

“나의 민원을 어떻게 더 효과적으로 제기할 수 있을까요?”

여러분의 민원제기를 좀더 효과적으로 하고 더 해결되기 쉽도록 하시려면:

- 사실 및 사건의 세부 사항을 제시합니다
- 중요한 배경 정보를 포함시키고 문제 해결을 위해 취해진 모든 단계를 설명합니다
- 얻고자 하는 결과를 분명하게 명시합니다
- 친구나 가족이 여러분의 민원 제기를 돕거나 옹호 서비스에 연락하도록 요청하세요.

“다른 지원이 제공됩니까?”

권리옹호 제도 (Advocacy)는 여러분의 힘이 되어 드릴 수도 있습니다.

옹호인은 다음 역할을 맡을 수 있습니다.

- 귀하의 권리와 의무에 관한 정보를 제공합니다.
- 귀하가 저희나 서비스 제공업체에 문제를 제기할 때 지원해드립니다.
- 불만 제기 처리와 관련한 모든 과정에서 귀하를 지원합니다.

권리옹호 서비스는 무료이며, 독립적으로 운영되며 비밀이 보장됩니다. 옹호인은 조치를 취하기 전에 항상 귀하의 동의를 구할 것입니다.

고령자 옹호 네트워크 (OPAN)에 **1800 700 600**로 전화하실 수 있습니다.

귀하의 승인 아래 귀하를 대신하여 우려 사항을 전달하기 위해 권리옹호 기관에 연락하고, 해당 기관이 연락드리도록 조치할 것입니다.

추가 정보

연락 방법: **1800 951 822**로 전화, **info@agedcarequality.gov.au**로 이메일, 혹은 저희 웹사이트 **agedcarequality.gov.au**를 방문해 주세요.

청각 혹은 언어 장애가 있을 경우, National Relay Service에 연락해 주세요.

TTY 사용자: 1800 555 677로 전화해서 저희 전화 번호 1800 951 822를 요청하세요.

Speak and Listen 사용자: 1800 555 727로 전화해서 저희 전화 번호 1800 951 822를 요청하세요.

인터넷 릴레이 사용자: National Relay Service로 접속해서 1800 951 822를 입력하세요.

통역사가 필요하시면 통번역 서비스 (TIS National)에 **131 450**으로 전화하여 오퍼레이터에게 저희 전화 번호 **1800 951 822**로 연락하도록 요청하세요.

노인 케어 관련 추가 정보

My Aged Care는 호주 정부가 지원하는 노인 케어 서비스를 이용하기 위한 시작점입니다. 유선 전화와 웹사이트는 고령자 호주인들과 그 가족들 그리고 간병인들이 필요한 도움과 지원을 받도록 도와드립니다.

My Aged Care

전화: 1800 200 422 **웹:** myagedcare.gov.au

이 발행물의 모든 정보는 2021년 10 월부로 정확합니다.



전화

1800 951 822



웹

agedcarequality.gov.au



우편 주소:

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, In Your Capital City



Australian Government

Aged Care Quality and
Safety Commission

Korean | 한국어

Engage
Empower
Safeguard



우려 사항이나 불만 사항이 있으신가요?

노인 케어 서비스 소비자와 가족, 간병인, 대리인을 위한 노인케어품질 및 안전위원회 관련 정보

1800 951 822
agedcarequality.gov.au

“노인케어품질 및 안전위원회가 어떻게 나를 지원할 수 있나요?”

호주 정부가 재정 지원하는 노인 케어 제공업체의 간호 또는 서비스에 대한 여러분의 우려사항을 도와드릴 수 있습니다. 또한, 업체의 서비스 품질 기준을 평가할 때, 여러분의 케어에 대한 피드백을 제공해 주시면 저희에게 도움이 될 수 있습니다.

노인 요양원이나 자택에서 받으시는 노인 케어 서비스와 관련된 우려 사항 및 민원을 제기하거나 피드백을 주실 수 있습니다. 여기에는 다음이 포함됩니다.

- 거주형 케어 (residential care) 또는 거주형 케어에서의 간병인 휴가제 (residential respite care)
- 홈 케어 패키지
- 연방정부 홈 지원 서비스
- 유연한 케어 (케어 변환 프로그램 -Transition Care 포함) 및 전국 애보리지널 원주민과 토레스해협 섬주민 유연한 노인 케어 프로그램 (Flexible Aged Care Program).

여러분의 우려 사항, 민원 혹은 피드백은 여러분에게 제공되는 케어 혹은 서비스의 모든 측면에 관련될 수 있습니다. 거기에는 여러분의 필요와 선택이 존중되었는지의 여부, 여러분이 받는 개인적인 혹은 임상적 케어의 수준, 활동의 선택, 음식, 커뮤니케이션, 요금 및 부과금 혹은 물리적 환경 등이 포함됩니다.

“누가 우려 사항 혹은 민원을 제기할 수 있나요?”

누구라도 우려 사항 혹은 민원을 제기할 수 있습니다.

여기에는 노인 케어 서비스 대상자, 그의 파트너, 가족, 대리인, 지인, 옹호인, 직원, 자원 봉사자가 포함됩니다.

타인이 제공받는 노인 케어 서비스와 관련하여 우려 사항을 제기하는 경우에는 반드시 당사자 (또는 그 대리인)가 우려 사항을 제기한다는 사실을 알고 있어야 합니다.

서비스 제공업체 측에 먼저 우려 사항을 제기하실 것을 권장합니다.

서비스 제공업체와 우려 사항에 대해 해결하지 못하는 경우, 노인케어품질 및 안전위원회 **1800 951 822**에 연락하십시오. 본 기관의 불만 처리 서비스는 무료입니다.

본 기관은 여러분이 우려 사항들을 해결하도록 지원하며, 여러분의 문화적 배경과 장애, 성별, 성 정체성, 성적 성향 혹은 기타 다른 성적 상태를 존중합니다.



“노인케어 품질 및 안전위원회에 연락하면, 그다음에 어떻게 됩니까?”

본 기관은 민원 절차, 가능한 해결 옵션들 그리고 가능한 결과에 대해 설명드릴 것입니다.

노인 케어 서비스 대상자의 입장을 최우선적으로 고려하여 제기된 우려 사항을 해결하기 위해 최선을 다할 것입니다.

연락하실 때는 본인 관련 정보를 최대한 많이 제공해주시요. 이는 귀하의 사안과 기대하시는 사항이 무엇인지 이해하는 데 도움이 됩니다.

제기된 우려 사항의 본질, 케어 대상자에게 미칠 수 있는 위험 요인을 근거로 최선의 해결책이 될 대안을 선택할 것입니다.

경우에 따라 서비스 제공업체에 요청하여 귀하의 우려 사항을 해결하도록 요청할 것입니다. 또한, 화해, 중재 또는 조사와 같은 대안을 동원할 수도 있습니다.

“제 실명을 밝혀야 합니까?”

아닙니다. 익명으로나 비밀 유지를 조건으로 불만 사항을 제기하실 수 있습니다.

그러나 익명으로 신고하거나, 비밀 유지를 요구하시는 경우, 귀하를 지원하는 데 어려움이 따를 수 있으므로 공개적으로 우려 사항을 제기하시는 것이 가장 바람직합니다.

여러분이 저희에게 연락하실 때 공개, 익명, 비밀 유지 요청에 따라 진행되는 절차의 차이점에 대해 설명해드리겠습니다. 이에 대한 정보는 저희 웹사이트 (agedcarequality.gov.au)에서도 찾으실 수 있습니다.