Greek

City of STONNINGTON

Stonnington Aged Services

Εγχειρίδιο Πληροφοριών Υπηρεσιών Πελατών

Ιούλιος 2022

Rainbow Tick

Πληροφορίες επικοινωνίας

Τηλέφωνο

(03) 8290 3224

Μετά τις εργάσιμες ώρες (Έκτακτες ακυρώσεις)

0418 529 859

Email

Γενικές πληροφορίες:

agedanddiversity@stonnington.vic.gov.au

Εμπιστευτικές πληροφορίες για λεσβίες, ομοφυλόφιλους, αμφιλοφυλόφιλους, τρανς, ή και διαφυλικούς (ΛΟΑΤΙ):

lgbti@stonnington.vic.gov.au

Δικτυακός τόπος

www.stonnington.vic.gov.au

Ο Δήμος Stonnington αναγνωρίζει ότι κατοικούμε στην παραδοσιακή γη των φυλών Boonwurrung και Wurundjeri και αποτίνουμε φόρο τιμής στους ζώντες και αποβιώσαντες Δημογέροντες. Αναγνωρίζουμε και σεβόμαστε την πολιτιστική κληρονομιά αυτής της γης.

Ώρες Γραφείου

Δευτέρα έως Παρασκευή
8:30πμ με 5:00μμ

Διεύθυνση Γραφείου

Δημαρχείο Malvern
Γωνία High Street και Glenferrie Road
Prahran VIC 3181

Ταχυδρομική Διεύθυνση

PO Box 58

Malvern Vic 3144

Πληροφορίες σε άλλες γλώσσες

Για να μιλήσετε στο Δήμο μέσω διερμηνέα, καλέστε την πολυγλωσσική τηλεφωνική υπηρεσία μας, Stonnington CommunityLink (Κοινοτική Διασύνδεση Stonnington).

Mandarin – 普通话 9280 0730

Cantonese – 廣東話 9280 0731

Greek – Ελληνικά 9280 0732

Italian – Italiano 9280 0733

Polish – Polski 9280 0734

Russian – Русский 9280 0735

Indonesian – Bahasa Indonesia 9280 0737

Vietnamese – Tiếng Việt 9280 0748

Όλες οι άλλες γλώσσες 9280 0736

Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης

Αυτή η τηλεφωνική υπηρεσία αναμετάδοσης επιτρέπει σε ανθρώπους που είναι κωφοί ή έχουν δυσκολίες στην ακοή, ομιλία ή κάποιο άλλο πρόβλημα επικοινωνίας να κάνουν τηλεφωνικές κλήσεις.

Άτομα που καλούν μέσω του συστήματος TTY και Μόντεμ, μπορούν να καλούν την Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης (National Relay Service) στο 133 677 και μετά να αναφέρουν τον αριθμό 8290 3224.

Περιεχόμενα

Πληροφορίες επικοινωνίας 1
Πληροφορίες σε άλλες γλώσσες 4
Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης 4
Εισαγωγή 7
Υπηρεσίες που παρέχονται από το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων 7
Πρόσβαση στις υπηρεσίες 8
Επιλεξιμότητα 9
Προτεραιότητα πρόσβασης 9
Λίστες αναμονής 10
Άρνηση αποδοχής υπηρεσιών 10
Μη επιλεξιμότητα 11
Εξαιρέσεις υπηρεσιών 11
Εισαγωγή και παραπομπή 11
Σχέδια φροντίδας και υπηρεσιών 12
Επανεξετάσεις 12
Απόσυρση υπηρεσίας - Διαδικασία εξόδου 13
Διαδικασία ένστασης 13
Συμμόρφωση με τις απαιτήσεις και οδηγίες της Υπηρεσίας 13
Οι υπηρεσίες λεπτομερώς 14
Υπηρεσίες φροντίδας 14
Βοήθεια στον κήπο και καθαρισμός λουκιών 15
Υπηρεσίες κοινοτικής στήριξης 16
Υπηρεσίες γευμάτων 17
Γενικές πληροφορίες πελατών 18
Δώρα 18
Δημόσιες αργίες 18
Ιδιωτικότητα και εχεμύθεια 18
Συγκατάθεση καταναλωτή και εξουσιοδοτημένος εκπρόσωπος 18
Συνηγορία (υποστήριξη δικαιωμάτων) 19
Χρήση διερμηνέων 19
Κανονισμός ακυρώσεων 20
Διαβούλευση 20
Αναφορά συμβάντων πελατών, απόψεις, ανησυχίες και υποβολή παραπόνων. 20
Απόψεις, ανησυχίες ή παράπονα 20

Συμβάντα πελατών 21
Δικαιώματα και υποχρεώσεις 22
Κοινοπολιτειακό Πρόγραμμα Οικιακής Στήριξης 22
Χάρτα Δικαιωμάτων Φροντίδας Ηλικιωμένων – Ιούλιος 2019 22
Οικιακό και Κοινοτικό Πρόγραμμα Φροντίδας για Νέους 24
Δικαιώματα πελατών 24
Υποχρεώσεις πελατών 24
Υποχρεώσεις του Τμήματος Υπηρεσιών Ηλικιωμένων 25
Αμοιβές και χρεώσεις 26
Κλίμακα εισοδήματος με δήλωση του πελάτη 26
Στατιστικά στοιχεία 26
Φύλλα εργασίας 27
Τρέχουσες αμοιβές και χρεώσεις 28
Πληροφορίες σχετικά με τις αμοιβές και χρεώσεις του Τμήματος Υπηρεσιών Ηλικιωμένων 29
Πληρωμή του λογαριασμού σας 30
Κατάλογος Κοινοτικών Οργανισμών 32
Σημειώσεις 34
Έντυπο απόψεων 36

Εισαγωγή

Το Τμήμα Υπηρεσιών Φροντίδας Ηλικιωμένων του Δήμου Stonnington παρέχει μια περιεκτική γκάμα οικιακών και κοινοτικών υπηρεσιών και δραστηριοτήτων για να βοηθήσει αδύναμα ηλικιωμένα άτομα, άτομα με ειδικές ανάγκες και τους φροντιστές τους. Αυτές οι υπηρεσίες περιλαμβάνουν το Κοινοπολιτειακό Πρόγραμμα Φροντίδας στο Σπίτι (CHSP) για άτομα ηλικίας άνω των 65 ετών και το πρόγραμμα Οικιακής και Κοινοτικής Φροντίδας (HACCPYP) για νέους ηλικίας κάτω των 65 ετών. Ο Δήμος παρέχει επίσης διάφορες υπηρεσίες για να συμπληρώνει τις υπηρεσίες που χρηματοδοτούνται από το κράτος.

Οι υπηρεσίες παρέχονται για να βοηθήσουν τους επιλέξιμους δημότες να συνεχίσουν να ζουν στο σπίτι τους και στην κοινότητα και βασικά στοχεύουν ώστε τα άτομα αυτά να διατηρήσουν την ευζωία, ανεξαρτησία και αξιοπρέπειά τους.

Οι υπηρεσίες παρέχονται στα άτομα που είναι:

- Ηλικιωμένα αδύναμα άτομα με μέτριες, σοβαρές ή βαριές αναπηρίες και προβλήματα υγείας.
- Νεώτερα άτομα με μέτριες, σοβαρές ή βαριές αναπηρίες.
- Φροντιστές των παραπάνω ατόμων.

Το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων Stonnington αναγνωρίζει και εκτιμά την πολυμορφία της κοινωνίας μας και έχει δεσμευτεί να παρέχει ασφαλείς και χωρίς αποκλεισμούς υπηρεσίες ισότιμα σε όλους τους δημότες μας.

Το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων Stonnington είναι διαπιστευμένο βάσει των προδιαγραφών ποιότητας Rainbow Tick για περιεκτικές υπηρεσίες σε δημότες που είναι λεσβίες, ομοφυλόφιλοι, αμφιφυλόφιλοι, τρανς και διαφυλικοί (ΛΟΑΤΙ).

Οι υπηρεσίες που παρέχονται από το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων χρηματοδοτούνται από κοινού από το Δήμο Stonnington και τις κυβερνήσεις της Αυστραλίας και της Βικτώριας βάσει του Κοινοπολιτειακού Προγράμματος Στήριξης στο Σπίτι (HACC) και του Προγράμματος Οικιακικής και Κοινοτικής Φροντίδας Νέων.

Υπηρεσίες που παρέχονται από το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων

Το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων παρέχει διάφορες υπηρεσίες CHSP, HACCPYP και υπηρεσίες που χρηματοδοτούνται από το Δήμο:

Αξιολόγηση αναγκών (μόνο για άτομα κάτω των 65)

Γενική Οικιακή Φροντίδα

Φροντίδα Ανάπαυλας

Υπηρεσίες Γευμάτων

- Κατ' οίκον διανομή Γευμάτων
- Γεύματα σε Κέντρα

Προσωπική Φροντίδα

Συντήρηση Σπιτιού

Συγκεκριμένη Φροντίδα Ανάπαυλας

Υπηρεσίες Κοινωνικής Στήριξης

- Κοινωνική Στήριξη
- Δημοτική Συγκοινωνία

Οι υπηρεσίες που παρέχονται από το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων παρέχονται από προσοντούχο και έμπειρο προσωπικό του Δήμου που είναι αφοσιωμένο στη βοήθεια των ατόμων για να διατηρήσουν την ποιότητα ζωής τους και γενικά την ευζωία τους.

Το προσωπικό παρέχει επαγγελματική, προσωπική και στοργική εξυπηρέτηση. Έχουν τα προσόντα για την εκτέλεση των συγκεκριμένων καθηκόντων και έχουν εκπαιδευτεί επαρκώς σε θέματα που αφορούν αδύναμα, ηλικιωμένα άτομα, άτομα με ειδικές ανάγκες και τους φροντιστές τους. Απαιτείται απ' τους υπαλλήλους να υποβάλλονται σε ελέγχους ποινικού μητρώου και συστατικούς ελέγχους,

Απαιτείται απ' όλους τους υπαλλήλους να συμμορφώνονται στη νομοθεσία που αφορά ζητήματα όπως Εργασιακή Υγεία και Ασφάλεια (OH&S) και Ιδιωτικότητα.

Πρόσβαση στις υπηρεσίες

Η διαδικασία πρόσβασης στις Υπηρεσίες Ηλικιωμένων Stonnington είναι διαφορετική για άτομα ηλικίας κάτω και άνω των 65 ετών. Πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία πρόσβασης σε υπηρεσίες για κάθε ηλικιακή ομάδα παρέχονται παρακάτω,

Για άτομα ηλικίας κάτω των 65 ετών

Επικοινωνήστε με το Τμήμα Υπηρεσιών Φροντίδας Ηλικιωμένων Stonnington στο 8290 3224 για να μιλήσετε μαζί μας και να μάθετε περισσότερα πράγματα για το τι κάνουμε και πώς μπορούμε να σας βοηθήσουμε. Θα σας κάνουμε ορισμένες ερωτήσεις για να δούμε αν δικαιούστε υπηρεσίες.

Εάν δικαιούστε κάποια από τις υπηρεσίες φροντίδας ή διανομής γευμάτων, θα σας επισκεφθούμε στο σπίτι για να συζητήσουμε τις ανάγκες σας με περισσότερες λεπτομέρειες. Θα εξετάσουμε επίσης το σπίτι σας για να βεβαιωθούμε ότι είναι ασφαλές για εσάς και το προσωπικό μας. Εάν δικαιούστε οποιαδήποτε από τις Υπηρεσίες Κοινοτικής Στήριξης, Υπηρεσίες Δημοτικής Συγκοινωνίας ή Γεύματα σε Κέντρο, συνήθως δεν χρειάζεται επίσκεψη στο σπίτι, αλλά μπορεί να κανονιστεί σε ορισμένες περιπτώσεις.

Μπορεί να αναπτυχθεί μαζί σας ένα σχέδιο φροντίδας ανάλογα τις υπηρεσίες που λαβαίνετε και το επίπεδο στήριξης που χρειάζεστε. Το σχέδιο φροντίδας θα προσδιορίζει τις ανάγκες και τους στόχους σας στα θέματα στήριξης και τον τρόπο με τον οποίο μπορεί να επιτευχθεί αυτό για να διατηρήσετε την ανεξαρτησία και την ευζωία σας.

Για άτομα ηλικίας άνω των 65 ετών

Επικοινωνήστε με το κέντρο επικοινωνίας της υπηρεσίας My Aged Care στο 1800 200 422 ή επισκεφθείτε την ιστοσελίδα My Aged Care στο www.myagedcare.gov.au

Το κέντρο επικοινωνίας του My Aged Care λειτουργεί τις παρακάτω ώρες:

- Δευτέρα – Παρασκευή: 8πμ– 8μμ
- Σάββατο: 10πμ – 2μμ

Αν χρειάζεστε διερμηνέα, καλέστε το 131 450 και ζητήστε να σας συνδέσουν με τον αριθμό 1800 200 422.

Το κέντρο επικοινωνίας του My Aged Care θα συζητήσει την επιλεξιμότητα και τις απαιτήσεις σας και μπορεί να κανονίσει μια επίσκεψη στο σπίτι με έναν αξιολογητή για να συζητήσει λεπτομερέστερα τις ανάγκες σας, συμπεριλαμβανομένων των αναγκών και των στόχων στήριξής σας και πώς μπορούν να επιτευχθούν ώστε να διατηρήσετε την ανεξαρτησία και την ευζωία σας.

Επιλεξιμότητα

Το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων Stonnington δεσμεύεται να παρέχει υπηρεσίες σε όλους τους επιλέξιμους δημότες με δίκαιο και ισότιμο τρόπο. Αναγνωρίζουμε και εξετάζουμε τις ανάγκες της πολύμορφης κοινωνίας μας, συμπεριλαμβανομένων (αλλά όχι αποκλειστικά) της πολιτισμικής ποικιλομορφίας, του σεξουαλικού προσανατολισμού και της ταυτότητας φύλου, της ηλικίας, της υγείας, της κοινωνικοοικονομικής κατάστασης, της θρησκείας και της πνευματικότητας και τις ανάγκες των ατόμων καταγωγής Αβορίγινων και Νησιωτών των Στενών Τόρες όταν σχεδιάζουμε και παρέχουμε τις υπηρεσίες μας. Οι υπηρεσίες κατανέμονται ανάλογα τις αξιολογηθείσες ανάγκες και τις ανάγκες που έχουν προτεραιότητα.

Η επιλεξιμότητα δεν διασφαλίζει και δικαίωμα παροχής υπηρεσιών. Επιλεξιμότητα σημαίνει ότι το άτομο ανήκει στην ομάδα των ανθρώπων που στοχεύουμε και δικαιούται να αξιολογηθεί και να τεθεί σε σειρά προτεραιότητας για παροχή υπηρεσιών. Μπορεί να μην είναι εφικτό να παρασχεθούν υπηρεσίες λόγω περιορισμένων πόρων ή επειδή άλλα άτομα έχουν αξιολογηθεί ότι έχουν μεγαλύτερη προτεραιότητα για παροχή υπηρεσιών.

Στόχος του Τμήματος Υπηρεσιών Ηλικιωμένων είναι να παρέχει υπηρεσίες για τις παρακάτω ομάδες με ειδικές ανάγκες:

- Άτομα μη αγγλόφωνης καταγωγής.
- Αβορίγινες και Νησιώτες των Στενών Τόρες.
- Άτομα που πάσχουν από άνοια ή άλλες σχετικές διαταραχές.
- Άτομα που βιώνουν ή διατρέχουν κίνδυνο να μείνουν άστεγα.
- Αδύναμα ηλικιωμένα άτομα και άλλα άτομα με ειδικές ανάγκες που ζουν σε απομακρυσμένες και απομονωμένες καταστάσεις.
- Άτομα που είναι λεσβίες, ομοφυλόφιλοι, αμφιφυλόφιλοι, τρανς και διαφυλικοί (ΛΟΑΤΙ).

Άτομα που ανήκουν στις ομάδες ανθρώπων με ειδικές ανάγκες δεν έχουν προτεραιότητα απολαβής υπηρεσιών, μπορεί όμως να προβλεφθούν διάφορες στρατηγικές για την βελτίωση της πρόσβασης αυτών των ατόμων σε υπηρεσίες και πληροφορίες περιλαμβανομένων διερμηνέων ή άλλων διευκολύνσεων.

Για να δείτε αν δικαιούστε υπηρεσίες μπορείτε να επικοινωνήσετε με:

- Για άτομα ηλικίας άνω των 65 ετών: Το κέντρο επικοινωνίας του My Aged Care στο 1800 200 422.
- Για άτομα ηλικίας κάτω των 65 ετών: Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων στο 8290 3224.

Προτεραιότητα πρόσβασης

Όλες οι υπηρεσίες κατανέμονται σύμφωνα με το βαθμό ανάγκης. Οι υπηρεσίες παρέχονται σε άτομα που δεν μπορούν να κάνουν μόνα τους διάφορες ασχολίες και δεν έχουν άλλες διαθέσιμες επιλογές στήριξης.

Η διαθεσιμότητα πόρων επηρεάζει την παροχή υπηρεσιών. Οι υπηρεσίες τίθενται σε σειρά προτεραιότητας για να διασφαλιστεί ότι τα άτομα με τις μεγαλύτερες ανάγκες ή και δυνατότητα να ωφεληθούν, λαβαίνουν προτεραιότητα απολαβής υπηρεσιών. Αυτό καθορίζεται κατά την αξιολόγηση των αναγκών ή και κατά την κατανομή των υπηρεσιών με

τη χρήση ενός βαθμολογικού πίνακα που λέγεται «Μέθοδος Υπολογισμού Προτεραιότητας Πρόσβασης», που επίσης διασφαλίζει ισότητα και αντικειμενικότητα κατά την κατανομή υπηρεσιών.

Λίστες αναμονής

Από καιρό σε καιρό, όταν η ζήτηση για υπηρεσίες υπερβαίνει τους διαθέσιμους πόρους, το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων μπορεί να λειτουργεί με τη χρήση λίστας αναμονής. Τα άτομα καταχωρούνται στις λίστες αναμονής με σειρά προτεραιότητας σύμφωνα με τις αξιολογηθείσες ανάγκες τους.

Οι λίστες αναμονής επανεξετάζονται τακτικά και όταν διατίθενται πόροι, προσφέρονται υπηρεσίες στα άτομα σύμφωνα με τη σειρά προτεραιότητά τους στη λίστα αναμονής.

Αν εφαρμοστεί λίστα αναμονής για κάποια υπηρεσία, θα δοθούν πληροφορίες σχετικά με αυτό κατά την επίσκεψη στο σπίτι και μπορεί να συστηθούν άλλες στρατηγικές ή επιλογές για να βοηθήσουν την κατάσταση πριν τη διάθεση ή την έναρξη των υπηρεσιών.

Άρνηση αποδοχής υπηρεσιών

Οι πελάτες δύνανται να αρνηθούν κάποια υπηρεσία από το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων. Η άρνηση αποδοχής υπηρεσίας δεν θα παρεμποδίσει με κανέναν τρόπο την μελλοντική πρόσβαση του πελάτη σε υπηρεσίες.

Το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων μπορεί να αρνηθεί να χορηγήσει κάποια υπηρεσία κατά την αποπεράτωση της επίσκεψης στο σπίτι στην περίπτωση που ένα άτομο ηλικίας κάτω των 65 ετών θεωρηθεί ότι είναι χαμηλής προτεραιότητας για απολαβή υπηρεσιών, και στην περίπτωση που ο βαθμός αξιολόγησης κινδύνου είναι χαμηλός. Θα ενημερωθεί ο αιτών την ώρα της αξιολόγησης και θα δοθούν πληροφορίες για άλλες υπηρεσίες και θα συζητηθούν άλλες επιλογές στήριξης. Θα δοθούν γραπτές πληροφορίες αναφέροντας την αιτία, θα χορηγηθούν εναλλακτικές επιλογές (εάν υπάρχουν) και θα διασφαλιστεί ότι το άτομο είναι ενημερωμένο ότι μπορεί μελλοντικά να υποβάλει εκ νέου αίτηση για υπηρεσίες χωρίς καμία διάκριση.

Η πρόσβαση σε υπηρεσίες για άτομα ηλικίας κάτω ή άνω των 65 ετών μπορεί επίσης να μην εγκριθεί εάν αποφασιστεί ότι η παραπομπή δεν ικανοποιεί τα κριτήρια επιλεξιμότητας, ή οι ανάγκες για παροχή υπηρεσιών βρίσκεται εκτός των ορίων των υπηρεσιών που παρέχονται από το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων.

Το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων μπορεί να αρνηθεί ή να αποσύρει κάποια υπηρεσία εάν επιδεινωθεί η υγεία του πελάτη και οι ανάγκες φροντίδας υπερβαίνουν τα όρια της υπηρεσίας ή τα κριτήρια επιλεξιμότητας. Αυτό θα γίνει με διαβούλευση με τον πελάτη ή και φροντιστή.

Επιπλέον, στην περίπτωση που βελτιωθεί η υγεία του πελάτη, ή αλλάξει η κατάσταση, οι υπηρεσίες μπορεί να αποσυρθούν ή να μειωθούν σύμφωνα με τις επανεκτιμηθείσες ανάγκες του ατόμου.

Οι υπηρεσίες κατανέμονται και βασίζονται πάντοτε στις μεταβαλλόμενες ανάγκες.

Εάν οι περιστάσεις σας αλλάξουν μετά την αρχική αίτηση, αξιολόγηση ή επανεξέταση, επικοινωνήστε με το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων στο 8290 3224 για να συζητήσετε τις τρέχουσες ανάγκες σας και τις διαθέσιμες υπηρεσίες στήριξης.

Μη επιλεξιμότητα

Εάν ένα άτομο κριθεί ότι δεν δικαιούται κάποια υπηρεσία θα ενημερωθεί για το λόγο της απόφασης αυτής. Εάν διαφωνεί με την απόφαση έχει το δικαίωμα να κάνει ένσταση στην απόφαση.

Οι ενστάσεις θα πρέπει να γίνονται γραπτώς στη διεύθυνση: The Manager Diversity and Aged Sevices, City Of Stonnington, PO Box 58, Malvern, 3144.

Εξαιρέσεις υπηρεσιών

Οι υπηρεσίες που παρέχονται από το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων δίνουν προσοχή στην παροχή βασικής, χαμηλού βαθμού βοήθειας φροντίδας στους πελάτες. Μερικά καθήκοντα που απαιτούνται για τη διατήρηση της ανεξαρτησίας του πελάτη στο σπίτι είναι πέραν των υπηρεσιών που παρέχονται από το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων. Σ' αυτά τα καθήκοντα περιλαμβάνονται (αλλά όχι αποκλειστικά):

- Τάισμα με σωλήνα PEG
- Υψηλού βαθμού πολύπλοκη φροντίδα (περιλαμβανομένης προβληματικής συμπεριφοράς)
- Ανύψωση με μηχάνημα
- Αδέλφια σε φροντίδα ανάπαυλας
- Χορήγηση φαρμάκων
- Στις περιπτώσεις που ισχύουν περιορισμοί Εργασιακής Υγείας και Ασφάλειας
- Νοσηλευτική φροντίδα σε ασταθείς ιατρικές παθήσεις

Αν τα άτομα έχουν ανάγκες πέραν των αρμοδιοτήτων των υπηρεσιών που παρέχονται από το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων, θα συζητηθούν επίσης Πληροφορίες ή και Σχέδιο Στήριξης για άλλες υπηρεσίες και επιλογές στήριξης.

Ο Δήμος Stonnington μπορεί να αρνηθεί ή να αποσύρει κάποια υπηρεσία εάν επιδεινωθεί η υγεία του πελάτη και οι ανάγκες φροντίδας υπερβαίνουν τα όρια της υπηρεσίας ή τα κριτήρια επιλεξιμότητας. Αυτό θα γίνει με διαβούλευση με τον πελάτη ή και φροντιστή.

Εισαγωγή και παραπομπή

Για άτομα ηλικίας κάτω των 65 ετών:

Μπορούν να ζητηθούν υπηρεσίες απευθείας από το άτομο, μέλος της οικογένειας, επαγγελματία υγείας ή χορηγό υπηρεσιών. Για να ζητήσετε πληροφορίες σχετικά με την λήψη υπηρεσιών που παρέχονται από το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων επικοινωνήστε με το 8290 3224. Η παραπομπή που γίνεται για λογαριασμό κάποιου άλλου (πχ. μέλος της οικογένειας, φίλος, γιατρός ή επαγγελματίας υγείας) πρέπει να έχει τη συγκατάθεση του ατόμου.

Ο Υπάλληλος Διαχείρισης Αξιολογήσεων θα αποφασίσει την επιλεξιμότητα του πελάτη. Αν ο αιτών δικαιούται να λάβει υπηρεσίες, ο Υπάλληλος Διαχείρισης Αξιολογήσεων θα δώσει επιπλέον πληροφορίες για τη διαδικασία και θα επιβεβαιώσει την ώρα του ραντεβού για την αξιολόγηση των αναγκών.

Όλα τα επιλέξιμα άτομα που παραπέμπονται στο Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων λαβαίνουν μια λεπτομερή και ολική αξιολόγηση. Στην αξιολόγηση εντοπίζονται οι δυνάμεις,

οι ανάγκες και οι ικανότητες του ατόμου και παρέχονται υπηρεσίες ή φροντίδα που έχουν ως σκοπό την βελτιστοποίηση της ανεξαρτησίας και τη διατήρηση της υγείας και ασφάλειας του ατόμου. Όλες οι πληροφορίες που συλλέγονται αντιμετωπίζονται εμπιστευτικά. Ο Υπάλληλος Αξιολόγησης, με διαβούλευση με τον πελάτη, θα εντοπίσει τις ανάγκες, θα προτείνει τις κατάλληλες ενέργειες της υπηρεσίας για κάλυψη αυτών των αναγκών και θα αναπτύξει ένα σχέδιο φροντίδας για να ικανοποιηθούν οι διάφορες ανάγκες ώστε να μεγιστοποιηθεί η ανεξαρτησία, η υγεία και η ασφάλεια του πελάτη.

Για άτομα ηλικίας άνω των 65 ετών:

Μπορείτε να ζητήσετε πληροφορίες για υπηρεσίες που αφορούν άτομα ηλικίας άνω των 65 ετών τηλεφωνώντας στο κέντρο επικοινωνίας του My Aged Care στον αριθμό 1800 200 422. Το κέντρο επικοινωνίας θα αποφασίσει την επιλεξιμότητά σας και θα κάνει μια παραπομπή για αξιολόγηση. Η Υπηρεσία Αξιολόγησης θα επικοινωνήσει μαζί σας για να κλείσει ραντεβού για μια αξιολόγηση στο σπίτι σας. Ή μπορεί να σας παραπέμψουν απευθείας για υπηρεσίες στον κατάλληλο φορέα παροχής υπηρεσιών. Θα αναπτυχθεί ένα σχέδιο υπηρεσίας για τον καθορισμό των λεπτομερειών της παρεχόμενης υπηρεσίας, συμπεριλαμβανομένου της έναρξης, της συχνότητας και των ωρών, των καθηκόντων που θα γίνονται και άλλων ειδικών απαιτήσεων στην παροχή υπηρεσιών.

Σχέδια φροντίδας και υπηρεσιών

Οι απαιτήσεις του πελάτη μαζί με τα σχέδια Φροντίδας και Υπηρεσιών του ελέγχονται τακτικά και γίνονται περιοδικές επανεξετάσεις.

Οι υπάλληλοι φροντίδας που εργάζονται στις κατ' οίκον υπηρεσίες μπορούν να βλέπουν τα ατομικά σχέδια φροντίδας των πελατών που διατηρούνται στο σπίτι του πελάτη για να διασφαλίσουν ότι οι υπηρεσίες παρέχονται σύμφωνα με τις αξιολογηθείσες ανάγκες του πελάτη. Το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων δεν εγγυάται ότι θα έρχεται ο ίδιος υπάλληλος φροντίδας σε κάθε επίσκεψη. Οι πελάτες θα πρέπει να αναμένουν ότι θα έρχονται σπίτι τους διαφορετικοί υπάλληλοι φροντίδας για να τους βοηθούν στο σπίτι τους.

Επανεξετάσεις

Μετά την αρχική αξιολόγηση, θα καθοριστεί μια ημερομηνία επανεξέτασης. Το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων θα επικοινωνήσει μαζί σας για να συζητήσει θέματα που αφορούν τις υπηρεσίες και οποιεσδήποτε αλλαγές που μπορεί να συνέβησαν.

Οι επανεξετάσεις διεξάγονται σε τακτική βάση για να διασφαλίζεται ότι οι υπηρεσίες είναι κατάλληλες για τις τρέχουσες ανάγκες. Επανεξετάσεις μπορούν να ζητηθούν οποιαδήποτε στιγμή από τον πελάτη, φροντιστή ή οικογένειά του για να καλυφθούν οι αλλαγές στην κατάσταση του πελάτη.

Η επανεξέταση δίνει την ευκαιρία για αξιολόγηση της παρεχόμενης υπηρεσίας και των τρεχόντων αναγκών και απαιτήσεων για υπηρεσίες. Στην περίπτωση που η υγεία ή η κατάσταση του πελάτη βελτιωθεί, οι υπηρεσίες μπορεί να αποσυρθούν ή να μειωθούν σύμφωνα με τις ατομικές αξιολογηθείσες ανάγκες. Αν η υγεία του πελάτη επιδεινωθεί, μπορεί να χρειαστεί παραπομπή ή επανεξέταση του Σχεδίου Φροντίδας μέσω του My Aged Care για άτομα άνω των 65 ετών. Οι υπηρεσίες δεν παρέχονται για απεριόριστο χρονικό διάστημα και υπόκεινται πάντα σε επανεξέταση των αλλαγών στην κατάσταση του πελάτη.

Απόσυρση υπηρεσίας - Διαδικασία εξόδου

Οι υπηρεσίες που παρέχονται από το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων είναι σχεδιασμένες να βοηθούν τα άτομα με τις βασικές ανάγκες ανεξάρτητης διαβίωσης στον κοινοτικό χώρο. Οι υπηρεσίες παρέχουν βασική στήριξη και βοήθεια σε επιλέξιμα άτομα και δεν είναι σχεδιασμένες να στηρίζουν άτομα με πολύπλοκες, υψηλού βαθμού ανάγκες φροντίδας. Στην περίπτωση που οι ανάγκες φροντίδας του πελάτη υπερβαίνουν τα όρια των υπηρεσιών που παρέχονται από το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων, θα παρθούν μέτρα για να βοηθηθεί ο πελάτης/φροντιστής στη μετάβαση σε άλλες διαθέσιμες κοινοτικές υπηρεσίες στήριξης. Το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων επιφυλάσσεται του δικαιώματός του να αρνηθεί ή να αποσύρει μια υπηρεσία όταν η υγεία του πελάτη επιδεινωθεί και οι ανάγκες φροντίδας δεν μπορούν πλέον να καλυφθούν.

Στην περίπτωση απόσυρσης ή άρνησης υπηρεσίας, το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων θα συνεργαστεί με τον πελάτη/φροντιστή για την παροχή επιλογών για τη συνέχιση της φροντίδας και στήριξης. Θα παρασχεθούν πληροφορίες ή και παραπομπή σε άλλες υπηρεσίες ή επιλογές στήριξης που θα είναι κατάλληλες για τις ανάγκες του πελάτη/φροντιστή.

Η βοήθεια από το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων παρέχεται τόσο βραχυπρόθεσμα όσο και μακροπρόθεσμα.

Η κατανομή υπηρεσιών βασίζεται στις αξιολογηθείσες ανάγκες του ατόμου. Η ατομική κατανομή υπηρεσιών επανεξετάζεται για να διασφαλίζεται ότι οι υπηρεσίες καλύπτουν τις τρέχουσες ανάγκες και τις ατομικές απαιτήσεις. Οι πελάτες ενημερώνονται επ' αυτού κατά την αρχική τους αξιολόγηση για παροχή υπηρεσιών. Στην περίπτωση που συμβεί κάποια βελτίωση στην υγεία ή στην κατάσταση του πελάτη, οι υπηρεσίες μπορεί να αποσυρθούν ή να μειωθούν σύμφωνα με τις τρέχουσες ανάγκες και απαιτήσεις φροντίδας του πελάτη.

Διαδικασία ένστασης

Οι πελάτες έχουν το δικαίωμα να κάνουν ένσταση ανά πάσα στιγμή σε μια απόφαση που αφορά την πρόσβαση σε φροντίδα ή τις παρεχόμενες υπηρεσίες χωρίς το φόβο προκατάληψης ή αντιποίνων. Κάθε ένσταση κρίνεται ανεξάρτητα.

Οι ενστάσεις πρέπει να υποβάλλονται γραπτώς και να αποστέλλονται στη διεύθυνση: The Manager Diversity and Aged Services, City of Stonnington, PO Box 58, Prahran, 3144.

- Εάν είστε ηλικίας άνω των 65 ετών και διαφωνείτε με μια απόφαση που έχουμε πάρει σχετικά με το παράπονό σας, μπορείτε να επικοινωνήσετε με τον Κοινοπολιτειακό Διαμεσολαβητή: Commonwealth Ombudsman, Level 1, 441 St Kilda Road Melbourne VIC 3004. Αριθμός τηλεφώνου 1300 362 072 ή μέσω της ιστοσελίδας www.obudsman.vic.gov.au

Συμμόρφωση με τις απαιτήσεις και οδηγίες της Υπηρεσίας

Το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων παρέχει σε όλους τους πελάτες πληροφορίες για τις απαιτήσεις και τις οδηγίες της υπηρεσίας κατά την αξιολόγηση (για άτομα κάτω των 65) ή κατά την έναρξη παροχής υπηρεσιών (για άτομα άνω των 65). Ζητείται απ' τους πελάτες να τα λάβουν υπόψη τους σε συνδυασμό με τις υπηρεσίες που λαβαίνουν. Για να λάβουν υπηρεσίες, οι πελάτες πρέπει να συμφωνήσουν ότι θα συμμορφώνονται μ' αυτές τις απαιτήσεις. Η μη συμμόρφωση με αυτές τις απαιτήσεις και οδηγίες μπορεί να οδηγήσει στην απόσυρση των υπηρεσιών.

Οι υπηρεσίες λεπτομερώς

Υπηρεσίες φροντίδας

Οικιακή Στήριξη

Η υπηρεσία Οικιακής Φροντίδας δίνει προσοχή στη διατήρηση ενός ασφαλούς, υγιούς και υγιεινού σπιτικού περιβάλλοντος για τον πελάτη. Το προσωπικό της Οικιακής Φροντίδας βοηθάει στην αποπεράτωση (ή εκτέλεση) εργασιών που προσδιορίστηκαν κατά τη διαδικασία αξιολόγησης για να βοηθήσουν τον πελάτη να διατηρήσει ασφαλή και ανεξάρτητη διαβίωση.

Η υπηρεσία αναλαμβάνει βασικές δουλειές καθαρισμού του σπιτιού. Σ' αυτές μπορεί να περιλαμβάνονται καθαρισμός του μπάνιου, τουαλέτας, κουζίνας, πλυσταριού, χώρων διαβίωσης του σπιτιού και υπνοδωμάτια. Οι δουλειές εκτελούνται μόνο στους κύριους χώρους διαβίωσης του πελάτη και όχι σε χώρους που χρησιμοποιούνται από μη επιλέξιμα μέλη του νοικοκυριού.

Άλλες δουλειές μπορεί να είναι πλύσιμο ρούχων στο πλυντήριο, άπλωμα των βρεμένων ρούχων, δίπλωμα και σιδέρωμα (περιορίζεται στα 20 λεπτά κάθε φορά), στρώσιμο του κρεβατιού και ξεσκόνισμα.

Όλες οι δουλειές αναπτύσσονται με τη συνεργασία του πελάτη. Οι εργασίες προσδιορίζονται σύμφωνα με τις ανάγκες του ατόμου.

Προσφέρεται επίσης γενικό καθάρισμα μέχρι τρεις φορές το χρόνο για να βοηθήσουν τους πελάτες με τις βαριές περιστασιακές δουλειές:

- Καθάρισμα παραθύρων
- Καθαρισμός φούρνων
- Ξεσκόνισμα σε ψηλά σημεία

Προσωπική Φροντίδα

Στόχος της Προσωπικής Φροντίδας είναι να βοηθάει επιλέξιμους πελάτες με ασχολίες που συνήθως κάνουν μόνοι τους αλλά, λόγω ασθένειας, αναπηρίας ή αδυναμίας δεν μπορούν να τις κάνουν μόνοι τους με ασφάλεια χωρίς βοήθεια.

Οι υπάλληλοι Προσωπικής Φροντίδας δεν βοηθούν με χειρουργικά ή νοσηλευτικά καθήκοντα όπως επίδεση πληγών ή χορήγηση φαρμάκων.

Στα καθήκοντα Προσωπικής Φροντίδας που αναλαμβάνονται μπορεί να είναι:

- Βοήθεια στο ντους ή πλύσιμο με σφουγγάρι
- Ντύσιμο και ξεντύσιμο
- Καλλωπισμός, φροντίδα μαλλιών, ξύρισμα (ηλεκτρική ξυριστική μηχανή)
- Τουαλέτα
- Βοήθεια στο φαγητό, ροφήματα, που περιλαμβάνει μαγείρεμα και προπαρασκευή φαγητού, ειδικές διατροφές
- Βοήθεια στη μετακίνηση

- Βοήθεια στην τοποθέτηση και χρήση συσκευών (όπως εκπαιδευτούν από την Βασιλική Περιφερειακή Νοσηλευτική Υπηρεσία - RNDS) όπως νάρθηκες, ορθοπεδικά στηρίγματα)
- Βοήθεια με ακουστικά βαρηκοΐας και συσκευές επικοινωνίας
- Υπενθύμιση και παρακολούθηση αυτοχορήγησης φαρμάκων

Φροντίδα Ανάπαυλας

Η Φροντίδα Ανάπαυλας παρέχει μικρά διαλείμματα στους φροντιστές. Η Φροντίδα Ανάπαυλας στηρίζει τον πρωτοβάθμιο φροντιστή παρέχοντας στο φροντιστή ενός αδύναμου ηλικιωμένου ατόμου ή ατόμου με ειδικές ανάγκες (οποιασδήποτε ηλικίας), ένα σύντομο διάλειμμα από τις ευθύνες της φροντίδας.

Η Φροντίδα Ανάπαυλας μπορεί να παρέχεται στο σπίτι ή στην κοινότητα και μπορεί να παρέχεται με βάση την τακτική ανάπαυλα, ανάπαυλα σε έκτακτη ανάγκη, ανάπαυλα σε κρίσιμες καταστάσεις ή περιστασιακή ανάπαυλα.

Οικιακή Συντήρηση

Η υπηρεσία Οικιακής Συντήρησης βοηθάει πελάτες να διατηρήσουν ένα ασφαλές και προστατευμένο σπιτικό περιβάλλον. Το προσωπικό της Οικιακής Συντήρησης εκτελεί μικροεπισκευές και μετατροπές στο σπίτι που δεν χρειάζονται τις δεξιότητες επαγγελματία τεχνίτη. Η υπηρεσία δίνει προσοχή στη διατήρηση της ασφάλειας και προστασίας. Η υπηρεσία δεν βοηθάει για μεγάλες εργασίες βελτίωσης του κτιρίου ή για τακτικές εργασίες ρουτίνας όπως κηπουρική.

Στις εργασίες που εκτελεί η υπηρεσία Οικιακής Συντήρησης μπορεί να περιλαμβάνονται:

- Εγκατάσταση χειρολαβών, ραμπών ή άλλων βοηθημάτων ασφάλειας (σύμφωνα με την αξιολόγηση και τις προδιαγραφές Εργασιοθεραπευτών)
- Εγκατάσταση συναγερμών καπνού και αντικατάσταση μπαταρίας
- Αντικατάσταση γλόμπων, ροδελών στις βρύσες
- Εγκατάσταση/επισκευή κλειδαριών σε παράθυρα και πόρτες

Βοήθεια στον κήπο και καθαρισμός λουκιών

Το πρόγραμμα «Καθαρισμός του κήπου σας» και το πρόγραμμα «Καθαρισμός των λουκιών» διατίθενται μόνο στους πελάτες του Τμήματος Υπηρεσιών Ηλικιωμένων του Δήμου που δικαιούνται και άλλες υπηρεσίες ηλικιωμένων, τόσο στο πλαίσιο του προγράμματος Οικιακής και Κοινοτικής Φροντίδας, όσο και στο Κοινοπολιτειακό Πρόγραμμα Οικιακής Στήριξης.

Στο πλαίσιο του προγράμματος «Καθαρισμός του κήπου σας», οι επιλέξιμοι πελάτες μπορούν να λαβαίνουν έως και τρεις ώρες υπηρεσίες κηπουρικής ετησίως για να κάνουν δουλειές που περιλαμβάνουν, όχι αποκλειστικά, ξεβοτάνισμα, κλάδεμα θαμνοφρακτών, κλάδεμα δέντρων, ψεκασμό αγριόχορτων και περιορισμένο κόψιμο του γκαζόν.

Στο πλαίσιο του προγράμματος «Καθαρισμός λουκιών», οι επιλέξιμοι πελάτες μπορούν να λαβαίνουν έως και δύο ώρες υπηρεσίες για καθαρισμό των λουκιών ετησίως. Αυτή η υπηρεσία προσφέρεται μόνο για μονοκατοικίες ή διώροφες κατοικίες.

Μπορούμε επίσης να βοηθήσουμε τους πελάτες να τοποθετήσουν μεγάλα αντικείμενα σκουπιδιών στις πρασιές του πεζοδρομίου.

Υπηρεσίες κοινοτικής στήριξης

Το πρόγραμμα Κοινωνικής Στήριξης διατίθεται σε επιλέξιμους δημότες και παρέχει διάφορες ευκαιρίες για συναναστροφές και συμμετοχή σε κοινωνικές δραστηριότητες σε στοργικά περιβάλλοντα.

Παροτρύνει τα άτομα να συμμετέχουν σε διάφορες δραστηριότητες ανάλογα τα ενδιαφέροντά τους.

Το πρόγραμμα παρέχεται από στοργικό και έμπειρο προσωπικό.

Κοινωνική στήριξη AlfreSCo

Το πρόγραμμα Κοινωνικής Στήριξης χρηματοδοτείται από το Δήμο και παρέχει μια θαυμάσια ποικιλία κοινωνικών ευκαιριών και δραστηριοτήτων σε καθορισμένα μέρη ή ως ομαδικές εκδρομές.

Αυτά τα προγράμματα περιλαμβάνουν μια μεγάλη ποικιλία δραστηριοτήτων σε κλειστό χώρο και προγράμματα υγιεινής διαβίωσης, διακοπές διαρκείας τριών έως πέντε ημερών, ημερήσιες εκδρομές με πούλμαν, ευκαιρίες για τέχνη και πολιτισμό και άλλες δραστηριότητες.

Επιπλέον, το πρόγραμμα φιλοξενεί ειδικές εκδηλώσεις όπως το Φεστιβάλ Τρίτης Ηλικίας Stonnington, θεατρικές παραστάσεις, απογευματινούς χορούς και ετήσιες γιορτές.

Το πρόγραμμα Κοινωνικής Στήριξης δημοσιεύει ένα μηνιαίο ενημερωτικό δελτίο με ανακοινώσεις για δραστηριότητες που διατίθενται σε δημότες του Stonnington ηλικίας 55 ετών και άνω, σε άτομα με ειδικές ανάγκες ή και τους φροντιστές τους.

Δημοτική Συγκοινωνία

Η Δημοτική Συγκοινωνία είναι ένα πρόγραμμα που χρηματοδοτείται από το Δήμο που παρέχει ασφαλή και αξιόπιστη μεταφορά με λεωφορείο σε δημότες άνω των 55 και σε άτομα που δυσκολεύονται να χρησιμοποιούν άλλους είδους δημόσιων ή ιδιωτικών συγκοινωνιακών μέσων λόγω κάποιας αναπηρίας ή αδυναμίας.

Η υπηρεσία προσφέρει τακτική μεταφορά σε βιβλιοθήκες και μεγάλα εμπορικά κέντρα στο Δήμο Stonnington. Τόσο η μεταφορά στις βιβλιοθήκες όσο και στα καταστήματα είναι κατάλληλη για άτομα που μπορεί να χρειάζονται κάποια σωματική βοήθεια για να φτάσουν στον προορισμό τους, αλλά μπορούν να τα καταφέρουν μόνα τους και χωρίς προσωπικό κίνδυνο ενώ ψωνίζουν ή χρησιμοποιούν τη βιβλιοθήκη.

Η Δημοτική Συγκοινωνία παρέχει επίσης μεταφορά στα άτομα που πηγαίνουν σε προγράμματα που εκτελούνται σε κέντρα όπως το πρόγραμμα AlfreSCo και το πρόγραμμα γευμάτων σε κέντρα ώστε οι συμμετέχοντες που χρειάζονται βοήθεια να μπορούν να πηγαίνουν στις υπηρεσίες αυτές.

Υπηρεσίες γευμάτων

Διανομή Γευμάτων

Η υπηρεσία Διανομής Γευμάτων στο σπίτι παρέχει στους πελάτες μια μεγάλη ποικιλία θρεπτικών και ευέλικτων επιλογών γευμάτων για να καλύπτει πολλές και διάφορες ανάγκες. Υπάρχουν 4 πακέτα επιλογών με διάφορους συνδυασμούς φαγητών και μενού, ή οι πελάτες μπορούν να επιλέξουν μεμονωμένα φαγητά με βάση τις ανάγκες ή τις προτιμήσεις τους. Η υπηρεσία Διανομής Γευμάτων όχι μόνο επιτρέπει στους πελάτες να επιλέξουν τις μέρες που θέλουν να τους διανείμουν γεύματα, αλλά και το ακριβές μενού που θα καλύπτει τις διατροφικές ή κοινωνικές τους ανάγκες.

Η υπηρεσία Διανομής Γευμάτων όχι μόνο παρέχει υγιεινά γεύματα για τα άτομα που δεν μπορούν να μαγειρέψουν μόνα τους λόγω αδυναμίας, αναπηρίας ή ασθένειας, αλλά και για πελάτες ώστε να τους στηρίξει να διατηρήσουν την υγεία, ευζωία και τις καθημερινές τους δραστηριότητες.

Τα τέσσερα πακέτα επιλογών καταγράφονται παρακάτω, καθώς επίσης και η ατομική επιλογή γευμάτων και μπορούν να καλυφθούν ειδικές διατροφικές ανάγκες κατόπιν αιτήματος.

Πακέτα επιλογών			
Μεσημεριανό	**3 πιάτα**	**Πλήρης ημέρα 1**	**Πλήρης ημέρα 2**
Σούπα, σάντουιτς, χυμός	Κύριο πιάτο, λαχανικά, σούπα, γλυκό, χυμός	Κύριο πιάτο, λαχανικά, σούπα, γλυκό, σάντουιτς, χυμός	Σαλάτα, σούπα, γλυκό, σάντουιτς, χυμός

Μεμονωμένα φαγητά						
Σούπα	Κύριο πιάτο	Λαχανικά	Σαλάτα	Σάντουιτς	Γλυκό	Χυμός

Οι πελάτες λαβαίνουν ένα εποχιακό μενού από το οποίο μπορούν να διαλέγουν τα γεύματα, επιτρέποντας για προσωπικές προτιμήσεις και απαιτήσεις. Διατίθεται ποικιλία γευμάτων και κουζίνες διάφορων χωρών.

Οι πελάτες πρέπει να είναι στο σπίτι για να παραλάβουν το γεύμα, και η διανομή μπορεί να κανονιστεί για τις μέρες που προτιμάει ο πελάτης. Οι επιλογές, που υπόκεινται στην εφαρμογή κατάλληλων διαδικασιών ασφάλειας τροφίμων, θα συζητηθούν κατά την αξιολόγηση.

Γεύματα σε Κέντρα

Το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων παρέχει Γεύματα σε Κέντρα σ’ ένα περιβάλλον καφετέριας. Αυτό το πρόγραμμα προσφέρει στα άτομα την ευκαιρία να χαρούν το γεύμα τους σ' ένα κοινωνικό περιβάλλον και να γευματίσουν μαζί σ' ένα φιλικό και άνετο χώρο. Το πρόγραμμα γευμάτων σε κέντρα λειτουργεί Δευτέρα έως Παρασκευή σε τρία τοπικά κοινοτικά κέντρα και το προσωπικό σερβίρει γεύματα από ένα καθορισμένο μενού σ' ένα άνετο και φιλικό περιβάλλον.

Μπορείτε να πάρετε περισσότερες πληροφορίες είτε για το πρόγραμμα κατ' οίκον Διανομής Γευμάτων ή Γευμάτων σε Κέντρα κατά τη διαδικασία αξιολόγησης ή επικοινωνώντας με το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων στο 8290 3224.

Γενικές πληροφορίες πελατών

Δώρα

Το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων ζητά απ' τους πελάτες να μη δίνουν δώρα λόγω εκτίμησης ή κάποιας γιορτής στους υπαλλήλους οικιακής φροντίδας. Όταν οι πελάτες θέλουν να δώσουν κάποιο φιλοδώρημα, ένα δώρο μικρής αξίας για να δείξουν την εκτίμησή τους αυτό μπορεί να είναι αποδεκτό, όπως δεν το επικροτούμε. Το προσωπικό του Τμήματος Υπηρεσιών Ηλικιωμένων δεν επιτρέπεται να δέχεται χρήματα κάτω από οποιεσδήποτε συνθήκες.

Δημόσιες αργίες

Δεν παρέχονται υπηρεσίες κατά τις δημόσιες αργίες. Όμως, ζητείται απ' τους πελάτες που λαβαίνουν υπηρεσίες προσωπικής φροντίδας να επικοινωνούν με το γραφείο του Τμήματος Υπηρεσιών Ηλικιωμένων για να συζητήσουν μια κατάλληλη υπηρεσία αν χρειάζονται προσωπική φροντίδα κατά τη δημόσια αργία.

Ιδιωτικότητα και εχεμύθεια

Το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων δεσμεύεται αυστηρά να παρέχει σε όλους τους πελάτες το δικαίωμα εχεμύθειας και ιδιωτικότητας.

Το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων συλλέγει προσωπικά στοιχεία μόνο όταν είναι αναγκαία για τις υπηρεσίες που έχει συμφωνήσει να λαβαίνει ο πελάτης. Αυτά τα στοιχεία θα συλλέγονται με δίκαιους και νόμιμους τρόπους και όχι μ' έναν παράλογο ή πιεστικό τρόπο. Τα προσωπικά στοιχεία που συλλέγονται δεν θα κοινοποιούνται σε κανένα τρίτο πρόσωπο εκτός αν συμφωνεί ο πελάτης ή όταν απαιτείται απ' το νόμο, όπως σε μια έκτακτη ιατρική ανάγκη.

Το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων έχει δεσμευθεί στην πλήρη συμμόρφωση με τις υποχρεώσεις του βάσει του *Κοινοπολιτειακού Νόμου Ιδιωτικότητας 1998*, τον *Νόμο Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων Βικτώριας 2000*, τον *Νόμο Αρχείων Υγείας Βικτώριας 2001* και τον *Κανονισμό Ιδιωτικότητας του Δήμου Stonnington.*

Αν χρειάζεστε περισσότερες πληροφορίες για τον Κανονισμό Ιδιωτικότητας του Δήμου ή άλλες σχετικές νομοθεσίες, ή λεπτομέρειες για πρόσβαση στα προσωπικά στοιχεία που διατηρεί το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων, επικοινωνήστε με το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων στο 8290 3224.

Συγκατάθεση καταναλωτή και εξουσιοδοτημένος εκπρόσωπος

Η συλλογή στοιχείων για τον σκοπό παροχής υπηρεσιών απαιτεί τη συγκατάθεση του καταναλωτή. Σ' αυτό περιλαμβάνεται για το σκοπό παραπομπής σε άλλους χορηγούς υπηρεσιών και τη χρήση στοιχείων πελατών για στατιστικούς σκοπούς. Αυτά τα στοιχεία καταγράφονται και επεξηγούνται κατά την αξιολόγηση.

Στις περιπτώσεις που ο πελάτης δεν έχει την ικανότητα να κατανοήσει αυτά για τα οποία δίνει συγκατάθεση και τις συνέπειες παροχής ή μη παροχής συγκατάθεσης, ή θεωρείται ότι είναι ανίκανος να δώσει συγκατάθεση, κάποιος εξουσιοδοτημένος εκπρόσωπος μπορεί να δώσει συγκατάθεση εκ μέρους του πελάτη. Εξουσιοδοτημένος εκπρόσωπος μπορεί να είναι: κηδεμόνας, αντίκλητος βάσει του *Νόμου Αρχείων Υγείας 2001*, σύζυγος/σύντροφος, γονέας ή άλλος πλησιέστερος συγγενής, ή πρωτοβάθμιος φροντιστής. Επιβάλλεται στο

Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων να δει αποδεικτικά στοιχεία της εξουσιοδότησης του εκπροσώπου, κι ένα αντίγραφο πρέπει να καταχωρηθεί στο φάκελο του πελάτη.

Ο εξουσιοδοτημένος εκπρόσωπος πρέπει να προάγει τα συμφέροντα του ατόμου, να ενεργεί με έναν τρόπο που δεν περιορίζει την ελευθερία του ατόμου, και να λαμβάνει υπόψη τις επιθυμίες του ατόμου και όπου είναι εφικτό, να τις εφαρμόζει.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη συγκατάθεση καταναλωτή, ή εξουσιοδοτημένου εκπρόσωπου, επικοινωνήστε με το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων στο 8290 3224.

Συνηγορία (υποστήριξη δικαιωμάτων)

Συνήγορος (ή υποστηρικτής δικαιωμάτων) είναι ένα άλλο άτομο, όπως φίλος, μέλος της οικογένειας, ή ανεξάρτητο άτομο, που μιλάει ή ενεργεί εκ μέρους κάποιου που αισθάνεται ότι δεν μπορεί να εκφράσει μόνο του τις απόψεις ή τις επιθυμίες του. Συνήγορος μπορεί να χρησιμοποιηθεί όταν το άτομο δεν έχει αυτοπεποίθηση, αισθάνεται κατατρομαγμένο, ή μπορεί να δυσκολεύεται λόγω ασθένειας ή αναπηρίας. Ο συνήγορος μπορεί να στηρίξει και να βοηθήσει το άτομο να παίρνει αποφάσεις, να βοηθά με την προστασία των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεών του, ή να μιλάει ή να επικοινωνεί με την υπηρεσία για λογαριασμό του.

Οποιοδήποτε άτομο που χρησιμοποιεί ή ενδιαφέρεται να χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες του Τμήματος Υπηρεσιών Ηλικιωμένων, έχει το δικαίωμα να ζητήσει να τον εκπροσωπήσει κάποιος συνήγορος.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη συνηγορία ή λεπτομέρειες για πρόσβαση σε ανεξάρτητους συνηγόρους, επικοινωνήστε με το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων στο 8290 3224 ή με τους παρακάτω οργανισμούς:

- Office of the Public Advocate (Γραφείο Δημόσιου Συνηγόρου) στο 1300 309 337
- Dementia Australia (Οργανισμός Ατόμων με Άνοια Αυστραλίας) στο 1800 100 500
- Seniors Information Line (Γραμμή Πληροφοριών Ηλικιωμένων) στο 1800 500 853
- Prahran Citizens Advice Bureau (Γραφείο Συμβουλών Δημοτών Prahran) στο 9510 2477
- Carers Victoria (Σύλλογος Φροντιστών Βικτώριας) στο 1800 242 636
- Action on Disability within Ethnic Communities (ADEC) (Δράση για την Αναπηρία στις Μεταναστευτικές Κοινότητες) στο 1800 626 078
- The Victorian Gay and Lesbian Rights Lobby (Λόμπι για τα Δικαιώματα Λεσβιών και Ομοφυλόφιλων Βικτώριας) στο 0417 484 438

Χρήση διερμηνέων

Το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων παροτρύνει τη χρήση διερμηνέων και παρέχει δωρεάν πρόσβαση σε διερμηνείς απ' το τηλέφωνο για να βοηθήσουν στην επικοινωνία με το Δήμο, καθώς επίσης και επιτόπιους διερμηνείς για να βοηθήσουν στη διαδικασία αξιολόγησης.

Το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων έχει δεσμευθεί να παρέχει αποτελεσματικές στρατηγικές επικοινωνίας ώστε να βελτιωθεί η πρόσβαση στην ενημέρωση για τις υπηρεσίες και να βοηθήσει τα άτομα μεταναστευτικής καταγωγής να έχουν πρόσβαση και να κατανοούν τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Παρέχονται επαγγελματικές υπηρεσίες διερμηνέων κατόπιν αιτήματος ή και κανονίζεται από υπάλληλο του προσωπικού αν εντοπιστεί μια ανάγκη.

Οι διερμηνείς όχι μόνο βοηθούν τον πελάτη να συνεννοείται, αλλά βοηθούν επίσης και τους αρμόδιους υπαλλήλους όπως οι υπάλληλοι αξιολόγησης και συντονισμού υπηρεσιών να παρέχουν στους πελάτες ακριβείς πληροφορίες διασφαλίζοντας ότι οι υπηρεσίες γίνονται κατανοητές και είναι κατάλληλες για τις ανάγκες.

Κανονισμός ακυρώσεων

Οι προγραμματισμένες υπηρεσίες πρέπει να ακυρωθούν αν ο πελάτης δεν είναι σπίτι για να τις λάβει.

Ο κανονισμός του Τμήματος Υπηρεσιών Ηλικιωμένων σχετικά με τις ακυρώσεις αναφέρει ότι:

«Οι πελάτες πρέπει να ειδοποιούν πριν 24 ώρες για οποιαδήποτε ακύρωση υπηρεσίας. Ο Δήμος Stonnington επιφυλάσσεται του δικαιώματος να χρεώνει πελάτες για οποιεσδήποτε υπηρεσίες που ακυρώθηκαν εντός 24 ωρών».

Χωρίς την κατάλληλη ακύρωση 24 ώρες πριν την προγραμματισμένη υπηρεσία, το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων θα χρεώσει αμοιβή παροχής υπηρεσίας, ίση με τη χρέωση αν είχε παρασχεθεί η υπηρεσία. Όμως, αν ο πελάτης ακυρώσει ή δεν είναι στο σπίτι λόγω κάποιας έκτακτης κατάστασης (πχ. ξαφνική ασθένεια, εισαγωγή σε νοσοκομείο) η αμοιβή για την υπηρεσία θα αποσυρθεί.

Διαβούλευση

Ο Δήμος Stonnington διενεργεί τακτικές δημοσκοπήσεις ικανοποίησης πελατών. Τα αποτελέσματα αυτών των δημοσκοπήσεων ενσωματώνονται στο πρόγραμμα σχεδιασμού και παροχής υπηρεσιών για υπηρεσίες που παρέχονται από το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων. Εκτός απ' τα παραπάνω, το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων δίνει τακτικά την ευκαιρία στους δημότες να συνεισφέρουν στη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών μέσω της συμμετοχής σε δημόσιες συζητήσεις.

Αναφορά συμβάντων πελατών, απόψεις, ανησυχίες και υποβολή παραπόνων.

Απόψεις, ανησυχίες ή παράπονα

Το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων εκτιμά τις απόψεις των πελατών καθώς παρέχουν σημαντικές πληροφορίες σχετικά με την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών και για τρόπους καλύτερης κάλυψης των αναγκών των πελατών στην κοινότητα. Όλες οι απόψεις, όπως φιλοφρονήσεις, ανησυχίες ή παράπονα καταγράφονται και αρχειοθετούνται.

Οι απόψεις μπορούν να δοθούν απ' τον πελάτη ή συνήγορο. Επιπλέον, παροτρύνονται οι γραπτές απόψεις σε άλλες γλώσσες εκτός της αγγλικής για να διασφαλίζεται ότι όλοι οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να σχολιάσουν τις υπηρεσίες που λαβαίνουν.

Οι απόψεις μπορούν να δοθούν απευθείας σε οποιοδήποτε μέλος του προσωπικού, προφορικά απ' το τηλέφωνο στο Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων στον αριθμό 8290 3224, ή γραπτώς. Οι πελάτες μπορούν να χρησιμοποιήσουν το Έντυπο Απόψεων και τον Απαντητικό Φάκελο που υπάρχει στο πακέτο πελατών που δίνεται κατά την έναρξη της

υπηρεσίας. Ένα δείγμα αυτού του εντύπου βρίσκεται στην τελευταία σελίδα αυτού του φυλλαδίου.

Το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων έχει έναν κανονισμό και διαδικασία παραπόνων και διαφορών για να διασφαλίσει ότι κάθε παράπονο εξετάζεται δίκαια, έγκαιρα και χωρίς αντίποινα. Όταν κάποιος πελάτης ή συνήγορος του πελάτη επιθυμεί να εκφράσει κάποιο πρόβλημα ή παράπονο, μπορεί να επικοινωνεί με το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων στο 8290 3224.

Γραπτά παράπονα ή διαφορές μπορούν επίσης να αποστέλλονται στη διεύθυνση: Manager Diversity and Aged Services, City of Stonnington, PO Box 58, Malvern Victoria 3144 ή να χρησιμοποιηθεί το Έντυπο Απόψεων που περιλαμβάνεται στο πακέτο πελατών.

Παροτρύνονται οι πελάτες να υποβάλουν τα παράπονα απευθείας στο Διευθυντή του Τμήματος Υπηρεσιών Πολυμορφίας και Ηλικιωμένων, όμως ο πελάτης μπορεί να απευθυνθεί για το παράπονο σε οποιονδήποτε απ' τους παρακάτω:

- Στο διαδίκτυο https://www.stonnington.vic.gov.au/System-Pages/Contact-us/Feedback-and-complaints
- Γενικός Διευθυντής Κοινοτικών Υπηρεσιών και Πολιτισμούς - General Manager Community and Culture, City of Stonnington, PO Box 58 Malvern, 3144
- Διευθύνων Σύμβουλος - CEO, City of Stonnington, PO Box 58 Malvern Vic 3144
- Διαμεσολαβητής Βικτώριας - Ombudsman Victoria, Level 9, 459 Collins Street, Melbourne, 3000.
  Αριθμός τηλεφώνου με δωρεάν κλήση: 1800 806 314
  Δικτυακός τόπος: www.ombudsman.vic.gov.au
- Κοινοπολιτειακός Διαμεσολαβητής - Ombudsman Commonwealth, Level 1, 441 St Kilda Road, Melbourne, 3004.
  Αριθμός τηλεφώνου 1300 362 072
  Δικτυακός τόπος www.obudsman.vic.gov.au
- Επίτροπος Παραπόνων Φροντίδας Ηλικιωμένων - Aged Care Complaints Commissioner, δωρεάν κλήση στο 1800 550 552, ή μέσω της ιστοσελίδας: www.agedcarecomplaints.gov.au

Συμβάντα πελατών

Το συμβάν πελάτη ορίζεται ως «γεγονός ή περιστατικό που συνέβη κατά τη διάρκεια παροχής της υπηρεσίας και είχε ως αποτέλεσμα να πάθει βλάβη ο πελάτης». Εάν κατά τη διάρκεια της υπηρεσίας πιστεύετε ότι μπορεί να τραυματιστήκατε παρακαλούμε να επικοινωνήσετε με το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων στο 8290 3224. Θα σας ζητήσουμε να χορηγήσετε μια γραπτή περιγραφή του συμβάντος και θα διενεργήσουμε μια έρευνα για να καταλάβουμε τις συνθήκες και τις πιθανές αιτίες του συμβάντος. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει τη ζήτηση σχετικών ιατρικών πληροφοριών από εσάς (εάν πάθατε κάποιο τραυματισμό) για να βοηθήσει στη διαδικασία μας. Ο κανονισμός ιδιωτικότητας του Δήμου ισχύει για όλα τα προσωπικά στοιχεία που συλλέγουμε από εσάς για το θέμα αυτό. Εάν έχετε οποιεσδήποτε ανησυχίες σχετικά με την παροχή ιατρικών πληροφοριών, μπορείτε να συζητήσετε αυτές τις ανησυχίες με το Διευθυντή των Υπηρεσιών Πολυμορφίας και Ηλικιωμένων στο 8290 3223.

Έχετε το δικαίωμα να χορηγήσετε αυτές τις πληροφορίες σε μέλος του προσωπικού με το οποίο αισθάνεστε άνετα.

Δικαιώματα και υποχρεώσεις

Η κυβέρνηση απαιτεί από τις υπηρεσίες που χρηματοδοτούνται από το Κοινοπολιτειακό Πρόγραμμα Οικιακής Στήριξης και το Πρόγραμμα Κοινοτικής Φροντίδας για Νέους να τηρούν ορισμένα πρότυπα ώστε να παρέχουν ποιοτική φροντίδα. Όλα τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις που αναφέρονται παρακάτω σχετίζονται με αυτά τα πρότυπα.

Κοινοπολιτειακό Πρόγραμμα Οικιακής Στήριξης

Από την 1η Ιουλίου 2019, η Αυστραλιανή Κυβέρνηση εφάρμοσε μια νέα και απλούστερη Χάρτα Δικαιωμάτων Φροντίδας Ηλικιωμένων (η Χάρτα). Η Χάρτα θα διευκολύνει τους πελάτες, τις οικογένειες και τους φροντιστές τους να καταλάβουν τι μπορούν να αναμένουν από οποιονδήποτε πάροχο υπηρεσιών φροντίδας ηλικιωμένων, ανεξάρτητα απ' το αν βρίσκονται σε ιδρυματική φροντίδα ή λαβαίνουν υπηρεσίες φροντίδας στο σπίτι. Η Χάρτα θέτει τον καταναλωτή στο επίκεντρο της φροντίδας δίνοντάς του την επιλογή και αναγνωρίζοντας το δικαίωμά του να τον αντιμετωπίζουν με σεβασμό. Αναγνωρίζει ότι η ταυτότητα, η κουλτούρα και η πολυμορφία πρέπει να εκτιμούνται και να υποστηρίζονται. Αναθεωρήθηκαν επίσης οι υποχρεώσεις των καταναλωτών. Αυτές οι αλλαγές θα μας βοηθήσουν στην παροχή φροντίδας στους καταναλωτές και στην προστασία των υπαλλήλων που εργάζονται στην παροχή υπηρεσιών φροντίδας ηλικιωμένων. Ξεκινώντας από 1η Ιουλίου 2019, θα στείλουμε πληροφορίες στους πελάτες για να τους βοηθήσουμε να καταλάβουν τη νέα Χάρτα και να τους ζητήσουμε να την υπογράψουν.

Χάρτα Δικαιωμάτων Φροντίδας Ηλικιωμένων – Ιούλιος 2019

Χάρτα Δικαιωμάτων Φροντίδας Ηλικιωμένων

Έχω το δικαίωμα:

1. σε ασφαλή και υψηλής ποιότητας φροντίδα και υπηρεσίες
2. να μου συμπεριφέρονται με αξιοπρέπεια και σεβασμό
3. να εκτιμάται και να στηρίζεται η ταυτότητα, η κουλτούρα και η πολυμορφία μου
4. να ζω χωρίς κακομεταχείριση και αμέλεια
5. να ενημερώνομαι για τη φροντίδα και τις υπηρεσίες μου μ' έναν τρόπο που καταλαβαίνω
6. να έχω πρόσβαση σε όλα τα προσωπικά μου στοιχεία, περιλαμβανομένων αυτών που αφορούν τα δικαιώματα, τη φροντίδα και τις υπηρεσίες μου
7. να έχω τον έλεγχο και να παίρνω αποφάσεις που αφορούν τη φροντίδα και την προσωπική και κοινωνική ζωή μου, περιλαμβανομένων των περιπτώσεων όπου οι αποφάσεις επέχουν προσωπικό κίνδυνο
8. να έχω τον έλεγχο και να παίρνω αποφάσεις που αφορούν προσωπικά θέματα της καθημερινής ζωής, των οικονομικών υποθέσεων και της περιουσίας μου
9. στην ανεξαρτησία μου
10. να εισακούομαι και να με κατανοούν

11. να έχω ένα άτομο της επιλογής μου, συμπεριλαμβανομένου συνηγόρου (υποστηρικτή) δικαιωμάτων φροντίδας ηλικιωμένων, να με στηρίζει ή να μιλάει για λογαριασμό μου
12. να μπορώ να υποβάλω παράπονο χωρίς αντίποινα και να εξετάζονται τα παράπονά μου δίκαια και έγκαιρα
13. στην ιδιωτικότητά μου και να προστατεύονται τα προσωπικά μου στοιχεία
14. να εξασκώ τα δικαιώματά μου χωρίς να επηρεάζεται αρνητικά ο τρόπος που με αντιμετωπίζουν

Υποχρεώσεις πελατών

Γενικά
Κάθε λήπτης υπηρεσιών φροντίδας έχει τις παρακάτω υποχρεώσεις:

- να σέβεται τα δικαιώματα των υπαλλήλων παροχής υπηρεσιών φροντίδας σχετικά με τα ανθρώπινα, νομικά και εργασιακά τους δικαιώματα, συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος εργασίας σε ασφαλές περιβάλλον
- να συμπεριφέρεται στους υπαλλήλους παροχής υπηρεσιών φροντίδας χωρίς εκμετάλλευση, κακομεταχείριση, διακρίσεις ή παρενόχληση.

Φροντίδα και υπηρεσίες
Κάθε λήπτης υπηρεσιών φροντίδας έχει τις παρακάτω υποχρεώσεις:

- να συμμορφώνεται με τους όρους της γραπτής συμφωνίας παροχής φροντίδας στο σπίτι
- να αναγνωρίσει ότι οι ανάγκες του/της μπορεί να αλλάξουν και να διαπραγματευτεί τροποποιήσεις στην παροχή φροντίδας και υπηρεσιών εάν η φροντίδα του/της χρειάζεται αλλαγή
- να αναλάβει την ευθύνη για τις δικές του/της ενέργειες και επιλογές παρόλο που μερικές ενέργειες και επιλογές μπορεί να ενέχουν κάποιο στοιχείο κινδύνου.

Επικοινωνία
Κάθε λήπτης υπηρεσιών φροντίδας έχει τις παρακάτω υποχρεώσεις:

- να χορηγεί αρκετές πληροφορίες για να βοηθήσει τον εγκεκριμένο πάροχο υπηρεσιών να αναπτύξει, να παράσχει και να αναθεωρεί το σχέδιο φροντίδας
- να ενημερώσει τον εγκεκριμένο πάροχο υπηρεσιών και το προσωπικό του για τυχόν προβλήματα με τη φροντίδα και τις υπηρεσίες.

Πρόσβαση
Κάθε λήπτης υπηρεσιών φροντίδας έχει τις παρακάτω υποχρεώσεις:

- να επιτρέπει την ασφαλή και λογική πρόσβαση των υπαλλήλων φροντίδας κατά τις ώρες που καθορίζονται στο σχέδιο φροντίδας του/της ή διαφορετικά κατόπιν συμφωνίας
- να παρέχει εύλογη ειδοποίηση εάν δεν χρειάζεται να του/της παρασχεθεί φροντίδα στο σπίτι μια συγκεκριμένη ημέρα.

Χρεώσεις
Κάθε λήπτης υπηρεσιών φροντίδας έχει την υποχρέωση να καταβάλει τις χρεώσεις που καθορίζονται στη συμφωνία ή να διαπραγματευτεί μια εναλλακτική ρύθμιση με τον πάροχο υπηρεσιών εάν προκύψουν τυχόν αλλαγές στην οικονομική του/της κατάσταση.

Οικιακό και Κοινοτικό Πρόγραμμα Φροντίδας για Νέους

Δικαιώματα πελατών

Οι πελάτες που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες που παρέχονται από το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων έχουν ορισμένα δικαιώματα. Το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων αναγνωρίζει ότι όλοι οι πελάτες έχουν το δικαίωμα:

- να γίνεται σεβαστή η ατομική τους ανθρώπινη αξία και αξιοπρέπεια
- να τους συμπεριφέρονται με ευγένεια
- να αξιολογούνται για πρόσβαση σε υπηρεσίες χωρίς διακρίσεις
- να ενημερώνονται και να ζητείται η γνώμη τους για τις διαθέσιμες υπηρεσίες και για άλλα σχετικά θέματα
- να συμμετέχουν στις αποφάσεις που λαμβάνονται για τη φροντίδα τους
- να διαλέγουν από διαθέσιμες εναλλακτικές λύσεις
- να υποβάλουν οποιοδήποτε παράπονο που αφορά την παροχή υπηρεσιών χωρίς αντίποινα
- να ζητούν να συμμετέχει συνήγορος της επιλογής τους
- να λαβαίνουν καλές ποιοτικές υπηρεσίες
- να προστατεύεται η ιδιωτικότητα και η εχεμύθειά τους και να μπορούν να έχουν πρόσβαση στα προσωπικά τους στοιχεία που διατηρεί το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων
- να υποβάλουν εκ νέου αίτηση για υπηρεσίες που παρέχονται απ' το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων εάν δεν τους είχε εγκριθεί προηγουμένως κάποια υπηρεσία
- να έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες με έναν ασφαλή και χωρίς περιορισμούς τρόπο

Υποχρεώσεις πελατών

Ενώ οι πελάτες έχουν ορισμένα δικαιώματα ως χρήστες των υπηρεσιών, έχουν επίσης και υποχρεώσεις προς το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων. Το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων απαιτεί από τους πελάτες:

- να σέβονται την ανθρώπινη αξία, αξιοπρέπεια, κουλτούρα και τρόπο ζωής του προσωπικού και άλλων πελατών
- να συμπεριφέρονται στο προσωπικό και άλλους πελάτες με ευγένεια
- να αναλαμβάνουν την ευθύνη για τις συνέπειες κάθε απόφασης που παίρνουν μαζί με το προσωπικό του Τμήματος Υπηρεσιών Ηλικιωμένων σχετικά με την φροντίδα τους
- να στηρίζουν και να συνεργάζονται με το προσωπικό του Τμήματος Υπηρεσιών Ηλικιωμένων για να βοηθούν στην παροχή των υπηρεσιών
- να παρέχουν ένα ασφαλές εργασιακό περιβάλλον στο προσωπικό και να τους βοηθάνε να παρέχουν τις υπηρεσίες με ασφάλεια

Υποχρεώσεις του Τμήματος Υπηρεσιών Ηλικιωμένων

Ως χορηγός υπηρεσιών, το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων έχει ορισμένες υποχρεώσεις προς τους πελάτες που περιλαμβάνουν:

- Να βελτιώνει και να σέβεται την ανεξαρτησία και αξιοπρέπεια του πελάτη.
- Να διασφαλίζει ότι η πρόσβαση των πελατών σε υπηρεσίες αποφασίζεται μόνο με βάση την ανάγκη και τη δυνατότητα της υπηρεσίας να καλύψει αυτή την ανάγκη.
- Να ενημερώνει τους πελάτες για τις επιλογές των υπηρεσιών στήριξης που παρέχονται από το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων.
- Να ενημερώνει τους πελάτες για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους σχετικά με τις υπηρεσίες που παρέχονται από το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων.
- Να επιτρέπει τη συμμετοχή του πελάτη και φροντιστή στη λήψη αποφάσεων κατά την αξιολόγηση και τον προγραμματισμό της φροντίδας.
- Να διαπραγματεύεται με τον πελάτη πριν γίνει κάποια αλλαγή στην υπηρεσία που παρέχεται.
- Να είναι περιεκτική και να ανταποκρίνεται στις ποικιλόμορφες κοινωνικές, πολιτισμικές, σεξουαλικές προτιμήσεις και ταυτοποίησης φύλου και στον τρόπο ζωής, εμπειρίες και ανάγκες των πελατών.
- Να αναγνωρίζει τον ρόλο των φροντιστών και να ανταποκρίνεται στην ανάγκη τους για στήριξη.
- Να ενημερώνει τον πελάτη για την υπηρεσία που θα παρέχεται και τις οποιεσδήποτε χρεώσεις που θα χρεώνεται.
- Να ενημερώνει τον πελάτη για το επίπεδο που θα πρέπει να αναμένει σχετικά με τις υπηρεσίες που μπορεί να λαβαίνει.
- Να διασφαλίζει ότι ο πελάτης συνεχίζει να λαβαίνει τις υπηρεσίες που συμφώνησε με τον πάροχο, λαμβάνοντας υπόψη τις μεταβαλλόμενες ανάγκες του πελάτη.
- Να σέβεται και να υπερασπίζεται την ιδιωτικότητα και εχεμύθεια του πελάτη.
- Να επιτρέπει στον πελάτη να έχει πρόσβαση στα στοιχεία που διατηρεί η υπηρεσία.
- Να επιτρέπει στον φροντιστή να έχει πρόσβαση στα στοιχεία που διατηρεί η υπηρεσία σχετικά με τον πελάτη στις περιπτώσεις όπου ο φροντιστής είναι νόμιμος κηδεμόνας ή έχει εξουσιοδοτηθεί τοιούτως από τον πελάτη.
- Να χορηγεί τις υπηρεσίες στον πελάτη με ασφαλή τρόπο.
- Να σέβεται την άρνηση του πελάτη για απολαβή υπηρεσίας και να διασφαλίζει ότι δεν αδικείται ο πελάτης σε οποιαδήποτε μελλοντική του προσπάθεια για πρόσβαση σε υπηρεσία που παρέχεται από το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων.
- Να εξετάζει τα παράπονα των πελατών δίκαια και έγκαιρα και χωρίς αντίποινα.
- Να διαμεσολαβεί και να προσπαθεί να βρει κάποια λύση αν προκύψει κάποια διαφωνία μεταξύ του φροντιστή και του ηλικιωμένου ή νεότερου ατόμου με αναπηρία.
- Να αποδέχεται την απόφαση του πελάτη για συμμετοχή συνηγόρου για να εκπροσωπήσει τα συμφέροντά του/της.
- Να λαμβάνει υπόψη τις απόψεις του πελάτη κατά τον σχεδιασμό, διαχείριση και αξιολόγηση της παροχής υπηρεσιών.

Αμοιβές και χρεώσεις

Η χρέωση για κάθε υπηρεσία γίνεται ανάλογα το εισόδημα και θα υπολογίζεται κατά το χρόνο της αξιολόγησης από το Τμήμα Συντονισμού Υπηρεσιών κατά την έναρξη παροχής υπηρεσιών με βάση τη δήλωση εισοδήματος του πελάτη.

Ένα άτομο που αξιολογείται ότι χρειάζεται υπηρεσίες δεν θα του αρνηθούν μια υπηρεσία εάν πραγματικά δεν μπορεί να πληρώσει τις χρεώσεις. Εάν ένας κάτοικος έχει αξιολογηθεί ότι χρειάζεται μια υπηρεσία αλλά μπορεί να αντιμετωπίζει δυσκολίες στην πληρωμή, μπορεί να γίνει μια διαπραγμάτευση για τη μείωση ή την απαλλαγή της χρέωσης.

Ο Δήμος Stonnington επιφυλάσσεται του δικαιώματος να αποσύρει υπηρεσίες από πελάτες που έχουν μεν δηλώσει ότι μπορούν να πληρώνουν για τις υπηρεσίες αλλά δεν εξοφλούν τον λογαριασμό τους.

Κλίμακα εισοδήματος με δήλωση του πελάτη

Το εισόδημα αξιολογείται για να καθοριστούν οι χρεώσεις σύμφωνα με την παρακάτω κλίμακα:

Άτομο	**Κλίμακα εισοδήματος**	**Όρια εισοδήματος (πριν την καταβολή φόρου)**
Μοναχικό άτομο	Χαμηλή	Κάτω από $37.405
	Μέτρια	$37.405 έως $82.225
	Υψηλή	Πάνω από $82.225
Ζευγάρι	Χαμηλή	Κάτω από $57.268
	Μέτρια	$57.268 έως $109.922
	Υψηλή	Πάνω από $109.922
Οικογένεια (με 1 παιδί)	Χαμηλή	Κάτω από $63.463 *(συν $6.195 για κάθε επιπλέον παιδί) plus $6.195)*
	Μέτρια	$63.463 έως $113.070 *(συν $6.195 για κάθε επιπλέον παιδί)*
	Υψηλή	Πάνω από $113,070 *(συν $6.195 για κάθε επιπλέον παιδί)*

Πηγή: Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικών Υπηρεσιών, Κυβέρνηση Βικτώριας. Τα όρια του εισοδήματος βασίζονται στην εξέταση εισοδήματος των συνταξιούχων από το Centrelink.

Στατιστικά στοιχεία

Το Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικών Υπηρεσιών συλλέγει βασικά μη ταυτοποιήσιμα στοιχεία για να βοηθήσουν στον προγραμματισμό και στην αξιολόγηση των υπηρεσιών. Ο Δήμος Stonnington μπορεί να κοινοποιήσει πληροφορίες για πελάτες του Τμήματος Υπηρεσιών Ηλικιωμένων (με τη συγκατάθεση του πελάτη ή του εξουσιοδοτημένου εκπροσώπου, και χωρίς να αναγράφεται το ονοματεπώνυμο ή η διεύθυνση του πελάτη) για

τους σκοπούς στατιστικής ανάλυσης. Οποιαδήποτε στοιχεία που συλλέγονται δεν θα επηρεάσουν τα δικαιώματα ή την πρόσβαση σε οποιεσδήποτε υπηρεσίες. Δεν μπορεί να αναγνωριστεί η ταυτότητα ατόμων από τη συλλογή των στοιχείων.

Φύλλα εργασίας

Οι πελάτες υποχρεούνται να υπογράφουν τα φύλλα εργασίας για υπηρεσίες που παρέχονται από το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων (Οικιακή Φροντίδα, Προσωπική Φροντίδα και Φροντίδα Ανάπαυλας). Η υπογραφή των φύλλων εργασίας βεβαιώνει ότι το μέλος του προσωπικού ήρθε στο σπίτι σας, καθώς επίσης και ο χρόνος που χρειάστηκε για να κάνει τις δουλειές. Αυτά τα στοιχεία χρησιμοποιούνται για να σας χρεώνουν στο τέλος κάθε μηνός. Σε καμία περίπτωση δεν πρέπει το μέλος του προσωπικού να υπογράψει για λογαριασμό σας ή να βάζει τη δική του υπογραφή. Αν για οποιοδήποτε λόγο δεν μπορείτε να υπογράψετε το φύλλο εργασίας, παρακαλούμε να επικοινωνήσετε με το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων στο 8290 3224.

Τρέχουσες αμοιβές και χρεώσεις

Οι αμοιβές και χρεώσεις που αναφέρονται παρακάτω ισχύουν από την 1η Ιουλίου 2022 έως 30 Ιουνίου 2023.

Υπηρεσίες φροντίδας				
Είδος υπηρεσίας	**Κόστος (την ώρα)**			
	Χαμηλό εισόδημα *(Εξαιρείται το GST)*	**Μεσαίο εισόδημα** *(Εξαιρείται το GST)*	**Υψηλό εισόδημα** *(Εξαιρείται το GST)*	**Χρέωση Υπηρεσίας** *(Περιλαμβάνει GST)*
Οικιακή Φροντίδα	Μοναχικό άτομο $6,10 Ζευγάρι $8,05	$19,35	$41,90	$94,75
Προσωπική Φροντίδα	Μοναχικό άτομο $6,10 Ζευγάρι $8,05	$19,35	$41,90	$94,75
Φροντίδα Ανάπαυλας	Μοναχικό άτομο $6,10 Ζευγάρι $8,05	$19,35	$41,90	$94,75
Συγκεκριμένη Ανάπαυλα	$5,85	$7,10	$17,65	$92,35
Συντήρηση Σπιτιού	$12,90	$21,15	$52,65	$94,80
Βοήθεια στον κήπο και καθαρισμός λουκιών	$12,90	$21,15	$52,65	$94,80

Υπηρεσίες κοινωνικής στήριξης				
Είδος υπηρεσίας	**Cost**			
	Χαμηλό εισόδημα *(Εξαιρείται το GST)*	**Μεσαίο εισόδημα** *(Εξαιρείται το GST)*	**Υψηλό εισόδημα** *(Εξαιρείται το GST)*	**Χρέωση Υπηρεσίας** *(Περιλαμβάνει GST)*
Κοινωνική στήριξη	Οι χρεώσεις ποικίλουν ανάλογα τη δραστηριότητα ή εκδρομή			
Δημοτική Συγκοινωνία	Απλή διαδρομή $1,70			

Υπηρεσίες Γευμάτων				
Πακέτα				
Περιλαμβανόμενα φαγητά	**Μεσημεριανό** *(Σούπα, σάντουιτς, χυμός)*	**3 πιάτα** *(Σούπα, κύριο πιάτο, λαχανικά, γλυκό, χυμός)*	**Πλήρης ημέρα 1** *(Σούπα, κύριο πιάτο, λαχανικά, σάντουιτς, γλυκό, χυμός)*	**Πλήρης ημέρα 2** *(Σούπα, σάντουιτς, σαλάτα, γλυκό, χυμός)*
Κόστος *(Εξαιρείται το GST)*	$9,55	$10,20	$17,66	$17,66
Χρέωση Υπηρεσίας *(Περιλαμβάνει GST)*	$24,60	$24,60	$34,39	$33,89

Μεμονωμένα φαγητά							
Φαγητό	**Σούπ**	**Κύριο**	**Λαχανικά**	**Σάντουιτς**	**Σαλάτα**	**Γλυκό**	**Χυμός**

	α	**πιάτο**					
Κόστος *(Εξαιρείται το GST)*	$3,40	$6,45	$2,35	$5,40	$6,55	$2,65	$0,75
Χρέωση Υπηρεσίας *(Περιλαμβάνει GST)*	$4,30	$8,60	$4,35	$11,25	$13,90	$4,35	$1,35

Πληροφορίες σχετικά με τις αμοιβές και χρεώσεις του Τμήματος Υπηρεσιών Ηλικιωμένων

- Οι χρεώσεις του Τμήματος Υπηρεσιών Ηλικιωμένων επιδοτούνται από την Πολιτειακή και την Ομοσπονδιακή Κυβέρνηση και από τους φορολογούμενους του Δήμου Stonnington.
- Στις περισσότερες περιπτώσεις εξετάζεται το εισόδημα του ατόμου που λαβαίνει την υπηρεσία για να καθοριστεί η χρέωση. Αν ο πελάτης είναι ανήλικος κάτω των 16 ετών, εξετάζεται το εισόδημα του γονέα/κηδεμόνα. Για ζευγάρια, εξετάζεται το συνδυασμένο εισόδημα για να καθοριστεί η χρέωση ανεξάρτητα αν ο ένας ή αμφότεροι του ζευγαριού λαβαίνουν υπηρεσίες.
- Θα χρεώνεται GST στα υλικά που χρησιμοποιεί η υπηρεσία Οικιακής Συντήρησης.
- Στις περιπτώσεις όπου μια εταιρία ή οργανισμός πληρώνει για άμεσες υπηρεσίες φροντίδας εκ μέρους του πελάτη, θα χρεωθεί GST στις υπηρεσίες αυτές.
- Χρεώνεται πλήρης ανάκτηση κόστους για όλες τις συμβεβλημένες υπηρεσίες.

Πληρωμή του λογαριασμού σας

Οι λογαριασμοί για τις υπηρεσίες που παρέχονται από το Τμήμα Υπηρεσιών Ηλικιωμένων στέλνονται κάθε μήνα στον πελάτη ή σε τρίτο πρόσωπο ή οργανισμό που έχει οριστεί να πληρώνει τον λογαριασμό. Η περίοδος χρέωσης του λογαριασμού μπορεί να διαφέρει από μήνα σε μήνα. Οι περισσότεροι λογαριασμοί ακολουθούν τους ημερολογιακούς μήνες και καλύπτουν μια περίοδο χρέωσης 4 εβδομάδων, όμως λόγω αυτού μπορεί να υπάρχουν περιπτώσεις που η περίοδος χρέωσης να είναι 5 εβδομάδες.

Οι επιλογές πληρωμής λογαριασμού αναφέρονται λεπτομερώς στο οπισθόφυλλο του λογαριασμού και έχουν ως ακολούθως:

ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΑ	**Commonwealth Bank** Καλέστε το Commweb Council Pay στο 1300 736 431 για να κάνετε πληρωμές με την πιστωτική σας κάρτα. **Australia Post (Ταχυδρομείο)** Καλέστε το Postbillpay στα Αυστραλιανά Ταχυδρομεία στον αριθμό 13 18 16 για να κάνετε πληρωμές με την πιστωτική σας κάρτα. **BPAY** Καλέστε την τράπεζά σας, πιστωτικό ίδρυμα ή συνεταιριστική τράπεζα και πληρώστε το λογαριασμό από τον τραπεζικό σας λογαριασμό επιταγών, ταμιευτηρίου ή πιστωτικής κάρτας.
ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΣ	Στείλτε επιταγή με το απόκομμα πληρωμής που βρίσκεται στο κάτω μέρος του λογαριασμού σας στη διεύθυνση: City of Stonnington PO Box 58 MALVERN VIC 3144 Μόνο επιταγές.
ΑΥΤΟΠΡΟΣΩΠΩΣ	**Στο Δημαρχείο** Δημαρχείο Prahran - Γωνία Greville και Chapel Streets, Prahran Stonnington City Centre – 311 Glenferrie Road, Malvern **Commonwealth Bank** Πληρώστε σε οποιοδήποτε υποκατάστημα της Commonwealth Bank. **Ταχυδρομείο** Πληρώστε αυτοπροσώπως σε οποιοδήποτε Ταχυδρομείο.
ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ	**Ιστοσελίδα Δήμου** Πληρώστε τους λογαριασμούς με οποιαδήποτε απ' τις κύριες πιστωτικές κάρτες πηγαίνοντας στην ιστοσελίδα του Δήμου www.stonnington.vic.gov.au. **BPAY**

	Πληρωμές γίνονται στο διαδίκτυο χρησιμοποιώντας τις διαδικτυακές τραπεζικές συναλλαγές.

Κατάλογος Κοινοτικών Οργανισμών

Οργανισμός	Αριθμός τηλεφώνου
City of Stonnington (General Enquiries) [Δήμος Stonnington (Γενικές Πληροφορίες)]	8290 1333
My Aged Care	1800 200 422
Advanced Care Planning Advisory Service (Συμβουλευτική Υπηρεσία Έγκαιρου Προγραμματισμού Φροντίδας)	1300 208 582
Alfred Hospital (Νοσοκομείο Alfred)	9076 2000
Caulfield Aged Care Assessment Service (ACAS) (Υπηρεσία Αξιολόγησης Φροντίδας Ηλικιωμένων Caulfield)	9076 6428
Carers Victoria (Σύνδεσμος Φροντιστών Βικτώριας)	1800 242 636
Caulfield Community Health Service (Κοινοτικό Κέντρο Υγείας Caulfield)	9076 6666
Caulfield General Medical Centre (Γενικό Ιατρικό Κέντρο Caulfield)	9076 6000
Centrelink	13 24 68
Commonwealth Carers Respite Centre (Κοινοπολιτειακό Κέντρο Ανάπαυλας Φροντιστών)	1800 059 059
Dementia Australia (Οργανισμός Ατόμων με Άνοια Αυστραλίας)	1800 100 500
Dementia Victoria (Οργανισμός Ατόμων με Άνοια Βικτώριας)	9815 7800
Department of Veteran's Affairs (Υπουργείο Υποθέσεων Βετεράνων)	13 32 54
Υπηρεσίες Εκτάκτων Αναγκών (Αστυνομία, Πυροσβεστική, Ασθενοφόρο)	000
Inner South East Post Acute Care (ISEPAC) (Υπηρεσία Μετεγχειρητικής Φροντίδας Κεντρικής Νοτιοανατολικής Περιοχής)	9690 7997
Prahran Mission	9692 9500
STAR Health	9525 1300

Οργανισμός	Αριθμός τηλεφώνου
Victorian AIDS Council (Συμβούλιο AIDS Βικτώριας)	9865 6700
Υπηρεσίες για Αβορίγινες και Νησιώτες των Στενών Τόρες	
Victorian Aboriginal Health Service (Υπηρεσία Υγείας Αβορίγινων Βικτώριας)	9419 3000
Connecting Home – A Service for Stolen Generations (Σύνδεση με το Σπίτι – Μια υπηρεσία για τις κλεμμένες γενιές)	www.connectinghome.org.au
Υπηρεσίες Συνηγορίας (Υποστήριξη Δικαιωμάτων)	
Action on Disability Within Ethnic Communities (ADEC) (Δράση για την Αναπηρία στις Μεταναστευτικές Κοινότητες)	1800 626 078
Υπηρεσίες Συνηγορίας (συνέχεια)	
Carers Victoria (Σύνδεσμος Φροντιστών Βικτώριας)	1800 242 636
Elder Rights Advocacy (Υποστήριξη Δικαιωμάτων Ηλικιωμένων)	9602 3066 or 1800 700 600
Mi care *(Πρώην Νοτιοκεντρικό Μεταναστευτικό Κέντρο Πληροφοριών)*	9510 5877
Office of the Public Advocate (Γραφείο Συνηγόρου του Πολίτη	1300 309 337
Ombudsman Victoria (Διαμεσολαβητής Βικτώριας)	1800 806 314
Ombudsman Commonwealth (Κοινοπολιτειακός Διαμεσολαβητής)	1300 362 072
Prahran Citizens Advice Bureau (Γραφείο Συμβουλών Δημοτών Prahran)	9804 7220
Seniors Information Victoria (Γραμμή Πληροφοριών Ηλικιωμένων Βικτώριας)	1300 135 090
Seniors Rights Victoria (Δικαιώματα Ηλικιωμένων Βικτώριας)	
Victorian Aboriginal Health Service (Υπηρεσία Υγείας Αβορίγινων Βικτώριας)	9419 3000
Υπηρεσίες για τις μεταναστευτικές κοινότητες	
Action on Disability Within Ethnic Communities (ADEC) (Δράση για την Αναπηρία στις Μεταναστευτικές Κοινότητες)	1800 626 078
Australian Greek Welfare (Αυστραλοελληνική Κοινωνική Πρόνοια)	9388 9998

Οργανισμός	Αριθμός τηλεφώνου
Australian Polish Community Services Inc. (Αυστραλοπολωνικές Κοινωνικές Υπηρεσίες)	9689 9170
CO.AS.IT (Ιταλική υπηρεσία)	9349 9000
Fronditha Care (Ίδρυμα Φροντίδα)	9552 4100
Jewish Care (Victoria) Inc. (Εβραϊκή Φροντίδα Βικτώριας)	8517 5999
Mi care (*Πρώην Νοτιοκεντρικό Μεταναστευτικό Κέντρο Πληροφοριών)*	9510 5877
Russian Ethnic Representative Council (Αντιπροσωπευτική Επιτροπή Ρωσικής Κοινότητας)	9415 6444
Υπηρεσίες GLBTI	
Gay and Lesbian Health Victoria (GLHV) (Υπηρεσία Υγείας Ομοφυλόφιλων και Λεσβιών Βικτώριας)	9479 8700
Matrix Guild (Υπηρεσία για ηλικιωμένες λεσβίες)	0427 482 976
Transgender Victoria (Υπηρεσία Τρανς Βικτώριας)	9020 4642
Vintage Men Incorporated (Σύλλογος Ηλικιωμένων Ομοφυλόφιλων)	9819 5483

Σημειώσεις

Έντυπο απόψεων

Εκτιμούμε τα σχόλια και τις απόψεις σας.

Αφαιρέστε, συμπληρώστε και αποστείλετε αυτό το έντυπο στη διεύθυνση:

Manager Diversity and Aged Services,
City of Stonnington
PO Box 58
MALVERN VIC 3144

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΕΛΑΤΗ *(Προαιρετικό)*	
Όνομα	
Διεύθυνση	
Τηλέφωνο	

Ποιες υπηρεσίες χρησιμοποιείτε; (πχ. Οικιακή Φροντίδα, Προσωπική Φροντίδα, Δημοτική Συγκοινωνία, κλπ)

Είστε ικανοποιημένος/η με την παρεχόμενη υπηρεσία; *(σημειώστε ☑)*

❑ Ναι ❑ Όχι

Γράψτε παρακάτω αν έχετε κάποιο παράπονο ή πρόβλημα:

.....

.....

.....

.....

.....

Μπορούμε να επικοινωνήσουμε μαζί σας για να συζητήσουμε περισσότερο γι' αυτό το ζήτημα; *(σημειώστε ☑)*

❑ Ναι ❑ Όχι