

“Πώς μπορώ να κάνω την καταγγελία μου πιο αποτελεσματική;”

Για να κάνετε την καταγγελία σας πιο αποτελεσματική και ευκολότερη στην επίλυση:

- περιγράψτε λεπτομερώς και με σαφήνεια τα πραγματικά γεγονότα και περιστατικά
- συμπεριλάβετε σημαντικές βασικές πληροφορίες και περιγράψτε τυχόν βήματα που έχουν γίνει για την επίλυση του προβλήματος
- να είστε σαφείς για το αποτέλεσμα που θέλετε να πετύχετε
- ζητήστε από ένα φίλο ή μέλος της οικογένειάς σας να σας βοηθήσει να υποβάλετε την καταγγελία σας ή επικοινωνήστε με μια υπηρεσία συνηγορίας.

“Υπάρχει άλλη μορφή υποστήριξης;”

Η συνηγορία μπορεί να σας βοηθήσει.

Ένας συνήγορος μπορεί:

- να σας δώσει πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα και τις ευθύνες σας
- να σας βοηθήσει να θέσετε τα προβλήματά σας σ' εμάς ή τον πάροχο υπηρεσιών
- να σας υποστηρίξει σε οποιοδήποτε στάδιο κατά τη διάρκεια της διαδικασίας καταγγελιών.

Η συνηγορία είναι δωρεάν, ανεξάρτητη και εμπιστευτική. Ένας συνήγορος θα ζητά πάντα την άδειά σας πριν να ενεργήσει.

Μπορείτε να τηλεφωνήσετε το Δίκτυο Συνηγορίας Ηλικιωμένων (Older Persons Advocacy Network - OPAN) στο **1800 700 600**.

Με την άδειά σας, μπορούμε να τηλεφωνήσουμε εκ μέρους σας σε οργανισμό συνηγορίας, για να εξηγήσουμε τις ανησυχίες σας και να κανονίσουμε να επικοινωνήσει η υπηρεσία μαζί σας.

Περισσότερες πληροφορίες

Επικοινωνήστε μαζί μας στο **1800 951 822**, info@agedcarequality.gov.au, ή επισκεφθείτε την ιστοσελίδα μας agedcarequality.gov.au.

Αν είστε κωφός ή έχετε προβλήματα ακοής ή ομιλίας, επικοινωνήστε με την Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης (National Relay Service).

Χρήστες Τηλετύπου (TTY): τηλεφωνήστε στο 1800 555 677 και κατόπιν ζητήστε τον αριθμό μας 1800 951 822.

Χρήστες της υπηρεσίας Ακούω και Μιλώ (Speak and Listen): τηλεφωνήστε στο 1800 555 727 και κατόπιν ζητήστε τον αριθμό μας 1800 951 822.

Χρήστες διαδικτυακής αναμετάδοσης: συνδεθείτε με την Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης (National Relay Service) και πληκτρολογήστε 1800 951 822.

Αν χρειάζεστε διερμηνέα, τηλεφωνήστε την Υπηρεσία Μετάφρασης και Διερμηνείας (TIS National) στο **131 450** και ζητήστε από τον τηλεφωνητή να επικοινωνήσει μαζί μας στο **1800 951 822**.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη φροντίδα ηλικιωμένων

Το My Aged Care είναι η αφετηρία για πρόσβαση σε υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων που χρηματοδοτούνται από την Αυστραλιανή Κυβέρνηση. Η τηλεφωνική γραμμή και η ιστοσελίδα μπορούν να βοηθήσουν ηλικιωμένους Αυστραλούς, τις οικογένειες και τους φροντιστές τους να πάρουν την υποστήριξη που χρειάζονται.

My Aged Care

Τηλ.: 1800 200 422

Διαδίκτυο: myagedcare.gov.au

Όλες οι πληροφορίες σε αυτήν τη δημοσίευση είναι σωστές από τον Οκτώβριο του 2021.



Τηλέφωνο

1800 951 822



Διαδίκτυο

agedcarequality.gov.au



Γράψτε

Aged Care Quality and Safety Commission GPO Box 9819, στην πρωτεύουσά σας

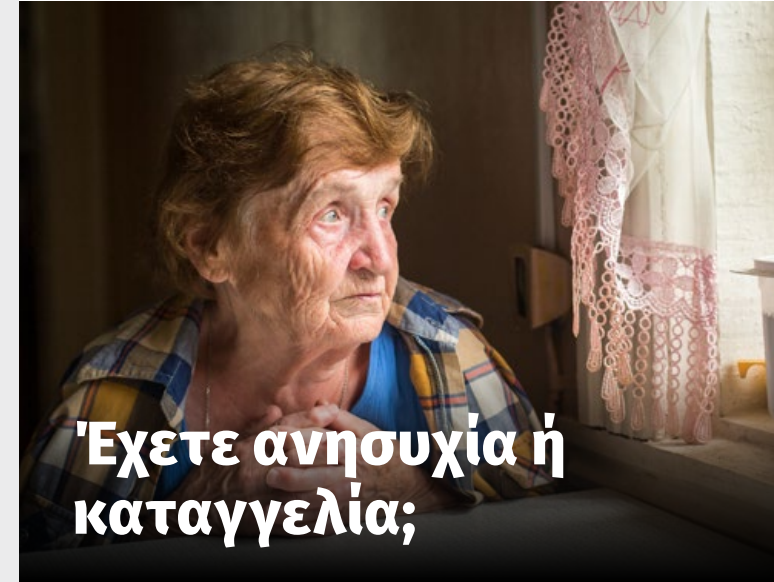


Australian Government

Aged Care Quality and Safety Commission

Greek | Ελληνικά

Engage
Empower
Safeguard



Έχετε ανησυχία ή καταγγελία;

Πληροφορίες για πελάτες υπηρεσιών φροντίδας ηλικιωμένων, τις οικογένειες, τους φροντιστές και τους εκπροσώπους τους σχετικά με την Επιτροπή Ποιότητας και Ασφάλειας Φροντίδας Ηλικιωμένων

1800 951 822

agedcarequality.gov.au

“Πώς μπορεί να με βοηθήσει η Επιτροπή Ποιότητας και Ασφάλειας Φροντίδας Ηλικιωμένων;”

Μπορούμε να βοηθήσουμε με ανησυχίες σχετικά με τη φροντίδα ή τις υπηρεσίες που λαμβάνετε από παρόχους φροντίδας ηλικιωμένων που χρηματοδοτούνται από την Αυστραλιανή Κυβέρνηση. Μπορείτε επίσης να μας δώσετε σχόλια σχετικά με τη φροντίδα σας, για να μας βοηθήσετε όταν αξιολογούμε μια υπηρεσία με βάση τα πρότυπα ποιότητας.

Μπορείτε να διατυπώσετε μια ανησυχία, μια καταγγελία ή να δώσετε σχόλια σχετικά με τις υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων που λαμβάνετε σε κέντρο φροντίδας ηλικιωμένων ή στο σπίτι σας, που συμπεριλαμβάνουν:

- φροντίδα με διαμονή ή φροντίδα σύντομης ανάπαυλας με διαμονή
- πακέτα οικιακής φροντίδας
- Υπηρεσίες του Κοινοπολιτειακού Προγράμματος Υποστήριξης στο Σπίτι
- ευέλικτη φροντίδα, που συμπεριλαμβάνει φροντίδα μετάβασης, και το Εθνικό Πρόγραμμα Φροντίδας Ηλικιωμένων για Ιθαγενείς Αυστραλούς και Νησιώτες του Πορθμού Strait.

Η ανησυχία, η καταγγελία ή τα σχόλιά σας μπορεί να αφορούν οποιαδήποτε πτυχή της φροντίδας ή των υπηρεσιών που σας παρέχονται από την υπηρεσία· περιλαμβάνονται ο σεβασμός προς τις ανάγκες και τις επιλογές σας, η ποιότητα της προσωπικής ή κλινικής φροντίδας που λαμβάνετε, η επιλογή των δραστηριοτήτων, η τροφή, η επικοινωνία, τα τέλη και οι χρεώσεις ή το υλικό περιβάλλον.

“Ποιος μπορεί να διατυπώσει μια ανησυχία ή να υποβάλει καταγγελία;”

Οποιοσδήποτε μπορεί να διατυπώσει μια ανησυχία ή να υποβάλει καταγγελία.

Εδώ αναφερόμαστε συγκεντρωτικά στα άτομα που λαμβάνουν φροντίδα ηλικιωμένων, τους συντρόφους, την οικογένεια, τους εκπροσώπους, τους φίλους, τους υποστηρικτές, το προσωπικό και τους εθελοντές.

Αν διατυπώνετε ανησυχία για τη φροντίδα ηλικιωμένου που λαμβάνει κάποιος άλλος, θα πρέπει να βεβαιωθείτε ότι το άτομο (ή ο εκπρόσωπός του) γνωρίζει γι' αυτή την ενέργεια.

Σας ενθαρρύνουμε να διατυπώσετε την ανησυχία σας στον πάροχο υπηρεσίας πρώτα.

Εάν δεν μπορείτε να επιλύσετε το πρόβλημα της ανησυχίας σας με τον πάροχο υπηρεσιών, μπορείτε να επικοινωνήσετε με την Επιτροπή Ποιότητας και Ασφάλειας Φροντίδας Ηλικιωμένων στο τηλέφωνο **1800 951 822**. Η υπηρεσία παραπόνων/καταγγελιών είναι δωρεάν.

Θα σας βοηθήσουμε να επιλύσετε τα προβλήματα που σας προκαλούν ανησυχίες και θα σεβαστούμε το πολιτισμικό σας υπόβαθρο, την αναπηρία, το φύλο επιλογής, το βιολογικό φύλο και την έμφυλη ταυτότητα, τον σεξουαλικό προσανατολισμό ή οποιαδήποτε άλλη κατάσταση.



“Τι συμβαίνει όταν επικοινωνήσω με την Επιτροπή Ποιότητας και Ασφάλειας Φροντίδας Ηλικιωμένων;”

Θα εξηγήσουμε την διαδικασία καταγγελιών που ακολουθούμε, τις διαθέσιμες επιλογές επίλυσης και τι μπορεί να επιτευχθεί.

Μέριμνά μας είναι η επίλυση των προβλημάτων που σας προκαλούν ανησυχία, με γνώμονα το ύψιστο συμφέρον του ατόμου που λαμβάνει φροντίδα ηλικιωμένου.

Δώστε μας όσο περισσότερες πληροφορίες μπορείτε όταν επικοινωνήσετε μαζί μας. Αυτό μας βοηθά να καταλάβουμε τα προβλήματα και τις προσδοκίες σας.

Θα διαλέξουμε τις επιλογές που είναι πιο πιθανό να πετύχουν το καλύτερο αποτέλεσμα, βάσει της φύσης της ανησυχίας σας και του κινδύνου για το άτομο που λαμβάνει φροντίδα.

Σε μερικές περιπτώσεις θα ζητήσουμε από τον πάροχο υπηρεσιών να επιλύσει το πρόβλημα που σας ανησυχεί. Μπορούμε, επίσης, να χρησιμοποιήσουμε άλλες επιλογές, όπως η συνδιαλλαγή, η διαμεσολάβηση ή η έρευνα.

“Χρειάζεται να δώσω το όνομά μου;”

Όχι. Μπορείτε να υποβάλετε την καταγγελία σας ανώνυμα ή εμπιστευτικά.

Εν τούτοις, αυτό είναι δυνατόν να περιορίσει το τι μπορούμε να κάνουμε για να σας βοηθήσουμε, γι' αυτό το καλύτερο είναι να υποβάλετε την ανησυχία σας ανοιχτά.

Μπορούμε να εξηγήσουμε τις διαφορές μεταξύ ανοιχτών, ανώνυμων και εμπιστευτικών καταγγελιών όταν επικοινωνήσετε με εμάς. Μπορείτε, επίσης, να βρείτε πληροφορίες σχετικά με αυτά στην ιστοσελίδα μας, στη διεύθυνση agedcarequality.gov.au.