

„Mit kell tennem, hogy a panaszom hatásosabb legyen?”

Ha azt szeretné, hogy panaszja hatásosabb legyen, tegye a következőket:

- részletesen és világosan írja le a tényeket és az eseményeket
- magyarázza meg, hogy milyen előzményei voltak az eseménynek és mit tett a probléma megoldása érdekében
- világosan mondja meg, hogy milyen kimenetelt szeretne elérni
- kérje meg barátját vagy családtagját, hogy segítsenek a panasztevésben vagy forduljon pártfogó érdekképviselési szolgálathoz.

„Van-e más segítség is?”

A pártfogó érdekképviselőt segíthet Önnek.

A pártfogó képes:

- tájékoztatni Önt jogairól és kötelezettségeiről
- segíteni Önnek a velünk, vagy a szolgáltatóval felmerülő problémái felvetésében
- támogatni Önt a panasz eljárás bármely szakaszában.

A pártfogói érdekképviselőt ingyenes, független és titkos. A pártfogó mindig kérni fogja az Ön engedélyét, mielőtt cselekedne.

Hívhatja az Idősebb személyek érdekképviselési hálózatát (Older Persons Advocacy Network - OPAN) az **1800 700 600-as** telefonszámon.

Amennyiben engedélyt ad erre, telefonon felhívhatunk egy érdekképviselési irodát, hogy az Ön nevében elmagyarázzuk az aggodalmait, és gondoskodjunk arról, hogy az ügynökség kapcsolatba lépjen Önnel.

További információk

Lépjen kapcsolatba velünk az **1800 951 822-es** telefonszámon, **info@agedcarequality.gov.au**, vagy látogassa meg honlapunkat **agedcarequality.gov.au**.

Ha süket, nagyothalló vagy beszédhibája van, lépjen kapcsolatba a Nemzeti Távközlési Közvetítőszolgálattal (National Relay Service).

Szöveges telefon (TTY) használói: hívja fel az 1800 555 677-es telefonszámot és kérje, hogy hívják fel Önnek az 1800 951 822-es telefonszámot.

Speak and Listen használói: hívja fel az 1800 555 727-es telefonszámot és kérje, hogy hívják fel Önnek az 1800 951 822-es telefonszámot.

Internetes relé használói: kapcsolódjon a National Relay Service-be és tárcsázza az 1800 951 822-es telefonszámot.

Ha tolmácsra van szüksége, hívja a Fordító- és Tolmácsszolgálatot (Translating and Interpreting Service - TIS National) a **131 450-es** telefonszámon és kérje meg a telefonkezelőt, hogy hívjon fel minket az **1800 951 822-es** telefonszámon.

További információk az idősgondozásról

Az ausztrál kormány által finanszírozott idősgondozási szolgáltatásokhoz való hozzáférés a My Aged Care-en kezdődik. A telefonszolgálat és a honlap segíthetnek idősebb ausztrál lakosoknak, családtagjaiknak és gondozóiknak segítséghez és támogatáshoz jutni.

My Aged Care

T: 1800 200 422

W: myagedcare.gov.au

Ebben a tájékoztatóban közölt információk 2021. októberében pontosak.



Telefon
1800 951 822



Honlap
agedcarequality.gov.au



Postacím
Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, az állama fővárosában



Hungarian | Magyar

Australian Government

Aged Care Quality and
Safety Commission

Engage
Empower
Safeguard



Van-e aggodalma vagy panaszja?

Információk az idősgondozói szolgáltatásban részesülőknél, családjaiknak, gondozóiknak és képviselőiknek az Idősgondozói Minőségi és Biztonsági Bizottságról

1800 951 822

agedcarequality.gov.au

„Hogyan segíthet nekem az Idősgondozói Minőségi és Biztonsági Bizottság?”

Segíthetünk, ha valami aggasztja a gondozással vagy szolgáltatásokkal kapcsolatban, amelyeket az idősgondozási szervezettől kap és amelyeket az ausztrál kormány finanszíroz. Visszajelzést is adhat nekünk a gondozásával kapcsolatban, ami nekünk segít a szolgálat felmérésében a minőségi szabványokkal szemben.

Kifejezheti aggodalmát, panaszt tehet vagy visszajelzést adhat az idősgondozási szolgáltatásokról, amelyekben gondozóotthonban vagy saját otthonában részesül, beleértve a következőket:

- lakossági gondozás vagy lakóhelyi átmeneti gondozás
- otthoni gondozási csomag
- otthoni gondozás, amelyet a szövetségi kormány finanszíroz
- rugalmas gondozás, beleértve az átmeneti gondozást és a Nemzeti ausztrál őslakosok és a Torres-szoros szigetek népek rugalmas gondozási programját.

Az Ön aggodalma, panasa vagy visszajelzése a gondozás vagy a szolgáltatások bármely szempontjára vonatkozhat, beleértve azt is, hogy tisztelik-e az Ön szükségleteit és választásait, milyen minőségű a személyes vagy klinikai gondozás, amelyben részesül, milyen az étel, a kommunikáció, az árak és díjak vagy a fizikai környezet.

„Ki fejezheti ki aggodalmát vagy ki tehet panaszt?”

Bárki kifejezheti aggodalmát vagy bárki tehet panaszt.

Ez magában foglalja az idősgondozásban részesülő embereket, a ház- és élettársakat, a családokat, a képviselőket, a barátokat, a pártfogókat, a munkatársakat és az önkénteseket.

Ha más idősgondozásban részesülő személy nevében fejezi ki aggodalmát, gondoskodjon arról, hogy az a személy (vagy annak a személynek a képviselője) tudjon róla.

Javasoljuk, hogy először közölje aggodalmát a szolgáltatóval.

Ha aggályait nem tudja megoldani a szolgáltatóval, lépjen kapcsolatba az Idősgondozói Minőségi és Biztonsági Bizottsággal az **1800 951 822-es telefonszámon**. Panaszbenyújtó szolgáltatásunk ingyenes.

Segítünk Önnek megoldani a problémáit és tiszteljük az Ön kulturális hátterét, fogyatékoságát, nemét, szexuális és nemi identitását, szexuális orientációját vagy bármely más státuszát.



„Mi történik, ha kapcsolatba lépek az Idősgondozói Minőségi és Biztonsági Bizottsággal?”

Megmagyarázzuk Önnek a panaszkezelési eljárást, a megoldás lehetőségeit és hogy mit érhetünk el.

Arra törekszünk, hogy az idősgondozásban részesülő személy legjobb érdekeit szem előtt tartva járjunk el.

Kérjük, hogy a lehető legtöbb információt adja meg, amikor kapcsolatba lép velünk. Ez segít megértenünk a problémáit és elvárásait.

Aggodalma és a gondozott személy kockázata alapján választjuk ki azokat a lehetőségeket, amelyekkel a legjobb megoldást érhetjük el.

Néhány esetben a szolgáltatót kérjük fel, hogy oldja meg a problémáját. Más opciókat is alkalmazhatunk, mint például egyeztetést, közvetítést vagy kivizsgálást.

„Meg kell adnom a nevemet?”

Nem. Panaszát elküldheti névtelenül, vagy bizalmasan.

Ez azonban korlátozhatja segítségnyújtási képességeinket, ezért az a legjobb, ha panaszát nyíltan nyújtja be.

Amikor kapcsolatba lép velünk, megmagyarázhatjuk Önnek, hogy mi a különbség a nyílt, névtelen és bizalmas panasztevés között. Információt erről a honlapunkon is találhat:

agedcarequality.gov.au