

„Más módon is elérhető a támogatás?”

A pártfogó érdekképviselőt segíthet Önnek.

A pártfogó képes:

- tájékoztatni Önt jogairól és kötelezettségeiről
- segíteni Önnek a velünk, vagy a szolgáltatóval felmerülő problémái felvetésében
- támogatni Önt a panaszjárás bármely szakaszában.

A pártfogói érdekképviselőt ingyenes, független és titkos. A pártfogó mindig kérni fogja az Ön engedélyét, mielőtt cselekedne.

Felhívhatja a National Aged Care Advocacy Line (Nemzeti Idősgondozó Érdekképviselőt) vonalát az **1 800 700 600-as telefonszámon**.

Amennyiben engedélyt ad erre, telefonon felhívhatunk egy érdekképviselői irodát, hogy az Ön nevében elmagyarázzuk az aggodalmait, és gondoskodjunk arról, hogy az ügynökség kapcsolatba lépjen Önnel.



További információk

Ha Ön siket, nagyothalló, illetve beszédproblémái vannak: hívja az **1 800 555 677-es telefonszámot** (Nemzeti Továbbító Szolgálat) és kérje az **1 800 951 822-es szám kapcsolását**.

Ha tolmácsra van szüksége: hívja a **131 450-es telefonszámot** (Fordító és tolmácsszolgálat) és kérje az **1 800 951 822-es számot**.

További információk az idősgondozásról

Az ausztrál kormány azért hozta létre a My Aged Care (Idősgondozásom) weboldalt és a nemzeti kapcsolattartó központot, hogy segítsen navigálni az idősgondozói rendszerben. Ezek információkat nyújtanak Önnek a saját, családtagja, barátja vagy valaki más idősgondozásáról.

My Aged Care (Idősgondozásom)

T: 1 800 200 422

W: myagedcare.gov.au



Telefon

1 800 951 822



Web

agedcarequality.gov.au



Írásban

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, az Ön fővárosában

Hungarian



Australian Government

Aged Care Quality and Safety Commission

Engage
Empower
Safeguard



Aggályai vannak?

Információk az idősgondozói szolgáltatásban részesülőknek, családjaiknak, gondozóiknak és képviselőiknek az Idősgondozói Minőségi és Biztonsági Bizottságról

1 800 951 822
agedcarequality.gov.au

„Hogyan segíthet nekem az Idősgondozói Minőségi és Biztonsági Bizottság?”

Segítséget nyújthatunk az ausztrál kormány által finanszírozott idősgondozási szolgáltatók nyújtotta ellátásról, vagy a szolgáltatások minőségével kapcsolatos aggályokat illetően. Ha visszajelzést ad az ön által igénybe vett gondozásról, azzal segít nekünk, amikor ellenőrizzük egy minőségi szabványoknak ellentmondó szolgáltatást.

Visszajelzést, illetve hangot adhat aggályainak az idősgondozó otthonban, vagy saját otthonában igénybe vett szolgáltatásokkal kapcsolatosan, ideértve:

- Lakossági gondozás vagy lakóhelyi átmeneti gondozás
- Otthoni ápolási csomagok
- Nemzetközösségi Otthoni Támogatási Program
- Rugalmas gondozás, beleértve az Átmeneti gondozást, valamint a Nemzeti Aboriginal és Torres Strait Islander rugalmas idősgondozási programot.

Az Ön aggályai vagy visszajelzései a szolgáltatás által nyújtott bármilyen ellátással vagy szolgáltatással kapcsolatosak lehetnek, beleértve a személyes vagy klinikai ellátást, a tevékenységek választását, a diszkriminációt, az étkeztetést, a kommunikációt vagy a fizikai környezetet.



„Ki adhat hangot aggályainak?”

Bárki hangot adhat aggalmának. Javasoljuk, hogy először közölje aggalmát a szolgáltatóval.

Ez magában foglalja az idősgondozásban részesülő embereket, a házas- és élettársakat, a családokat, a képviselőket, a barátokat, az pártfogókat, a munkatársakat és az önkénteseket.

Ha idősgondozásban részesülő más személy iránti aggalmát fejezné ki, meg kell győződnie arról, hogy a személy (vagy annak képviselője) tud arról.

Ha nem tudja megoldani a szolgáltatóval kapcsolatos aggályait, lépjen kapcsolatba az Idősgondozói Minőségi és Biztonsági Bizottsággal az **1 800 951 822-es telefonszámon**. Panaszbenyújtó szolgáltatásunk ingyenes.

Megvizsgáljuk az aggályokat, tekintet nélkül a személy kulturális hátterére, fogyatékoságára, nemére, nemére és nemi identitására, szexuális irányultságára vagy bármely más állapotára.



„Mi történik, ha kapcsolatba lépek az Idősgondozói Minőségi és Biztonsági Bizottsággal?”

Elmagyarázzuk az eljárást, a rendelkezésre álló megoldást és azt, hogy mit lehet elérni.

Arra törekszünk, hogy az idősgondozásban részesülő személy legjobb érdekeit szem előtt tartva járjunk el.

Kérjük, hogy a lehető legtöbb információt adja meg, amikor kapcsolatba lép velünk. Ez segít megértenünk a problémáit és elvárásait.

Aggodalma és a gondozott személy kockázata alapján választjuk ki azokat a lehetőségeket, amelyekkel a legjobb megoldást érhetjük el.

Néhány esetben a szolgáltatót kérjük fel, hogy oldja meg a problémáját. Más opciókat is alkalmazhatunk, mint például egyeztetés, közvetítés vagy kivizsgálás.

„Meg kell adnom a nevemet?”

Nem. Panaszát elküldheti névtelenül, vagy bizalmasan.

Ez azonban korlátozhatja segítségnyújtási képességeinket, ezért az a legjobb, ha panaszát nyíltan nyújtja be.

Ha felhív bennünket, elmagyarázzuk a nyílt, névtelen és bizalmas panaszok közötti különbségeket. Erről a honlapunkon is talál információkat az agedcarequality.gov.au