

«Имеются ли другие виды поддержки?»

Вы можете воспользоваться помощью правозащитника. Правозащитник может:

- предоставить информацию о ваших правах и обязанностях;
- помочь вам сообщить о ваших претензиях нам или поставщику услуг;
- поддержать вас на любом этапе процесса рассмотрения жалоб.

Правозащитник предоставляет помощь бесплатно, независимо и конфиденциально. Правозащитник всегда запрашивает ваше разрешение, прежде чем предпринять какие-либо действия.

Вы можете обратиться на Национальную линию защиты пожилых людей по телефону **1800 700 600**. С вашего разрешения мы можем от вашего имени обратиться в правозащитную организацию и объяснить вашу проблему, после чего с вами свяжется представитель организации.



Дополнительная информация

Если у вас есть нарушения слуха или проблемы со слухом или речью, обратитесь по телефону **1800 555 677** (Национальная служба коммутируемых сообщений) и попросите перенаправить ваш звонок на номер **1800 951 822**. Если вам нужен переводчик, обратитесь по телефону **131 450** (Служба письменного и устного перевода) и попросите перенаправить ваш звонок на номер **1800 951 822**.

Дополнительная информация об уходе за пожилыми людьми

Веб-сайт и национальный центр обслуживания клиентов программы My Aged Care созданы правительством Австралии, чтобы помочь вам сориентироваться в системе ухода за пожилыми людьми. На этих ресурсах вы можете получить информацию по вопросам обеспечения ухода за пожилыми людьми для себя, члена семьи, друга или подопечного.

My Aged Care

Тел.: 1800 200 422

Сайт: myagedcare.gov.au



Телефон

1800 951 822



Сайт

agedcarequality.gov.au



Почта

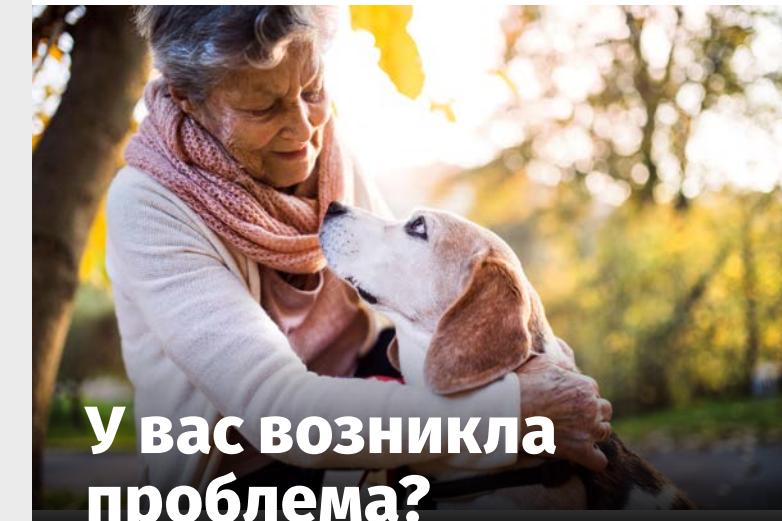
Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819 (в столице вашего штата)



Australian Government

Aged Care Quality and Safety Commission

Engage
Empower
Safeguard



**У вас возникла
проблема?**

Информация о Комиссии по контролю качества и безопасности ухода за пожилыми людьми для потребителей услуг по уходу за пожилыми людьми, их родственников, опекунов и представителей

1800 951 822
agedcarequality.gov.au

«Как мне может помочь Комиссия по контролю качества и безопасности ухода за пожилыми людьми?»

Мы можем помочь вам решить проблемы с качеством ухода или услугами, которые вы получаете у поставщиков ухода за пожилыми людьми, финансируемых правительством Австралии. Вы также можете оставить отзыв о получаемом вами уходе. Эта информация будет полезна для нас при проверке услуг на соответствие стандартам качества.

Вы можете сообщить о проблеме, подать жалобу или оставить отзыв об услугах, которые вы получаете в учреждении по уходу за пожилыми людьми или на дому, в том числе о:

- постоянном или временном уходе на дому;
- пакетах услуг по уходу на дому;
- Программе Содружества по поддержке на дому;
- адаптивном уходе, включая Программу временного ухода Transition Care и Национальную программу адаптивного ухода за пожилыми людьми для аборигенов и жителей островов пролива Торреса.

Ваши вопросы или отзывы могут касаться любого аспекта ухода или услуг, предоставляемых вам в рамках указанных программ, в том числе личного или клинического обслуживания, выбора поддерживающих мероприятий, дискrimинации, питания, общения или физической среды.



«Кто может сообщить о проблеме?»

Сообщить о проблеме может любой. Мы рекомендуем сначала обратиться к поставщику услуг.

Это могут сделать лица, получающие уход, их партнеры, родственники, представители, друзья, правозащитники, персонал и волонтеры.

Если вы хотите сообщить о проблеме в отношении ухода за другим лицом, обязательно убедитесь в том, что такому лицу (или его представителю) известно об этом.

Если вы не можете решить свою проблему с поставщиком услуг, вы можете обратиться в Комиссию по контролю качества и безопасности ухода за пожилыми людьми по телефону **1800 951 822**. Обращение в нашу службу рассмотрения жалоб является бесплатным.

Мы рассмотрим вашу жалобу независимо от культурной принадлежности, наличия или отсутствия инвалидности, пола, половой и гендерной идентичности, сексуальной ориентации или любого другого статуса лица, которого касается жалоба.



«Что произойдет после того, как я обращусь в Комиссию по контролю качества и безопасности ухода за пожилыми людьми?»

Мы объясним процедуру, варианты решения и возможные результаты.

Наша цель — решить вашу проблему таким образом, чтобы максимально учесть интересы лица, получающего уход.

Просьба предоставлять как можно больше информации при обращении к нам. Это помогает нам лучше понять ваши проблемы и ожидания.

Мы подберем варианты, которые с наибольшей вероятностью позволят достичь наилучшего результата, исходя из характера вашей проблемы и риска для лица, получающего уход.

В некоторых случаях мы попросим поставщика услуг решить вашу проблему. Мы также можем использовать другие варианты решения проблемы, например примирение, посредничество или расследование.

«Обязательно ли сообщать свои имя и фамилию?»

Нет. Вы можете подать жалобу анонимно или конфиденциально.

Однако в этом случае мы не сможем помочь вам в полной мере, поэтому рекомендуем сообщать о проблемах открыто.

Мы можем объяснить разницу между открытым, анонимным и конфиденциальным обращением во время телефонного разговора. Вы также можете найти информацию об этом на нашем сайте agedcarequality.gov.au