

“Kā es varētu sūdzēties efektīvāk?”

Lai jūsu sūdzība būtu efektīvāka un vieglāk atrisināma:

- skaidri izklāstiet faktus un notikumus;
- iekļaujiet svarīgu vispārēju informāciju un izstāstiet, kādi soļi sperti, lai problēmu atrisinātu;
- skaidri norādiet, kādu iznākumu gribat sasniegt;
- palūdziet kādam draugam vai ģimenes loceklim iesniegt jūsu sūdzību, vai sazinieties ar interešu pārstāvi.

“Vai ir pieejama cita palīdzība?”

Interesu pārstāvība var jums palīdzēt.

Interesu pārstāvis var:

- sniegt jums informāciju par jūsu tiesībām un pienākumiem;
- palīdzēt jums vērsties pie mums vai pakalpojumu sniedzēja ar sūdzībām;
- atbalstīt jūs jebkurā sūdzību izskatīšanas procesa posmā.

Interesu pārstāvība ir bezmaksas, neatkarīga un konfidenciāla. Interesu pārstāvis, pirms rīkosies, vienmēr prasīs jūsu atļauju.

Varat zvanīt Veco ļaužu interešu pārstāvības tīklam (Older Persons Advocacy Network) pa tālruni **1800 700 600**.

Ar jūsu atļauju mēs varam jūsu vārdā telefoniski sazināties ar interešu pārstāvības aģentūru, lai izskaidrotu jūsu sūdzības un sarunātu, lai aģentūra ar jums sazinās.

Vairāk informācijas

Sazinieties ar mums telefoniski **1800 951 822**, pa e-pastu **info@agedcarequality.gov.au**, vai apmeklējiet mūsu tīmekļa vietni **agedcarequality.gov.au**.

Ja esat nedzirdīgs/a vai jums ir dzirdes vai runas traucējumi, sazinieties ar Valsts retranslācijas dienestu (National Relay Service).

TTY lietotāji: zvaniet uz 1800 555 677, un lūdziet savienot ar mūsu numuru 1800 951 822.

Speak and Listen lietotāji: zvaniet uz 1800 555 727 un lūdziet savienot ar mūsu numuru 1800 951 822.

Internet relay lietotāji: izveidojiet savienojumu ar National Relay pakalpojumu un ievadiet 1800 951 822.

Ja vajadzīgs tulks, zvaniet Rakstiskās un mutiskās tulkošanas dienestam (Translating and Interpreting Service (TIS National)) pa tālruni **131 450** un lūdziet operatoru sazināties ar mums pa tālruni **1800 951 822**.

Plašāka informācija par veco ļaužu aprūpi

My Aged Care (Mana aprūpe vecumdienās) ir sākuma punkts, lai saņemtu Austrālijas valdības finansētos veco ļaužu aprūpes pakalpojumus. Pa tālruni un tīmekļa vietnē gados vecāki austrālieši, viņu ģimenes un aprūpētāji var saņemt vajadzīgo palīdzību un atbalstu.

My Aged Care

Tālrunis: 1800 200 422 **Tīmekļa vietne:** myagedcare.gov.au

Visa šajā publikācijā sniegtā informācija ir pareiza, sākot no 2021. gada oktobra.



Tālrunis

1800 951 822



Tīmeklī

agedcarequality.gov.au



Rakstiet

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819 jūsu galvaspilsētā



Australian Government

Aged Care Quality and
Safety Commission

Latvian | latviešu valoda

Engage
Empower
Safeguard



Vai jums ir kādas raizes vai sūdzības?

Informācija veco ļaužu aprūpes pakalpojumu patērētājiem, viņu ģimenēm, aprūpētājiem un pārstāvjiem par Veco ļaužu aprūpes kvalitātes un drošības komisiju

1800 951 822

agedcarequality.gov.au

“Kā Veco ļaužu aprūpes kvalitātes un drošības komisija var man palīdzēt?”

Mēs varam palīdzēt ar problēmām par aprūpi vai pakalpojumiem, ko saņemat no veco ļaužu aprūpes piegādātājiem, kurus finansē Austrālijas valdība. Varat arī sniegt atsauksmes par savu aprūpi, lai palīdzētu mums novērtēt pakalpojumu atbilstību kvalitātes standartiem.

Varat izteikt raizes, sūdzību vai sniegt atsauksmi par veco ļaužu aprūpes pakalpojumiem, kurus saņemat veco ļaužu mītnē vai savās mājās, tostarp par:

- aprūpi iestādē vai īslaicīgu aprūpi iestādē;
- komplekso mājas aprūpi;
- Valsts mājas atbalsta programmu;
- elastīgu aprūpi, tostarp pārejas aprūpi, un Valsts aborigēnu un Torresa šauruma salu iedzīvotāju elastīgās veco ļaužu aprūpes programmu (National Aboriginal and Torres Strait Islander Flexible Aged Care Program).

Jūsu raizes, sūdzības vai atsauksme var attiekties uz aprūpes dienesta sniegtās aprūpes vai pakalpojumu jebkuru aspektu, tostarp vai tiek ievērotas jūsu vajadzības un izvēles, jūsu personīgās vai klīniskās aprūpes kvalitāti, aktivitāšu izvēli, ēdināšanu, komunikāciju, izmaksām vai fizisko vidi.

“Kurš var izteikt raizes vai sūdzības?”

Izteikt raizes vai sūdzības var ikviens.

Tas ietver cilvēkus, kas saņem veco ļaužu aprūpi, viņu partnerus, ģimeni, pārstāvjus, draugus, interešu pārstāvjus, personālu un brīvprātīgos.

Ja izsakāt raizes par veco ļaužu aprūpi, ko saņem kāds cits, jums jāpārlicinās, ka šī persona (vai tās pārstāvis) ir par to informēti.

Mēs iesakām ar sūdzībām vispirms vērsties pie jūsu pakalpojumu sniedzēja.

Ja nevarat atrisināt savu problēmu ar pakalpojumu sniedzēju, varat sazināties ar Veco ļaužu aprūpes kvalitātes un drošības komisiju pa tālruni **1800 951 22**. Mūsu sūdzību dienests ir bezmaksas.

Mēs palīdzēsim jums atrisināt problēmas un respektēsim jūsu kultūru, invaliditāti, dzimumu, seksuālo un dzimuma identitāti, seksuālo orientāciju vai jebkādu citu statusu.



“Kas notiek, kad es sazinos ar Veco ļaužu aprūpes kvalitātes un drošības komisiju?”

Mēs izskaidrosim mūsu sūdzību izskatīšanas procesu, kādi varētu būt risinājumi, un ko iespējams panākt.

Mūsu uzmanības centrā ir jūsu sūdzību atrisināšana veco ļaužu aprūpes saņēmēja labākajās interesēs.

Sazinoties ar mums, lūdzu sniedziet pēc iespējas pilnīgāku informāciju. Tas palīdz mums izprast jūsu problēmas un gaidīto risinājumu.

Mēs izvēlēsimies variantus, kuri varētu dot vislabāko rezultātu, pamatojoties uz jūsu sūdzību raksturu un risku personai, kas saņem aprūpes pakalpojumus.

Dažos gadījumos mēs lūgsim pakalpojumu sniedzēju atrisināt jūsu problēmu. Mēs varam izmantot arī citas iespējas, piemēram, samierināšanu, starpniecību vai izmeklēšanu.

“Vai man ir jānorāda savs vārds?”

Nē. Jūs varat iesniegt sūdzību anonīmi vai konfidenciāli.

Taču tas var ierobežot mūsu iespējas jums palīdzēt, tāpēc labāk sūdzību iesniegt atklāti. Kad ar mums sazināsit, varēsim izskaidrot atšķirību starp atklātām, anonīmām un konfidenciālām sūdzībām. Informāciju par to varat atrast arī mūsu tīmekļa vietnē **agedcarequality.gov.au**.