

## «Чи можна отримати будь-яку іншу підтримку?»

### Ви можете отримати допомогу представника. Представник може:

- надати вам інформацію про ваші права та обов'язки
- допомогти вам задати свої питання нам чи постачальнику послуг
- підтримати вас на будь-якому етапі процесу подання скарг.

Представництво є безкоштовним, незалежним та конфіденційним. Представник завжди має отримати ваш дозвіл, перш ніж вжити будь-яких заходів.

Ви можете зателефонувати на Національну представницьку лінію з питань догляду за особами похилого віку за номером **1800 700 600**.

З вашого дозволу ми можемо зателефонувати в представницьку агенцію від вашого імені, пояснити, що вас турбує, і організувати зв'язок з агенцією.



### Додаткова інформація

Якщо ви страждаєте на глухоту або маєте порушення слуху чи мовлення: зателефонуйте на номер **1800 555 677** (Національна служба комутованих повідомлень) і попросіть з'єднати з номером **1800 951 822**.

Якщо вам потрібен перекладач: зателефонуйте на номер **131 450** (Служба письмового та усного перекладу) і попросіть з'єднати з номером **1800 951 822**.

### Якщо ви хочете дізнатися більше про догляд за особами похилого віку

Уряд Австралії створив веб-сайт My Aged Care і національний контактний центр, які допоможуть вам краще орієнтуватися в системі догляду за особами похилого віку. Тут ви можете знайти інформацію про догляд за особами похилого віку для себе, члена вашої родини, друга або когось, про кого ви дбаєте.

#### My Aged Care

**Телефон:** 1800 200 422

**Веб-сайт:** [myagedcare.gov.au](http://myagedcare.gov.au)



**Телефон**  
1800 951 822



**Веб-сайт**  
[agedcarequality.gov.au](http://agedcarequality.gov.au)



#### Адреса для листування

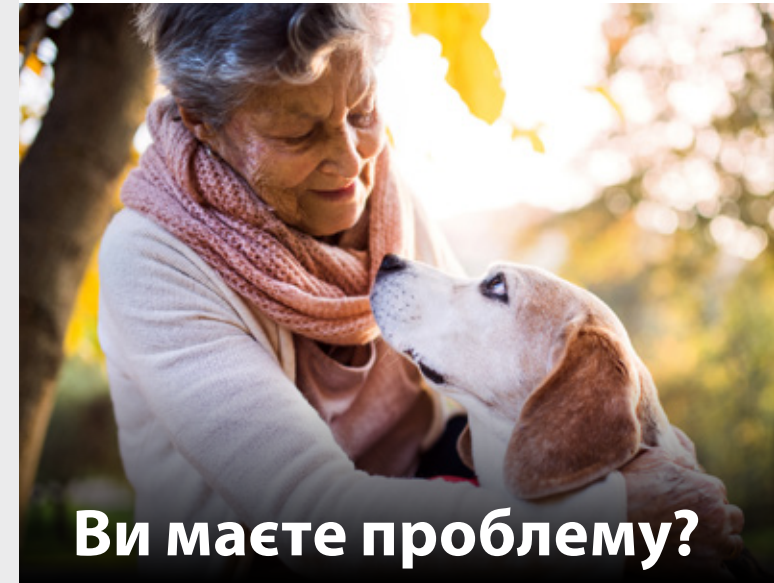
Aged Care Quality and Safety Commission  
GPO Box 9819 у столиці вашого штату

Ukrainian



Australian Government  
Aged Care Quality and Safety Commission

Engage  
Empower  
Safeguard



## Ви маєте проблему?

Інформація для споживачів послуг з догляду за особами похилого віку, їхніх родин, опікунів та представників щодо Комісії з питань якості та безпеки догляду за особами похилого віку

**1800 951 822**  
[agedcarequality.gov.au](http://agedcarequality.gov.au)

## «Як мені може допомогти Комісія з питань якості та безпеки догляду за особами похилого віку?»

**Ми допоможемо вам у вирішенні проблем стосовно якості догляду або послуг, які ви отримуєте від працівників, що доглядають за особами похилого віку і фінансуються урядом Австралії. Ви також можете надати нам відгук про якість догляду — це допоможе нам при перевірці послуги на відповідність стандартам якості.**

Ви можете задати питання або надати відгук щодо послуг з догляду за особами похилого віку, які ви отримуєте в будинку для осіб похилого віку або у вашому домі, зокрема:

- догляду в закладах інтернатного типу або у гостьовому будинку
- пакетів послуг з надомного обслуговування
- програми Співдружності з надомного обслуговування
- гнучкої системи догляду, зокрема програми «Догляд під час адаптації після стаціонарного лікування» та національної програми «Догляд за корінними мешканцями та жителями Торресової протоки похилого віку».

Ваші питання або відгуки можуть стосуватися будь-якої допомоги або послуг, що надаються вам, в тому числі особистої або клінічної допомоги, вибору заходів, дискримінації, харчування, спілкування або фізичного оточення.



## «Хто може повідомити про проблему?»

**Це може зробити будь-хто. Ми радимо спочатку звернутися з цим питанням до постачальника послуг.**

Повідомити про проблему можуть особи похилого віку, яким надаються послуги з догляду, їхні партнери, родина, представники, друзі, адвокати, співробітники соціальних служб та волонтери.

Якщо ваше питання стосується послуги з догляду, що надається будь-якій іншій особі похилого віку, ви маєте пересвідчитися, що ця особа (або її представник) знає про це.

Якщо вам не вдалося вирішити вашу проблему разом з постачальником послуг, ви можете зв'язатися з Комісією з питань якості та безпеки догляду за особами похилого віку за номером **1800 951 822**. Наші послуги з розгляду скарг є безкоштовними.

Ми розглянемо ваші питання незалежно від належності особи до певної культури, наявності в неї інвалідності, її статі, гендерної ідентичності, сексуальної орієнтації або будь-якого іншого статусу.



## «Що відбуватиметься, коли я звернуся до Комісії з питань якості та безпеки догляду за особами похилого віку?»

**Ми надамо вам роз'яснення щодо процедури, доступних варіантів вирішення вашої проблеми і можливих результатів.**

Наші зусилля спрямовані на вирішення вашої проблеми в інтересах особи похилого віку, що отримує послуги з догляду.

Будь ласка, надавайте якомога більше інформації, коли звертаєтеся до нас. Це допоможе нам краще зрозуміти ваші проблеми та очікування.

Ми підберемо варіанти, які допоможуть досягти найкращого результату, виходячи з характеру вашої проблеми та ризику для особи, що отримує допомогу.

У деяких випадках ми звернемося до постачальника послуг з проханням вирішити вашу проблему. Ми також можемо запропонувати інші варіанти, такі як примирення, посередництво або розслідування.

## «Чи потрібно мені вказувати своє ім'я?»

**Ні. Ви можете подати скаргу анонімно чи конфіденційно.**

Однак це може обмежити нашу можливість допомогти вам, тому краще повідомити про вашу проблему відкрито.

Коли ви нам зателефонуєте, ми зможемо пояснити, у чому полягають відмінності між відкритими, анонімними та конфіденційними скаргами. Ви також знайдете відповідну інформацію на нашому веб-сайті [www.agedcarequality.gov.au](http://www.agedcarequality.gov.au)