

## “Is er meer steun beschikbaar?”

### Vertegenwoordiging kan u misschien helpen. Een advocaat kan:

- u informatie geven over uw rechten en verantwoordelijkheden
- u helpen om uw problemen bij ons of bij de serviceprovider aan te kaarten
- u op elk moment tijdens het klachtenproces ondersteunen

Vertegenwoordiging is gratis, onafhankelijk en vertrouwelijk. Een advocaat zal altijd uw toestemming vragen voordat hij/zij actie onderneemt.

U kunt de National Aged Care Advocacy Line bellen op **1800 700 600**.

Met uw toestemming kunnen we namens u een advocatenkantoor bellen om uw zorgen uit te leggen en ervoor te zorgen dat het kantoor contact met u opneemt.



### Meer informatie

Als u doof bent of een gehoor- of spraakstoornis hebt: bel **1800 555 677** (National Relay Service) en vraag naar **1800 951 822**.

Als u een tolk nodig hebt: bel **131 450** (Vertaal- en tolkdienst) en vraag naar **1800 951 822**.

### Meer informatie over ouderenzorg

De My Aged Care-website en het nationale contactcentrum zijn door de Australische overheid opgericht om u te helpen bij het navigeren door het systeem voor ouderenzorg. Zij kunnen u informatie verstrekken over ouderenzorg voor uzelf, een familielid, een vriend of iemand voor wie u zorgt.

#### My Aged Care

**T:** 1800 200 422

**W:** [myagedcare.gov.au](http://myagedcare.gov.au)



#### Telefoon

1800 951 822



#### Web

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



#### Postadres

Aged Care Quality and Safety Commission  
GPO Box 9819, In uw hoofdstad

Dutch



Australian Government

Aged Care Quality and Safety Commission

Engage  
Empower  
Safeguard



## Hebt u vragen?

Informatie voor consumenten van ouderenzorgdiensten, hun familieleden, verzorgers en vertegenwoordigers over de Aged Care Quality and Safety Commission

**1800 951 822**  
[agedcarequality.gov.au](http://agedcarequality.gov.au)

## “Hoe kan de Aged Care Quality and Safety Commission mij helpen?”

**We kunnen u helpen met uw bezorgdheid over de kwaliteit van de zorg of diensten die u ontvangt van ouderenzorgverleners die worden gefinancierd door de Australische overheid. U kunt ons helpen door feedback te geven over uw zorg wanneer we een service controleren op de kwaliteitsnormen.**

U kunt zorgen uiten of feedback geven over ouderenzorgdiensten die u in een bejaardentehuis of uw huis ontvangt, waaronder:

- Residentiële zorg of residentiële respijtzorg
- Thuiszorgpakketten
- Commonwealth Home Support Program
- Flexibele zorg, inclusief zorg bij verhuizing (Transition Care) en het National Aboriginal and Torres Strait Islander Flexible Aged Care Program.

Uw bezorgdheid of feedback kan betrekking hebben op alle zorg of diensten die door de service aan u worden geleverd, waaronder persoonlijke of klinische zorg, keuze van activiteiten, discriminatie, catering, communicatie of de fysieke omgeving.



## “Wie kan een probleem melden?”

**Iedereen kan problemen melden. We raden u aan eerst uw bezorgdheid bij de serviceprovider kenbaar te maken.**

Dit omvat mensen die ouderenzorg ontvangen, partners, familie, vertegenwoordigers, vrienden, advocaten, personeel en vrijwilligers.

Als u bezorgd bent over de ouderenzorg die iemand anders ontvangt en daarover iets wilt melden, moet u ervoor zorgen dat de persoon (of zijn of haar vertegenwoordiger) hiervan op de hoogte is.

Als u uw probleem niet met de serviceprovider kunt oplossen, kunt u contact opnemen met de Aged Care Quality and Safety Commission op **1800 951 822**. Onze klachtendienst is gratis.

We zullen zorgen onderzoeken ongeacht iemands culturele achtergrond, handicap, geslacht, gender en genderidentiteit, seksuele geaardheid of enige andere status.



## “Wat gebeurt er als ik contact opneem met de Aged Care Quality and Safety Commission?”

**We zullen het proces, de beschikbare oplossingsopties en wat kan worden bereikt aan u uitleggen.**

Onze focus ligt op het beantwoorden van uw vragen in het belang van de persoon die de ouderenzorg krijgt.

Geef ons zoveel mogelijk informatie wanneer u contact met ons opneemt. Dit helpt ons uw problemen en verwachtingen te begrijpen.

We selecteren de opties die waarschijnlijk het beste resultaat opleveren, op basis van de aard van uw probleem en het risico voor de persoon die de zorg ontvangt.

In sommige gevallen zullen we de serviceprovider vragen om uw probleem op te lossen. We kunnen ook andere opties gebruiken, zoals bemiddeling, beslechting of onderzoek.

## “Moet ik mijn naam opgeven?”

**Nee. U kunt uw klacht anoniem of vertrouwelijk indienen.**

Dit kan echter beperken wat we kunnen doen om te helpen, dus is het beter om uw zorgen openlijk in te dienen.

Wanneer u belt, kunnen we de verschillen tussen openlijke, anonieme en vertrouwelijke klachten uitleggen. U kunt hier ook informatie over vinden op onze website op [agedcarequality.gov.au](http://agedcarequality.gov.au)