Служба за независно живеење

Како се добиваат услуги

Home Care Service (Служба за нега во домот) е една од повеќето Служби за нега во домот и заедницата, кои ги дотираат австралиската влада и владата на Нов Јужен Велс, за да им помагаат на онеспособените и постарите лице и нивните негуватели да живеат независно во сопствените домови.

Покрај службата Home Care Service, во вашата област можеби постојат и други служби кои можат да ви ја понудат помошта што ви треба.

Со база на податоци за услуги кои можат да се добијат во секој помал и поголем град во Австралија, Центрите на Commonwealth Carelink (Сојузна служба за нега) ви нудат информативна служба каде од едно место можете да ги дознаете цените на услугите, постапките на проценување и критериумите за исполнување услови за сите видови на услуги кои можете да ги добиете.

За да дознаете кои се другите државни и приватни служби, слични на службата Home Care Service, телефонирајте во Commonwealth Carelink на **1800 052 222**.

Home Care Service

Службата Home Care Service of NSW им помага на луѓето да живеат независно во сопствените домови. Обично нашите услуги вклучуваат:

- Помош во домаќинството
- Лична нега
- Нега со негуватели за одмена

Во Commonwealth Carelink можат да ви дадат информации за други организации кои обезбедуваат оброци, превоз, помош околу пазарење и одржување на домот.

Во Нов Јужен Велс постојат осум регионални Home Care Service служби за Абориџини кои нудат голем избор на услуги посебно наменети за клиентите од абориџинско потекло.

За да дознаете повеќе за службата Home Care Service of NSW, ве молиме јавете се на еден од броевите кои се наведени на крајот од овој информативен лист.

Кој исполнува услови за да ги добива овие услуги

Постарите лица со нарушено здравје и помладите онеспособени лица во Нов Јужен Велс и нивните негуватели, на кои им е тешко да раководат со домаќинството во сопствените домови, ги исполнуваат условите да добиваат помош од службата Home Care Service.

Исполнувањето на условите не значи дека автоматски ќе добивате услуги затоа што постои голема побарувачка за нив.

Проценување на вашите потреби
Првиот чекор е да побарате да ви помагаме. Откако ќе воспоставите контакт со нас, ќе ви се јави претставник од службата Home Care Service, кој ќе зборува со вас за вашите потреби и ќе ги испита начините на кои можеме да ви помогнеме.

После тоа, ако можеме да ви помогнеме, ќе составиме договор со услугите што ќе ги добивате и колку ќе чинат тие. Откако ќе почнете да ги добивате услугите, редовно ќе ги прегледуваме вашите потреби.

Колку чинат услугите?
Клиентите плаќаат одреден прилог за услугите што ги добиваат од службата Home Care Service.

Претставникот од службата Home Care Service што ќе работи со вас ќе ве информира колку ќе треба да плаќате. Останатите трошоци ги делат Програмите за нега во домот и заедницата, на владите на Нов Јужен Велс и Австралија.

Вашите права
Клиентите на службата Home Care Service имаат право на следните работи:

- Со нив да се постапува достоинствено и со почит
- Да добиваат љубезна, сигурна и навремена услуга
- Имаат право да кажат како ќе ја добиваат услугата
- Со нив да се постапува на начин при кој ќе се покажува разбирање за нивната култура, без дискриминација
- Да добиваат лична, безбедна и внимателна услуга
- Да добиваат информации, брзи одговори кога се распрашуваат за информации и навремено да се реагира на нивните жалби
- Со вашите лични податоци да се постапува доверливо и да имате можност да го видете вашето досие

Вашите одговорности
Одговорни сте да се однесувате кон нашиот персонал со достоинство и почит.

Мора да одржувате безбедна работна средина, во согласност со законските барања за трудова медицина.

Од вас се очекува да го платите утврдениот паричен износ за нашите услуги и да не известите кога ќе ви се изменат околностите во кои се наоѓате или ако повеќе не ви требаат нашите услуги.

Нашите правила за однесување
Се обврзуваме да ви нудиме услуги од висок стандард. Вработените негуватели ги почитуваат правилата за однесување на NSW Department of Ageing, Disability and Home Care.

На нашите негуватели не им дозволено да се занимаваат со правни или финансиски работи, на пример:

- Да вршат трансакции со вашата банковна сметка, освен ако ги пополнете потребните документи
- Да делуваат како ваши правни застапници
- Да делуваат како извршители на вашето наследство
- Да потпишуваат кредитни картички
- Да ви нудат совети во врска со финансиски работи
- Да ви нудат да купат работи во ваша сопственост

- Да примаат пари на заем или подароци, вклучувајќи било какви бенефиции од тестаментот на некој клиент

Вашето мислење

Го цениме вашето мислење за нашите услуги.

Ако сте загрижени за било што во врска со нашите услуги, ве молиме, јавете се во локалната канцеларија на службата Home Care Service или телефонирајте во

Home Care Service Client Relations (Служба за врски со клиенти при Home Care Service) на 1800 044 043 / TTY 1800 044 043

Ако мислите дека Службата за нега во домот може да ви помогне вам или на лице што го познавате, ве молиме телефонирајте на соодветниот телефонски број прикажан подолу за да разговарате во доверливост.

За повеќе информации во врска со исполнувањето на услови за добивање на услуги од службата Home Care Service

Локалната канцеларија на службата Home Care Service

Во градското подрачје на Сиднеј
1800 350 792

Во регионот Hunter и Central Coast
1300 881 144

За сите други региони во Нов Јужен Велс, ве молиме јавете се во локалната канцеларија на службата Home Care Service која е наведена погоре или најдете го телефонскиот број во локалниот телефонски именик White Pages.

Ако ви треба помош на некој друг јазик кога ќе се јавувате во службите Home Care Service или Commonwealth Carelink, ве молиме јавете се во Translating and Interpreting Service (Служба за писмено и усмено преведување) на 131 450.

www.dadhc.nsw.gov.au

Службата Home Care Service of NSW е деловна организација на одделот
NSW Department of Ageing, Disability and Home Care која се финансира преку Програмата за нега во домот и заедницата, иницијатива на владите на Нов Јужен Велс и Австралија наменета да им помага на луѓето кои имаат потреба од тоа.

© Декември 2005 г.