



8. 服務約章

歡迎使用我的安老服務（My Aged Care）

我的安老服務（My Aged Care）竭誠幫助你本人或你關愛的人獲取有關安老服務的資訊和服務。無論你是第一次找接觸安老服務，或是你已經獲得了一項安老服務，而希望再看看還有哪些其它服務適合你，我們都可以協助你。

我的安老服務（My Aged Care）致力於瞭解你的需求和目標，並和你一起找出適當及符合條件的，同時可以滿足你的需求和目標的服務。

我們可以為你提供下列資訊：

- 可以在你自己家中或者當地社區提供的服務，例如：
 - 幫助做家务；
 - 維護或改造你的房屋；
 - 協助進餐和備餐；
 - 協助外出的交通；
 - 醫療護理；
 - 幫助個人衛生護理，例如洗澡及穿衣；
 - 輔助保健支援，例如理療或足療；
 - 社交支持和活動；
 - 通過輔導服務向他人傾訴/交談；
 - 幫助你保持積極的體力活動；
 - 提供便利你生活的物品和設備；
 - 為照顧者提供援助；
 - 為患有失智症的人提供援助；
 - 暫托服務（短期護理）。
- 安老院住宿資訊服務包括：
 - 幫助客戶瞭解可以提供的住宿和支援類型，包括暫托服務；
 - 安老院地點；
 - 現有的特定服務-例如為特定文化背景人士，或失智症患者提供特殊護理；
- 你可能需要為你所獲服務支付的費用，以及澳洲政府如何提供資助。

我們可以通過以下途徑評估你的需求，為你找到合適的服務：

- 我的安老服務聯絡中心（My Aged Care Contact Centre）的工作人員從搜集資訊開始，對你的境況、需求和目標有初步瞭解。
- 我們經過培訓的評估員會和你討論你當前的需求和目標，然後幫助你找到符合這些需求和目標的服務。

我們將和專業機構，例如多元文化，失智症和照顧者支援服務機構合作，確保為你提供適當的資訊和援助。

你可以通過以下途徑獲取資訊：

- 瀏覽[我的安老服務 My Aged Care](#) 網站；或
- 在你當地時間的週一到週五上午 8 點至晚上 8 點，或週六上午 10 點至下午 2 點，撥打 1800 200 422，我們樂於助人，知識豐富的職員會協助你。

你可以期待我的安老服務（My Aged Care）為你提供：

- 迅速，可靠和保密的服務
- 禮貌，樂於助人和知識豐富的職員
- 幫助找到政府資助的安老服務
- 有關非政府資助的安老服務的資訊
- 清楚明瞭的資訊：
 - 如果你說英語以外的語言，還可以用其它語言提供；
 - 供聽力或視覺障礙人士使用的特殊格式。

我們將永遠：

- 保護你的個人資訊；
- 尊重你和你的選擇；
- 尊重和支持你的文化背景，性取向和性別特徵；
- 尊重你獲取代言人幫助的權利；
- 告訴你可供你選擇的方案，以及你的權利和責任；
- 如果我們無法為你提供幫助或告訴你其它有可能為你提供幫助的機構，我們會說明理由。

我們不會：

- 為你提供法律，醫療或財務建議；
- 未經你的同意，向他人或其它機構查詢你的資訊；
- 未經你的同意，向其它機構，服務供應商或其它部門提供或分享你的資訊。

你可以通過以下途徑協助我們為你提供服務：

- 向我們提供有關你本人，你的需求和境況的準確資訊；
- 向我們提出我們如何能改善服務的回饋。

如果你想要投訴：

我們會迅速回覆你對我的安老服務（My Aged Care）的任何投訴和憂慮。你可以通過以下途徑對我的安老服務（My Aged Care），或從我的安老服務（My Aged Care）獲取的服務品質提出投訴：

- 撥打我們的電話 1800 200 422；
- 透過我們的網上投訴表格提交你的投訴。

如果你想對某個安老院或服務機構提供的服務品質進行投訴，或感到憂慮，請撥打電話 1800 550 552 聯絡安老服務投訴計劃（Aged Care Complaints Scheme）。

需要傳譯服務？

如果你說英語之外的語言，你可以致電[翻譯和傳譯服務 Translating and Interpreting Services \(TIS\)](#)的電話 131 450。TIS 提供一百多種語言的翻譯服務，每週 7 天，每天 24 小時工作，只按本地電話收費。或者，你也可撥打我的安老服務聯絡中心（My Aged Care Contact Centre）電話 1800 200 422（你當地時間的工作日上午 8 點至晚上 8 點，週六上午 10 點至下午 2 點），我們會為你接通 TIS，由他們幫助你安排一位傳譯員。

我的安老服務（My Aged Care）還包括用[其它語種](#)提供的安老服務資訊。

如果你有聽力或言語障礙：

失聰或有聽力或言語障礙的人士可以採取以下兩個簡單步驟，透過全國中繼服務（National Relay Service）聯絡我的安老服務（My Aged Care）：

1. 登入[全國中繼服務網站 the National Relay Service](#)，選擇你需要的接入點；
2. 要求轉接我的安老服務（My Aged Care）電話 1800 200 422。

我的安老服務（My Aged Care）1800 200 422



翻譯和傳譯服務（TIS）131 450