

«Ինչպե՞ս կարող եմ բողոքս ավելի արդյունավետ դարձնել»

Որպեսզի ձեր բողոքն ավելի արդյունավետ լինի և հեշտ լուծելի.

- մանրամասն նկարագրեք փաստերն ու իրադարձությունները
- ներառեք կարևոր տեղեկություններ և ուրվագծեք խնդիրը լուծելու համար ձեռնարկվող ցանկացած քայլ
- հստակ պատկերացրեք այն արդյունքը, որին ցանկանում եք հասնել
- խնդրեք ընկերոջը կամ ընտանիքի անդամին օգնել ձեզ բարձրացնել ձեր բողոքը կամ կապվել իրավապաշտպան ծառայության հետ:

«Կա արդյո՞ք այլ աջակցություն»

Իրավապաշտպան ծառայությունը կարող է օգնել ձեզ:

Իրավապաշտպանը կարող է.

- տրամադրել տեղեկություններ ձեր իրավունքների և պարտականությունների վերաբերյալ
- օգնել ձեզ բարձրացնել ձեր խնդիրները մեզ հետ կամ ծառայություն մատուցող կազմակերպության հետ
- աջակցել ձեզ բողոքների գործընթացի ցանկացած փուլում:

Իրավապաշտպան ծառայությունն անվճար է, անկախ և գաղտնի: Նախքան որևէ գործողություն ձեռնարկելը՝ իրավապաշտպանը մշտապես կհայցի ձեր թույլտվությունը:

Դուք կարող եք զանգահարել Տարեցների շահերի պաշտպանության ցանց (OPAN) **1800 700 600** հեռախոսահամարով:

Ձեր թույլտվությամբ մենք կարող ենք զանգահարել իրավապաշտպան գործակալություն ձեր անունից՝ բացատրելու ձեր մտահոգությունները և պայմանավորվել, որպեսզի գործակալությունը կապ հաստատի ձեզ հետ:

Հավելյալ տեղեկատվություն

Մեզ հետ կապ հաստատեք **1800 951 822** հեռախոսահամարով info@agedcarequality.gov.au կայքի միջոցով կամ այցելեք մեր կայքէջ՝ agedcarequality.gov.au:

Եթե դուք խուլ եք կամ ունեք լսողության կամ խոսքի խանգարում, դիմեք Վերահաղորդման ազգային ծառայություն (National Relay Service):

TTY ծառայությունից օգնվողների համար. զանգահարեք 1800 555 677 և խնդրեք միացնել մեր հեռախոսահամարին՝ 1800 951 822:

Խոսքի և լսելու ծառայությունից օգնվողների համար. զանգահարեք 1800 555 727 և խնդրեք միացնել մեր հեռախոսահամարին՝ 1800 951 822:

Համացանցային վերահաղորդման ծառայությունից օգնվողների համար. կապվեք Վերահաղորդման ազգային ծառայություն և հավաքեք 1800 951 822 հեռախոսահամարը:

Եթե թարգմանչի կարիք ունեք, զանգահարեք Թարգմանչական ծառայություն (TIS National) **131 450** հեռախոսահամարով և խնդրեք հեռախոսավարին միացնել մեզ հետ **1800 951 822** հեռախոսահամարով:

Հավելյալ տեղեկատվություն տարեցների խնամքի մասին

My Aged Care-ը Ավստրալիայի կառավարության կողմից ֆինանսավորվող տարեցների խնամքի ծառայություններից օգտվելու մեկնարկային կետն է: Հեռախոսագիծը և կայքը կարող են օգնել տարեց ավստրալացիներին, նրանց ընտանիքներին և խնամողներին ստանալ անհրաժեշտ օգնություն և աջակցություն:

My Aged Care

Հեռ. 1800 200 422 **Կայք** myagedcare.gov.au

Այս հրապարակման ամբողջ տեղեկատվությունը ճիշտ է 2021 թվականի հոկտեմբերի դրությամբ:



Հեռախոս
1800 951 822



Համացանց
agedcarequality.gov.au



Գրեք
Aged Care Quality and Safety Commission GPO
Box 9819, In Your Capital City



Armenian | Հայերեն

Australian Government

Aged Care Quality and Safety Commission

Engage
Empower
Safeguard



Դուք ունե՞ք մտահոգություն կամ բողոք

Տարեցների խնամքի որակի և անվտանգության հանձնաժողովի մասին տեղեկատվություն տարեցների խնամքի ծառայությունների սպառողների, նրանց ընտանիքների, խնամակալների և ներկայացուցիչների համար

1800 951 822
agedcarequality.gov.au

«Ինչպե՞ս կարող է Տարեցների խնամքի որակի և անվտանգության հանձնաժողովը օգնել ինձ»

Մենք կարող ենք աջակցել, եթե դուք մտահագույություններ ունեք Ավստրալիայի կառավարության կողմից ֆինանսավորվող տարեցների խնամքի ծառայություններ մատուցողների կողմից տրամադրվող խնամքի կամ ծառայությունների որակի վերաբերյալ: **Դուք կարող եք նաև արտահայտել ձեր կարծիքը ձեր խնամքի մասին՝ օգնելու մեզ, երբ մենք գնահատենք ծառայությունը՝ ելնելով որակի չափանիշներից:**

Դուք կարող եք մտահագույություն, բողոք ներկայացնել կամ ձեր կարծիքը տրամադրել տարեցների խնամքի ծառայությունների վերաբերյալ, որոնք դուք ստանում եք տարեցների խնամքի հաստատությունում կամ ձեր տանը, ներառյալ:

- բնակարանային կամ բնակարանային հանգստի խնամք
- տնային խնամքի փաթեթներ
- Համագործակցության տնային աջակցության ծրագիր
- ճկուն խնամք, այդ թվում՝ անցումային խնամք, և բնիկ և Տորես նեղուցի կղզու բնակիչների տարեցների խնամքի ազգային ճկուն ծրագիր:

Ձեր մտահագույությունը, բողոքը կամ արձագանքները կարող են վերաբերել ծառայության կողմից ձեզ մատուցվող խնամքի կամ ծառայությունների որևէ հատկանիշին, ներառյալ՝ արդյոք ձեր կարիքներն ու ընտրությունները կարևորվում են, ձեր ստացած անձնական կամ բուժական խնամքի որակը, գործունեության ընտրությունը, սնունդը, հաղորդակցությունը, վճարները և գանձումները կամ արտաքին միջավայրը:

«Ո՞վ կարող է մտահագույություն հայտնել կամ բողոք ներկայացնել»:

Ցանկացած անձ կարող է մտահագույություն հայտնել կամ բողոք ներկայացնել

Սա ներառում է մարդկանց, ովքեր ստանում են տարեցների խնամք, ամուսինները, ընտանիքը, ներկայացուցիչները, ընկերները, իրավապաշտպանները, անձնակազմը և կամավորները:

Եթե մտահագույություն եք հայտնում ուրիշի անունից, ով տարեցների խնամք է ստանում, ապա պետք է համոզվեք, որ անձը (կամ նրա ներկայացուցիչը) տեղյակ է այդ մասին:

Մենք քաջալերում ենք նախ բարձրաձայնել ձեր խնդիրը ծառայություն մատուցողի հետ:

Եթե դուք չեք կարող լուծել ձեր խնդիրը ծառայություն մատուցողի հետ, ապա կարող եք կապ հաստատել Տարեցների խնամքի որակի և անվտանգության հանձնաժողովի հետ՝ **1800 951 822** հեռախոսահամարով: Բողոքների հարցերով մեր ծառայությունն անվճար է:

Մենք կօգնենք ձեզ լուծել ձեր մտահագույությունները և կհարգենք ձեր մշակութային ծագումը, հաշմանդամության կարգավիճակը, սեռը, սեռը և սեռային ինքնությունը, սեռական կողմնորոշումը կամ որևէ այլ կարգավիճակ:



«Ի՞նչ տեղի կունենա, երբ կապ հաստատեմ Տարեցների խնամքի որակի և անվտանգության հանձնաժողովի հետ»:

Մենք կբացատրենք մեր բողոքների ընթացքը, լուծման առկա տարբերակները և ինչ արդյունքի կարելի է հասնել:

Մեր խնդիրն է լուծել ձեր մտահագույությունը, որը լավագույնս սպասարկում է տարեցների խնամք ստացող անձի շահերը:

Խնդրում ենք տրամադրել հնարավորինս շատ տեղեկատվություններ մեզ հետ կապ հաստատելիս: Սա կօգնի մեզ հասկանալ ձեր խնդիրները և ակնկալիքները:

Մենք կընտրենք այն տարբերակները, որոնք մեծ հավանականություն ունեն ձեռք բերել լավագույն արդյունքը՝ հիմք ընդունելով ձեր մտահագույության բնույթը և խնամք ստացող անձին ուղղված վտանգը:

Որոշ դեպքերում մենք կարող ենք խնդրել ծառայություն մատուցողին լուծել ձեր խնդիրը: Մենք կարող ենք նաև օգտագործել այլ տարբերակներ, ինչպիսիք են՝ հաշտեցումը, միջնորդությունը կամ հետաքննությունը:

«Արդյո՞ք պետք է տրամադրեմ իմ անունը»

Ոչ: Դուք կարող եք ներկայացնել ձեր բողոքն անանուն կամ գաղտնի:

Սակայն սա կարող է սահմանափակել այն, ինչ կարող ենք անել՝ օգնելու ձեզ, ուստի լավագույնն այն է, որ ձեր մտահագույությունը ներկայացնեք հրապարակորեն:

Մենք կարող ենք բացատրել բաց, անանուն և գաղտնի բողոքների միջև տարբերությունները, երբ կապվեք մեզ հետ: Այս մասին կարող եք տեղեկատվություն գտնել նաև մեր կայքում՝ **agedcarequality.gov.au**: