



# Εργαζόμενοι/ες στη φροντίδα ηλικιωμένων

## Η φωνή σας για τη βελτίωση της φροντίδας ηλικιωμένων

Αυτό το ενημερωτικό δελτίο εξηγεί πώς η Επιτροπή Ποιότητας και Ασφάλειας Φροντίδας Ηλικιωμένων [Aged Care Quality and Safety Commission] (Επιτροπή) συνεργάζεται με τους εργαζόμενους σε υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων και τους υποστηρίζει.

### Όταν κάτι σας ανησυχεί

Η φωνή σας είναι μείζονος σημασίας για τη διασφάλιση της ασφάλειας και ευημερίας των ατόμων που λαμβάνουν φροντίδα ηλικιωμένων.

Αν ανησυχείτε για τον τρόπο με τον οποίο αντιμετωπίζεται ένα άτομο ή για τη φροντίδα που λαμβάνει, είναι σημαντικό να μιλήσετε σε κάποιον. Η Επιτροπή μπορεί να βοηθήσει. Υποστηρίζουμε τους ανθρώπους να εκφράζουν τις ανησυχίες τους

### Μέτρα για την προστασία σας

Εάν έχετε πληροφορίες για κάποιο σοβαρό ζήτημα στη φροντίδα ηλικιωμένων, σύμφωνα με το νόμο περί φροντίδας ηλικιωμένων, υπάρχουν μέτρα προστασίας που μπορεί να σας είναι διαθέσιμα. Αν θέλετε να μάθετε για αυτά τα μέτρα προστασίας, επικοινωνήστε μαζί μας στο 1800 951 822 (χωρίς χρέωση) ή καλέστε το σωματείο σας.

Όταν μοιράζετε τις πληροφορίες σας μαζί μας, μπορείτε να το κάνετε:

- **Ανώνυμα:** δεν χρειάζεται να μας δώσετε το όνομά σας.
- **Εμπιστευτικά:** μας δίνετε το όνομά σας, αλλά δεν το αποκαλύπτουμε σε κανέναν.
- **Ανοιχτά:** μας δίνετε το όνομά σας και μπορούμε να το μοιραστούμε με άλλους.

Παρακαλούμε πείτε μας ποια είναι για εσάς η καλύτερη επιλογή.

όσον αφορά τη φροντίδα ηλικιωμένων.

Ίσως να θελήσετε να μας μιλήσετε για:

- το πώς μεταχειρίζονται κάποιο ηλικιωμένο άτομο
- το πόσο καθαρά είναι τα αντικείμενα
- θέματα με το προσωπικό - όπως ο αριθμός ή η εμπειρία του προσωπικού
- τις ευθύνες του παρόχου σύμφωνα με τον νόμο περί φροντίδας ηλικιωμένων.

Η συζήτηση με εμάς μπορεί να βοηθήσει στη βελτίωση της ποιότητας και της ασφάλειας στη φροντίδα ηλικιωμένων στην Αυστραλία. Μπορεί επίσης να σας βοηθήσει να συνεργαστείτε με τον εργοδότη σας για να βεβαιωθείτε ότι ανταποκρίνεται στις υποχρεώσεις του ως πάροχος υπηρεσιών φροντίδας ηλικιωμένων.

Μπορείτε να μοιραστείτε μαζί μας πληροφορίες για πράγματα που σας προβληματίζουν σχετικά με τον εργοδότη σας και/ή σχετικά με τους εργαζόμενους στην υπηρεσία φροντίδας ηλικιωμένων όπου εργάζεστε.

### Πώς μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας

Μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας:

- **Τηλεφωνικά:** 1800 951 822 (χωρίς χρέωση)
- **Email:** [info@agedcarequality.gov.au](mailto:info@agedcarequality.gov.au)
- **Συμπληρώνοντας** την [ηλεκτρονική φόρμα επικοινωνίας](#)
- **Γράφοντας μια επιστολή:** Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819, στην πρωτεύουσα της πολιτείας σας.
- **Κάνοντας καταγγελία:** (ανοικτά, εμπιστευτικά ή ανώνυμα):
  - καλώντας μας στο 1800 951 822
  - γράφοντάς μας μια επιστολή ή ένα email, όπως αναφέρθηκε πιο πάνω
  - συμπληρώνοντας τη [φόρμα καταγγελίας στην ιστοσελίδα](#) μας.

- **Συζητώντας με τους Αξιολογητές Ποιότητας** όταν επισκέπτονται τον χώρο εργασίας σας. Οι Αξιολογητές Ποιότητας μιλούν με άτομα που λαμβάνουν φροντίδα ηλικιωμένων και με τους εκπροσώπους τους για να καταλάβουν πώς λειτουργεί ένας πάροχος. Επίσης, ελέγχουν έγγραφα και συζητούν με το προσωπικό για να στηρίξουν τις αξιολογήσεις. Η υπηρεσία πρέπει να παρέχει, όπου είναι δυνατό, έναν ιδιωτικό χώρο για τις συζητήσεις αυτές. Μπορείτε να μας μιλήσετε κατά τη διάρκεια της επίσκεψής μας στην υπηρεσία σας ή κάποια άλλη στιγμή. Εάν δεν αισθάνεστε άνετα να μιλήσετε με τους Αξιολογητές Ποιότητας όταν είστε στη δουλειά, μπορείτε να μας καλέσετε και να ζητήσετε μια εμπιστευτική συζήτηση με έναν Αξιολογητή Ποιότητας εκτός του χώρου σας - είτε πρόσωπο με πρόσωπο είτε μέσω τηλεφώνου.
- **Υποβάλλοντας Γνωστοποίηση στο Σύστημα Ανταπόκρισης σε Σοβαρά Περιστατικά [Serious Incident Response Scheme (SIRS)]** μέσω της [πύλης My Aged Care](#), εάν αυτό αποτελεί μέρος του ρόλου και των καθηκόντων σας. Εάν δεν είστε εξοικειωμένοι με το SIRS, ζητήστε από τον πάροχό σας να σας δώσει πληροφορίες και να σας εκπαιδεύσει. Περαιτέρω πληροφορίες είναι διαθέσιμες στον [ιστότοπο της Επιτροπής](#).

## Χρειάζεστε διερμηνέα;

Εάν χρειάζεστε διερμηνέα για να μιλήσετε μαζί μας, καλέστε την Υπηρεσία Μετάφρασης και Διερμηνείας στο **131 450** και ζητήστε την Επιτροπή Ποιότητας και Ασφάλειας Φροντίδας Ηλικιωμένων [Aged Care Quality and Safety Commission].

## Τι συμβαίνει όταν επικοινωνείτε μαζί μας

Όταν επικοινωνήσετε μαζί μας για να κάνετε μια καταγγελία ή να εκφράσετε τις ανησυχίες σας, εμείς θα:

- ακούσουμε προσεκτικά τις ανησυχίες σας
- συζητήσουμε για το αποτέλεσμα που επιδιώκετε
- εξηγήσουμε τι κάνουμε και πώς μπορούμε να βοηθήσουμε
- δουλέψουμε προς επίτευξη λύσης όσο πιο γρήγορα γίνεται
- όπου έχουμε τη δυνατότητα, θα επικοινωνήσουμε το αποτέλεσμα με το τέλος της διαδικασίας, εφόσον το έχετε ζητήσει.

Αν δεν μπορούμε να σας βοηθήσουμε, θα σας συμβουλευόμαστε για το πού να ανακατευθύνετε το ζήτημα.

Η επικοινωνία μαζί μας σχετικά με την ανησυχία σας ούτε πληροί ούτε αντικαθιστά τις υποχρεωτικές απαιτήσεις αναφοράς σύμφωνα με την Εθνική Νομοθεσία περί των Κανονισμών για τους Επαγγελματίες Υγείας [Health Practitioner Regulation National Law]. Εάν είστε εγγεγραμμένος επαγγελματίας υγείας ή απασχολείτε εγγεγραμμένο επαγγελματία υγείας, θα πρέπει να ανατρέξετε στην Australian Health Practitioner Regulation Agency (Ahpra) για τις υποχρεώσεις αναγκαστικής αναφοράς. Επισκεφθείτε την [ιστοσελίδα της Ahpra](#) για περισσότερες πληροφορίες.

## Τι κάνουμε με τις πληροφορίες που λαμβάνουμε για ανησυχίες σχετικά με τη συμπεριφορά εργαζομένου σε υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων

Ο Κώδικας Δεοντολογίας για τη Φροντίδα Ηλικιωμένων [Code of Conduct for Aged Care] περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο οι πάροχοι φροντίδας ηλικιωμένων, τα άτομα της Διοίκησής τους (για παράδειγμα, τα μέλη του διοικητικού συμβουλίου) και οι εργαζόμενοι (συμπεριλαμβανομένων των εθελοντών) πρέπει να συμπεριφέρονται και να μεταχειρίζονται τα άτομα που λαμβάνουν φροντίδα ηλικιωμένων.

Περιστασιακά, λαμβάνουμε πληροφορίες που εγείρουν ανησυχία ότι ένα άτομο δεν συμπεριφέρεται ή δεν αντιμετωπίζει τους ανθρώπους σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας [Code of Conduct]. Ενδέχεται επίσης να λάβουμε πληροφορίες ότι ένα άτομο που παρέχει φροντίδα ηλικιωμένων δεν είναι κατάλληλο για να εργάζεται στη φροντίδα ηλικιωμένων.

Αφού λάβουμε πληροφορίες, εμείς:

- **Κάνουμε μια αξιολόγηση** Επικεντρωνόμαστε στην ασφάλεια, την αξιοπρέπεια και την ποιότητα της φροντίδας των ηλικιωμένων Αυστραλών. Θα αξιολογήσουμε τις πληροφορίες που διαθέτουμε και ενδέχεται να ζητήσουμε περισσότερες, ώστε να κατανοήσουμε πλήρως:
  - την κατάσταση
  - τον πιθανό κίνδυνο για το ηλικιωμένο άτομο
  - τον καλύτερο τρόπο να ανταποκριθούμε.

### • Ανταποκρινόμαστε στο ζήτημα

Ο τρόπος με τον οποίο ανταποκρινόμαστε λαμβάνει πάντα υπόψη το πόσο σοβαροί είναι οι πιθανοί κίνδυνοι για τους ανθρώπους που λαμβάνουν φροντίδα ηλικιωμένων. Εξετάζουμε ποιος είναι ο καλύτερος τρόπος να διασφαλίσουμε ότι οι πάροχοι και το προσωπικό τους τηρούν τον Κώδικα και τις λοιπές υποχρεώσεις τους. Αυτό περιλαμβάνει και το πόσο γρήγορα πρέπει εκείνοι να ανταποκριθούν.

Ίσως να:

- συζητήσουμε το ζήτημα με τον πάροχο ή το μέλος του προσωπικού
- πραγματοποιήσουμε έρευνα
- βεβαιωθούμε ότι ο πάροχος λαμβάνει μέτρα για τη διαχείριση του πιθανού κινδύνου.

Εάν διαπιστώσουμε ότι ένας πάροχος ή ένα άτομο έχει παραβιάσει τον Κώδικα, ενδέχεται να λάβουμε περαιτέρω μέτρα συμμόρφωσης.

Ο τρόπος με τον οποίο συλλέγουμε και χρησιμοποιούμε τις προσωπικές πληροφορίες καλύπτεται από τον *Νόμο του 2018 για την Επιτροπή Ποιότητας και Ασφάλειας Φροντίδας Ηλικιωμένων [Aged Care Quality and Safety Commission Act 2018]* και τους Κανονισμούς της Επιτροπής Ποιότητας και Ασφάλειας Φροντίδας Ηλικιωμένων του 2018 [Aged Care Quality and Safety Commission Rules 2018].

## Πώς προστατεύουμε τα δικαιώματά σας

Σεβόμαστε τα δικαιώματά σας ως εργαζόμενου/ης στη φροντίδα ηλικιωμένων. Εάν λάβουμε πληροφορίες για εσάς που μας δημιουργούν ερωτήματα ή ανησυχίες, πριν λάβουμε οποιαδήποτε απόφαση που επηρεάζει τα δικαιώματά σας, θα:

- σας ενημερώσουμε ότι έχουμε λάβει πληροφορίες για εσάς
- σας βοηθήσουμε να κατανοήσετε τα ζητήματα στα οποία αφορούν οι πληροφορίες που λάβαμε
- σας δώσουμε μια ευκαιρία να κάνετε τυχόν ερωτήσεις και να μας δώσετε οποιαδήποτε άλλη πληροφορία
- σας δώσουμε την ευκαιρία να ακουστείτε και να απαντήσετε σε τυχόν αρνητικές πληροφορίες πριν πάρουμε την απόφασή μας.

Εάν δεν είστε ευχαριστημένος/η με την απόφασή μας ή με τη διαδικασία, μπορείτε να ζητήσετε επανεξέταση.

Εάν εξακολουθείτε να μην είστε ικανοποιημένος/η με τον τρόπο με τον οποίο χειριστήκαμε τις πληροφορίες σας, μπορείτε να καταθέσετε παράπονο:

- μέσω της ιστοσελίδας μας [Make a complaint](#)
- ή τηλεφωνώντας μας στο **1800 951 822**.

Θα εξετάσουμε την καταγγελία σας αντικειμενικά και αμερόληπτα, σύμφωνα με τις νομικές μας υποχρεώσεις.

Διαβάστε στο ενημερωτικό μας φυλλάδιο για τους εργαζόμενους στη φροντίδα ηλικιωμένων σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο εφαρμόζουμε [διαδικαστική δικαιοσύνη](#) σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας, και στο Δελτίο Κανονιστικών Θεμάτων μας [Regulatory Bulletin] σχετικά με τη [διαδικασία επανεξέτασης](#) για περισσότερες πληροφορίες.

## Πότε θα επικοινωνήσουμε μαζί σας;

Ενδέχεται να επικοινωνήσουμε μαζί σας:

- για να μας βοηθήσετε να αντιμετωπίσουμε μια καταγγελία ή να αξιολογήσουμε ένα σοβαρό θέμα
- εάν ανησυχούμε ότι η συμπεριφορά σας ενδέχεται να μην ανταποκρίνεται στα πρότυπα συμπεριφοράς και μεταχείρισης των ατόμων που λαμβάνουν φροντίδα, όπως ορίζονται στον Κώδικα Δεοντολογίας.

## Πώς προστατεύουμε τις προσωπικές σας πληροφορίες

Δεν θα κοινοποιήσουμε τις προσωπικές σας πληροφορίες σε κανένα άλλο άτομο ή οργανισμό, εκτός εάν:

- μας δώσετε την άδεια
- προβλέπεται ή απαιτείται από τον νόμο
- αντιστοιχεί σε μία από τις άλλες εξαιρέσεις που προβλέπονται στις Αρχές Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων της Αυστραλίας.

Διαβάστε το έντυπό μας [Notice of Collection](#) για περισσότερες λεπτομέρειες.

Δεκέμβριος 2023



**Τηλέφωνο**  
1800 951 822



**Web**  
[agedcarequality.gov.au](http://agedcarequality.gov.au)



**Ταχυδρομική Διεύθυνση**  
Aged Care Quality and Safety Commission  
GPO Box 9819, στην πρωτεύουσα της πολιτείας σας