



8. Повеља Службе

Добродошли у 'My Aged Care'

My Aged Care је ту да вам помогне у приступу информацијама у вези са негом, и такође услугама за вас или за неког о коме бринете. Ми можемо да вам помогнемо било да је ово први пут да тражите услуге за старије особе, или већ примате услуге и желите да сазнате шта је још на располагању.

My Aged Care служби је стало до тога да разуме ваше потребе и циљеве и да ради са вама у налажењу одговарајућих и расположивих услуга које треба да одговоре тим потребама и циљевима.

Ми можемо да вам пружимо информације о:

- Услугама које можете да примате код куће и у друштвеној заједници, као што су:
 - помоћ у кућним пословима
 - одржавање и модификације куће
 - помоћ око оброка и припремања хране
 - помоћ око превоза
 - болесничка нега
 - помоћ око личне хигијене као купање и облачење
 - помоћ из области сродних здравству, као што су физиотерапија или подијатрија
 - друштвена подршка и активности
 - особе с којима можете да разговарате кроз услуге саветовања
 - помоћ да останете физички активни
 - предмети и опрема која вам може бити од помоћи
 - подршка за неговатеље
 - подршка за особе које имају деменцију
 - одмена неговатеља (краткорочна нега)
- Услугама боравишне неге за старије особе, укључујући
 - разумевање врсте смештаја и помоћи која се може обезбедити, укључујући и одмену неговатеља
 - где се налазе домови
 - посебности које су на располагању – као што је културолошки специфична нега или нега оболелих од деменције
- Трошковима и наплатама које се могу тражити од вас за услуге које примате и како ће Аустралијска држава учествовати у вези са тим.

Ми можемо да проценимо ваше потребе и да вам пронађемо одговарајуће услуге, преко:

- Нашег (My Aged Care Contact Centre) особља, које може да отпочне са процесом прикупљања извесних информација, тако да почнемо да вас разумемо – вашу ситуацију, ваше потребе и ваше циљеве.
- Нашег особља обученог за процену, које може сести са вама и детаљније сагледати ваше тренутне потребе и циљеве, и затим помоћи у налажењу услуга које треба да одговоре тим потребама и циљевима.

Ми ћемо сарађивати са специјалистичким организацијама, као што су службе за пружање мултикултуралних услуга, услуга код деменције и услуга за подршку неговатеља – да бисмо били сигурни да ви добијате одговарајуће информације и подршку.

Потребне информације можете да добијете на следећи начин:

- посетите вебсајт [My Aged Care](#) website; или
- разговарајте са нашим особљем које је спремно да вам помогне и веома је добро информисано, на 1800 200 422 од 8 ујутру до 8 увече, од понедељка до петка, или суботом од 10 ујутру до 2 после подне, по вашем локалном времену.

Шта можете да очекујете од My Aged Care:

- благовремене, поуздане и поверљиве услуге
- љубазно особље које жели да вам помогне и поседује потребно знање
- помоћ у налажењу услуга за негу старијих особа, које финансира држава
- информације у вези услуга за старије особе које не финансира држава
- јасне информације које су на располагању
 - и на другим језицима, ако не говорите енглески
 - у форматима за особе које имају оштећен слух или вид

Ми ћемо увек:

- поверљиво чувати ваше личне податке
- поштовати вас и ваше одлуке
- поштовати и уважавати ваше културно порекло, сексуалну опредељеност и родни идентитет
- поштовати ваше право да имате заступника
- обавестити вас о вашим могућностима, правима и одговорностима
- објаснити вам због чега - ако не можемо да вам помогнемо и упутимо вас на другу врсту помоћи која је евентуално на располагању.

Ми нећемо:

- да вам дајемо правне, здравствене или финансијске савете
- да тражимо информације о вама од друге особе или организације, без вашег одобрења.

- да достављамо или откривамо ваше информације организацијама, пружаоцима услуга и другим министарствима, без ваше сагласности.

Ви можете да нам помогнете - тако да ми вама помогнемо, тако што ћете:

- дати тачне информације о себи, вашим потребама и вашој ситуацији
- дати повратне информације о томе како можемо да побољшамо наше услуге.

Ако желите да се жалите:

Ми ћемо правовремено одговорити на било коју жалбу или оно што вас брине у вези са My Aged Care. Ви можете да се жалите у вези са My Aged Care или на квалитет услуга које сте примили од My Aged Care, тако што ћете урадити следеће:

- Позвати нас на 1800 200 422
- Доставити вашу жалбу преко нашег 'online' формулара за жалбе.

Ако желите да уложите жалбу или сте забринути у вези квалитета услуга пружених од дома за негу старијих особа или од пружаоца услуга, молимо контактирајте Aged Care Complaints Scheme на 1800 550 552.

Ако вам је потребан тумач?

Ако не говорите енглески, можете позвати Службу за преводилачке и тумачке услуге ([Translating and Interpreting Services \(TIS\)](#)) на 131 450. TIS покрива више од 100 језика и на располагању је 24 часа дневно, 7 дана у недељи, по цени локалног позива. Алтернативно, можете позвати My Aged Care Contact Centre на 1800 200 422 (од 8am до 8pm радним данима или од 10am до 2pm суботом, по вашем локалном времену), и ми ћемо вас повезати са TIS-ом који ће помоћи у организовању тумача.

My Aged Care такође укључује информације у вези неге за старије, на другим језицима ([other languages](#)).

Ако имате проблем са слухом или са говором:

Људи који су глуви или који имају проблем са слухом или са говором, могу да контактирају My Aged Care преко Националне релејне службе (National Relay Service) у два једноставна корака:

1. посетите [National Relay Service](#) вебсајт да изаберете 'приступ' који желите
2. потражите My Aged Care на 1800 200 422.

My Aged Care 1800 200 422

 Translating and Interpreting Services (TIS) 131 450