

- 여러분을 위해 해당 서비스 제공업체에 연락해서 관련 문제 및 가능한 해결 방안들에 대해 논의합니다
- 여러분과 해당 서비스 제공업체가 그 우려의 해결 방안들에 대해 합의하도록 돕습니다
- 서비스 제공업체들이 책임을 다하도록 조치를 취합니다
- 여러분을 옹호 서비스에 의뢰해서, 옹호자가 무료로 여러분을 도울 수 있도록 합니다
- 저희가 여러분을 돋는 것이 적절하지 않은 경우, 여러분의 불만 제기를 도와줄 수 있는 곳으로 안내해 드립니다.

불만 제기로부터 최선의 결과를 얻기 위한 팁

각자의 상황은 다르지만, 아래 팁은 저희가 여러분의 불만을 다루는데 유용합니다:

- 여러분의 우려를 최대한 분명하게 알려주십시오
- 가능한 많은 정보를 가능한 빨리 저희에게 제공해 주십시오
- 우려 제기나 문제 해결을 위해 여러분이 이미 취한 행동이 무엇인지 알려주십시오
- 원하시는 결과를 분명하게 알려주십시오. 단, 그 결과는 합리적이어야 하며 케어를 받는 사람의 이익을 최우선으로 고려해야 합니다
- 저희가 여러분을 잘 도울 수 있도록, 특수한 필요사항이 있다면 알려주십시오
- 예의와 존중으로 저희를 대해주십시오
- 어느 단계에서나 저희 서비스에 대한 의견을 알려주십시오.

이용가능한 다른 지원이 있나요?

Older Persons Advocacy Network (노인옹호네트워크: OPAN)는 무료 지원 서비스입니다. 이 서비스에서는 여러분의 우려를 경청하고 다음을 통해 도움을 드릴 것입니다:

- 여러분의 권리에 대한 정보를 제공해 드립니다
- 해당 서비스 제공업체에 문제를 제기하는 방법에 대한 조언을 알려드립니다
- 여러분을 위해 해당 서비스 제공업체에 문제를 제기해 드립니다.

옹호자들은 본 위원회에서 저희와 별개로 독립적입니다. 이들은 여러분의 정보를 대외비로 하며, 조치를 취하기 전에 항상 여러분의 허락을 구합니다.

여러분의 허락 하에, 저희는 여러분을 위해 옹호 기관에 전화를 걸어서 여러분의 우려를 설명하고 그들이 여러분에게 연락을 취하도록 할 수 있습니다.

본 위원회에 편안하게, 무료로 연락하실 수 있습니다



전화

1800 951 822



웹

agedcarequality.gov.au



서신

Aged Care Quality and Safety Commission

GPO Box 9819, in your capital city

Korean | 한국어



Australian Government

Aged Care Quality and Safety Commission

Engage
Empower
Safeguard



노인 케어 서비스에 대한 우려나 불만이 있나요?

노인 케어 서비스의 고객들, 가족들, 간병인들 및 대리인들 위해 제공하는 Aged Care Quality and Safety Commission (노인케어품질안전위원회)에 관한 정보.

Aged Care Quality and Safety Commission (노인케어품질안전위원회) 는 노인 케어 서비스에 대한 불만을 해결하는 데 도움을 드릴 수 있습니다.

저희의 역할은 호주 정부의 재정 지원을 받는 노인 케어 서비스를 이용하는 분들의 권리와 이익을 보호하는 것입니다.

노인 케어 서비스를 받는 모든 사람은 품위와 존중으로 대우받을 권리를 가집니다. 노인 케어 서비스를 받는 장소 (주택 혹은 노인케어홈)에 관계 없이, 모든 사람은 동일한 권리를 가집니다. 모든 사람에게는 자신의 필요를 충족하고 최선의 삶을 영위할 수 있도록 돋는 안전하고 질 좋은 노인 케어를 받을 권리가 있습니다.

저희가 도울 수 있는 사안들은?

여러분이나 어느 노인 분이 노인 케어 제공업체로부터 받는 케어나 서비스에 대해 우려가 있으면 저희가 도울 수 있습니다.

여러분은 노인 케어 서비스에 관련된 모든 사안에 대해 우려나 불만을 제기할 수 있습니다. 저희에게 제기된 문제들의 예는 다음과 같습니다:

- 음식의 질
- 적절한 시간에 적절한 약품을 제공 받기
- 직원들로부터 받은 대우
- 케어 옵션에 대한 의사결정에 참여하지 못한다는 느낌
- 요금 및 수수료
- 문제가 발생했던 사건들

누가 우려나 불만을 제기할 수 있나요?

누구나 우려나 불만을 제기할 수 있습니다. 예:

- 노인 케어를 받는 사람
- 그들의 파트너, 가족 및 친구
- 지역사회 대리인
- 옹호자
- 직원 및 자원봉사자.

다른 사람이 받고 있는 노인 케어에 대한 우려를 제기하는 경우에는, 그 당사자와 먼저 그 우려 제기에 대해 논의해 보십시오. 주어진 상황에서 그렇게 할 수 없는 경우에는 저희에게 알려주십시오.

불만을 제기해도 괜찮은가요?

괜찮습니다. 노인 케어 서비스의 질에 대한 불만이나 우려를 제기해도 괜찮습니다. 노인 케어 서비스를 받는 분들의 안전과 웰빙이 중요하고, 이는 법으로 보호됩니다. 서비스 제공업체들은 자신의 케어를 받는 사람이 불만을 제기했다는 이유로 불이익을 줄 수 없고, 불만을 제기했다고 해서 그 사람을 다르게 대우할 수 없습니다.

저희에게 우려를 제기하는 것은 안전하고 쉽습니다. 저희는 다음과 같은 사항들을 확인합니다:

- 우리의 불만제기 서비스가 항상 무료이고 접근 가능하도록 합니다
- 여러분이 원하시는 경우, 불만을 익명으로 유지합니다
- 여러분이 원하시는 경우, 불만 제기자의 신원 또는 불만 제기 피해 당사자의 신원을 익명으로 유지합니다

- 해당 서비스 제공업체가 최고 기준을 충족하는 불만처리 절차를 따르도록 합니다
- 어떻게 시작해야 하는지 잘 모르실 경우에는 저희 고객 연락팀 직원이 도움을 드립니다.

어디서부터 시작해야 하나요?

가능한 경우, 첫 번째 단계는 해당 서비스 제공업체에 여러분의 불만을 제기하는 것입니다. 대체로, 이는 여러분의 불만을 해결하는 가장 쉽고 빠른 방법입니다.

직접 불만을 제기하는 것이 불편하시다면, 저희에게 연락해 주십시오. 저희가 도와드릴 수 있습니다. 서비스 제공업체가 불만을 해결하도록 하는 데 있어 여러분이 어려움을 겪는 경우에도 저희가 도와드릴 수 있습니다.

저희가 도울 수 있는 방법은?

저희는 여러분에게 (또는 케어를 받는 사람에게) 그리고 서비스 제공업체에 공정한 방식으로 우려를 해소하는 것을 목표로 합니다. 여러분의 불만 내용에 따라서, 우리는 다음을 통해 도움을 드릴 수 있습니다:

- 여러분의 우려를 경청하고 여러분의 권리를 설명해 드립니다
- 저희의 역할, 그리고 여러분을 가장 잘 도울 수 있는 방법을 설명해 드립니다
- 여러분을 괴롭히는 문제가 무엇인지, 그리고 그 문제가 여러분에게 어떤 영향을 미치는지를 이해합니다
- 해당 서비스 제공업체가 다른 방식으로 처리해 주었으면 하는 것이 무엇인지 파악합니다