



Νέοι νόμοι για την προάσπιση των δικαιωμάτων σας στην φροντίδα ηλικιωμένων



Αγαπητέ αναγνώστη,

Αυτή είναι μια σημαντική περίοδος αλλαγών και ευκαιριών στον τομέα της φροντίδας των ηλικιωμένων, που σας δίνει φωνή και σας τοποθετεί στο επίκεντρο της εμπειρίας σας όσον αφορά τη φροντίδα των ηλικιωμένων.

Ο νέος *Νόμος για τη Φροντίδα Ηλικιωμένων 2024* (ο Νόμος), ο οποίος τέθηκε σε ισχύ την 1η Νοεμβρίου 2025, σας παρέχει νέα δικαιώματα σε υψηλής ποιότητας, ασφαλή και ανταποκρινόμενη φροντίδα. Οι πάροχοι υπηρεσιών πρέπει να διασφαλίζουν ότι τα δικαιώματά σας γίνονται σεβαστά και προστατεύονται και ότι σας παρέχεται υποστήριξη ώστε να μπορείτε να λαμβάνετε αποφάσεις με αξιοπρέπεια.

Διασφάλιση διαφάνειας και λογοδοσίας

Ένα βασικό στοιχείο του νέου Νόμου είναι η θέσπιση ενός **independent Complaints Commissioner (ανεξάρτητου Επιτρόπου Παραπόνων)**, ο οποίος θα συνεργάζεται με την Επιτροπή Ποιότητας και Ασφάλειας της Φροντίδας Ηλικιωμένων. Σκοπός αυτού του ρόλου είναι να διασφαλίζει τη διαφάνεια και τη λογοδοσία στον τρόπο με τον οποίο αντιμετωπίζονται και επιλύονται τα παράπονα και τα σχόλια.

Θέλουμε εσείς, η οικογένειά σας και οι υποστηρικτές σας να αισθάνεστε ελεύθεροι να θέτετε ζητήματα και ανησυχίες και να εξεταστούν με δίκαιο και διαφανή τρόπο, χωρίς να ανησυχείτε για πιθανές συνέπειες.

Δεσμευόμαστε να προστατεύουμε και να διασφαλίζουμε τα δικαιώματά σας, ώστε να αισθάνεστε σίγουροι ότι οι νέοι νόμοι για τη φροντίδα ηλικιωμένων θα παρέχουν φροντίδα που είναι ασφαλής, υψηλής ποιότητας και ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τις προτιμήσεις σας.

Τα δικαιώματά σας είναι νόμος

Αισθανόμαστε προνομιούχοι που συμμετέχουμε σε αυτή τη σημαντική αλλαγή. Θέλουμε να γνωρίζετε ότι τα δικαιώματά σας κατοχυρώνονται νομικά με τον νέο Νόμο. Η Δήλωση Δικαιωμάτων αναφέρει ότι έχετε το δικαίωμα:

- να παίρνετε αποφάσεις για τη ζωή σας
- να γίνονται αποδεκτές, αλλά και να γίνονται σεβαστές οι αποφάσεις σας
- να λάβετε πληροφορίες και υποστήριξη που θα σας βοηθήσουν να λάβετε τις δικές σας αποφάσεις
- να επικοινωνείτε τις επιθυμίες, τις ανάγκες και τις προτιμήσεις σας
- να αισθάνεστε ασφαλείς και ότι γίνεστε σεβαστοί
- να σέβονται τον πολιτισμό και την ταυτότητά σας
- να μένετε σε επαφή με την κοινότητά σας.

Είναι εντάξει να εκφράζετε ανησυχίες ή παράπονα

Εάν τα δικαιώματά σας δεν γίνονται σεβαστά ή δεν προστατεύονται, είμαστε εδώ για να σας βοηθήσουμε. Σας ενθαρρύνουμε να θέσετε το ζήτημα πρώτα στον πάροχό σας, αν είναι δυνατόν.

Ο πάροχος σας έχει την υποχρέωση να διασφαλίζει ότι οι διαδικασίες υποβολής παραπόνων είναι κατανοητές και προσβάσιμες και ότι αισθάνεστε ότι έχετε υποστήριξη.

Εάν προτιμάτε να μην μιλήσετε με τον πάροχό σας, μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας.

Έχουμε θεσπίσει διαδικασίες για την αποτελεσματική αντιμετώπιση των παραπόνων και υποχρεώνουμε τους παρόχους να διορθώσουν το πρόβλημα, να αποκαταστήσουν την εμπιστοσύνη σας και να αποτρέψουν την επανάληψη του προβλήματος. Εστιάζουμε στα αποτελέσματα αποκατάστασης και στη βελτίωση της φροντίδας που σας παρέχουμε.

Ανυπομονούμε να σας υποστηρίξουμε σε αυτή τη σημαντική περίοδο μεταρρυθμίσεων. Η διασφάλιση της υψηλής ποιότητας και ασφαλούς φροντίδα ηλικιωμένων είναι ένας κοινός στόχος που μας ενδιαφέρει όλους βαθιά.

Με εκτίμηση,



Liz Hefren-Webb
Επίτροπος για την
ποιότητα και την
ασφάλεια της φροντίδας
ηλικιωμένων



Treasure Jennings
Επίτροπος για τις
καταγγελίες σχετικά
με τη φροντίδα
ηλικιωμένων

Οποιοσδήποτε μπορεί να υποβάλει παράπονο ή να δώσει την άποψή του επικοινωνώντας με την Επιτροπή Ποιότητας και Ασφάλειας της Φροντίδας Ηλικιωμένων στο **1800 951 822** (δωρεάν κλήση) ή μέσω του ιστοτόπου μας, **agedcarequality.gov.au**.

Μπορείτε επίσης να επικοινωνήσετε με το Δίκτυο Υποστήριξης Ηλικιωμένων (OPAN) στο **1800 700 600**. Το OPAN παρέχει μια δωρεάν, ανεξάρτητη και εμπιστευτική υπηρεσία για να βοηθήσει τους ηλικιωμένους να υποβάλουν καταγγελία. Μπορούν επίσης να σας εκπροσωπήσουν.

Η Επιτροπή Ποιότητας και Ασφάλειας Φροντίδας Ηλικιωμένων αναγνωρίζει τους παραδοσιακούς ιδιοκτήτες της χώρας σε όλη την Αυστραλία και τη συνεχιζόμενη σύνδεσή τους με τη γη, τη θάλασσα και την κοινότητα. Εκφράζουμε τα σέβη μας σε αυτούς και τους πολιτισμούς τους, και στους πρεσβύτερους τόσο παρελθόντες όσο και παρόντες.

Νοέμβριος 2025



Τηλέφωνο
1800 951 822



Ιστότοπος
agedcarequality.gov.au



Ταχυδρομική Διεύθυνση
Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, στην πρωτεύουσα της
πολιτείας σας