

«Как добиться максимального эффекта от обращения?»

Чтобы обращение дало результат и его было проще урегулировать:

- четко изложите факты и события;
- не упускайте важную сопутствующую информацию и расскажите, какие меры вы уже приняли;
- сформулируйте желаемый результат рассмотрения обращения;
- попросите друга или члена семьи помочь вам направить обращение или обратитесь в службу защиты прав.

«Есть ли другие виды поддержки?»

Вы можете обратиться в службу защиты прав, которая может:

- разъяснить ваши права и обязанности;
- помочь озвучить ваши претензии нам или поставщику услуг;
- поддержать вас на любом этапе рассмотрения обращений.

Защита прав – бесплатная, независимая и конфиденциальная услуга. Любые действия будут осуществляться только с вашего разрешения.

Вы можете позвонить в Общество защиты прав пожилых людей (Older Persons Advocacy Network – OPAN) по телефону **1800 700 600**.

С вашего разрешения мы можем за вас позвонить в службу защиты прав и изложить проблему, после чего с вами свяжется представитель службы.

Дополнительная информация

Наши контактные данные: телефон **1800 951 822**, электронная почта **info@agedcarequality.gov.au**, сайт **agedcarequality.gov.au**.

Если у вас глухота или нарушение слуха/речи, обратитесь в службу National Relay Service.

TTY: позвоните по телефону 1800 555 677 и попросите соединить вас с номером 1800 951 822.

Speak and Listen: позвоните по телефону 1800 555 727 и попросите соединить вас с номером 1800 951 822.

Internet relay: позвоните в National Relay Service и наберите 1800 951 822.

Если вам нужен переводчик, позвоните в службу письменного и устного перевода TIS National по телефону **131 450** и попросите соединить вас с номером **1800 951 822**.

Дополнительная информация об уходе за пожилыми людьми

My Aged Care – справочная служба по системе государственной поддержки пожилых людей в Австралии. Обратившись в службу My Aged Care по телефону или через сайт, пожилые австралийцы, их семьи и работники служб ухода могут получить нужную помощь и поддержку.

My Aged Care

Тел.: 1800 200 422

Сайт: myagedcare.gov.au

Вся информация в этом издании верна по состоянию на октябрь 2021 г.



Телефон

1800 951 822



Сайт

agedcarequality.gov.au



Почтовый адрес

Aged Care Quality and Safety Commission GPO
Box 9819 (в столице вашего штата)

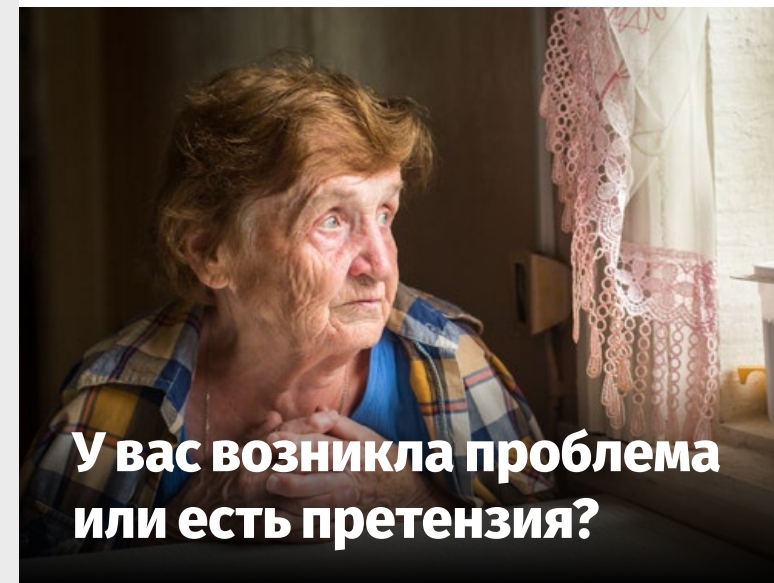


Australian Government

Aged Care Quality and
Safety Commission

Russian | Русский

Engage
Empower
Safeguard



У вас возникла проблема или есть претензия?

Пожилым людям, членам их семей, работникам служб ухода и представителям о Комиссии по качеству и безопасности ухода за пожилыми людьми (Aged Care Quality and Safety Commission)

1800 951 822

agedcarequality.gov.au

«Чем может помочь Комиссия по качеству и безопасности ухода за пожилыми людьми?»

Мы можем помочь решить проблемы с уходом или услугами, которые обеспечивает поставщик услуг на государственном финансировании. Можно также оставить отзыв о получаемом уходе. Эти сведения будут учтены при оценке услуг на соответствие нормам качества.

Сообщения о проблемах, обращения и отзывы принимаются об уходе за пожилыми людьми в домах престарелых и на дому. К охваченным видам ухода относятся:

- постоянный или временный уход с проживанием;
- комплексный уход на дому;
- программа Commonwealth Home Support;
- адаптивный уход, в том числе в период выздоровления, и государственная программа адаптивного ухода за пожилыми аборигенами и островитянами Торресова пролива.

Проблема, обращение или отзыв могут касаться любой стороны получаемого вами ухода или услуг. Сюда входит уважение к вашим нуждам и предпочтениям, качество персонального и медицинского ухода, выбор занятий, питание, возможности общения и физические условия.

«Кто может сообщить о проблеме или направить обращение?»

Сообщить о проблеме или направить обращение может любой человек, в том числе:

сам получатель помощи, его партнер и члены семьи, представители, друзья, правозащитники, персонал и волонтеры.

Сообщать о проблеме в уходе за другим пожилым человеком можно только с его ведома (или с ведома его представителя).

Рекомендуем сначала обратиться к поставщику услуг.

Если проблему не удастся решить с поставщиком услуг, можно обратиться в Комиссию по качеству и безопасности ухода за пожилыми людьми по телефону **1800 951 822**. Обращения принимаются бесплатно.

Мы можем решить проблему и всегда с уважением относимся к представителям различных культур, людям с инвалидностью и представителям различных гендерных и сексуальных самоопределений и иных групп.



«Что произойдет после обращения в Комиссию по качеству и безопасности ухода за пожилыми людьми?»

Мы объясним порядок рассмотрения обращений, варианты решения и возможные результаты.

Наша цель — решить проблему с максимальным учетом интересов пожилого человека-получателя ухода.

В обращении просим указывать максимум сведений. Так мы сможем лучше понять суть проблемы и ожидания.

Мы выберем самые надежные и результативные пути решения проблемы с учетом характера обращения и риска для получателя ухода.

В некоторых случаях мы можем передать обращение на урегулирование поставщику услуг. Мы также можем задействовать другие способы решения проблем – например, примирение, посредничество или расследование.

«Имя и фамилию указывать обязательно?»

Нет. Направить обращение можно анонимно или конфиденциально.

Однако в этом случае мы не всегда сможем помочь в полной мере, поэтому рекомендуем сообщать о проблемах открыто.

Разницу между открытым, анонимным и конфиденциальным обращением мы сможем объяснить при обращении. Соответствующую информацию можно найти и на нашем сайте agedcarequality.gov.au