



Բողոքների ընդունման և մշակման ծառայություն



1800 951 822
agedcarequality.gov.au

Ի՞նչ ենք մենք անում:

Մենք կարող ենք օգնել, եթե մտահոգված եք Ձեզ կամ որևէ մեկին տրամադրվող տարեցների խնամքի ծառայության որակի կամ ծառայությունների վերաբերյալ, որոնք ստանում եք Ավստրալիայի կառավարության կողմից ֆինանսավորվող նման ծառայություններ մատուցողների կողմից: Այդ ծառայությունները կարող են լինել տարեցների խնամքի ծառայություններ տանը կամ տարեցների խնամքի հաստատություններում, այդ թվում՝

- Տարեցների խնամք հաստատություններում, նաև ժամանակավոր խնամք տարեցների խնամքի հաստատություններում
- Տնային պայմաններում խնամքի փաթեթներ
- Տնային աջակցության ծրագիր Համագործակցության կողմից
- Հկուն ծառայություններ, այդ թվում՝ փոխադրման խնամք, բնիկ ավստրալիացիների համար խնամքի կազմակերպում և Թորեսի նեղուցի կղզու բնիկների աջակցության ծրագիր:

Մենք կարող ենք աջակցել ներկայացնել Ձեր մտահոգություններն անմիջապես ծառայություններ մատուցողին, որպեսզի խնդիրը նրա հետ միասին լուծվի: Բացի այդ, մենք կարող ենք ստուգել խնամքի ծառայություններ մատուցողի պարտականությունների վերաբերյալ Ձեր կողմից ներկայացրած բողոքները: Օրինակ՝ խնամք, զբաղմունքի ընտրություն, խտրականություն, սննդակարգ, հաղորդակցություն կամ նյութական պայմաններ, նյութական հարցեր:

Կախված յուրաքանչյուր գործի հանգամանքներից՝ ցուցաբերում ենք տարբեր մոտեցումներ մտահոգությունների վերացման մեր գործում: Դրա շնորհիվ կարող ենք ընտրել Ձեր դեպքի հանգամանքներին առավել համապատասխան, գործնական և արդյունավետ մոտեցում:

Կարգավորիչ գործողություններ

Ձեր կողմից բարձրացված հարցը կամ բողոքի մասին տեղեկությունը կարելի է ներկայացնել որակի գնահատման և մոնիտորինգի մեր խմբին՝ կարգավորող լուծում-պատասխան ստանալու համար: Բողոքները սովորաբար վերաբերում են տարեցների խնամքի կազմակերպման որակին և Տարեցների խնամքի որակի չափանիշների չհամապատասխանելուն: Ձեր կողմից ստացված խնամքի որակի և ծառայությունների կամ համակարգի խնդիրների

մասին տեղեկությունները կարող են հիմք հանդիսանալ հաստատության ստուգում, ծառայությունների որակական ստուգում, ծառայությունների այլ համապատասխանության մոնիտորինգային այցեր նախանշանակելու կամ պլանավորելու համար: Առավել լուրջ խնդիրների պարագայում կարող է պահանջվել անհապաղ ստուգիչ այց խնամքի ծառայություն մատուցողի հաստատություն՝ ծառայությունների որակը գնահատելու համար: Դրանք այն մտահոգիչ դեպքերից են, երբ կասկածներ կան, որ ծառայությունը կարող է չհամապատասխանել որակի չափանիշներին, երբ ծառայությունից օգտվողի անվտանգությունն ապահովված չէ և առողջությունն ու բարօրությունը վտանգված են:

Մենք չենք կարող՝

- ուսումնասիրել տարեցների խնամքի կազմակերպման բողոքներ այն հաստատությունների վերաբերյալ, որոնք չեն ֆինանսավորվում Ավստրալիայի կառավարության կողմից
- ուսումնասիրել մտահոգությունները, որոնք կապված չեն «Aged Care Act» 1997 թ. օրենքով նախատեսված ծառայության մատակարարի պարտականությունների հետ կամ Ավստրալիայի կառավարության հետ դրանց ֆինանսավորման մասին համաձայնագրին
- թելադրել, թե ով պետք է ֆինանսական, իրավական կամ առողջապահական որոշումներ կայացնի խնամքի տակ գտնվող տարեցների անունից
- մեկնաբանել ծառայության մատակարարի աշխատանքային պայմանագրերը, այդ թվում աշխատավարձը կամ աշխատանքային պայմանները
- տրամադրել իրավաբանական խորհրդատվություն
- ծառայություն մատուցողներին խնդրել դադարեցնել որևէ մեկի զբաղվածությունը
- ուսումնասիրել մահվան պատճառը, սա դատարանի դերն է
- մշտապես որոշել՝ արդյոք կոնկրետ դեպք տեղի ունեցել է, թե ոչ, հատկապես երբ ներկայացվում են միևնույն դեպքի հետ կապված հակասական պահանջներ:
- տրամադրել բժշկական խորհուրդներ, թե ինչ բուժում պետք է ստանա անձը:

Այն բողոք-դիմումները, որոնք մեր իրավասությունների շրջանակներից դուրս են, մենք կարող ենք փոխանցել այլ կազմակերպություններին: Եթե մենք չենք կարող Ձեզ օգնել, փորձելու ենք բացահայտել, թե ով կարող է այդ անել:

Aged Care Quality and Safety Commission:

Ինչպես Դուք կարող եք մեզ օգնել.

Կհայտնի, որքան հնարավոր է շուտ, եթե Ձեր բողոքը մեր շրջանակում չէ և, հնարավորության դեպքում, Ձեզ կտրամադրի այն կազմակերպությունների տվյալները, որտեղ կկարողանան Ձեզ օգնել:

Հստակ ներկայացրեք բողոք(ներ)ը և համագործակցեք մեզ հետ, որպեսզի հասնենք լավագույն արդյունքի խնամքի տակ գտնվող անձի համար:

Կընդունի բողոքները հնարավորինս արագ:

Տեղեկացրեք մեզ ցանկացած պահի հաստուկ կարիքների մասին, որպեսզի մենք կարողանանք օգնել ձեզ:

Կբացատրենք, թե ինչպես ենք լուծելու Ձեր բողոքը: Մենք կընտրենք Ձեր խնդիրների լուծման լավագույն տարբերակը՝ օգտագործելով տարբեր մոտեցումներ, պարզ տարբերակներից սկսած մինչև երկարատև պաշտոնական գործընթացներ:

Հայտնեք մեզ, թե ինչ քայլեր եք արդեն ձեռնարկել Ձեր մտահոգությունները բարձրաձայնելու համար:

Կապ կհաստատենք և կաշխատենք բողոքին առնչվող բոլոր անձանց հետ:

Համագործակցեք մեզ հետ և որքան հնարավոր է արագ ու ճշգրիտ արձագանքեք մեր տեղեկատվական հարցումներին:

Կտրամադրենք Ձեր բողոքը մշակող աշխատակցի տվյալները և պարբերաբար կհայտնենք մշակման ընթացքի մասին:

Ապահովեք հնարավորինս շատ և արագ տեղեկություն:

Կլսենք Ձեզ և կապահովենք համապատասխան հնարավորություններ կարևոր տեղեկություններ փոխանցելու համար, որպեսզի կարողանանք ուսումնասիրել Ձեր մտահոգությունները:

Ձեզանից ակնկալում ենք հարգալից, առանց խտրականության վերաբերմունք և նրբանկատություն:

Կհիմնավորենք բոլոր մեր որոշումները և հնարավորություն կտանք Ձեր կարծիքը արտահայտելու:

Գործընթացի ցանկացած փուլում խնդրում ենք տալ Ձեր գնահատականը մեր ծառայությունների մասին:

Արդյունավետ կերպով կլուծենք Ձեր հարցը և կզեկուցենք արդյունքի վերաբերյալ:

Կհայտնենք բողոք-դիմումի վերանայման Ձեր իրավունքի մասին:

Ուղղորդվելու ենք բարոյական սզբնունքներով, արդար, անկողմնակալ և օբյեկտիվ:

Ձեր հանդեպ կցուցաբերենք հարգալից, առանց խտրականության վերաբերմունք և նրբանկատություն:

Ավելի շատ փորձ ձեռք կբերենք Ձեր բողոքները մշակելիս և կօգտագործենք ցանկացած հնարավորություն տարեցների խնամքի հաստատությունների որակը բարձրացնելու համար:

Այս հրապարակման բոլոր տեղեկությունները ճիշտ են 2020 թ. հունվարի դրությամբ:



Հեռ.

1800 951 822



Կայք

agedcarequality.gov.au



Գրեք մեզ

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, Ձեր մայրաքաղաքում