



Usluga za rješavanje pritužbi koju vam nudimo

1800 951 822
agedcarequality.gov.au

Čime se bavimo?

Možemo vam pomoći oko vaših problema u vezi kvalitete njege ili usluga koje vi ili druga osoba primete od pružatelja usluga njege starijih osoba koje financira australska Vlada. Te usluge se mogu odnositi na usluge njege starijih osoba za pomoć kod kuće ili u domu za starije osobe, uključujući:

- njegu u domu za njegu starijih osoba ili kućnu njegu
- Pakete kućne njege
- Savezni Program kućne podrške (Commonwealth Home Support Programme)
- fleksibilnu njegu, uključujući program tranzicijske njege te nacionalne njege za starije Aboridžine i stanovnike otočja Torresovog tjesnaca.

Možemo vam pomoći da svoje probleme riješite izravno s pružateljem usluga. Također možemo ispitati pritužbe koje se odnose na dužnosti pružatelja usluge. To uključuje, na primjer, brigu, izbor aktivnosti, diskriminaciju, opskrbu hranom, komunikaciju ili fizičku okolinu.

U rješavanju problema koristimo različite pristupe, ovisno o okolnostima svakog pojedinog slučaja. To nam omogućuje da odaberemo najrelevantniji, najpraktičniji i najučinkovitiji pristup na temelju vaših problema.

Razmotrite regulatorne mjere

Pitanje koje ste postavili ili informacije o pritužbi mogu se dostaviti našoj Skupini za ocjenu i praćenje kvalitete kako bi razmotrili regulatorni odgovor. To se obično odnosi na izvedbu usluge u odnosu na Standarde kvalitete njege starijih osoba. Informacije

o kvaliteti njege i usluga koje primete ili informacije o utvrđenim sustavnim problemima mogu se koristiti za određivanje prioriteta ili planiranje revizije lokacije ili pregleda kvalitete, ili drugih posjeta za praćenje usklađenosti usluge. Značajnija pitanja mogu potaknuti hitnu posjetu službi kako bi se ocijenila kvaliteta njege i usluga. Tu nas brine da usluga možda ne ispunjava Standarde kvalitete i da su sigurnost, zdravlje ili dobrobit korisnika ugroženi.

Ne možemo:

- ispitati pitanja o usluzi njege starijih osoba koju ne financira australska Vlada
- ispitati pitanja koja nisu vezana uz dužnosti pružatelja usluge prema *Aged Care Act 1997.* godine ili njihovom ugovoru o financiranju s australskom Vladom.
- reći tko bi trebao donositi financijske, pravne ili zdravstvene odluke u ime osobe koja prima skrb za starije osobe
- komentirati uvjete zaposlenja kod pružatelja usluga, kao što su plaće ili uvjeti rada
- pružati pravne savjete
- tražiti pružatelje usluga da raskinu nečiji ugovor o radu
- istraživati uzroke smrti, to je dužnost mrtvozornika
- uvijek utvrditi je li došlo do određenog događaja, posebice ako dobijemo suprotstavljene informacije o događaju
- nuditi kliničke savjete o liječenju koje osoba treba primati.

Pritužbe koje su izvan našeg djelokruga možemo uputiti drugim organizacijama. Ako vam ne možemo pomoći, pokušat ćemo utvrditi tko može.

Komisija za kvalitetu i sigurnost njege starijih osoba (Aged Care Quality and Safety Commission) će:

Kako nam možete pomoći:

Javiti vam što je prije moguće ako vaša pritužba nije u našem djelokrugu i, gdje je to moguće, dati vam detalje o drugim organizacijama koje vam mogu pomoći.

Jasno utvrdite pitanje pritužbe / pritužbi i surađujte s nama kako bismo postigli najbolji ishod za osobu koja prima njegu za starije osobe.

Prihvatiti pritužbe što je prije moguće.

Obavijestite nas odmah o svim posebnim potrebama koje imate kako bismo vam pomogli.

Objasniti kako ćemo riješiti vašu pritužbu. Odabrat ćemo najbolji način rješavanja vaših problema od jednostavnih pristupa do formalnijih i dugotrajnih postupaka.

Recite nam koje ste korake već poduzeli da biste prijavili svoj problem.

Kontaktirati i raditi sa svim relevantnim ljudima koji su uključeni u pritužbu.

Surađujte s nama i odgovorite na naše zahtjeve za informacijama što je brže i preciznije moguće.

Dati vam ime kontakt-osobe za pritužbu i redovito komunicirati s vama o stanju pritužbe.

Pružite što više informacija što je prije moguće.

Slušati vas i pružiti vam razumne mogućnosti za davanje relevantnih informacija kako bismo mogli istražiti vaše probleme.

Odnosite se prema nama pristojno, s poštovanjem i bez predrasuda.

Dati vam razloge za sve odluke koje donosimo i dati vam priliku da iznesete svoje mišljenje.

Pružite povratne informacije o našim uslugama u bilo kojoj fazi procesa.

Učinkovito riješiti vaš prigovor i pružiti povratne informacije o ishodu.

Obavijestiti vas o vašim pravima na ocjenu.

Djelovati pošteno, etički, nepristrano i objektivno.

Odnositi se prema vama pristojno, s poštovanjem i bez predrasuda.

Učiti iz pritužbi i djelovati u prilikama za poboljšanje njege starijih osoba.

Sve informacije u ovoj publikaciji vrijede od siječnja 2020. godine.



Telefon

1800 951 822



Internet stranica

agedcarequality.gov.au



Pošta

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, U glavnom gradu