



SERBIAN SOCIAL SERVICES AND SUPPORT Inc.

Incorporation No. A0100287H

СРПСКИ СОЦИЈАЛНИ СЕРВИС И САРАДЊА ИНК.



DOBRODOŠLI U SRPSKI SOCIJALNI SERVIS I SARADNJU INK.

Poštovani klijenti,

Dobrodošli u našu organizaciju sa željom da vam damo neke informacije o tome koje usluge možete dobiti od nas.

Svaki novi klijent treba da se registruje preko My Aged Care (MAC) – Moja kućna nega i kada dobijemo vašu uputnicu, kontaktiraćemo vas i tokom razgovora ćemo utvrditi da li ispunjavate uslove za naše usluge. Kada završimo našu usmenu procenu, imaćemo nekoliko formulara za potpisivanje, a neki pamfleti će vam biti dati u ovom korisnom početnom paketu koji ćemo vam obezbediti.

Kada svi formulari budu popunjeni (npr. Ugovor o pružanju usluga, Plan nege, Izjava o pravima na brigu o starim licima, Saglasnosti itd.) i potpisani, postaćete naš registrovani klijent.

Početkom svakog meseca dobijaćete raspored (sa datumom, vremenom i lokacijom) naših grupnih aktivnosti. Ove aktivnosti se nazivaju Grupna socijalna podrška. Takođe ćemo uključiti neke aktuelne informacije u vezi sa ostalim uslugama ili bilo kojim promenama koje se trenutno dešavaju u Moja kućna nega i sve ovo će biti poslato direktno vama (na vašu kućnu adresu).



Svi naši klijenti su takođe naši članovi i naplaćujemo dobrovoljnu godišnju članarinu of 10 dolara.

Aktivnosti grupne socijalne podrške uključuju izlete, ekskurzije, prezentacije itd., a aktivnosti individualne socijalne podrške pružaju usluge kao što su odvođenje na preglede kod lekara, pomoć pri kupovinu, telefonske pozive ili posete kod kuće.

Naknade za Grupnu socijalnu podršku / doprinos klijenata:

Grupna okupljanja	\$5.00 po aktivnosti
Ekskurzija, piknik	Bićete obavešteni

Naknade za individualnu socijalnu podršku / doprinos klijenata (gde je primenjivo):

Pomoć pri obavljanju kupovine (uključujući i prevoz do prodavnica)	\$5.00 po aktivnosti
Poseta klijenta kod kuće	\$0.00 po aktivnosti
Telefonski pozivi za proveru dobrobiti	\$0.00 po aktivnosti

*Cene ne uključuju PDV - taksu

Vaša privatnost se poštuje, a lični podaci su poverljivi.

Da biste mogli da imenujete svog donosioca odluka o medicinskom lečenju, morate biti punoletni i imati sposobnost donošenja odluka da to učinite. Koga god da izaberete treba da bude neko kome verujete da će poštovati vaše vrednosti i želje. Formular “Imenovanje donosioca odluke o medicinskom lečenju” dostupan je na veb stranici [Advance care planning forms \(health.vic.gov.au\)](http://Advance%20care%20planning%20forms%20(health.vic.gov.au)), a i deo je našeg paketa dobrodošlice.

Možete koristiti zastupnika po svom izboru da nas kontaktiraju u vaše ime. Ovo može biti član porodice, prijatelj ili zastupnička služba. Naša organizacija će prihvatiti zastupnike kao predstavnike vaših interesa.

Želimo da vas ohrabrimo da podnesete žalbu ako vam se ne sviđa na koji način vam se pružaju usluge, ako se ne slažete sa donetom odlukom ili ako smatrate da je vaša poverljivost i privatnost narušena. Vaša povratna informacija je važna da bi osigurali da naše usluge i dalje zadovoljavaju vaše potrebe i da bi se obezbedio kontinuirani kvalitet programa. Direktora i naše osoblje će preduzeti korake da osigura da se osećate prijatno i da nastavite sa našim uslugama i nakon podnošenja žalbe.

Ako nakon obraćanja članu osoblja, direktora ili članovima upravnog odbora, problem i dalje nije rešen, korisnik naših usluga može kontaktirati ova odeljenja/organizacije:

- **Older Persons Advocacy Network (Mreža za zastupanje starijih osoba) on:** 1800 700 600
- **My Aged Care** on 1800 200 422 ili pišite na: My Aged Care Complaints PO Box 1237 Runaway Bay QLD 4216
- Korisnik usluga može pozvati 1800 951 822 za anonimnu žalbu, e- mail info: info@agecarequality.gov.au ili poslati pismo na: Aged Care Quality and Safety Commission (Komisija za kvalitet i bezbednost brige o starima), GPO Box 9819, Melbourne VIC 3001.

Slobodno nas pozovite i porazgovarajte o pitanjima koja imate.

Još jednom dobrodošli u SSSS Ink. i nadamo se da će vam naše usluge pružiti društvenu podršku i sjajna prijateljstva sa vašim vršnjacima.

Srdačan pozdrav,

Osoblje i volonteri iz SSSS Ink.

Telefon: 03 9356 4555 / 03 9793 2100

Radno vreme kancelarija

St Albans od ponedeljka do petka 9 do 17 časova
Dandenong ponedeljak i utorak 10 do 17.30 časova
i sreda 10 do 15.00 časova



Paket dobrodošlice uključuje:

1. Izjava o pravima na brigu o starim licima (engleski i srpski)
2. Etički kodeks za sektor nege starijih osoba (engleski i srpski)
3. CHSP Ugovor o uslugama
4. Upitnik za povratne informacije
5. SSSS Inc. Proces za žalbu
6. SSSS Inc. Proces za doprinos klijenata
7. Dobrodošli u SSSS Inc. (engleski i srpski)
8. Brošura Program za starije i izolovane osobe srpskog porekla
9. Raspored za Grupnu socijalnu podršku (trenutni)
10. Imenovanje donosioca odluke o medicinskom lečenju (engleski i srpski)
11. Poslovne kartice direktora i pomoćnika direktora
12. Spisak lekara,advokata koji govore srpski jezik i staračkih domova sa osobljem koje govori srpski jezik
13. Korisni telefonski brojevi za starije
14. Raskid ugovora o usluzi
15. Ostale dostupne usluge (Medicinska sestra po pozivu, Narušeni odnosi sa prijateljima-porodicom itd, Brošura o podršci za tugu i traumu zbog KOVIDA)

