



# De klachtendienst die wij u bieden

**1 800 951 822**  
agedcarequality.gov.au

## Wat doen wij?

We helpen u met uw vragen over de kwaliteit van de zorg of dienstverlening die u of iemand anders ontvangt van ouderenverzorgers die door de Australische overheid worden gesubsidieerd. De verlening van ouderenzorg betreft zowel hulp in huis of zorgverlening in een bejaardentehuis, waaronder:

- thuiszorg of tijdelijke thuiszorg;
- Thuiszorgpakketten
- Commonwealth Home Support Program (hulpverleningsprogramma voor thuiszorg)
- flexibele zorg, inclusief overgangszorg en het National Aboriginal and Torres Strait Islander Flexible Aged Care Program (Nationaal, flexibel Aboriginal en Torres Strait-ouderenzorgprogramma).

We bieden ondersteuning om uw problemen rechtstreeks met de dienstverlener op te lossen. We onderzoeken tevens klachten die verband houden met de verantwoordelijkheden van een dienstverlener. Dit omvat bijvoorbeeld zorgverlening, activiteitenselectie, discriminatie, catering, communicatie of de fysieke omkadering.

Afhankelijk van de omstandigheden, gebruiken we verschillende invalshoeken om problemen op te lossen. Zo kunnen we op basis van uw vragen, voor de meest relevante, praktische en efficiënte benadering kiezen.

## Regulerende maatregelen

De kwestie die u heeft aangekaart of informatie over een klacht kunnen worden voorgelegd aan onze afdeling kwaliteitsbeoordeling en -toezicht om regulerende maatregelen te kunnen nemen. Dit betreft meestal de prestaties van de dienstverlening volgens de kwaliteitsnormen van de ouderenzorg. Informatie over de kwaliteit van de zorg en dienstverlening of informatie over structurele problemen die gesignaleerd werden, kan worden gebruikt om

prioriteit te geven aan een plaatselijke audit, kwaliteitsbeoordeling of andere nalevingscontroles van een dienstverlener. Ingrijpende kwesties kunnen aanleiding geven tot een spoedbezoek om de kwaliteit van de zorg en de dienstverlening te beoordelen. Dit is het geval wanneer we vermoeden dat de dienstverlening mogelijk niet voldoet aan de kwaliteitsnormen en de veiligheid, gezondheid of het welzijn van de gebruiker in gevaar zijn.

## We zijn niet in staat om:

- navraag te doen over een instantie voor ouderenzorg die niet wordt gesubsidieerd door de Australische overheid
- navraag te doen over kwesties die niet vallen onder de verantwoordelijkheid van een dienstverlener op grond van de *Aged Care Act 1997* (Wetgeving Ouderenzorg 1997) of hun subsidieovereenkomst met de Australische overheid
- te bepalen wie de financiële, juridische of gezondheidsbeslissingen moet nemen namens iemand die ouderenzorg krijgt
- te oordelen over de arbeidsovereenkomsten van de dienstverlener, zoals lonen of arbeidsvoorwaarden
- juridisch advies te geven
- een dienstverlener te verzoeken om een dienstverband te beëindigen
- de doodsoorzaak te onderzoeken, dit is de rol van een lijkschouwer
- te bepalen of een specifieke gebeurtenis heeft plaatsgevonden, met name in geval van tegenstrijdige verklaringen
- klinisch advies te geven over de behandelingen die iemand zou moeten krijgen.

We kunnen klachten die buiten onze reikwijdte vallen, doorverwijzen naar andere organisaties. Indien we u niet kunnen helpen, proberen we om de juiste instantie voor u te vinden.

## De Aged Care Quality and Safety Commission zal:

## Hoe u ons kunt helpen:

U zo snel mogelijk informeren indien uw klacht niet binnen onze reikwijdte valt en indien mogelijk, de gegevens verstrekken van andere organisaties die u wellicht kunnen helpen.

Identificeer duidelijk de probleem en help ons om samen het beste resultaat te bereiken voor de persoon die de ouderenzorg krijgt.

Uw klacht zo snel mogelijk bevestigen.

Vertel ons onmiddellijk welke specifieke behoeften u heeft, zodat we u kunnen helpen.

Uitleggen hoe we uw klacht zullen oplossen. De beste manier kiezen om uw problemen op te lossen van eenvoudige werkwijzen tot formelere, langdurige procedures.

Laat ons weten welke stappen u al heeft ondernomen om uw zorgen kenbaar te maken.

Contact opnemen en samenwerken met alle relevante personen die betrokken zijn bij een klacht.

Help ons door zo snel en accuraat mogelijk op onze informatie-aanvragen te reageren.

U de naam van de contactpersoon verstrekken die uw klacht behandelt en op de hoogte gehouden worden van de voortgang.

Geef ons zo snel mogelijk alle beschikbare informatie door.

Naar u luisteren en u voldoende kans geven om relevante informatie te verstrekken, zodat we uw zorgen kunnen bekijken.

Behandel ons beleefd, respectvol en zonder discriminatie.

U laten weten wat de beweegredenen zijn voor eventuele beslissingen die we nemen en u de gelegenheid geven om uw mening kenbaar te maken.

Uw feedback geven over onze dienstverlening gedurende de hele procedure.

Proberen uw klacht op een effectieve manier op te lossen en u op de hoogte te brengen van de uitkomst.

U informeren over uw recht op evaluatie.

Rechtvaardig, ethisch, onpartijdig en objectief handelen.

U beleefd, respectvol en zonder discriminatie behandelen.

Leren van klachten en de mogelijkheden aangrijpen om ouderenzorg te verbeteren.

Alle informatie in deze publicatie werd bijgewerkt in januari 2020.



### Telefoon

1 800 951 822



### Website

[agedcarequality.gov.au](http://agedcarequality.gov.au)



### Postadres

Aged Care Quality and Safety Commission  
GPO Box 9819, in uw hoofdstad