



Η ασφαλής και ποιοτική φροντίδα είναι δικαίωμά σας



Αγαπητέ αναγνώστη,

Οι ηλικιωμένοι έχουν πλέον ισχυρότερα δικαιώματα και προστασίες μετά τις πρόσφατες αλλαγές στη νομοθεσία για τη φροντίδα ηλικιωμένων στην Αυστραλία.

Οι αλλαγές αυτές περιλαμβάνουν μια Δήλωση Δικαιωμάτων για τους ηλικιωμένους που λαμβάνουν υπηρεσίες φροντίδας. Μεταξύ άλλων, περιλαμβάνουν το δικαίωμα να λαμβάνετε τις δικές σας αποφάσεις, να σας σέβονται και να αισθάνεστε ασφαλείς.

Έχετε επίσης το δικαίωμα να εκφράζετε τις ανάγκες και τις προτιμήσεις σας, να γίνεται σεβαστή η κουλτούρα και η ταυτότητά σας και να παραμένετε συνδεδεμένοι με την κοινότητά σας.

Η Δήλωση Δικαιωμάτων αναγνωρίζει ότι κάθε άνθρωπος είναι μοναδικός και ότι οι προτιμήσεις και οι ανάγκες σας είναι ιδιαίτερες και προσωπικές.

Τα δικαιώματά σας στην πράξη

Μπορείτε να αναμένετε ότι θα σας συμπεριφέρονται με αξιοπρέπεια και σεβασμό. Μερικοί τρόποι με τους οποίους αυτό μπορεί να εκδηλώνεται στην πράξη είναι ότι ο πάροχός σας:

- θα σας υποστηρίξει να λαμβάνετε ενημερωμένες αποφάσεις σχετικά με τη φροντίδα σας
- θα υποστηρίζει τις προτιμήσεις σας για την καθημερινή σας ρουτίνα
- θα ζητά, ακούει και ανταποκρίνεται στα σχόλια και τις ανησυχίες σας
- θα διασφαλίζει ότι έχετε πρόσβαση στα πράγματα που χρειάζεστε
- θα διασφαλίζει ότι λαμβάνετε μόνο τα φάρμακα που χρειάζεστε και σας έχουν συνταγογραφηθεί
- θα παρέχει επιλογές φαγητού και ροφημάτων που σας αρέσουν
- θα σας βοηθά να παραμένετε συνδεδεμένοι με τα άτομα που είναι σημαντικά για εσάς

Εάν κάτι που αφορά τη φροντίδα ηλικιωμένων που λαμβάνετε σας ανησυχεί ή απλώς δεν σας φαίνεται σωστό, είναι καλό να το εκφράσετε. Η έκφραση των ανησυχιών σας ή η παροχή σχολίων στον πάροχό σας μπορεί να βοηθήσει στη βελτίωση της δικής σας εμπειρίας φροντίδας, αλλά και των άλλων γύρω σας.

Τι μπορείτε να κάνετε εάν έχετε κάποια ανησυχία

Εάν έχετε κάποια ανησυχία σχετικά με τη φροντίδα ηλικιωμένων που λαμβάνετε, μπορείτε να μιλήσετε με τον πάροχό σας. Αυτός είναι συχνά ο πιο εύκολος και γρήγορος τρόπος επίλυσης των ζητημάτων.

Ο πάροχός σας πρέπει να σέβεται τα δικαιώματά σας και να διαθέτει μια διαδικασία καταγγελιών που είναι εύκολη στην κατανόηση και χρήση.

Εάν δεν αισθάνεστε άνετα να μιλήσετε με τον πάροχό σας ή εάν αυτό δεν σας έχει βοηθήσει, μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας.

Τι μπορούμε να κάνουμε για να σας υποστηρίξουμε

Εάν έχετε κάποια ανησυχία, μπορούμε να σας βοηθήσουμε με τους εξής τρόπους:

- να σας ακούσουμε και να σας εξηγήσουμε τα δικαιώματά σας
- να κατανοήσουμε τι θα θέλατε να κάνει διαφορετικά ο πάροχός σας
- να σας εξηγήσουμε τον ρόλο μας και πώς μπορούμε να σας βοηθήσουμε καλύτερα.

Ως ο εθνικός ρυθμιστικός φορέας για τις υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων που χρηματοδοτούνται από την Κυβέρνηση, προστατεύουμε και υποστηρίζουμε τα δικαιώματά σας ώστε να αισθάνεστε σιγουριά ότι η φροντίδα που λαμβάνετε είναι ασφαλής, ποιοτική, ανταποκρίνεται στις ανάγκες σας και σας βοηθά να ζείτε όσο το δυνατόν καλύτερα.

Ο ανεξάρτητος Επίτροπος Καταγγελιών Φροντίδας Ηλικιωμένων λειτουργεί εντός της Επιτροπής για να διασφαλίζει ότι οι ανησυχίες και οι καταγγελίες διαχειρίζονται με τρόπο εμπιστευτικό, έγκαιρο και δίκαιο.

Η ιδιωτικότητά σας είναι σημαντική

Οι τρόποι με τους οποίους μπορούμε να σας υποστηρίξουμε είναι σχεδιασμένοι ώστε να είναι ευέλικτοι και χρήσιμοι. Όταν επικοινωνείτε μαζί μας για να μοιραστείτε μια ανησυχία, εσείς αποφασίζετε πώς θα προχωρήσουμε και η ιδιωτικότητά σας προστατεύεται σε κάθε στάδιο.

Μπορείτε να υποβάλετε καταγγελία και να συμμετέχετε στη διαδικασία επίλυσης. Μπορείτε επίσης να ζητήσετε η ανησυχία σας να παραμείνει εμπιστευτική ή ανώνυμη.

Μπορείτε επίσης να επιλέξετε ένα μέλος της οικογένειάς ή ένα άτομο υποστήριξης για να εκφράσει την ανησυχία εκ μέρους σας.

Θέλουμε εσείς, η οικογένειά σας και τα άτομα που σας υποστηρίζουν να αισθάνεστε σιγουριά να εκφράζετε προβλήματα και ανησυχίες, γνωρίζοντας ότι θα εξεταστούν δίκαια και με διαφάνεια, χωρίς φόβο πιθανών συνεπειών.

Δεσμευόμαστε να προστατεύουμε και να ενισχύουμε τα δικαιώματά σας.



Liz Hefren-Webb
Επίτροπος Ποιότητας και
Ασφάλειας Φροντίδας
Ηλικιωμένων



Treasure Jennings
Επίτροπος Καταγγελιών
Φροντίδας Ηλικιωμένων

Περισσότερες πληροφορίες

- Επικοινωνήστε με το Δίκτυο Συνηγορίας Ηλικιωμένων (OPAN). Εάν χρειάζεστε πληροφορίες ή υποστήριξη σχετικά με υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων που χρηματοδοτούνται από την κυβέρνηση, η Γραμμή Συνηγορίας Φροντίδας Ηλικιωμένων παρέχει δωρεάν, εμπιστευτική και ανεξάρτητη υποστήριξη. Μπορείτε να μιλήσετε με έναν συνήγορο καλώντας στο **1800 700 600** ή επισκεφθείτε το τον ιστότοπο **opan.org.au**.
- Επικοινωνήστε με την Επιτροπή Ποιότητας και Ασφάλειας Φροντίδας Ηλικιωμένων στο **1800 951 822** (δωρεάν κλήση) ή στον ιστότοπο **agedcarequality.gov.au** για να δώσετε σχόλια σχετικά με τον πάροχό σας ή να υποβάλετε καταγγελία.

Απρίλιος 2026



Τηλέφωνο
1800 951 822



Διαδίκτυο
agedcarequality.gov.au



Ταχυδρομικά
Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, στην πρωτεύουσα της πολιτείας σας