

"Διατίθεται άλλη υποστήριξη;"

Η συνηγορία μπορεί να σας βοηθήσει.

Ένας συνήγορος μπορεί:

- να σας δώσει πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα και τις ευθύνες σας
- να σας βοηθήσει να θέσετε τα προβλήματά σας σ' εμάς ή τον πάροχο υπηρεσιών
- να σας υποστηρίξει σε οποιοδήποτε στάδιο κατά τη διάρκεια της διαδικασίας καταγγελιών.

Η συνηγορία είναι δωρεάν, ανεξάρτητη και εμπιστευτική. Ένας συνήγορος θα ζητά πάντα την άδειά σας πριν να ενεργήσει.

Μπορείτε να καλέσετε την Εθνική Γραμμή Συνηγορίας για τη Φροντίδα Ηλικιωμένων (National Aged Care Advocacy Line) στον αριθμό **1800 700 600**.

Με την άδειά σας, μπορούμε να τηλεφωνήσουμε εκ μέρους σας σε οργανισμό συνηγορίας, για να εξηγήσετε τις ανησυχίες σας και να κανονίσετε η υπηρεσία να επικοινωνήσει μαζί σας.



Περισσότερες πληροφορίες

Αν είστε κωφοί ή έχετε προβλήματα ακοής ή ομιλίας: καλέστε τον αριθμό **1800 555 677** (Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης - National Relay Service) και ζητήστε τον αριθμό **1800 951 822**.

Αν χρειάζεστε διερμηνέα: καλέστε τον αριθμό **131 450** (Υπηρεσία Μετάφρασης και Διερμηνείας) και ζητήστε τον αριθμό **1800 951 822**.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη φροντίδα ηλικιωμένων

Ο ιστότοπος My Aged Care και το εθνικό κέντρο επικοινωνίας έχουν δημιουργηθεί από την κυβέρνηση της Αυστραλίας για να σας βοηθήσουν να χρησιμοποιείτε το σύστημα φροντίδας ηλικιωμένων. Μπορούν να σας δώσουν πληροφορίες σχετικά με τη φροντίδα ηλικιωμένων για εσάς, κάποιο μέλος της οικογένειάς σας, έναν φίλο ή κάποιον που φροντίζετε.

My Aged Care

Τηλ.: 1800 200 422

Web: myagedcare.gov.au



Τηλεφωνική επικοινωνία

1800 951 822



Ηλεκτρονική επικοινωνία

agedcarequality.gov.au



Γραπτή επικοινωνία

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, Στην πρωτεύουσα σου

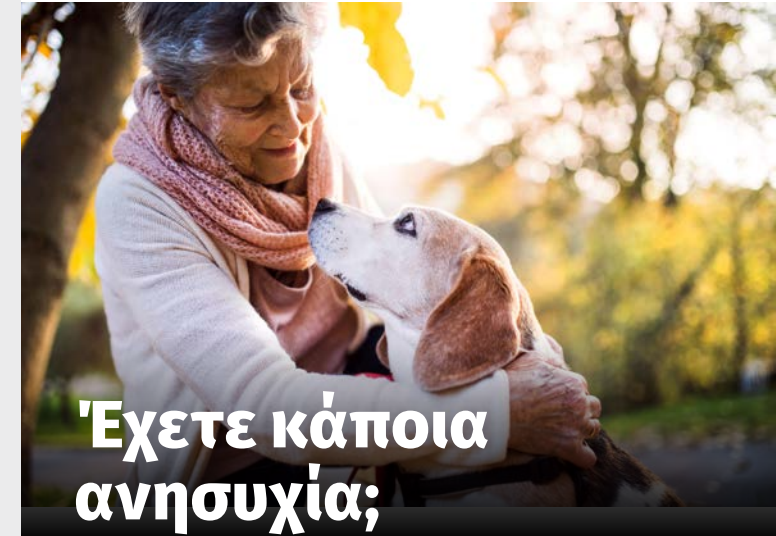
Greek



Australian Government

Aged Care Quality and Safety Commission

Engage
Empower
Safeguard



Έχετε κάποια ανησυχία;

Πληροφορίες για τους καταναλωτές υπηρεσιών φροντίδας ηλικιωμένων, τις οικογένειές τους, τους φροντιστές και τους εκπροσώπους τους σχετικά με την Επιτροπή για την Ποιότητα και Ασφάλεια Φροντίδας Ηλικιωμένων

1800 951 822
agedcarequality.gov.au

"Πώς μπορεί να με βοηθήσει η Επιτροπή για την Ποιότητα και Ασφάλεια Φροντίδας Ηλικιωμένων;"

Μπορούμε να βοηθήσουμε με ανησυχίες σχετικά με την ποιότητα της φροντίδας ή των υπηρεσιών που λαμβάνετε από παρόχους φροντίδας ηλικιωμένων που χρηματοδοτούνται από την κυβέρνηση της Αυστραλίας. Μπορείτε, επίσης, να μας παρέχετε σχόλια σχετικά με τη φροντίδα σας, για να μας βοηθήσετε όταν ελέγχουμε μια υπηρεσία σε σχέση με τα πρότυπα ποιότητας.

Μπορείτε να αναφέρετε ανησυχίες ή να παρέχετε σχόλια σχετικά με τις υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων που λαμβάνετε σε έναν οίκο φροντίδας ηλικιωμένων ή στο σπίτι σας, συμπεριλαμβανομένων των εξής:

- Κατ' οίκον φροντίδα ή οικιακή φροντίδα ανακούφισης
- Πακέτα οικιακής φροντίδας
- Κοινοπολιτειακό Πρόγραμμα υποστήριξης στο σπίτι
- Ευέλικτη φροντίδα, συμπεριλαμβανομένης της Μεταβατικής Φροντίδας, και το Εθνικό Ευέλικτο Πρόγραμμα Φροντίδας Ηλικιωμένων για Ιθαγενείς και Νησιώτες από τα Νησιά των στενών Τόρρες (Aboriginal and Torres Strait Islander).

Οι ανησυχίες ή τα σχόλιά σας μπορεί να αφορούν οποιαδήποτε φροντίδα ή υπηρεσίες που παρέχονται από την υπηρεσία, συμπεριλαμβανομένης της προσωπικής ή κλινικής φροντίδας, της επιλογής δραστηριοτήτων, των διακρίσεων, της παροχής γευμάτων, της επικοινωνίας ή του φυσικού περιβάλλοντος.



"Ποιος μπορεί να εγείρει κάποιο πρόβλημα;"

Οποιοσδήποτε μπορεί να εγείρει ένα πρόβλημα. Σας ενθαρρύνουμε να αναφέρετε το πρόβλημά σας στον πάροχο υπηρεσίας πρώτα.

Εδώ αναφερόμαστε συγκεντρωτικά στα άτομα που λαμβάνουν φροντίδα ηλικιωμένων, τους συντρόφους, την οικογένεια, τους εκπροσώπους, τους φίλους, τους υποστηρικτές, το προσωπικό και τους εθελοντές.

Εάν εγείρετε πρόβλημα διότι ανησυχείτε για τη φροντίδα ηλικιωμένων που λαμβάνει κάποιος άλλος, πρέπει να βεβαιωθείτε ότι το άτομο (ή ο εκπρόσωπός του) το γνωρίζει.

Εάν δεν μπορείτε να επιλύσετε την ανησυχία σας με τον πάροχο υπηρεσιών, μπορείτε να επικοινωνήσετε με την Επιτροπή Ποιότητας και Ασφάλειας Φροντίδας Ηλικιωμένων στο τηλέφωνο **1800 951 822**.

Η υπηρεσία παραπόνων είναι δωρεάν.

Εξετάζουμε τις ανησυχίες ανεξάρτητα από το πολιτισμικό υπόβαθρο ενός ατόμου, την αναπηρία, το γένος, το φύλο και τη φυλετική ταυτότητα, τον σεξουαλική προσανατολισμό ή οποιαδήποτε άλλη κατάσταση.



"Τι συμβαίνει όταν επικοινωνήσω με την Επιτροπή για την Ποιότητα και Ασφάλεια Φροντίδας Ηλικιωμένων;"

Θα εξηγήσουμε τη διαδικασία, τις διαθέσιμες επιλογές επίλυσης και τι μπορεί να επιτευχθεί.

Μέριμνά μας είναι η επίλυση των ανησυχιών σας με γνώμονα το συμφέρον του ατόμου που λαμβάνει τη φροντίδα ηλικιωμένου.

Δώστε μας όσο γίνεται περισσότερες πληροφορίες όταν επικοινωνήσετε μαζί μας. Αυτό μας βοηθά να καταλάβουμε τα προβλήματα και τις προσδοκίες σας.

Θα διαλέξουμε τις επιλογές που είναι πιο πιθανό να πετύχουν το καλύτερο αποτέλεσμα, βάσει της φύσης της ανησυχίας σας και του κινδύνου για το άτομο που λαμβάνει τη φροντίδα.

Σε μερικές περιπτώσεις θα ζητήσουμε από τον πάροχο υπηρεσιών να απαντήσει σε αυτό που σας απασχολεί. Μπορούμε, επίσης, να χρησιμοποιήσουμε άλλες επιλογές, όπως η συνδιαλλαγή, η διαμεσολάβηση ή η έρευνα.

"Πρέπει να δώσω το όνομά μου;"

Όχι. Μπορείτε να υποβάλλετε το παράπονό σας ανώνυμα ή εμπιστευτικά.

Εν τούτοις, αυτό μπορεί να περιορίσει το τι μπορούμε να κάνουμε για να σας βοηθήσουμε, έτσι το καλύτερο είναι να υποβάλλετε το πρόβλημά σας ανοιχτά.

Μπορούμε να εξηγήσουμε τις διαφορές μεταξύ ανοικτών, ανώνυμων και εμπιστευτικών καταγγελιών όταν τηλεφωνείτε. Μπορείτε, επίσης, να βρείτε πληροφορίες σχετικά με αυτά στην ιστοσελίδα μας, στη διεύθυνση **agedcarequality.gov.au**