

Options in Aged Care Επιλογές στη Φροντίδα Ηλικιωμένων



English / Greek



This information was compiled by the Centre for Cultural Diversity in Ageing 2008.

Αυτές οι πληροφορίες συγκεντρώθηκαν και ταξινομήθηκαν από το Κέντρο για Πολιτιστική Πολυμορφία στα Γηρατειά (Centre for Cultural Diversity in Ageing) 2008

©Centre for Cultural Diversity in Ageing 2008.

Options in Aged Care

There are many types of aged care services, but finding out what options are available to you or your family member can be confusing. This information provides an overview of aged care services and how you can access them, along with some useful contact numbers. It describes three types of government-subsidised aged care services:

- **Community Care**
- **Respite Care**
- **Residential Care**

Even if you do not require these services now, it is important to know what is available so you can plan for any care needs that you may have in the future.

Επιλογές στη Φροντίδα Ηλικιωμένων

Υπάρχουν πολλά είδη υπηρεσιών φροντίδας ηλικιωμένων, αλλά για να βρείτε ποιες επιλογές διατίθενται για εσάς ή για μέλος της οικογένειάς σας μπορεί να είναι δύσκολο. Αυτές οι πληροφορίες παρέχουν μια επισκόπηση για το ποιες υπηρεσίες διατίθενται και πώς μπορείτε να έχετε πρόσβαση σ' αυτές, μαζί με μερικούς χρήσιμους αριθμούς επικοινωνίας. Περιγράφει τρία είδη κρατικά επιδοτούμενων υπηρεσιών φροντίδας ηλικιωμένων:

- **Κοινοτική Φροντίδα (Community Care)**
- **Φροντίδα Ανάπαυλας (Respite Care)**
- **Ιδρυματική Φροντίδα (Residential Care)**

Ακόμα κι αν δεν χρειάζεστε αυτές τις υπηρεσίες τώρα, είναι σημαντικό να γνωρίζετε τι διατίθεται προκειμένου να προγραμματίσετε για οποιεσδήποτε ανάγκες φροντίδας μπορεί να έχετε μελλοντικά.

Community Care

Most older people prefer to continue living in their own home, but some people may find this difficult to do without assistance. There are a number of aged care services that help older people to continue living in their own home. This type of care is known as 'Community Care' and there are four different options, depending on your needs:

Home and Community Care (HACC)

Home and Community Care provides basic support services for frail aged people who are experiencing difficulties managing daily tasks but who wish to continue living independently at home.

Services may include: nursing and allied health services, personal care (assistance with bathing, dressing and eating), Meals on Wheels and other food services, home help (assistance with housework, laundry and shopping), home modification and maintenance, transport, counselling and social support. Home and Community Care services are usually provided by local councils, community health centres and community organisations.

Κοινοτική Φροντίδα (Community Care)

Οι περισσότεροι ηλικιωμένοι προτιμούν να συνεχίσουν να ζουν στο σπίτι τους, αλλά μερικοί άνθρωποι μπορεί να δυσκολεύονται χωρίς βοήθεια. Υπάρχουν διάφορες υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων που βοηθούν τους ηλικιωμένους να συνεχίσουν να ζουν στο σπίτι τους. Αυτό το είδος φροντίδας είναι γνωστό ως «Κοινοτική Φροντίδα» και υπάρχουν τέσσερις διαφορετικές επιλογές, ανάλογα τις ανάγκες σας:

Οικιακή και Κοινοτική Φροντίδα (Home and Community Care - HACC)

Η Οικιακή και Κοινοτική Φροντίδα παρέχει βασικές υπηρεσίες υποστήριξης για αδύναμους ηλικιωμένους ανθρώπους που αντιμετωπίζουν δυσκολίες στις καθημερινές τους ασχολίες αλλά επιθυμούν να συνεχίσουν να ζουν ανεξάρτητα στο σπίτι.

Οι υπηρεσίες μπορεί να περιλαμβάνουν: νοσηλευτικές και παραϊατρικές υπηρεσίες, προσωπική φροντίδα (βοήθεια στο μπάνιο, ντύσιμο και φαγητό), Κατ' Οίκον Διανομή Γευμάτων και άλλες υπηρεσίες γευμάτων, οικιακή βοήθεια (βοήθεια με τις δουλειές του σπιτιού, πλύσιμο ρούχων και ψώνια), μετατροπές και συντήρηση σπιτιού, μεταφορά, παροχή συμβουλών και κοινωνική υποστήριξη. Οι υπηρεσίες Οικιακής και Κοινοτικής Φροντίδας παρέχονται συνήθως από τους δήμους, τα κοινοτικά κέντρα υγείας και κοινοτικούς οργανισμούς.

Community Aged Care Packages (CACP)

Community Aged Care Packages provide services to frail aged people with more complex care needs, or who require a greater range of services to help them continue living at home.

The packages of services are flexible and designed to suit individual needs, and may include: personal care (assistance with bathing, dressing and eating), meal preparation, home help (assistance with housework, laundry and shopping), gardening, transport and social support. These services are planned and coordinated by an approved aged care service provider. Eligibility for Community Aged Care Packages is determined by an *Aged Care Assessment Team* (see page 9).

Extended Aged Care at Home Packages (EACH)

Extended Aged Care at Home Packages provide services to people who need more help than a Community Aged Care Package can provide.

The packages of services are flexible and designed to suit individual needs, and may include: nursing and allied health services, personal care (assistance with bathing, dressing and eating), home help (assistance with housework, laundry and shopping), transport and social support. These services are planned and coordinated by an approved aged care service provider. Eligibility for Extended Aged Care at Home Packages is determined by an *Aged Care Assessment Team* (see page 9).

Πακέτα Κοινωνικής Φροντίδας Ηλικιωμένων (Community Aged Care Packages - CACP)

Τα Πακέτα Κοινωνικής Φροντίδας Ηλικιωμένων παρέχουν υπηρεσίες σε αδύναμα ηλικιωμένα άτομα με πολύπλοκες ανάγκες φροντίδας, ή που χρειάζονται μια ευρύτερη σειρά υπηρεσιών για να τους βοηθήσουν να συνεχίσουν να ζουν στο σπίτι.

Τα πακέτα υπηρεσιών είναι ευέλικτα και έχουν σχεδιαστεί για να καλύπτουν τις ατομικές ανάγκες και μπορεί να περιλαμβάνουν: προσωπική φροντίδα (βοήθεια με το μπάνιο, ντύσιμο και φαγητό), προετοιμασία φαγητού, οικιακή βοήθεια (βοήθεια με τις δουλειές του σπιτιού, πλύσιμο ρούχων και ψώνια), δουλειές στον κήπο, μεταφορά και κοινωνική υποστήριξη. Αυτές οι υπηρεσίες προγραμματίζονται και συντονίζονται από εγκεκριμένο χορηγό υπηρεσιών φροντίδας ηλικιωμένων. Η δικαιοδοσία για τα Πακέτα Κοινωνική Φροντίδας Ηλικιωμένων αποφασίζεται από την *Ομάδα Αξιολόγησης Αναγκών Φροντίδας Ηλικιωμένων* (Aged Care Assessment Team) (βλέπε σελίδα 9).

Εκτεταμένη Φροντίδα Ηλικιωμένων στο Σπίτι (Extended Aged Care at Home - EACH)

Τα Πακέτα Εκτεταμένης Φροντίδας Ηλικιωμένων στο Σπίτι παρέχουν υπηρεσίες σε άτομα που χρειάζονται περισσότερη βοήθεια απ' ό,τι μπορεί να προσφέρει το Πακέτο Κοινωνικής Φροντίδας Ηλικιωμένων.

Τα πακέτα υπηρεσιών είναι ευέλικτα και έχουν σχεδιαστεί για να καλύπτουν τις ατομικές ανάγκες και μπορεί να περιλαμβάνουν: νοσηλευτικές και παραϊατρικές υπηρεσίες, προσωπική φροντίδα (βοήθεια με το μπάνιο, ντύσιμο και φαγητό), οικιακή βοήθεια (βοήθεια με τις δουλειές του σπιτιού, πλύσιμο ρούχων και ψώνια), μεταφορά και κοινωνική υποστήριξη. Αυτές οι υπηρεσίες προγραμματίζονται και συντονίζονται από εγκεκριμένο χορηγό υπηρεσιών φροντίδας

Extended Aged Care at Home Packages Dementia (EACH D)

Extended Aged Care at Home Packages Dementia provide services to people living with dementia. The packages of services are flexible and designed to suit individual needs, and may include: nursing and allied health services, personal care (assistance with bathing, dressing and eating), home help (assistance with housework, laundry and shopping), transport and social support.

These Services are planned and coordinated by an approved aged care service provider. Eligibility for Extended Aged Care at Home Packages Dementia is determined by an *Aged Care Assessment Team* (see page 9).

For more information about Community Care and how to find a service that meets your needs, call the **Commonwealth Carelink Centre** on **1800 052 222**.

ηλικιωμένων. Η δικαιοδοσία για τα Πακέτα Εκτεταμένης Φροντίδας Ηλικιωμένων στο Σπίτι αποφασίζεται από την *Ομάδα Αξιολόγησης Αναγκών Φροντίδας Ηλικιωμένων* (Aged Care Assessment Team) (βλέπε σελίδα 9).

Πακέτα Εκτεταμένης Φροντίδας Ηλικιωμένων με Άνοια στο Σπίτι (Extended Aged Care at Home Packages Dementia (EACH D))

Τα πακέτα Εκτεταμένης Φροντίδας Ηλικιωμένων με Άνοια στο Σπίτι παρέχουν υπηρεσίες σε άτομα με άνοια. Τα πακέτα υπηρεσιών είναι ευέλικτα και έχουν σχεδιαστεί για να καλύπτουν τις ατομικές ανάγκες και μπορεί να περιλαμβάνουν: νοσηλευτικές και παραϊατρικές υπηρεσίες, προσωπική φροντίδα (βοήθεια με το μπάνιο, ντύσιμο και φαγητό), οικιακή βοήθεια (βοήθεια με τις δουλειές του σπιτιού, πλύσιμο ρούχων και ψώνια), μεταφορά και κοινωνική υποστήριξη.

Αυτές οι υπηρεσίες προγραμματίζονται και συντονίζονται από εγκεκριμένο χορηγό υπηρεσιών φροντίδας ηλικιωμένων. Η δικαιοδοσία για τα Πακέτα Κοινωνικής Φροντίδας Ηλικιωμένων με Άνοια στο Σπίτι αποφασίζεται από την *Ομάδα Αξιολόγησης Αναγκών Φροντίδας Ηλικιωμένων* (Aged Care Assessment Team) (βλέπε σελίδα 9).

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την Κοινωνική Φροντίδα και πώς να βρείτε μια υπηρεσία που καλύπτει τις ανάγκες σας, τηλεφωνήστε στο **Ομοσπονδιακό Κέντρο Πληροφοριών Φροντίδας Ηλικιωμένων (Commonwealth Carelink Centre)** στο **1800 052 222**.

Respite Care

Respite Care is short-term care, which enables the older person and their carer to have a break from their normal routine. Many older people are cared for by family members at home. It is important that carers are supported in this valuable role, especially as many carers are themselves elderly. Respite Care supports the carer to have a break from their caring responsibilities, while also helping the older person to continue living at home.

Respite Care provides care services to the older person on a temporary basis, which enables the carer to rest, attend to other responsibilities (eg shopping), or to have a holiday. It is usually planned in advance, but may be arranged in an emergency (eg if the carer is unwell).

Respite care may also be accessed by older people who live on their own and feel unable to look after themselves and need a break. It can be provided in the older person's home, in day-care centres or in Residential Care. Respite Care is provided through Home and Community Care, the National Respite for Carers Program and Residential Care. Access to Respite Care is based on eligibility, priority and need.

For more information about Respite Care and other support services for carers, call the **Commonwealth Carers' Respite Centre** on **1800 059 059**.

Φροντίδα Ανάπαυλας (Respite Care)

Η Φροντίδα Ανάπαυλας είναι βραχυπρόθεσμη φροντίδα, η οποία επιτρέπει στο ηλικιωμένο άτομο και στο φροντιστή του να έχουν μια μικρή διακοπή από την κανονική τους ρουτίνα. Πολλοί ηλικιωμένοι φροντίζονται από οικογενειακά μέλη στο σπίτι. Είναι σημαντικό ότι οι φροντιστές υποστηρίζονται σ' αυτόν τον πολύτιμο ρόλο, ειδικά καθώς πολλοί φροντιστές είναι οι ίδιοι ηλικιωμένοι. Η Φροντίδα Ανάπαυλας στηρίζει το φροντιστή παρέχοντάς του ένα μικρό διάλειμμα από την ευθύνη της φροντίδας, ενώ επίσης βοηθά το ηλικιωμένο άτομο να συνεχίσει να ζει στο σπίτι.

Η Φροντίδα Ανάπαυλας παρέχει υπηρεσίες φροντίδας στο ηλικιωμένο άτομο σε προσωρινή βάση, που επιτρέπει στο φροντιστή να ξεκουραστεί, να ασχοληθεί με άλλες ασχολίες (π.χ. ψώνια), ή να πάει για διακοπές. Συνήθως προγραμματίζεται εκ των προτέρων, αλλά μπορεί να κανονιστεί σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης (π.χ. εάν ο φροντιστής είναι αδιάθετος).

Φροντίδα Ανάπαυλας μπορούν επίσης να ζητήσουν ηλικιωμένοι που ζουν μόνοι τους και πιστεύουν ότι δεν μπορούν να φροντίσουν τον εαυτό τους και χρειάζονται βοήθεια. Μπορεί να παρασχεθεί στο σπίτι του ηλικιωμένου ατόμου, σε ημερήσια κέντρα φροντίδας ή σε ίδρυμα φροντίδας. Η Φροντίδα Ανάπαυλας παρέχεται από την Οικιακή και Κοινωνική Φροντίδα, το Εθνικό Πρόγραμμα Ανάπαυλας Φροντιστών (National Respite for Carers Program) και την Ιδρυματική Φροντίδα. Η πρόσβαση στη Φροντίδα Ανάπαυλας βασίζεται στη δικαιοδοσία, προτεραιότητα και ανάγκη.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη Φροντίδα Ανάπαυλας και άλλες υπηρεσίες στήριξης φροντιστών, τηλεφωνήστε στο **Ομοσπονδιακό Κέντρο Ανάπαυλας Φροντιστών (Commonwealth Carers' Respite Centre)** στο **1800 059 059**.

Residential Care

As an older person's level of frailty increases, it may no longer be an option for them to continue living in their own home and an aged care home may need to be considered. Aged care homes are also known as 'Residential Care'.

There are two types of Residential Care: low-level care and high-level care. Both levels of care provide a range of specified services, including: accommodation, basic furnishings, laundry, cleaning, meals and refreshments, staff to help at all times, personal care (assistance with bathing, dressing and eating), occasional nursing care and social activities.

High-level care is designed for people who are very frail, require 24-hour assistance and on-going nursing care. Some aged care homes provide low-level care and high-level care, enabling people to stay in the same home even if their care needs change. This is known as 'ageing in place'. Aged care homes are run by approved aged care service providers. Eligibility for Residential Care is determined by an *Aged Care Assessment Team* (see page 9).

For more information about Residential Care and how to find a home that meets your needs, call the **Commonwealth Carelink Centre** on **1800 052 222** or the **Aged Care Information Line** on **1800 500 853**.

Ιδρυματική Φροντίδα (Residential Care)

Καθώς το επίπεδο αδυναμίας ενός ηλικιωμένου ατόμου αυξάνεται, ίσως να μην αποτελεί πλέον επιλογή για το άτομο να συνεχίσει να ζει στο σπίτι του και ίσως πρέπει να εξεταστεί η λύση ενός γηροκομείου. Τα γηροκομεία είναι επίσης γνωστά και ως «ιδρυματική Φροντίδα».

Υπάρχουν δύο είδη Ιδρυματικής Φροντίδας: βασική γηροκομική φροντίδα και γηριατρική φροντίδα. Και οι δύο κλίμακες φροντίδας παρέχουν μια σειρά συγκεκριμένων υπηρεσιών, που περιλαμβάνουν: στέγαση, βασική επίπλωση, πλύσιμο ρούχων, καθαριότητα, γεύματα και ροφήματα, προσωπικό που βοηθά ανά πάσα στιγμή, προσωπική φροντίδα (βοήθεια με το μπάνιο, ντύσιμο και φαγητό), περιστασιακή νοσηλευτική φροντίδα και κοινωνικές δραστηριότητες.

Η γηριατρική φροντίδα είναι σχεδιασμένη για ανθρώπους που είναι πολύ αδύναμοι, χρειάζονται εικοσιτετράωρη βοήθεια και συνεχή νοσηλευτική φροντίδα. Μερικά ιδρύματα φροντίδας ηλικιωμένων παρέχουν βασική γηροκομική φροντίδα και γηριατρική φροντίδα, επιτρέποντας στους ανθρώπους να παραμείνουν στο ίδιο ίδρυμα ακόμα κι όταν αλλάξουν οι ανάγκες φροντίδας τους. Αυτό είναι γνωστό ως «γερνάω στο ίδιο μέρος». Τα ιδρύματα φροντίδας ηλικιωμένων λειτουργούν από εγκεκριμένους χορηγούς υπηρεσιών φροντίδας ηλικιωμένων. Η δικαιοδοσία για Ιδρυματική Φροντίδα αποφασίζεται από την *Ομάδα Αξιολόγησης Αναγκών Φροντίδας Ηλικιωμένων* (βλέπε σελίδα 9).

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την Ιδρυματική Φροντίδα και πώς να βρείτε κάποιο γηροκομείο που καλύπτει τις ανάγκες σας, τηλεφωνήστε στο **Ομοσπονδιακό Κέντρο Πληροφοριών Φροντίδας Ηλικιωμένων (Commonwealth Carelink Centre)** στο **1800 052 222** ή στη **Γραμμή Πληροφοριών Φροντίδας Ηλικιωμένων (Aged Care Information Line)** στο **1800 500 853**.

Aged Care Assessment Team (ACAT)

The first step in accessing most government-subsidised aged care services is to receive an assessment by the Aged Care Assessment Team (ACAT). Eligibility for Community Aged Care Packages, Extended Aged Care at Home Packages and Residential Care is determined by an ACAT assessment, which determines eligibility by assessing a person's needs.

This is a free and confidential service, and the process is not as daunting as it may sound. An ACAT representative (usually a doctor, nurse, social worker or other health care professional) will assess your situation and specific care needs.

You will be informed about the services you are eligible to receive and how to find a service that meets your needs. You may choose to have a relative or friend with you during the assessment. You also have the right to ask ACAT to provide an interpreter. If you are not satisfied with the outcome of the assessment, you have the right to appeal the decision.

To arrange an ACAT assessment, you can ask your doctor for a referral or call the Commonwealth Carelink Centre on 1800 052 222.

Ομάδα Αξιολόγησης Αναγκών Φροντίδας Ηλικιωμένων (Aged Care Assessment Team - ACAT)

Το πρώτο βήμα για πρόσβαση στις περισσότερες κρατικά επιδοτούμενες υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων είναι να υποβληθείτε σε μια αξιολόγηση από την Ομάδα Αξιολόγησης Αναγκών Φροντίδας Ηλικιωμένων (ACAT). Η δικαιοδοσία για Πακέτα Κοινωνικής Φροντίδας Ηλικιωμένων, Πακέτα Εκτεταμένης Φροντίδας Ηλικιωμένων στο Σπίτι και Ιδρυματική Φροντίδα αποφασίζεται με μια αξιολόγηση από την Ομάδα ACAT, που αποφασίζει τη δικαιοδοσία αξιολογώντας τις ανάγκες του ατόμου.

Αυτή είναι μια δωρεάν και εμπιστευτική υπηρεσία και η διαδικασία δεν είναι τόσο δύσκολη όσο ακούγεται. Ένας αντιπρόσωπος της Ομάδας ACAT (συνήθως γιατρός, νοσοκόμα, κοινωνικός λειτουργός ή άλλος επαγγελματίας υγειονομικής περίθαλψης) θα αξιολογήσει την κατάστασή σας και τις συγκεκριμένες ανάγκες φροντίδας σας.

Θα ενημερωθείτε για τις υπηρεσίες που δικαιούστε να λάβετε και πώς να βρείτε μια υπηρεσία που ικανοποιεί τις ανάγκες σας. Αν θέλετε, μπορείτε να έχετε μαζί σας κάποιον συγγενή ή φίλο κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης. Έχετε επίσης το δικαίωμα να ζητήσετε από την Ομάδα ACAT να φέρει διερμηνέα. Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με την έκβαση της αξιολόγησης, έχετε το δικαίωμα να ασκήσετε έφεση στην απόφαση.

Για να κανονίσετε μια αξιολόγηση ACAT, μπορείτε να ζητήσετε απ' το γιατρό σας μια παραπομπή ή να τηλεφωνήσετε στο Ομοσπονδιακό Κέντρο Πληροφοριών Φροντίδας Ηλικιωμένων στο 1800 052 222.

Fees & Charges

The cost of receiving aged care services is based on a person's assessed care needs and their ability to pay. Special consideration is given to people who are financially disadvantaged. It is important to know that you will not be denied access to a service if you are unable to pay. All people receive the same quality of care regardless of the level of fees paid. To find out more about fees and charges, contact the Aged and Community Care Information Line on 1800 500 853.

Your Rights & Responsibilities

Aged care service providers are obliged to inform you of your rights and responsibilities regarding the services you are receiving. Whether you are receiving Residential Care or Community Care, it is important to be aware of your rights, which include the right to:

- Be informed about your rights;
- Be involved and informed about all decisions related to your care;
- Be in charge of your life, your money and your possessions;
- Be treated with dignity and respect;
- Continue your cultural or religious practices and retain the language of your choice without discrimination;
- Good quality care that meets your needs;
- Complain and take steps to sort out any problems;
- Privacy.

Αμοιβές & χρεώσεις

Το κόστος λήψης υπηρεσιών φροντίδας ηλικιωμένων βασίζεται στις αξιολογημένες ανάγκες φροντίδας ενός ατόμου και τη δυνατότητά του να πληρώσει. Ιδιαίτερη μέριμνα δίνεται σε ανθρώπους που μειονεκτούν οικονομικά. Είναι σημαντικό να γνωρίζετε ότι δεν θα σας αρνηθούν την πρόσβαση σε μια υπηρεσία εάν δεν μπορείτε να πληρώσετε. Όλοι οι άνθρωποι λαβαίνουν την ίδια ποιότητα φροντίδας ανεξάρτητα απ' το ποσό της χρέωσης που πληρώνουν. Για περισσότερες πληροφορίες για τις χρεώσεις και αμοιβές, επικοινωνήστε με τη Γραμμή Πληροφοριών Κοινοτικής Φροντίδας Ηλικιωμένων (Aged and Community Care Information Line) στο 1800 500 853.

Τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις σας

Οι χορηγοί υπηρεσιών φροντίδας ηλικιωμένων είναι υποχρεωμένοι να σας ενημερώνουν για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις σας σχετικά με τις υπηρεσίες που λαβαίνετε. Ανεξάρτητα αν λαβαίνετε Ιδρυματική Φροντίδα ή Κοινοτική Φροντίδα, είναι σημαντικό να γνωρίζετε τα δικαιώματά σας, στα οποία περιλαμβάνεται το δικαίωμα:

- Να σας ενημερώνουν για τα δικαιώματά σας,
- Να συμμετέχετε και να ενημερώνεστε για τις αποφάσεις που αφορούν τη φροντίδα σας,
- Να έχετε τον έλεγχο της ζωής σας, των χρημάτων και της περιουσίας σας,
- Να σας συμπεριφέρονται με αξιοπρέπεια και σεβασμό,
- Να συνεχίσετε να ασκείτε τις πολιτισμικές και θρησκευτικές σας πρακτικές και να διατηρείτε τη γλώσσα της αρεσκείας σας, χωρίς διακρίσεις,

For more information about your rights and responsibilities regarding aged care services, contact the National Aged Care Advocacy Line on 1800 700 600.

Concerns and Complaints

If you have a concern or complaint about the quality of care or services you are receiving, you may like to discuss this with the Manager of the aged care service. If you are uncomfortable doing this, or you do not like how your complaint has been handled, you can contact the Aged Care Complaints Investigation Scheme on 1800 550 552. This is a free and confidential service.

- Να λαβαίνετε ποιοτική φροντίδα που ικανοποιεί τις ανάγκες σας,
- Να προβαίνετε σε παράπονα και ενέργειες για να επιλύσετε τυχόν προβλήματα,
- Να προστατεύονται τα προσωπικά σας δεδομένα.

Για περισσότερες πληροφορίες για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις σας που αφορούν τις υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων, επικοινωνήστε με την Εθνική Γραμμή Συνηγορίας Φροντίδας Ηλικιωμένων (National Aged Care Advocacy Line) στο 1800 700 600.

Προβλήματα και παράπονα

Αν έχετε κάποιο πρόβλημα ή παράπονο για την ποιότητα της φροντίδας ή των υπηρεσιών που λαβαίνετε, μπορείτε να το συζητήσετε με το Διευθυντή της υπηρεσίας φροντίδας ηλικιωμένων. Εάν δεν αισθάνεστε άνετα να το κάνετε αυτό, ή δεν σας αρέσει ο τρόπος που χειρίστηκαν το παράπονό σας, μπορείτε να επικοινωνήσετε με Σύστημα Διερεύνησης Παραπόνων Φροντίδας Ηλικιωμένων (Aged Care Complaints Investigation Scheme) στο 1800 550 552. Αυτή είναι μια δωρεάν και εμπιστευτική υπηρεσία.

Useful Contact Numbers

If you need an interpreter to help you to communicate over the phone, call the **Translating and Interpreting Service** on **13 14 50**. This is a free service.

Note that calls to numbers beginning with '1800' are free, except when made from mobile phones.

Aged Care Complaints Investigation Scheme: 1800 550 552

The Aged Care Complaints Investigation Scheme investigates complaints and concerns about government-subsidised aged care services, including community care, respite care and residential care. Contact the Aged Care Complaints Investigation Scheme if you have a concern or complaint about the services you are receiving. Complaints can be made anonymously. This is a free service.

Aged Care Information Line: 1800 500 853

The Aged Care Information Line provides information about aged care services, including information on fees and charges, incoming testing and financial assistance.

Χρήσιμοι αριθμοί επικοινωνίας

Αν χρειάζεστε διερμηνέα για να σας βοηθήσει να συνεννοηθείτε απ' το τηλέφωνο, καλέστε την **Υπηρεσία Διερμηνέων και Μεταφραστών (Translating and Interpreting Service)** στο **13 14 50**. Αυτή είναι μια δωρεάν υπηρεσία.

Σημείωση: κλήσεις που γίνονται σε αριθμούς που αρχίζουν από '1800' είναι δωρεάν εκτός όταν γίνονται από κινητά τηλέφωνα.

Σύστημα Διερεύνησης Παραπόνων Φροντίδας Ηλικιωμένων (Aged Care Complaints Investigation Scheme): 1800 550 552

Το Σύστημα Διερεύνησης Παραπόνων Φροντίδας Ηλικιωμένων διερευνά προβλήματα και παράπονα που αφορούν κρατικά επιδοτούμενες υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων, στις οποίες περιλαμβάνονται η κοινοτική φροντίδα, φροντίδα ανάπαυλας και ιδρυματική φροντίδα. Επικοινωνήστε με το Σύστημα Διερεύνησης Παραπόνων Φροντίδας Ηλικιωμένων αν έχετε κάποιο πρόβλημα ή παράπονο για τις υπηρεσίες που λαβαίνετε. Τα παράπονα μπορούν να γίνουν ανώνυμα. Αυτή είναι μια δωρεάν υπηρεσία.

Γραμμή Πληροφοριών Φροντίδας Ηλικιωμένων (Aged Care Information Line): 1800 500 853

Η Γραμμή Πληροφοριών Φροντίδας Ηλικιωμένων παρέχει πληροφορίες για τις υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων, περιλαμβανομένων πληροφοριών για τις αμοιβές και χρεώσεις, εξέταση του εισοδήματος και οικονομική βοήθεια.

Centrelink - Disability, Sickness and Carers: 13 27 17

Call this number for disability, sickness and carer enquiries, including Disability Support Pension, Mobility Allowance, Carer Payment, Carer Allowance and Sickness Allowance.

Centrelink - Multilingual Call: 13 12 02

Call this number to speak to Centrelink employees in your preferred language.

Centrelink - Retirement Services: 13 23 00

Call this number for retirement enquiries, including Age Pension, Pensioner Concession Cards, Commonwealth Seniors Health Card, and for enquiries regarding income assessment for residential care fees. You can also call this number to access Centrelink's Financial Information Service, which is a free and independent service available to everyone in the community (even if you are not receiving a pension or benefit).

Centrelink - αναπηρία, ασθένεια και φροντιστές: 13 27 17

Καλέστε αυτόν τον αριθμό για πληροφορίες σχετικά με την αναπηρία, ασθένεια και φροντιστές, περιλαμβανομένων πληροφοριών για την Αναπηρική Σύμβαση (Disability Support Pension), Επίδομα Μετακίνησης (Mobility Allowance), Πληρωμή Φροντιστή (Carer Payment), Επίδομα Φροντιστή (Carer Allowance) και Επίδομα Ασθένειας (Sickness Allowance).

Centrelink - Πολυγλωσσική γραμμή: 13 12 02

Καλέστε αυτόν τον αριθμό για να μιλήσετε με υπαλλήλους του Centrelink στη γλώσσα που προτιμάτε.

Centrelink - Υπηρεσίες συνταξιοδότησης: 13 23 00

Καλέστε αυτόν τον αριθμό για θέματα συνταξιοδότησης, όπως Σύμβαση Γήρατος (Age Pension), Κάρτες Εκπτώσεων Συνταξιούχων (Pensioner Concession Cards), Κοινοπολιτειακή Κάρτα Υγείας Ηλικιωμένων (Commonwealth Seniors Health Card) και για πληροφορίες που αφορούν την εξέταση εισοδήματος για πληρωμή των χρεώσεων ιδρυματικής φροντίδας. Μπορείτε επίσης να καλέσετε αυτόν τον αριθμό για να μιλήσετε με την Υπηρεσία Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών Centrelink (Financial Information Service) που είναι μια δωρεάν και ανεξάρτητη υπηρεσία που παρέχεται σε όλους (ακόμη κι αν δεν παίρνετε κάποια σύνταξη ή επίδομα).

Commonwealth Carelink Centre: 1800 052 222

The Commonwealth Carelink Centre provides a single point of contact for information about aged care services. Contact the Commonwealth Carelink Centre to find out what aged care services are available in your area or anywhere in Australia, as well as information on costs, assessment procedures and eligibility criteria. This is a free and confidential service.

Commonwealth Carers' Respite Centre: 1800 059 059

The Commonwealth Carer Respite Centre coordinates access to respite services in your local area, provides information and advice about respite options, help with organising emergency or planned respite, and financial assistance for short-term or emergency respite. This is a 24-hour service.

National Aged Care Advocacy Line: 1800 700 600

Contact the National Aged Care Advocacy Line to find your local advocacy service. Advocacy services help to promote your rights in relation to aged care services and can increase your involvement in decision-making processes. These services may play an important role in supporting you through a complaint process and advising you of your 5 rights in negotiations with aged care service providers. This is a free and confidential service.

Ομοσπονδιακό Κέντρο Πληροφοριών Φροντίδας Ηλικιωμένων: 1800 052 222

Το Ομοσπονδιακό Κέντρο Πληροφοριών Φροντίδας Ηλικιωμένων είναι ένα κεντρικό σημείο παροχής πληροφοριών που αφορούν τις υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων. Επικοινωνήστε με το Ομοσπονδιακό Κέντρο Πληροφοριών Φροντίδας Ηλικιωμένων για να βρείτε ποιες υπηρεσίες διατίθενται στην περιοχή σας ή οπουδήποτε στην Αυστραλία, καθώς επίσης και πληροφορίες για τις χρεώσεις, διαδικασίες αξιολόγησης και κριτήρια δικαιοδοσίας. Αυτή είναι μια δωρεάν και εμπιστευτική υπηρεσία.

Ομοσπονδιακό Κέντρο Ανάπαυλας Φροντιστών: 1800 059 059

Το Ομοσπονδιακό Κέντρο Ανάπαυλας Φροντιστών συντονίζει την πρόσβαση σε υπηρεσίες ανάπαυλας στην περιοχή σας, παρέχει πληροφορίες και συμβουλές για επιλογές ανάπαυλας, βοήθεια για να κανονίσετε έκτακτη ή προγραμματισμένη ανάπαυλα και οικονομική βοήθεια για βραχυπρόθεσμη ή έκτακτη ανάπαυλα. Αυτή είναι μια 24ωρη υπηρεσία.

Εθνική Γραμμή Συνηγορίας Φροντίδας Ηλικιωμένων: 1800 700 600

Επικοινωνήστε με την Εθνική Γραμμή Συνηγορίας Φροντίδας Ηλικιωμένων για να βρείτε την τοπική σας υπηρεσία συνηγορίας. Οι υπηρεσίες συνηγορίας βοηθούν στην υπεράσπιση των δικαιωμάτων σας όσον αφορά τις υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων και μπορούν να σας βοηθήσουν να συμμετέχετε περισσότερο στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων. Αυτές οι υπηρεσίες μπορεί να παίξουν σημαντικό ρόλο για να σας υποστηρίξουν κατά τη διαδικασία ενός παραπόνου και να σας ενημερώσουν για τα δικαιώματά σας κατά τις διαπραγματεύσεις με τους

χορηγούς υπηρεσιών φροντίδας ηλικιωμένων. Αυτή είναι μια δωρεάν και εμπιστευτική υπηρεσία.

National Dementia Helpline: 1800 100 500

The National Dementia Helpline is a 24-hour national telephone and support service run by Alzheimer's Australia. It provides support, practical information and advice, as well as information on the full range of services provided by Alzheimer's Australia. This is a free and confidential service.

Εθνική Γραμμή Πληροφοριών για την Άνοια (National Dementia Helpline): 1800 100 500

Η Εθνική Γραμμή Πληροφοριών για την Άνοια είναι μια 24ωρη εθνική τηλεφωνική υπηρεσία υποστήριξης που διαχειρίζεται ο οργανισμός Αλζχάιμερ Αυστραλίας (Alzheimer's Australia). Παρέχει στήριξη, πρακτικές πληροφορίες και συμβουλές, καθώς επίσης και πληροφορίες για όλες τις υπηρεσίες που παρέχει ο οργανισμός Αλζχάιμερ Αυστραλίας. Αυτή είναι μια δωρεάν και εμπιστευτική υπηρεσία.