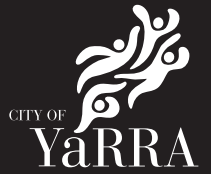


Υπηρεσίες Φροντίδας Ηλικιωμένων και Αναπήρων στο Yarra



Ο Δήμος του Yarra αναγνωρίζει τον λαό Wurundjeri WoiWurrung ως Παραδοσιακό Ιδιοκτήτη και αληθινό κυρίαρχο της γης που τώρα είναι γνωστή ως Yarra. Αναγνωρίζουμε επίσης τις σημαντικές συνεισφορές άλλων Αβοριγίνων και Νησιωτών του Πορθμού Strait στη ζωή στο Yarra. Αποδίδουμε σεβασμό στους Πρεσβυτέρους όλων των εθνών και στους Πρεσβυτέρους τους, παρελθοντικούς, παροντικούς και μελλοντικούς.

Δεσμευόμαστε να κάνουμε τις πληροφορίες μας όσο το δυνατόν πιο εύκολες στην πρόσβαση. Αν είστε κωφοί, δυσκολεύεστε να ακούσετε ή να μιλήσετε με άλλους στο τηλέφωνο, μπορείτε να επικοινωνήσετε με τον Δήμο του Yarra μέσω της Εθνικής Υπηρεσίας Αναμετάδοσης (NRS):

Αναμετάδοση Φωνής
1300 555 727

Τηλέτυπο (TTY) 133 677

Αναμετάδοση SMS 0423 677 767

Ή στο διαδίκτυο στο
relayservice.com.au

Αν εσείς ή κάποιος που γνωρίζετε θέλετε αυτόν τον οδηγό σε μεγαλύτερη γραμματοσειρά, σε σύστημα Braille, σε μορφή ήχου ή μεταφρασμένο, επικοινωνήστε μαζί μας στο **9205 5285**.

Αυτή η υπηρεσία χρηματοδοτείται από κοινού από το Υπουργείο Υγείας και Φροντίδας Ηλικιωμένων της Αυστραλιανής Κυβέρνησης, την Κυβέρνηση της Πολιτείας της Βικτώριας και τον Δήμο του Yarra.

Αν και η Αυστραλιανή Κυβέρνηση έχει χρηματοδοτήσει αυτή την Υπηρεσία, το υλικό που περιέχεται στο παρόν φυλλάδιο δεν αντιπροσωπεύει απαραίτητα τις απόψεις ή τις πολιτικές της Αυστραλιανής Κυβέρνησης.

Γραμμή γλωσσών του Δήμου Yarra

العربية 9280 1930

中文 9280 1937

Ελληνικά 9280 1934

Italiano 9280 1931

Español 9280 1935

Tiếng Việt 9280 1939

Άλλες γλώσσες 9280 1940

REF 19340



Περιεχόμενα

Σημαντικά τηλέφωνα επικοινωνίας του Δήμου Yarra	4
Καλώς ήρθατε στις Υπηρεσίες Φροντίδας Ηλικιωμένων και Αναπήρων	5
Δικαίωμα συμμετοχής και πρόσβαση στις υπηρεσίες	6
Βοήθεια στο σπίτι	7
Προσωπική φροντίδα	7
Φροντίδα σύντομης ανάπαυλας	7
Υπηρεσίες φαγητού	7
Βοήθεια στα ψώνια	7
Ατομική κοινωνική υποστήριξη	8
Ομαδική κοινωνική υποστήριξη	8
Υπηρεσία συντήρησης σπιτιού	10
Κοινοτικές μεταφορές	10
Το προσωπικό μας	11
Τα δικαιώματά σας	12
Συνηγορία	13
Σχόλια και παράπονα	14
Απόρρητο δεδομένων	15
Υγεία και ασφάλεια στον χώρο εργασίας	16
Τι γίνεται αν κάτι πάει στραβά;	17
Σχέδιο έκτακτης ανάγκης	17
Ζημιές	17
Χειρισμός χρημάτων	18
Δώρα	18
Αλλαγές και ακυρώσεις	18
Δημόσιες αργίες	18
Τέλη	19
Χρήσιμοι αριθμοί και επαφές	20

Σημαντικά τηλέφωνα επικοινωνίας του Δήμου Yarra

Γενικές πληροφορίες	9205 5285
Μετά τις ώρες εργασίας Από τις 5 μμ τις εργάσιμες ημέρες και όλη την ημέρα τα σαββατοκύριακα ή τις δημόσιες αργίες	9205 5555
Συντήρηση σπιτιού	9205 5285
Φροντίδα στο Σπίτι Για πληροφορίες σχετικά με τη φροντίδα στο σπίτι, την προσωπική φροντίδα και τη φροντίδα σύντομης ανάπαυλας, τον λογαριασμό σας και ακυρώσεις.	9205 5420
Υπηρεσίες φαγητού Για γεύματα που παραδίδονται στο σπίτι ή καταναλώνονται στο κέντρο μας.	9205 5451
Κοινοτικές συγκοινωνίες Για πληροφορίες, κρατήσεις ή ακυρώσεις.	9205 5211
Κέντρο Willowview	9205 5427
Δήμος Yarra Για άλλα δημοτικά ζητήματα όπως δημοτικά τέλη, συλλογή ογκωδών απορριμμάτων και στάθμευση.	9205 5555
Mercy Health Home Care Για πληροφορίες σχετικά με τη φροντίδα που παρέχει η MercyHealthεκ μέρους του Δήμου. Περιλαμβάνεται το πρόγραμμα της φροντίδας σας, ο λογαριασμός σας ή η ακύρωση μιας υπηρεσίας.	8414 6050
My Aged Care Για να εγγραφείτε για υπηρεσίες προς ηλικιωμένους, να συζητήσετε σημαντικές αλλαγές στη φροντίδα ή να πάρετε πληροφορίες για άλλες υπηρεσίες. Μπορείτε επίσης να επισκεφθείτε το myagedcare.gov.au	1800 200 422
Εθνικό Σύστημα Ασφάλισης Ατόμων με Αναπηρία (NDIS) Για πληροφορίες σχετικά με το NDIS. Μπορείτε επίσης να επισκεφθείτε το ndis.gov.au	1800 800 110



Καλώς ήρθατε στις Υπηρεσίες Φροντίδας Ηλικιωμένων και Αναπήρων

Προσφέρουμε μια σειρά από υπηρεσίες που παρέχονται στο σπίτι ή εκτός του σπιτιού για να βοηθήσουμε ηλικιωμένους, άτομα με αναπηρία και φροντιστές που βοηθούν τους ανθρώπους να ζουν υγιή, ενεργή και ανεξάρτητη ζωή.

Θα συνεργαστούμε μαζί σας για να κατανοήσουμε τις ανάγκες και τους στόχους σας και να αναπτύξουμε ένα προσαρμοσμένο σχέδιο υποστήριξης που θα περιγράψει πώς θα σας υποστηρίξουν οι υπηρεσίες μας.

Οι υπηρεσίες μας είναι ευαίσθητες στις ανάγκες των ανθρώπων από τις διαφορετικές ομάδες που εκπροσωπούνται στην κοινότητά μας. Σ' αυτούς περιλαμβάνονται

Αβοριγίνοι και Νησιώτες του Πορθμού Strait, άτομα από διαφορετικά πολιτισμικά και γλωσσικά υπόβαθρα, άτομα με άνοια, άτομα που αντιμετωπίζουν οικονομικά μειονεκτήματα (περιλαμβάνονται οι άστεγοι ή αυτοί που κινδυνεύουν να μείνουν άστεγοι) και αυτοί που αυτοπροσδιορίζονται ως ελκυσόμενοι από άτομα του ίδιου φύλου, ως τρανς ή ως άτομα με διαφορετική ταυτότητα φύλου.

Δικαίωμα συμμετοχής και πρόσβαση στις υπηρεσίες

Τις περισσότερες φορές, ο τρόπος πρόσβασης στις υπηρεσίες μας εξαρτάται από την ηλικία:

Άτομα ηλικίας 65 ετών και πάνω ή 50 ετών και πάνω για Αβοριγίνους και Νησιώτες του Πορθμού Strait.

- Το MyAgedCare καθορίζει ποιοι ηλικιωμένοι δικαιούνται πρόσβαση σε υπηρεσίες. Μπορείτε να επικοινωνήσετε με το MyAgedCare στο **1800 200 422** (για υπηρεσίες μετάφρασης και διερμηνείας καλέστε **131 450**).
- Για περισσότερες πληροφορίες, επισκεφθείτε το **myagedcare.gov.au**



Άτομα ηλικίας 65 ετών και κάτω ή 50 ετών και κάτω για Αβοριγίνους και Νησιώτες του Πορθμού Strait.

Το προσωπικό των δικών μας Υπηρεσιών Φροντίδας Ηλικιωμένων και Αναπήρων καθορίζει ποια άτομα νεότερης ηλικίας δικαιούνται πρόσβαση σε υπηρεσίες. Αυτό βασίζεται στις κατευθυντήριες οδηγίες του Κοινοτικού Προγράμματος Φροντίδας για Νεότερα Άτομα (HACCPYP).

Για πρόσβαση στις υπηρεσίες HACCPYP καλέστε το **9205 5285** ή στείλτε email στο **AgedDisabilityAdmin@yarracity.vic.gov.au**

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις κατευθυντήριες γραμμές του προγράμματος επισκεφθείτε το **bit.ly/3ceQesv**

Στόχος μας είναι να ικανοποιήσουμε όλα τα δικαιολογημένα αιτήματα υποστήριξης. Δίνουμε προτεραιότητα στην πρόσβαση σε υπηρεσίες με βάση τις σχετικές κατευθυντήριες γραμμές του προγράμματος, και σε άτομα που χρειάζονται περισσότερο τις υπηρεσίες μας.



Βοήθεια το σπίτι

Βοηθάμε σε οικιακές εργασίες, όπως:

- Σκούπισμα με ηλεκτρική σκούπα
- Σφουγγάρισμα
- Αλλαγή κλινοσκεπασμάτων
- Πλυντήριο
- Καθάρισμα μπάνιων
- Ψώνια
- Πληρωμή λογαριασμών.

Προσωπική φροντίδα

Μπορούμε να σας βοηθήσουμε με το ντους, το μπάνιο, το ντύσιμο και την περιποίηση και πάντα προσεγγίζουμε την προσωπική σας φροντίδα με ευαισθησία και σεβασμό. Μπορούμε επίσης να σας βοηθήσουμε στο μαγείρεμα και το φαγητό.

Φροντίδα σύντομης ανάπαυλας

Προσφέρουμε ανάπαυλα μέσα ή έξω από το σπίτι, για να κάνουν προσφέρουμε στους φροντιστές ένα διάλειμμα από τα καθήκοντά τους.

Υπηρεσίες φαγητού

Βοηθάμε τους ανθρώπους να έχουν τακτικά, θρεπτικά γεύματα στο σπίτι. Παραδίδουμε στο σπίτι σας ένα κρύο γεύμα τριών πιάτων, το οποίο μπορείτε να ζεστάνετε και να φάτε όποτε σας βολεύει. Φροντίζουμε για διατροφικές ανάγκες και μπορούμε επίσης να σας βοηθήσουμε να ζεστάνετε το γεύμα σας. Προσφέρουμε επίσης υπηρεσία μεσημεριανού γεύματος στις εγκαταστάσεις μας στο Κέντρο Ηλικιωμένων Collingwood (Collingwood Seniors Hub).

Βοήθεια με τα ψώνια

Μπορούμε να προσφέρουμε μια σειρά επιλογών υποστήριξης στις διαπιστωμένες ανάγκες σας και το επίπεδο της ανεξαρτησίας σας. Για παράδειγμα:

- Ένα μέλος του προσωπικού ψωνίζει για σας.
- Ψώνια με συνοδεία, όπου ένα μέλος του προσωπικού σας συνοδεύει προς και από το κατάστημα και σας βοηθά ενώ ψωνίζετε.
- Χρήση του κοινοτικού λεωφορείου προς και από ένα τοπικό εμπορικό κέντρο. Αυτή είναι, επίσης, μια εξαιρετική ευκαιρία να συναντήσετε άλλους κατοίκους που χρησιμοποιούν αυτή την υπηρεσία και να πιείτε παρέα έναν καφέ πριν επιστρέψετε στο σπίτι.

Ατομική κοινωνική υποστήριξη

Προσφέρουμε ατομική μεταφορά εντός 5 χιλιομέτρων από το σπίτι σας, για να πάτε σε τοπικές υπηρεσίες, και παρέχουμε ατομική υποστήριξη για τακτικές εργασίες όπως ψώνια ή τραπεζικές συναλλαγές. Μπορούμε επίσης να σας συνοδεύσουμε σε ιατρικά ραντεβού παρέχοντας υποστήριξη κατά τη διάρκειά τους καθώς και για οποιεσδήποτε ανάγκες προσωπικής φροντίδας.

Περπάτημα μαζί μου

Μπορούμε να περπατήσουμε μαζί σας για λίγη ελαφριά άσκηση και φιλική παρέα γύρω στη γειτονιά σας, σ' ένα τοπικό πάρκο ή ακόμη και σ' ένα τοπικό καφέ.

Ομαδική κοινωνική υποστήριξη

Κέντρο Willowview

Προσφέρουμε μια σειρά δραστηριοτήτων για άτομα ηλικίας 65 ετών και πάνω. Τα προγράμματα Willowview βοηθούν στη δημιουργία ανεξαρτησίας και κοινωνικών διασυνδέσεων. Το Willowview λειτουργεί από Δευτέρα έως Παρασκευή και περιλαμβάνει μεσημεριανό γεύμα και μεταφορά από και προς το κέντρο. Το κέντρο μας έχει εύκολη πρόσβαση και προσφέρει μια σειρά από δραστηριότητες όπως:

- Γυμναστική Tai Chi, γιόγκα, κοινοτικές εξορμήσεις.
- Τέχνη και χειροτεχνία, επιτραπέζια παιχνίδια, χαρτιά, ταινίες και μπίνγκο.
- Προσκεκλημένους ομιλητές, συζητήσεις, ειδικές εκδηλώσεις, μαγειρική, κηπουρική.
- Μπάρμπεκιου, πρόσβαση στο διαδίκτυο, ψηφιακές εκπαιδευτικές δραστηριότητες.

Ομάδα γυμναστικής ηλικιωμένων

Προσφέρουμε μαθήματα γυμναστικής που επικεντρώνονται στην άσκηση και την κίνηση του σώματος με διατάξεις, άσκηση με αντίσταση και τεχνικές ενεργοποίησης των μυών. Ο εκπαιδευτής μας καθοδηγεί την ομάδα με ασκήσεις που συνοδεύονται από μουσική για να σας κάνει να κινηθείτε και να βελτιώσετε τη δύναμη, την κινητικότητα και τις πρακτικές κινήσεις. Τα μαθήματα γίνονται στα Κέντρα Ηλικιωμένων Πολιτών Collingwood και Richmond.



Ομάδα τέχνης για ηλικιωμένους

Ένας συντονιστής τεχνών θα σας βοηθήσει να εργαστείτε σε θεματικά έργα τέχνης στο πλαίσιο μιας ομάδας. Στόχος μας είναι να ενισχύσουμε την κοινωνική συμμετοχή και διασύνδεση καθώς και να διερευνήσουμε την ατομική δημιουργικότητα. Οι συναντήσεις της ομάδας γίνονται στο Belgium Avenue Neighbourhood House στο Richmond και παρέχονται όλα τα απαραίτητα υλικά.

Κοινωνικές ομάδες ηλικιωμένων

Υποστηρίζουμε ένα ευρύ φάσμα πολιτιστικών κοινωνικών ομάδων ηλικιωμένων, που περιλαμβάνει Ιταλικές, Ελληνικές, Κινεζικές, Σερβικές και Γιουγκοσλαβικές ομάδες. Οι ομάδες συναντώνται τακτικά για να απολαύσουν μαζί πολιτιστικές εμπειρίες και δραστηριότητες.

Πρόγραμμα Υποστήριξης για Φροντιστές

Το Πρόγραμμα Υποστήριξης για Φροντιστές στοχεύει στην υποστήριξη μη αμειβόμενων φροντιστών κάθε προέλευσης και ηλικίας με έμφαση στις ανάγκες δυσπρόσιτων ή υποαναγνωρισμένων φροντιστών.

Αυτό το κάνουμε παρέχοντας: μεταφορά σε κοινοτικές δραστηριότητες όπως υδροθεραπεία και προγράμματα γυμναστικής, ψηφιακό εξοπλισμό και εκπαίδευση (σε συνεργασία με τις Υπηρεσίες Βιβλιοθήκης μας) και με φροντίδα σύντομης ανάπαυλας μέσα και έξω από το σπίτι.



Υπηρεσία συντήρησης σπιτιού

Παρέχουμε μικρές επισκευές και γενική συντήρηση για να σας βοηθήσουμε να διατηρήσετε ένα ασφαλές περιβάλλον στο σπίτι. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει εργασίες, όπως:

- Αντικατάσταση γλόμπων φωτισμού
- Εγκατάσταση και συντήρηση ανιχνευτή καπνού
- Κούρεμα του γκαζόν
- Καθαρισμό παραθύρων
- Λεπτομερές ξεσκόνισμα
- Βοήθεια με υπηρεσίες ογκωδών απορριμμάτων και απορριμμάτων κήπου.

Παρέχουμε επίσης ορισμένες εργασίες τροποποίησης σπιτιού, βασισμένες σε κατάλληλη αξιολόγηση υγείας, όπως εγκατάσταση λαβών στήριξης, ράμπες και ντους χειρός.

Η συντήρηση σπιτιού παρέχεται τις καθημερινές κατά τη διάρκεια των ωρών εργασίας και θα χρειαστεί να πληρώσετε το κόστος των υλικών.



Κοινοτικές μεταφορές

Μπορούμε να σας βοηθήσουμε στη μεταφορά σας προς και από μια σειρά δραστηριοτήτων, για την υποστήριξη της ανεξάρτητης διαβίωσής σας.

Παρέχουμε ενοικίαση λεωφορείων σε ομάδες που υποστηρίζουν ηλικιωμένους κατοίκους, κατοίκους με αναπηρία και κατοίκους που δεν μπορούν να έχουν πρόσβαση στα μέσα δημόσιας συγκοινωνίας για διάφορους λόγους όπως οικονομικά μειονεκτική θέση και κοινωνική απομόνωση.

Το προσωπικό μας

Όλο το προσωπικό υποβάλλεται σε λεπτομερείς ελέγχους πριν από την πρόσληψη και απαιτείται να κάνει εξαμηνιαίους αστυνομικούς ελέγχους (ποινικού μητρώου). Σ' αυτό συμπεριλαμβάνεται οποιοδήποτε προσωπικό παρέχει υπηρεσίες για λογαριασμό του Δήμου από εργολάβους παρόχους υπηρεσιών.

Υποστηρίζουμε το προσωπικό μας με την απαραίτητη εκπαίδευση και καθοδήγηση για την υποστήριξη της ανεξαρτησίας, της υγείας, της ευημερίας και της ποιότητας της ζωής σας.

Διαθέτουμε ποικίλο εργατικό δυναμικό για να σας υποστηρίξουμε, συμπεριλαμβανομένου δίγλωσσου προσωπικού, και θα φροντίσουμε να υπάρχουν διερμηνείς για να καλύψουμε τις ανάγκες σας.

Προσπαθούμε να παρέχουμε συνεπές προσωπικό υποστήριξης, όπου είναι δυνατόν, για να δημιουργήσουμε μια σχέση εμπιστοσύνης και άνεσης.

Είμαστε υπεύθυνοι για τη διασφάλιση της διατήρησης υψηλών προτύπων και δεσμευόμαστε από το καθήκον φροντίδας για:

- Να παρέχουμε εύλογη φροντίδα σε όλες τις υπηρεσίες μας.
- Να ενεργούμε για την προστασία της υγείας, της ευημερίας και της ασφάλειας της δικής σας και του νοικοκυριού σας.
- Να αντιμετωπίζουμε εσάς και το σπίτι σας με σεβασμό, κατανόηση και επαγγελματισμό.
- Να σεβόμαστε την ιδιωτική σας ζωή και αξιοπρέπεια.
- Να ανταποκρινόμαστε στα αιτήματά σας με σεβασμό και ευαισθησία.



Τα δικαιώματά σας

Κατά την πρόσβαση στις υπηρεσίες μας, έχετε το δικαίωμα:

- Σε ασφαλή και υψηλής ποιότητας φροντίδα και υπηρεσίες.
- Να αντιμετωπίζεστε με αξιοπρέπεια και σεβασμό.
- Να εκτιμάται και να υποστηρίζεται η ταυτότητα, η κουλτούρα και η διαφορετικότητά σας.
- Να ζείτε χωρίς κακοποίηση και παραμέληση.
- Να είστε ενημερωμένοι για τη φροντίδα και τις υπηρεσίες σας με τρόπο που καταλαβαίνετε.
- Να έχετε πρόσβαση σε όλες τις πληροφορίες σχετικά με το άτομό σας, περιλαμβανομένων των πληροφοριών για τα δικαιώματα, τη φροντίδα και τις υπηρεσίες σας.
- Να έχετε τον έλεγχο και να κάνετε επιλογές σχετικά με τη φροντίδα σας και την προσωπική και κοινωνική ζωή σας, συμπεριλαμβανομένων των περιπτώσεων όπου οι επιλογές ενέχουν προσωπικό κίνδυνο.
- Να έχετε τον έλεγχο και να παίρνετε αποφάσεις σχετικά με τις προσωπικές πτυχές της καθημερινής σας ζωής, τις οικονομικές σας υποθέσεις και τα υπάρχοντά σας.
- Στην ανεξαρτησία σας.
- Να σας ακούν και να σας καταλαβαίνουν.
- Να έχετε ένα άτομο της επιλογής σας, συμπεριλαμβανομένου ενός συνηγόρου, για να σας υποστηρίξει ή να μιλά εκ μέρους σας.
- Να διαμαρτύρεστε χωρίς φόβο αντιποίνων και τα παράπονά σας να αντιμετωπίζονται δίκαια και γρήγορα.
- Σε προσωπικό απόρρητο και προστασία των προσωπικών σας δεδομένων.
- Να ασκείτε τα δικαιώματά σας χωρίς αυτό να επηρεάζει αρνητικά τον τρόπο που σας φέρονται.





Οι ευθύνες σας

Κατά την πρόσβαση στις υπηρεσίες μας, έχετε επίσης και ευθύνες που συμπεριλαμβάνουν:

- Να φέρεστε στο προσωπικό και τους άλλους χρήστες των υπηρεσιών με ευγένεια και σεβασμό.
- Να σέβεστε την ανθρώπινη αξία και αξιοπρέπεια του προσωπικού και των άλλων χρηστών των υπηρεσιών.
- Να παρέχετε ασφαλές εργασιακό περιβάλλον για το προσωπικό όταν έρχεται στο σπίτι σας.

Συνηγορία

Συνήγορος είναι ένα αμερόληπτο άτομο που μπορεί να σας βοηθήσει να κατανοήσετε και να υπερασπιστείτε τα δικαιώματά σας. Αυτό περιλαμβάνει τη διασφάλιση του ότι έχετε λόγο στις αποφάσεις που σας επηρεάζουν, την παροχή επιλογών για να διασφαλιστεί ότι ικανοποιούνται οι ανάγκες φροντίδας σας και τη βοήθεια προς εσάς για τη διευθέτηση παραπόνων και ανησυχιών.

Για να μάθετε περισσότερα σχετικά με τις υπηρεσίες συνηγορίας, επικοινωνήστε:

Older Persons Advocacy Network

1800 700 600
opan.com.au

Disability Justice Australia

1800 808 126
dja.org.au

Officer of the Public Advocate

1300 292 152
publicadvocate.vic.gov.au

Victorian Equal Opportunity and Human Rights Commission

1300 292 153
humanrights.vic.gov.au

Σχόλια και παράπονα

Δεσμευόμαστε να εργαζόμαστε για να προσφέρουμε υπηρεσίες υψηλής ποιότητας και εξαιρετική εμπειρία πελάτη για εσάς. Αν έχετε κάποια πρόταση ή δεν είστε ικανοποιημένοι με τις παρεχόμενες υπηρεσίες, ενημερώστε μας.

Αν δεν είστε ικανοποιημένοι με μια απόφαση, με την ποιότητα των υπηρεσιών μας ή τη συμπεριφορά ενός δημοτικού υπαλλήλου ή εργολάβου, είναι σημαντικό να το ακούσουμε. Θα συνεργαστούμε μαζί σας ουσιαστικά και με σεβασμό για την επίλυση των προβλημάτων και θα σας ζητήσουμε να κάνετε το ίδιο.

Πώς να κάνετε σχόλια ή παράπονο

- Υποβάλετε αίτημα στο yarracity.vic.gov.au
- Καλέστε μας στο **9205 5285**
- Στείλετε μας email στο info@yarracity.vic.gov.au
- Στείλτε επιστολή στη διεύθυνση:
Aged and Disability Services
PO BOX 168
Richmond 3121
- Επισκεφθείτε ένα από τα κέντρα εξυπηρέτησης πελατών μας.

Τι γίνεται μετά;

Αν υποβάλετε παράπονο, θα επιδιώξουμε να επιλύσουμε το πρόβλημα την πρώτη φορά που θα επικοινωνήσετε μαζί μας, όπου είναι δυνατόν.

Αν το παράπονο δεν έχει διευθετηθεί στο πρώτο σημείο επαφής, θα παραπεμφθεί στον καταλληλότερο υπάλληλο του Δήμου για περαιτέρω διερεύνηση και θα σας απαντήσουμε εντός 10 ημερών.

Αν είστε δυσαρεστημένοι με τη διαδικασία ή το παρεχόμενο αποτέλεσμα, μπορείτε να ζητήσετε εσωτερική αναθεώρηση και θα σας απαντήσουμε εντός 20 ημερών.



Τι γίνεται αν δεν είμαι ικανοποιημένος με το αποτέλεσμα της υποβολής παραπόνου στον Δήμο;

Αν εξακολουθείτε να μην είστε ικανοποιημένος με το αποτέλεσμα της υποβολής παραπόνου ή το παράπονο παραμένει χωρίς διευθέτηση, μπορείτε να επικοινωνήσετε:

Victorian Ombudsman

9613 6222

ombudsman.vic.gov.au

Aged Care Quality Safety Commission

1800 951 822

agedcarequality.gov.au

Disability Services Commissioner

1800 677 342

odsc.vic.gov.au

Απόρρητο δεδομένων

Θα συλλέγουμε δεδομένα μόνο όταν είναι απαραίτητο και δεσμευόμαστε στην τήρηση εμπιστευτικότητας αποθηκευόντάς τα με ασφάλεια. Δεν θα κοινοποιήσουμε τα προσωπικά σας δεδομένα χωρίς προηγουμένως να το γνωρίζετε και να έχετε δώσει τη συγκατάθεσή σας, εκτός αν απαιτείται από τον νόμο ή σε έκτακτο περιστατικό υγείας.

Μπορείτε να ζητήσετε αντίτυπο της πολιτικής απορρήτου του Δήμου Yarra. Τηλεφωνήστε στο **9205 5555** ή επισκεφθείτε το **yarracity.vic.gov.au**



Υγεία και ασφάλεια στον χώρο εργασίας

Έχουμε την ευθύνη να διασφαλίσουμε ότι το προσωπικό είναι ασφαλές όταν επισκέπτεται το σπίτι σας. Ένας έλεγχος ασφαλείας θα ολοκληρωθεί μαζί σας πριν αρχίσουμε να παρέχουμε φροντίδα ή υπηρεσίες και θα συζητήσουμε μαζί σας τυχόν ανησυχίες. Θα συνεργαστούμε μαζί σας για να ελαχιστοποιήσουμε τους κινδύνους και διατηρούμε το δικαίωμα να αναστείλουμε ή να αποσύρουμε τις υπηρεσίες σε περιπτώσεις όπου το περιβάλλον κρίνεται μη ασφαλές.

Για λόγους ασφαλείας, εσείς πρέπει:

- Να μην καπνίζετε όσο το προσωπικό εργάζεται ή αμέσως πριν από την άφιξή του.
- Να περιορίζετε τα κατοικίδια ζώα σε χώρο όπου δεν υπάρχει προσωπικό ή να τα δένετε με λουράκι.
- Να διατηρείτε ασφαλείς τις συσκευές που χρησιμοποιεί το προσωπικό.
- Να παρέχετε εξοπλισμό καθαρισμού εγκεκριμένο από τον Δήμο, σε καλή κατάσταση, ελαφρύ και κατάλληλο για την εργασία, καθώς και εγκεκριμένα προϊόντα καθαρισμού, όπως έχει καθοριστεί κατά την έναρξη των υπηρεσιών.
- Να επιτρέπεται τη χρήση διακοπών ασφαλείας από το προσωπικό.

- Να κατανοήσετε ότι το προσωπικό πρέπει να χρησιμοποιεί ασφαλείς πρακτικές εργασίας για την αποφυγή τραυματισμών.
- Να συζητήσετε με το προσωπικό μας οποιαδήποτε πιθανά ρίσκα ή κινδύνους που εντοπίστηκαν στο σπίτι σας.
- Να μην είστε υπό την επήρεια αλκοόλ ή μη συνταγογραφημένων ουσιών.

Υπόδηση

Αν έχετε πολιτισμικές ανάγκες και προτιμήσεις σχετικά με την υπόδηση στο σπίτι σας, το προσωπικό μας μπορεί να φορέσει υφασμάτινα καλύμματα πάνω από τα παπούτσια του. Για λόγους ασφαλείας, το προσωπικό δεν επιτρέπεται να βγάζει τα παπούτσια του.

Έλεγχος μολύνσεων

Είμαστε εκπαιδευμένοι σε πρακτικές ελέγχου μολύνσεων. Η χρήση τυπικών προφυλάξεων όπως η υγιεινή των χεριών, ο ατομικός προστατευτικός εξοπλισμός και οι περιβαλλοντικοί έλεγχοι στοχεύουν στην ελαχιστοποίηση και, όπου είναι δυνατόν, στην εξάλειψη του κινδύνου μετάδοσης μόλυνσης. Θα προσαρμόσουμε επίσης τις υπηρεσίες, όπου είναι απαραίτητο, με βάση τις κυβερνητικές γνωμοδοτήσεις υγείας, όπως κατά τη διάρκεια πανδημίας.

Τι γίνεται αν κάτι πάει στραβά;

Η υγεία και η ευημερία σας είναι σημαντικές για μας και προσπαθούμε να παρέχουμε ασφαλείς υπηρεσίες.

Αν κάτι πάει στραβά και σας έχει βλάψει ή θα μπορούσε να σας βλάψει κατά τη λήψη υπηρεσιών, θα έχουμε ανοιχτές συζητήσεις μαζί σας και με οποιονδήποτε άλλο εκπρόσωπο θα θέλατε να αναμιχθεί.

Αυτό σημαίνει ότι θα γνωστοποιήσουμε τι πήγε στραβά, τι κάνουμε για να το διορθώσουμε και τι θα κάνουμε για να βεβαιωθούμε ότι δεν θα συμβεί ξανά.

Αν κάτι έχει πάει στραβά, πρέπει να το γνωρίζουμε. Ενημερώστε μας καλώντας μας στο **9205 5285** ή με email στο **info@yarracity.vic.gov.au**.

Σχέδιο έκτακτης ανάγκης

Ένα σχέδιο έκτακτης ανάγκης μάς βοηθά να προετοιμαζόμαστε και να ανταποκρινόμαστε σε τέτοιες καταστάσεις. Το REDIPLAN του Ερυθρού Σταυρού μπορεί να σας βοηθήσει στον προγραμματισμό σας. Επικοινωνήστε μαζί μας αν θα θέλατε ένα έντυπο αντίτυπο.

Ζημιές

Πάντα θα προσπαθούμε να προσέχουμε όταν εργαζόμαστε στο σπίτι σας. Αν κατά τύχη γίνει κάποια ζημιά κατά τη διάρκεια βάρδιας υποστήριξης, σας συνιστούμε να επικοινωνήσετε με το γραφείο μας. Αυτό γίνεται για να μπορέσουμε να σας γνωστοποιήσουμε τα επόμενα βήματα και οποιεσδήποτε υποστηρικτικές πληροφορίες χρειάζομαστε για την παρακολούθηση της υπόθεσης.



Χειρισμός χρημάτων

Αποφεύγουμε να χειριζόμαστε τα χρήματά σας όπου είναι δυνατόν, αλλά καταλαβαίνουμε ότι το προσωπικό μπορεί να χρειαστεί να χειρίζεται μετρητά από καιρό σε καιρό για πράγματα όπως ψώνια παντοπωλείου. Ο χειρισμός μετρητών θα τεκμηριώνεται σαφώς στο σχέδιο υποστήριξης και το προσωπικό θα δίνει αποδείξεις για οποιαδήποτε συναλλαγή με μετρητά.

Δώρα

Καταλαβαίνουμε ότι μπορεί να θέλετε να δείξετε την εκτίμησή σας στο προσωπικό μας. Αντί να δίνετε δώρα, σας ζητάμε να εκφράσετε την ευγνωμοσύνη σας απευθείας στο προσωπικό μας ευχαριστώντας το τη στιγμή της υπηρεσίας ή επικοινωνώντας με το γραφείο μας, ώστε η ευγνωμοσύνη σας να διαβιβαστεί στο προσωπικό μας από τους προϊσταμένους του.



Αλλαγές και ακυρώσεις

Θα χρειαστεί να δώσετε ειδοποίηση μίας εργάσιμης ημέρας για ακύρωση, για όλες τις υπηρεσίες ή τα γεύματα, διαφορετικά ενδέχεται να ισχύουν χρεώσεις. Αν οι περιστάσεις που σχετίζονται με την ακύρωσή σας είναι εκτός του ελέγχου σας, τα τέλη ακύρωσης ενδέχεται να ακυρωθούν κατά περίπτωση.

Σε περιπτώσεις ακραίας ζέστης μπορεί να χρειαστεί να επαναπρογραμματίσουμε την υπηρεσία σας για να προστατεύσουμε την υγεία τόσο τη δική σας όσο και του προσωπικού μας.

Δημόσιες αργίες

Οι υπηρεσίες προσωπικής φροντίδας μπορούν να παρέχονται σε δημόσιες αργίες, περιορισμένα, για άτομα με πιο σύνθετες ανάγκες. Θα προσφέρουμε επίσης επιπλέον υπηρεσίες γευμάτων πριν από οποιεσδήποτε δημόσιες αργίες. Όλες οι άλλες υπηρεσίες δεν θα λειτουργούν κατά τις δημόσιες αργίες.

Τέλη

Τα τέλη για τις υπηρεσίες μας ποικίλλουν ανάλογα με τις προσωπικές σας συνθήκες και ανάγκες. Θα συζητήσουμε τα τέλη όταν κανονίσουμε τις υπηρεσίες σας, και σας συνιστούμε να μας ενημερώσετε αν αλλάξουν οι ανάγκες σας. Τα τέλη αναπροσαρμόζονται ετησίως και επιβεβαιώνονται γραπτώς.

Πληρώστε αυτοπροσώπως

Richmond Town Hall
333 Bridge Road, Richmond
Collingwood Town Hall
140 Hoddle Street, Abbotsford

Πληρώστε ταχυδρομικώς

Κόψτε το δελτίο πληρωμής που βρίσκεται στο έντυπο αντίγραφο κίνησης και επισυνάψτε μια επιταγή ή ένα χρηματικό ένταλμα. Κατόπιν ταχυδρομήστε το:

City of Yarra
PO BOX 168
Richmond VIC 3121

Πληρώστε ηλεκτρονικά (Mastercard ή VISA)

Πηγαίnete στο yarracity.vic.gov.au/payments και επιλέξτε 'pay a debtor account' (εξόφληση λογαριασμού οφειλέτη)

Πληρώστε μέσω BPAY (τηλεφωνικές και διαδικτυακές τραπεζικές συναλλαγές)

Επικοινωνήστε με το τραπεζικό ή πιστωτικό σας ίδρυμα για να κάνετε πληρωμή από λογαριασμό όψεως ή ταμιευτηρίου. Πηγαίnete στο bpay.com.au για περισσότερες πληροφορίες.

Πληρώστε με άμεση χρέωση (πάγια εντολή)

Συμπληρώστε ένα έντυπο άμεσης χρέωσης (πάγιας εντολής) για να κανονίσετε αυτόματες πληρωμές από τον τραπεζικό λογαριασμό που καθορίσατε.





Χρήσιμοι αριθμοί και επαφές

Οι οργανισμοί και οι υπηρεσίες που αναφέρονται παρακάτω ενδέχεται να μπορούν να προσφέρουν χρήσιμες πηγές πληροφοριών και υποστήριξης για σας.

Κοινοτικά κέντρα υγείας

Cohealth Fitzroy 9448 5531

Cohealth Collingwood 9448 5528
cohealth.org.au

Access Health and Community Richmond 9810 3000
accesshc.org.au

North Richmond Community Health Centre 9418 9800
nrch.com.au

Φορείς για συγκεκριμένες κοινότητες

Pronia (Πρόνοια) – υποστήριξη προς την Ελληνική και ευρύτερη κοινότητα 9388 9998
pronia.com.au

Co.As.It. – υποστήριξη προς την Ιταλική και ευρύτερη κοινότητα 9349 9000
coasit.com.au

Australian Vietnamese Women’s Welfare Association 9428 9078
avwa.org.au

Indochinese Elderly Refugees Association (IERA) 9429 1307
iera.org.au

Φορείς υποστήριξης της κοινότητας των Αβοριγίνων

Aboriginal Advancement League (AAL) 9480 7777
aal.org.au

Victorian Aboriginal Health Services (VAHS) 9419 3000
vahs.org.au

Aboriginal Community Elders Services (ACES) 9383 4244
acesinc.org.au

Άλλες ομάδες, σπίτια γειτονιάς και κοινοτικά κέντρα

Yarra U3A (University of the Third Age) 9416 3443

u3ayarracity.org.au

U3A Chinese in Yarra Inc. 0430 040 322

chap.chow@hotmail.com

Holden Street Neighbourhood House 9489 9929

holdenstreet.org.au

Alphington Community Centre 9499 7227

alphington.org.au

Collingwood Neighbourhood House 9417 4856

North Carlton Railway Neighbourhood House 9380 6654

railwayneighbourhoodhouse.org.au

Finbar Neighbourhood House 9428 7668

finbar.org.au

Fitzroy Learning Network 9417 2897

fln.org.au

Carlton Neighbourhood Learning Centre 9347 2739

cnlc.org.au

Richmond Community Learning Centre 9428 9901

rclc.org.au

Yarra Recreation and Leisure Centres 9205 5522

leisure.yarracity.vic.gov.au

Yarra Library Services 1300 695 427

library.yarracity.vic.gov.au

Belgium Ave Neighbourhood 0394 281 676

banhinc.com.au

Για να επικοινωνήσετε με τον Δήμο Yarra σχετικά με οποιαδήποτε άλλη υπηρεσία, όπως δημοτικά τέλη, συλλογή απορριμμάτων ή άδειες στάθμευσης αυτοκινήτων, καλέστε το **9205 5555** ή επισκεφθείτε το **yarracity.vic.gov.au**.

Άλλοι αριθμοί

Centrelink (Seniors)	132 300
Centrelink (Disability, Sickness and Carers) servicesaustralia.gov.au	132 717
Veterans' Home Care dva.gov.au	1300 550 450
Disability Services (Department of Health and Human Services, Victoria) services.dhhs.vic.gov.au/disability	1300 650 172
Merri Health Carer Gateway (Carer Support) merrihealth.org.au	1800 422 737
Bolton Clarke (Nursing Service) boltonclarke.com.au	1300 221 122
St Vincent's Hospital Melbourne (Fitzroy)	9231 2211
St Vincent's Aged Care Assessment Service svhm.org.au	1800 200 422
Dementia Australia dementia.org.au	1800 100 500
Community Visitor Scheme health.gov.au	9767 1900
Multipurpose Taxi Program cpv.vic.gov.au/passengers/mptp	1800 638 802
Link Community Transport linkcommunitytransport.org.au	1300 546 528
Companion Card companioncard.vic.gov.au	1800 650 611
Seniors Online Victoria seniorsonline.vic.gov.au	1800 675 398



Δήμος Yarra

PO Box 168, Richmond, VIC 3121

9205 5555

info@yarracity.vic.gov.au

yarracity.vic.gov.au

Κέντρα εξυπηρέτησης πελατών

Richmond Town Hall

333 Bridge Road, Richmond

Collingwood Town Hall

140 Hoddle Street, Abbotsford