



## 8. La Carta dei Servizi

### Benvenuti a My Aged Care

My Aged Care è qui a aiutarvi ad accedere a servizi e informazioni sulla cura agli anziani destinati a voi o una persona a voi cara. Possiamo aiutarvi sia che sia la prima volta che cercate informazioni sui servizi di assistenza agli anziani sia che stiate già usufruendo di un servizio e volete sapere quali altri servizi sono disponibili.

My Aged Care si impegna per comprendere i vostri bisogni e obiettivi e a collaborare con voi per trovare servizi idonei e ammissibili che soddisfino tali necessità e obiettivi.

### Possiamo fornirvi informazioni su:

- Servizi che possono essere erogati a domicilio o nella comunità locale quali:
  - aiuto per i lavori domestici
  - manutenzione e modifiche alla vostra abitazione
  - assistenza per i pasti e la preparazione dei cibi
  - assistenza per il trasporto
  - assistenza infermieristica
  - assistenza per la cura della persona come lavarsi e vestirsi
  - servizi sanitari correlati come fisioterapia e podologia
  - supporto e attività sociali
  - persone con cui parlare tramite i servizi di counselling
  - aiuto a mantenersi fisicamente attivi
  - merci e attrezzature di assistenza
  - assistenza per gli accompagnatori
  - assistenza alle persone affette da demenza
  - assistenza di sollievo (brevi periodi)
- Servizi residenziali per anziani quali:
  - individuare i tipi di alloggio e assistenza erogabili, inclusa l'assistenza di sollievo
  - localizzazione delle strutture
  - eventuali specializzazioni disponibili quali assistenza culturale o specifica per la demenza
- I costi e le rette a vostro carico per i servizi ricevuti e il contributo del governo australiano.

## **Possiamo valutare le vostre esigenze e trovare per voi i servizi più idonei tramite:**

- Il personale del Contact Centre di My Aged Care che inizierà la procedura raccogliendo alcune informazioni per cominciare a capire voi, le vostre circostanze, esigenze e obiettivi.
- Il nostro personale addestrato che vi incontrerà per capire nel dettaglio i vostri bisogni e obiettivi e vi aiuterà a trovare i servizi più adatti a soddisfarli.

Collaboriamo con organizzazioni specializzate ad esempio nei servizi multiculturali, per la demenza e l'assistenza agli accompagnatori in modo da potervi fornire informazioni e assistenza adeguate.

## **Potete ottenere le informazioni necessarie:**

- Visitando il sito [My Aged Care](#) oppure
- Contattando il nostro personale competente e collaborativo al numero 1800 200 422 dalle ore 8.00 alle 20.00, dal lunedì al venerdì oppure dalle 10.00 alle 14.00 il sabato, ora locale.

## **Cosa potete aspettarvi da My Aged Care:**

- Servizi immediati, affidabili e riservati
- Personale competente, cortese e collaborativo
- Assistenza nella ricerca dei servizi di assistenza agli anziani sovvenzionati dal governo
- Informazioni sui servizi di assistenza agli anziani non sovvenzionati dal governo
- Informazioni chiare, disponibili in:
  - varie lingue se la vostra lingua madre non è l'inglese
  - vari formati se avete problemi di udito o vista.

## **Quello che faremo sempre:**

- Tutelare i vostri dati personali
- Rispettare voi e le vostre scelte
- Rispettare e sostenere la vostra origine culturale, orientamento sessuale o identità di genere
- Rispettare il vostro diritto a ricorrere a un patrocinatore
- Informarvi su opzioni, diritti e responsabilità
- Spiegarvi perché non siamo in grado di aiutarvi e orientarvi verso altri tipi di assistenza disponibili.

## **Quello che non faremo:**

- Fornirvi consulenza legale, medica o finanziaria

- Cercare informazioni su di voi presso altre persone o organizzazioni senza il vostro consenso
- Fornire o condividere le informazioni su di voi con organizzazioni, fornitori o altri dipartimenti senza il vostro consenso.

## Come potete aiutarci ad aiutarvi:

- Fornendoci dati precisi su di voi, le vostre esigenze e la vostra situazione
- Fornendoci commenti che ci permetteranno di migliorare i nostri servizi.

## Se desiderate reclamare:

Risponderemo immediatamente a qualsiasi lamentela o preoccupazione che avete a riguardo My Aged Care. Potete presentare un reclamo relativo a My Aged Care o alla qualità del servizio ricevuto da My Aged care nei seguenti modi:

- Chiamate il numero 1800 200 422
- Inoltrate il vostro reclamo online tramite gli appositi moduli.

Se desiderate reclamare o avete un problema che riguarda la qualità dell'assistenza ricevuta da un fornitore di assistenza agli anziani o da una struttura residenziale per anziani contattate Aged Care Complaints Scheme al numero 1800 550 552.

## Necessitate di un interprete?

Se parlate una lingua diversa dall'inglese, potete chiamare il servizio traduttori e interpreti [Translating and Interpreting Services \(TIS\)](#) al numero 131 450. TIS è disponibile in oltre 100 lingue, 24 ore al giorno, 7 giorni la settimana, al costo di una chiamata locale.

Altrimenti potete chiamare il Contact Centre di My Aged Care al numero 1800 200 422 (dalle ore 8.00 alle 20.00 durante i giorni feriali e dalle 10.00 alle 14.00 il sabato, ora locale) e sarete collegati con TIS che organizzerà la presenza di un interprete.

My Aged Care include anche informazioni sull'assistenza agli anziani in [altre lingue](#).

## Se avete un problema di udito o di linguaggio:

Le persone sorde o affette da problemi di udito e linguaggio possono contattare My Aged Care tramite il National Relay Service in due semplici passi:

1. [Visitate il sito web del National Relay Service](#) e scegliete il vostro punto di accesso preferito
2. Chiedete di My Aged Care al numero 1800 200 422.

---

My Aged Care 1800 200 422



Servizio traduttori e Interpreti (Translating and Interpreting Services -TIS)  
131 450