

- принял меры, чтобы поставщики услуг выполняли свои обязанности
- связав вас со службой защиты прав, чтобы они могли оказать вам бесплатную помощь
- позаботившись о том, чтобы вы знали, куда можно обратиться с жалобой в случае, если мы не можем помочь.

Полезная информация: как добиться наилучшего результата при подаче жалобы

И хотя каждая ситуация уникальна, эти советы помогут нам разобраться с вашей жалобой:

- как можно четче изложите существо проблемы
- предоставьте нам как можно больше информации, как только сможете
- расскажите нам о том, что вы уже сделали, чтобы поднять вопрос или решить проблему
- точно опишите результат, который хотите получить, помня о том, что он должен находиться в рамках разумного и отвечать интересам лица, получающего уход
- сообщите нам обо всех имеющихся у вас особых потребностях, чтобы мы знали, как вам помочь
- обращайтесь к нам вежливо и с уважением
- сообщайте нам, что вы думаете о наших услугах, на любом этапе процесса.

Какими еще видами поддержки я могу воспользоваться?

Общество защиты прав пожилых людей (Older Persons Advocacy Network – OPAN) - бесплатная служба поддержки. Они выслушают, в чем ваша проблема, и помогут вам:

- предоставив информацию о ваших правах
- дав совет о том, как можно поднять вопрос с поставщиком услуг
- подняв этот вопрос с поставщиком услуг от вашего имени.

Служба защиты прав - независима от нашей Комиссии. Ваша информация останется конфиденциальной и они всегда будут обращаться к вам за разрешением, прежде чем предпринять какие-либо действия.

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

Обратиться в комиссию - легко и это бесплатная услуга.



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

Engage
Empower
Safeguard



**Есть ли у вас
претензии или жалобы,
касающиеся работы
службы по уходу за
пожилыми людьми?**

Информация о Комиссии по качеству и безопасности ухода за пожилыми людьми (Aged Care Quality and Safety Commission) для лиц, пользующихся услугами по уходу за пожилыми людьми, членов их семей, персонала по уходу и представителей

Russian | Русский

Комиссия по качеству и безопасности ухода за пожилыми людьми может помочь урегулировать жалобы, связанные с услугами по уходу за пожилыми людьми

Наша роль заключается в защите прав и интересов лиц, пользующихся услугами по уходу за пожилыми людьми на государственном финансировании.

Каждый, кто получает услуги по уходу за пожилыми людьми, имеет право на достойное и уважительное обращение. Они обладают равными правами независимо от того, получают ли они услуги по уходу за пожилыми людьми на дому или в доме престарелых. Каждый имеет право на безопасные, высококачественные услуги по уходу за пожилыми людьми, которые отвечают их нуждам и помогают им поддерживать наилучшее возможное качество жизни.

Чем мы можем помочь?

Мы можем помочь, если вы обеспокоены качеством ухода или услуг, которые вы (или любой другой пожилой человек) получаете от поставщика услуг по уходу за пожилыми людьми.

Вы можете заявить о проблеме или подать жалобу по любому вопросу, связанному с оказанием услуг по уходу за пожилыми людьми. В числе проблем, о которых нам сообщали, были, например, следующие:

- качество питания
- своевременное получение нужных лекарств
- обращение со стороны персонала
- ощущение, что решения о характере и порядке ухода принимаются помимо вас
- оплата и сборы
- случаи, когда что-либо пошло не так.

Кто может сообщить о проблеме или подать жалобу?

Сообщить о проблеме или подать жалобу может любой. В том числе:

- лица, пользующиеся услугами по уходу за пожилыми людьми
- их партнеры, члены семьи и друзья
- представители общины
- правозащитники
- персонал и волонтеры.

Если вы хотите выразить беспокойство в отношении ухода, получаемого иным пожилым человеком, пожалуйста попробуйте сначала обсудить это с ним самим. Сообщите нам, если в вашей ситуации это невозможно.

Нормально ли это - подавать жалобы?

Да, это нормально - подавать жалобы или поднимать любые вопросы, касающиеся качества услуг по уходу за пожилыми людьми. Безопасность и благополучие лиц, получающих услуги по уходу за пожилыми людьми, важны и защищены законом. Поставщики услуг не могут наказывать за жалобы кого бы то ни было в зоне их ответственности и не имеют права изменять характер обращения с людьми по факту жалобы.

Обращаться к нам с жалобами - безопасно и просто. Мы следим за тем, чтобы:

- наша служба рассмотрения жалоб всегда была бесплатной и доступной
- ваша жалоба оставалась анонимной, если вы того желаете
- ваша личность или личность человека, от имени которого вы подаете жалобу, оставалась анонимной, если вы того желаете

- ваш поставщик услуг соблюдал процедуру по работе с жалобами, соответствующую наивысшему стандарту.
- Если вы не знаете, с чего начать, сотрудники нашей группы по работе с клиентами вам помогут.

С чего вам следует начать?

Первый шаг - обратиться с жалобой к поставщику услуг, если есть такая возможность. Зачастую это самый простой и быстрый способ урегулировать жалобу.

Если вам неудобно это сделать, свяжитесь с нами и мы поможем. Мы также можем помочь вам, если у вас возникнут затруднения и поставщик услуг не будет готов урегулировать жалобу.

Как мы можем помочь?

Наша цель - урегулировать проблему так, чтобы решение было справедливым как для вас (или лица, получающего уход), так и для поставщика услуг. В зависимости от характера вашей жалобы, мы можем помочь:

- выслушав, в чем ваша проблема, и разъяснив вам ваши права
- объяснив, в чем заключается наша роль и как мы можем наилучшим образом помочь вам
- разобравшись, что вас беспокоит и как это на вас сказывается
- выяснив, что бы вы хотели изменить в действиях поставщика услуг
- связавшись с поставщиком услуг от вашего имени, чтобы обсудить проблемы и возможные пути их решения
- поспособствовав тому, чтобы вы и поставщик услуг пришли к соглашению о том, что им нужно сделать, чтобы решить ваши проблемы