

„Czy dostępna jest inna pomoc?”

Pomocą może posłużyć Państwu rzecznictwo. Rzecznik może:

- Zapewnić informacje odnośnie Państwa praw i obowiązków.
- Pomóc Państwu w zgłoszeniu zastrzeżeń nam lub świadczeniodawcy.
- Wesprzeć Państwa poradą na każdym etapie procesu składania skargi.

Rzecznictwo jest bezpłatne, niezależne i poufne. Rzecznik zawsze zapyta o Państwa zgodę przed podjęciem jakichkolwiek działań. Telefon do kontaktu z Krajową Linią Rzecznictwa w Sprawach Opieki Nad Osobami Starszymi (National Aged Care Advocacy Line) to **1800 700 600**.

Za Państwa zgodą możemy zadzwonić do agencji rzecznictwa w Państwa imieniu w celu przedstawienia Państwa zastrzeżeń i poprosić agencję o skontaktowanie się z Państwem.



Więcej informacji

Osoby niesłyszące lub z upośledzeniem słuchu bądź mowy: prosimy zadzwonić na numer usługi telefonu tekstowego **1800 555 677** (National Relay Service) i poprosić o **1800 951 822**.

Osoby potrzebujące tłumacza ustnego: prosimy zadzwonić na numer usługi tłumaczeniowej **131 450** (Translation and Interpreting Service) i poprosić o **1800 951 822**.

Więcej informacji na temat opieki nad osobami starszymi

Witryna internetowa My Aged Care oraz krajowe centrum kontaktowe zostały utworzone przez rząd australijski, aby pomóc Państwu w poznaniu systemu opieki nad osobami starszymi. Posłużą one Państwu informacjami odnośnie takiej opieki dla siebie, członka rodziny, osoby bliskiej lub pozostającej pod Państwa pieczą.

My Aged Care

T: 1800 200 422

W: myagedcare.gov.au



Telefon

1800 951 822



Internet

agedcarequality.gov.au



Korespondencja pisemna

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, w Państwa mieście stołecznym

Polish



Australian Government

Aged Care Quality and Safety Commission

Engage
Empower
Safeguard



Co zrobić w przypadku zastrzeżeń?

Informacje dla osób korzystających z usług opieki nad osobami starszymi, ich rodzin, przedstawicieli i opiekunów na temat Komisji ds. Bezpieczeństwa i Jakości Opieki Nad Osobami Starszymi (Aged Care Quality and Safety Commission)

1800 951 822

agedcarequality.gov.au

„Jak Komisja ds. Bezpieczeństwa i Jakości Opieki Nad Osobami Starszymi może mi pomóc?”

Możemy pomóc Państwu w przypadku zastrzeżeń odnośnie jakości usług lub opieki nad osobami starszymi, które otrzymują Państwo od świadczeniodawców opieki nad osobami starszymi subsydiowanych przez rząd australijski. Mogą Państwo również przekazać nam swoje uwagi odnośnie otrzymywanej opieki, co pomoże nam kontrolować właściwą jakość takich usług.

Mogą Państwo zgłosić zastrzeżenia lub wyrazić opinie o usługach opieki świadczonych w domu spokojnej starości lub we własnym domu, włączając w to takie usługi:

- Opieka stacjonarna lub domowa opieka zastępcza.
- Pakiety opieki domowej (Home Care Packages).
- Program pomocy domowej w krajach Wspólnoty (Commonwealth Home Support Program).
- Elastyczne formy opieki, w tym opieka przejściowa (Transition Care) oraz Krajowy program elastycznej opieki dla Aborygenów i ludności z Cieśniny Wysp Torresa.

Państwa zastrzeżenia lub uwagi mogą dotyczyć wszelkich form opieki lub usług zapewnianych przez świadczeniodawcę, włączając w to opiekę osobistą i kliniczną, wybór aktywnych zajęć, dyskryminację, wyżywienie, komunikację lub otoczenie fizyczne.



„Kto może zgłosić zastrzeżenie?”

Może to zrobić dowolna osoba. Zachęcamy Państwa do zgłaszania zastrzeżeń w pierwszej kolejności swemu świadczeniodawcy.

Obejmuje to osoby otrzymujące opiekę nad osobami starszymi, ich partnerów, rodziny, przedstawicieli, przyjaciół, rzeczników, personel placówki i wolontariuszy.

Jeśli zgłaszają Państwo zastrzeżenie odnośnie opieki świadczonej innej osobie starszej, prosimy się upewnić, że ta osoba (lub jej przedstawiciel) wie o tym.

Jeżeli nie uda się rozwiązać problemu ze świadczeniodawcą, mogą Państwo skontaktować się z Komisją ds. Bezpieczeństwa i Jakości Opieki nad Osobami Starszymi pod numerem telefonu **1800 951 822**. Nasza usługa składania skarg jest bezpłatna.

Zbadamy Państwa zastrzeżenia, bez względu na pochodzenie kulturowe danej osoby, jej niepełnosprawność, płeć i tożsamość płciową, orientację seksualną, czy jakikolwiek inny status.



„Co się stanie, gdy skontaktuję się z Komisją ds. Bezpieczeństwa i Jakości Nad Osobami Starszymi?”

Wyjaśnimy Państwu proces, dostępne opcje rozwiązań oraz możliwe do osiągnięcia rezultaty.

Nasze wysiłki skupiamy na rozwiązaniu Państwa problemu w jak najlepszym interesie osoby, która otrzymuje opiekę dla osób starszych.

Kiedy kontaktują się Państwo z nami, prosimy o podanie możliwie wielu informacji. Pomaga nam to zrozumieć Państwa zastrzeżenia i oczekiwania.

Wyberzemy opcje rozwiązań z potencjalnie najlepszym rezultatem, bazując na charakterze Państwa zastrzeżeń oraz możliwym ryzyku dla osoby otrzymującej opiekę.

W niektórych przypadkach poprosimy świadczeniodawcę o zarządzenie Państwa problemowi. Możemy również zastosować inne opcje, takie jak ugoda polubowna, mediacja lub postępowanie wyjaśniające.

„Czy muszę podać moje imię i nazwisko?”

Nie. Mogą Państwo złożyć skargę anonimowo lub poufnie.

Może to jednak ograniczyć możliwości naszej pomocy, dlatego najlepiej jest, aby otwarcie zgłosili Państwo swoje zażalenie.

W rozmowie telefonicznej możemy wyjaśnić Państwu różnice pomiędzy skargami otwartymi, anonimowymi i poufnymi. Informacje na ten temat znajdują się też w naszej witrynie internetowej pod adresem **agedcarequality.gov.au**