



8. 服务章程

欢迎使用我的养老服务（My Aged Care）

我的养老服务（My Aged Care）竭诚帮助您本人或您关心的人获取有关养老服务的信息和服务。无论您是第一次接触养老服务，或是您已经获得了一项养老服务，而想看看还有哪些服务，我们都可以协助您。

我的养老服务（My Aged Care）致力于了解您的需求和目标，并和您一起找出适当及符合条件的，同时能满足您的需求和目标的服务。

我们能够为您提供下列信息：

- 可以在您自己家中或者当地社区提供的服务，例如：
 - 帮助做家务；
 - 维护或改造您的房屋；
 - 协助进餐和备餐；
 - 协助外出的交通；
 - 医疗护理；
 - 帮助个人卫生护理，例如洗澡及穿衣；
 - 辅助保健支持，例如理疗或足疗；
 - 社交支持和活动
 - 通过辅导服务向他人倾诉/交谈；
 - 帮助您保持积极的体力活动；
 - 提供便利于您生活的物品和设备；
 - 为照顾者提供援助；
 - 为患失智症的人提供援助；
 - 暂息服务（短期护理）。
- 养老院住宿信息服务包括：
 - 帮助客户了解可以提供的住宿和支持类型，包括暂息服务；
 - 各养老院地点；
 - 现有的特定服务-例如为特定文化背景人士，或失智症患者提供特别护理；
- 您可能需要为您所获服务支付的费用,以及澳大利亚政府如何提供资助。

我们可以通过如下途径评估您的需求，为您找到合适的服务：

- 我的养老服务联络中心（My Aged Care Contact Centre）的工作人员从搜集信息开始，让我们对您的境况、需求和目标有初步了解。
- 我们经过培训的评估员会和您讨论您当前的具体需求和目标，然后帮助您找到符合这些需求和目标的服务。

我们将和专业机构，例如多元文化，失智症和照顾者支持服务机构合作，确保为您提供适当的信息和支持。

您可以通过如下途径获取所需信息：

- 访问[我的养老服务 My Aged Care](#) 网站；或
- 在您当地时间的周一到周五上午 8 点到晚上 8 点，或周六上午 10 点到下午 2 点，拨打 1800 200 422，我们乐于助人，知识丰富的工作人员会协助您。

您可以期待我的养老服务（My Aged Care）为您提供：

- 迅速，可靠和保密的服务；
- 礼貌，乐于助人和知识丰富的工作人员；
- 帮助找到政府资助的养老服务；
- 有关非政府资助的养老服务信息；
- 清楚明了的信息：
 - 如果您说英语以外的语言，还可以用您的语言提供信息；
 - 供听力或视觉障碍人士使用的特殊格式。

我们将永远：

- 保护您的个人信息；
- 尊重您和您的选择
- 尊重和支持您的文化背景，性取向和性别特征；
- 尊重您获取代言人帮助的权利；
- 告诉您可供您选择的方案，以及您的权利和责任；
- 如果我们无法为您提供帮助或告诉您其它有可能为您提供帮助的机构，我们会作出解释。

我们不会：

- 为您提供法律，医疗或财务建议；
- 未经您的同意，向他人或其它机构查询您的信息；
- 未经您的同意，向其它机构，服务提供商或其它部门提供或分享您的信息。

您可以通过如下途径协助我们为您提供服务：

- 向我们提供有关您本人，您的需求和境况的准确信息；
- 向我们提出我们如何能改进服务的反馈意见。

如果您想要投诉：

我们会迅速回复您对我的养老服务（My Aged Care）的任何投诉和忧虑。您可以通过如下途径对我的养老服务（My Aged Care），或从我的养老服务（My Aged Care）获取的服务的质量提出投诉：

- 拨打我们的电话 1800 200 422；
- 通过我们的网上投诉表格提交您的投诉。

如果您想对某个养老院或服务机构提供的服务质量进行投诉，或感到忧虑，请拨打养老服务投诉计划（Aged Care Complaints Scheme）电话 1800 550 552。

需要传译服务？

如果您说英语之外的语言，您可以拨打[笔译和口译服务 Translating and Interpreting Services](#)（TIS）的电话 131 450。TIS 提供一百多种语言的翻译服务，每周 7 天，每天 24 小时工作，仅按本地电话收费。另外您也可拨打我的养老服务联络中心（My Aged Care Contact Centre）电话 1800 200 422（您当地时间的工作日上午 8 点至晚上 8 点，周六上午 10 点至下午 2 点），我们会为您连接 TIS，由他们帮助您安排一位口译员。

我的养老服务（My Aged Care）还包括用[其它语种](#)提供的养老服务信息。

如果您有听力或言语障碍：

失聪或有听力或言语障碍的人士可以采取以下两个简单步骤，通过全国中继服务（National Relay Service）联络我的养老服务（My Aged Care）：

1. 访问[全国中继服务网站（the National Relay Service）](#)，选择您需要的接入点；
2. 要求转接我的养老服务（My Aged Care）电话 1800 200 422。

我的养老服务（My Aged Care）1800 200 422



笔译和口译服务（TIS）131 450