

„Co mogę zrobić, by moje zażalenie było bardziej skuteczne?”

Aby twoje zażalenie było bardziej skuteczne i łatwiejsze do rozwiązania:

- dokładnie opisz fakty i wydarzenia
- podaj ważne informacje ogólne i opisz wszelkie kroki podjęte w celu rozwiązania problemu
- jasno określ wynik, który chcesz osiągnąć
- poproś znajomego lub członka rodziny o pomoc w złożeniu zażalenia lub skontaktowania się z biurem adwokackim.

„Czy dostępna jest inna pomoc?”

Można uzyskać pomoc rzecznika.

Rzecznik może:

- udzielić ci informacji o twoich prawach i obowiązkach
- pomóc ci w zgłaszaniu problemów nam lub świadczeniodawcy
- udzielić ci pomocy na każdym etapie procesu składania zażalenia.

Rzecznictwo jest bezpłatne, niezależne i poufne. Rzecznik zawsze zapyta o twoją zgodę przed podjęciem jakichkolwiek działań.

Możesz zadzwonić do Older Persons Advocacy Network (OPAN) pod numer **1800 700 600**.

Za twoją zgodą możemy zadzwonić do agencji rzecznictwa w twoim imieniu celem przedstawienia im obaw i poprosić agencję o skontaktowanie się z tobą.

Więcej informacji

Skontaktuj się z nami pod numerem **1800 951 822**, lub adresem **info@agedcarequality.gov.au**, albo wejdź na naszą stronę internetową **agedcarequality.gov.au**.

Jeśli jesteś głuchy albo masz zaburzenia słuchu lub mowy, skontaktuj się z National Relay Service.

Użytkownicy TTY: zadzwoń pod numer 1800 555 677, a następnie poproś o nasz numer 1800 951 822.

Użytkownicy aparatów Speak and Listen: zadzwoń pod numer 1800 555 727, a następnie poproś o nasz numer 1800 951 822.

Użytkownicy przekaźników internetowych: połącz się z National Relay Service i wprowadź numer 1800 951 822.

Jeśli potrzebujesz pomocy tłumacza, zadzwoń do Telefonicznej Służby Tłumaczy (TIS National) pod numer **131 450** i poproś operatora o połączenie z nami pod numerem **1800 951 822**.

Więcej informacji na temat opieki nad osobami starszymi

My Aged Care jest punktem wyjściowym dla uzyskania dostępu do usług opieki nad osobami starszymi finansowanych przez rząd australijski. Linia telefoniczna i strona internetowa mogą pomóc starszym Australijczykom, ich rodzinom i opiekunom w uzyskaniu potrzebnej im pomocy i wsparcia.

My Aged Care

T: 1800 200 422

W: myagedcare.gov.au

Wszystkie informacje zawarte w niniejszej publikacji są aktualne od października 2021 roku.



Telefon

1800 951 822



Strona internetowa

agedcarequality.gov.au



Napisz do

Aged Care Quality and Safety Commission
skrzynka pocztowa GPO Box 9819, w twoim mieście stołecznym



Australian Government

Aged Care Quality and
Safety Commission

Polish | Polski

Engage
Empower
Safeguard



Czy masz jakieś obawy lub skargi?

Informacje na temat Komisji ds. Jakości i Bezpieczeństwa Opieki Nad Osobami Starszymi (Aged Care Quality and Safety Commission) dla osób korzystających z usług opieki nad osobami starszymi, ich rodzin, przedstawicieli i opiekunów

1800 951 822

agedcarequality.gov.au

„Jak Komisja ds. Jakości i Bezpieczeństwa Opieki Nad Osobami Starszymi może mi pomóc?”

Możemy pomóc w przypadku obaw dotyczących opieki lub usług, które otrzymujesz od świadczeniodawców usług opieki nad osobami starszymi finansowanych przez rząd australijski. Możesz również przekazać nam informacje zwrotne na temat swojej opieki, aby pomóc nam w ocenie usług pod kątem standardów jakości.

Możesz zgłosić obawy, skargę lub przekazać informację zwrotną na temat usług opieki nad osobami starszymi, które otrzymujesz w domu opieki dla osób starszych lub w swoim domu, odnoszące się do:

- ośrodków opiekuńczych lub rezydencjonalnej opieki zastępczej
- pakietów opieki domowej
- usług pomocy w domu świadczonych przez rząd federalny
- elastycznych form opieki, w tym opieki przejściowej, oraz Narodowego Programu Elastycznej Opieki nad Osobami Starszymi dla Aborygenów i osób z Wysp Cieśniny Torresa.

Twoje obawy, skargi lub opinie mogą dotyczyć dowolnego aspektu opieki lub usług świadczonych przez serwis, w tym tego czy twoje potrzeby i wybory są respektowane, jakości otrzymywanej opieki osobistej lub klinicznej, wyboru zajęć, posiłków, komunikowania się, opłat i należności lub środowiska fizycznego.

„Kto może zgłosić obawę lub złożyć skargę?”

Każdy może zgłosić obawę lub złożyć skargę.

Obejmuje to osoby starsze korzystające z usług, ich partnerów, rodziny, przedstawicieli, przyjaciół, rzeczników, personel placówki i wolontariuszy.

Jeśli zgłaszasz obawy dotyczące opieki nad osobą starszą, którą otrzymuje ktoś inny, upewnij się, że ta osoba (lub jej przedstawiciel) wie o tym.

Zachęcamy do zgłaszania obaw w pierwszej kolejności swemu świadczeniodawcy.

Jeżeli nie uda się tego rozwiązać ze świadczeniodawcą, można skontaktować się z Komisją ds. Jakości i Bezpieczeństwa Opieki Nad Osobami Starszymi pod numerem telefonu **1800 951 822**. Nasza usługa składania zażaleń jest bezpłatna.

Pomożemy ci rozwiązać twoje problemy i będziemy szanować twoje pochodzenie kulturowe, niepełnosprawność, płeć, tożsamość płciową, orientację seksualną lub jakikolwiek inny status.



„Co się stanie, gdy skontaktuję się z Komisją ds. Jakości i Bezpieczeństwa Opieki Nad Osobami Starszymi?”

Wyjaśnimy nasz proces składania zażaleń, dostępne opcje rozwiązania i co można osiągnąć.

Koncentrujemy się na rozwiązaniu twojego problemu w najlepszym interesie osoby, która otrzymuje opiekę.

Podczas kontaktu z nami prosimy o podanie jak największej ilości informacji. Pomoże nam to zrozumieć twoje problemy i oczekiwania.

Wyberzemy opcje, które najprawdopodobniej pozwolą osiągnąć najlepszy rezultat, w oparciu o charakter twoich obaw oraz ryzyko dla osoby otrzymującej opiekę.

W niektórych przypadkach zwrócimy się do świadczeniodawcy z prośbą o rozwiązanie problemu. Możemy również skorzystać z innych opcji, takich jak postępowanie pojednawcze, mediacja lub dochodzenie.

„Czy muszę podać moje imię i nazwisko?”

Nie. Możesz złożyć zażalenie anonimowo lub poufnie.

Może to jednak ograniczyć możliwości naszej pomocy, dlatego najlepiej jest, aby otwarcie zgłosić swoje zażalenie.

Podczas kontaktu z nami możemy wyjaśnić ci różnice pomiędzy zażaleniami otwartymi, anonimowymi i poufnymi. Informacje na ten temat znajdują się też na naszej stronie internetowej pod adresem **agedcarequality.gov.au**.