formola tal-ilmenti onlajn tagħna.

Jekk trid tagħmel ilment jew għandek xi tħassib dwar il-kwalità tal-kura pprovduta minn dar tal-anzjani jew provveditur tas-servizz tal-kura tal-anzjani int tista' tikkuntattja l-Iskema tal-Ilmenti tal-Kura tal-Anzjani (Aged Care Complaints Scheme) fuq 1800 550 552.

Għandek bżonn ta' interpretu?

Jekk titkellem lingwa oħra barra l-Ingliż int tista' ċċempel lis-Servizzi tat-Traduzzjoni u tal-Interpretar ([Translating and Interpreting Services](#)) (TIS) fuq 131 450. TIS tkopri iktar minn 100 lingwa u huma miftuħa 24 siegħa kuljum, 7 ijiem kull ġimgħa, u tħallas biss daqs telefonata lokali. Inkella, tista' ċċempel liċ-Ċentru tal-Kuntatt tal-Kura tal-Anzjani (My Aged Care Contact Centre) fuq 1800 200 422 (bejn it-8am u 8pm matul il-ġranet tax-xogħol jew bejn l-10am u 2pm is-Sibtijiet, il-ħin lokali tiegħek) u aħna ser inqabbdok mat-TIS li ser jgħinuk fl-organizzar tal-interpretu.

My Aged Care (Il-Kura tal-Anzjani) tinkludi wkoll tagħrif dwar il-kura tal-anzjani f'lingwi oħra ([other languages](#)).

Jekk għandek impediment tas-smiġħ jew tat-taħdit:

Persuni li huma torox jew għandhom impediment tas-smiġħ jew tat-taħdit, jistgħu jikkuntattjaw lil My Aged Care permezz tas-Servizz Nazzjonali tar-Relay (National Relay Service) f'żewġ passi faċli:

1. Żur il-websajt tas-Servizz Nazzjonali tar-Relay ([Visit the National Relay Service](#)) u agħzel il-punt tal-aċċess preferit tiegħek t
2. Staqsi għall-My Aged Care fuq 1800 200 422.

My Aged Care 1800 200 422



Translating and Interpreting Services (TIS) (Servizzi tat-Traduzzjoni u tal-Interpretar) 131 450