

“Vai ir pieejams cits atbalsts?”

Interesešu pārstāvība var jums palīdzēt.

Interesešu pārstāvis var:

- sniegt jums informāciju par jūsu tiesībām un pienākumiem;
- palīdzēt jums vērsties pie mums vai pakalpojumu sniedzēja ar sūdzībām;
- atbalstīt jūs jebkurā sūdzību izskatīšanas procesa posmā.

Interesešu pārstāvība ir bezmaksas, neatkarīga un konfidenciāla. Interesešu pārstāvis, pirms rīkoties, vienmēr prasīs jūsu atļauju.

Jūs varat zvanīt Veco ļaužu aprūpes interesešu pārstāvības dienestam pa tālruni **1800 700 600**.

Ar jūsu atļauju mēs varam jūsu vārdā telefoniski sazināties ar interesešu pārstāvības aģentūru, lai izskaidrotu jūsu sūdzības un norunātu, kad aģentūra ar jums sazināsies.



Vairāk informācijas

Ja esat nedzirdīgs/-a vai jums ir dzirdes vai runas traucējumi: zvaniet pa tālruni **1800 555 677** (Valsts retranslācijas dienests) un lūdziet savienot ar **1800 951 822**.

Ja jums ir nepieciešams tulks: zvaniet pa tālruni **131 450** (Rakstiskās un mutiskās tulkošanas dienests) un lūdziet savienot ar **1800 951 822**.

Plašāka informācija par veco ļaužu aprūpi

Austrālijas valdība ir izveidojusi tīmekļa vietni un valsts kontaktcentru “My Aged Care” (Mana aprūpe vecumdienās), lai palīdzētu jums orientēties veco ļaužu aprūpes pakalpojumu sistēmā. Tie var sniegt jums informāciju par veco ļaužu aprūpes pakalpojumiem jums, jūsu ģimenes loceklim, draugam vai kādam citam, kuru jūs aprūpējat.

My Aged Care

Tālrunis: 1800 200 422

Tīmekļa vietne: myagedcare.gov.au



Tālrunis

1800 951 822



Tīmekļa vietne

agedcarequality.gov.au



Pasta adrese

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, jūsu galvaspilsētā

Latvian



Australian Government

Aged Care Quality and Safety Commission

Engage
Empower
Safeguard



Vai jums ir sūdzības?

Informācija veco ļaužu aprūpes pakalpojumu patērētājiem, viņu ģimenēm, aprūpētājiem un pārstāvjiem par Veco ļaužu aprūpes kvalitātes un drošības komisiju

1800 951 822

agedcarequality.gov.au

“Kā Veco ļaužu aprūpes kvalitātes un drošības komisija var man palīdzēt?”

Mēs varam palīdzēt ar sūdzībām par aprūpes kvalitāti vai pakalpojumiem, ko saņemat no veco ļaužu aprūpes pakalpojumu sniedzējiem, ko finansē Austrālijas valdība. Jūs varat arī sniegt mums atsauksmes par savu aprūpi, lai palīdzētu mums, kad mēs pārbaudām pakalpojumu atbilstību kvalitātes standartiem.

Jūs varat paust sūdzības vai sniegt atsauksmes par veco ļaužu aprūpes pakalpojumiem, ko saņemat veco ļaužu aprūpes namā vai savās mājās, tostarp par:

- aprūpi ar izmitināšanu vai periodisku aprūpi ar izmitināšanu;
- komplekso mājas aprūpi;
- Sadraudzības mājas atbalsta programmu;
- elastīgo aprūpi, ieskaitot pārejas aprūpi, un Valsts aborigēnu un Torresa šauruma salu elastīgās veco ļaužu aprūpes programmu.

Jūsu sūdzības vai atsauksmes var attiekties uz jebkādu aprūpi vai pakalpojumiem, ko jums sniedz aprūpes dienests, ieskaitot personisko vai klīnisko aprūpi, aktivitāšu izvēli, diskrimināciju, ēdināšanu, komunikāciju vai fizisko vidi.



“Kas var paust sūdzības?”

Paust sūdzības var ikviens. Mēs iesakām ar sūdzībām vispirms vērsties pie jūsu pakalpojumu sniedzēja.

Tas ietver cilvēkus, kas saņem veco ļaužu aprūpi, viņu partnerus, ģimeni, pārstāvjus, draugus, interešu pārstāvjus, personālu un brīvprātīgos.

Ja jūs paužat sūdzības par veco ļaužu aprūpi, ko saņem kāds cits, jums jāpārliecinās, ka šī persona (vai tās pārstāvis) par to zina.

Ja jūs nevarat atrisināt savu problēmu ar pakalpojumu sniedzēju, varat sazināties ar Veco ļaužu aprūpes kvalitātes un drošības komisiju pa tālruni **1800 951 822**. Mūsu sūdzību dienests ir bezmaksas.

Mēs izskatīsim sūdzības neatkarīgi no personas kultūras vides, invaliditātes, dzimuma un dzimuma identitātes, seksuālās orientācijas vai jebkura cita statusa.



“Kas notiek, kad es sazinos ar Veco ļaužu aprūpes kvalitātes un drošības komisiju?”

Mēs izskaidrosim procesu, pieejamās risinājuma iespējas un to, ko ir iespējams panākt.

Mūsu uzmanības centrā ir jūsu sūdzību atrisināšana veco ļaužu aprūpes saņēmēja labākajās interesēs.

Sazinoties ar mums, lūdzu, sniedziet pēc iespējas pilnīgāku informāciju. Tas palīdz mums izprast jūsu problēmas un gaidīto risinājumu.

Mēs izvēlēsimies variantus, kuri varētu sasniegt vislabāko rezultātu, pamatojoties uz jūsu sūdzību raksturu un risku personai, kas saņem aprūpes pakalpojumus.

Dažos gadījumos mēs lūgsim pakalpojumu sniedzēju atrisināt jūsu problēmu. Mēs varam izmantot arī citas iespējas, piemēram, samierināšanu, starpniecību vai izmeklēšanu.

“Vai man ir jānorāda savs vārds?”

Nē. Jūs varat iesniegt savu sūdzību anonīmi vai konfidenciāli.

Tomēr tas var ierobežot mūsu iespējas jums palīdzēt, tāpēc labāk sūdzību iesniegt atklāti.

Ja jūs mums piezvanīsiet, varēsim jums izskaidrot atšķirības starp atklātām, anonīmām un konfidenciālām sūdzībām. Informāciju par to varat atrast arī mūsu tīmekļa vietnē **agedcarequality.gov.au**