



Η υπηρεσία παραπόνων που σας προσφέρουμε

1800 951 822
agedcarequality.gov.au

Τι κάνουμε;

Μπορούμε να βοηθήσουμε εάν έχετε κάποια ανησυχία σχετικά με την ποιότητα της φροντίδας ή των υπηρεσιών που λαμβάνετε εσείς ή κάποιος άλλος από παρόχους φροντίδας ηλικιωμένων που χρηματοδοτούνται από την Κυβέρνηση της Αυστραλίας. Αυτές οι υπηρεσίες μπορεί να είναι υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων για βοήθεια στο σπίτι ή σε οίκο φροντίδας ηλικιωμένων, συμπεριλαμβανομένων των παρακάτω:

- Κατ' οίκον φροντίδα ή οικιακή φροντίδα ανακούφισης
- Πακέτα Οικιακής Φροντίδας
- Κοινοπολιτειακό Πρόγραμμα Υποστήριξης Στο Σπίτι
- Ευέλικτη φροντίδα, συμπεριλαμβανομένης της φροντίδας μετάβασης, και το εθνικό Ευέλικτο Πρόγραμμα Φροντίδας Ηλικιωμένων για Ιθαγενείς και Νησιώτες από τα Νησιά των στενών Τόρρες (Aboriginal and Torres Strait Islander).

Μπορούμε να σας υποστηρίξουμε κατά την επίλυση των υποθέσεών σας απευθείας με τον πάροχο υπηρεσιών. Μπορούμε, επίσης, να εξετάσουμε παράπονα σχετικά με τις ευθύνες κάποιου παρόχου υπηρεσιών. Σε αυτό περιλαμβάνονται, για παράδειγμα, η φροντίδα, η επιλογή δραστηριοτήτων, οι διακρίσεις, η τροφοδοσία, η επικοινωνία ή και το φυσικό περιβάλλον.

Χρησιμοποιούμε διαφορετικές προσεγγίσεις για την επίλυση προβλημάτων, ανάλογα με τις συνθήκες της κάθε περίπτωσης. Αυτό μας επιτρέπει να επιλέγουμε την πιο σχετική, πρακτική και αποτελεσματική προσέγγιση βάσει των ανησυχιών σας.

Ενδεχόμενες ρυθμιστικές ενέργειες

Το ζήτημα που αναφέρατε ή οι πληροφορίες σχετικά με κάποιο παράπονο ενδέχεται να παρασχεθούν στην Ομάδα Αξιολόγησης και Παρακολούθησης Ποιότητας που διαθέτουμε, για να μελετηθεί το ενδεχόμενο κάποιας ρυθμιστικής παρέμβασης. Αυτό συνήθως σχετίζεται με την απόδοση κάποιας υπηρεσίας σε σχέση με τα Πρότυπα Ποιότητας Φροντίδας Ηλικιωμένων. Οι πληροφορίες για την ποιότητας φροντίδας και υπηρεσιών που λαμβάνετε ή οι πληροφορίες για συστημικά προβλήματα που έχουν εντοπιστεί ενδέχεται να χρησιμοποιηθούν για να

δοθεί προτεραιότητα σε ή να προγραμματιστεί κάποια επιτόπια επιθεώρηση ή αξιολόγηση της ποιότητας, ή άλλες επισκέψεις παρακολούθησης συμμόρφωσης σε κάποια υπηρεσία. Σημαντικότερα ζητήματα μπορεί να υπαγορεύσουν κάποια επείγουσα επίσκεψη σε μια υπηρεσία, για την αξιολόγηση της ποιότητας της φροντίδας και των υπηρεσιών. Αυτό γίνεται όταν μας προβληματίζει ότι η υπηρεσία μπορεί να μην πληροί τα Πρότυπα Ποιότητας και ότι μπορεί να βρίσκονται σε κίνδυνο η ασφάλεια, η υγεία ή η ευημερία του καταναλωτή.

Δεν μπορούμε:

- να εξετάσουμε προβληματισμούς για κάποια υπηρεσία φροντίδας ηλικιωμένων που δεν χρηματοδοτείται από την Κυβέρνηση της Αυστραλίας,
 - να εξετάσουμε προβληματισμούς που δεν σχετίζονται με τις ευθύνες κάποιου παρόχου υπηρεσιών σύμφωνα με τον *περί Φροντίδας Ηλικιωμένων Νόμο του 1997 (Aged Care Act 1997)* ή με τη σύμβαση χρηματοδότησής τους από την Κυβέρνηση της Αυστραλίας,
 - να ορίσουμε ποιος θα πρέπει να λαμβάνει οικονομικές ή νομικές αποφάσεις, ή αποφάσεις για θέματα υγείας, εκ μέρους κάποιου που λαμβάνει φροντίδα ηλικιωμένων,
 - να κάνουμε σχόλια για τους όρους εργασίας του παρόχου υπηρεσιών, όπως για μισθούς ή για τις συνθήκες εργασίας,
 - να παρέχουμε νομική συμβουλή,
 - να ζητήσουμε από παρόχους υπηρεσιών να διακόψουν την εργασιακή τους σχέση με κάποιον,
 - να ερευνήσουμε την αιτία θανάτου, αυτό είναι καθήκον του ιατροδικαστή,
 - να καθορίζουμε πάντοτε εάν έλαβε χώρα ή όχι κάποιο συγκεκριμένο γεγονός, ειδικά όταν λαμβάνουμε αντικρουόμενες δηλώσεις σχετικά με το γεγονός,
 - να παρέχουμε ιατρικές συμβουλές σχετικά με τη θεραπεία που θα πρέπει να λάβει κάποιο πρόσωπο,
- Για παράπονα που δεν εμπίπτουν στις αρμοδιότητές μας μπορούμε να σας παραπέμψουμε σε άλλους οργανισμούς. Εάν δεν μπορούμε να σας βοηθήσουμε εμείς, θα προσπαθήσουμε να βρούμε ποιος θα μπορούσε να σας βοηθήσει.

Η Επιτροπή για την Ποιότητα και Ασφάλεια της Φροντίδας Ηλικιωμένων (Aged Care Quality and Safety Commission) θα κάνει τα εξής:

Πώς μπορείτε να μας βοηθήσετε εσείς:

Θα σας ενημερώσουμε το συντομότερο δυνατό εάν το παράπονό σας δεν εμπίπτει στην αρμοδιότητά μας και, εάν είναι δυνατό, θα σας δώσουμε τα στοιχεία άλλων οργανισμών που ενδέχεται να μπορούν να σας βοηθήσουν.

Επεξηγήστε με σαφήνεια το θέμα ή τα θέματα για τα οποία υποβάλετε παράπονο και συνεργαστείτε μαζί μας για να επιτύχουμε το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα για τον άνθρωπο που λαμβάνει τη φροντίδα ηλικιωμένου.

Θα βεβαιώσουμε τη λήψη των παραπόνων το συντομότερο δυνατό.

Ενημερώστε μας άμεσα για τυχόν ειδικές ανάγκες που έχετε, ώστε να μπορούμε να σας βοηθήσουμε.

Θα σας εξηγήσουμε πώς θα επιλύσουμε το παράπονό σας. Θα επιλέξουμε τον καλύτερο τρόπο για να επιλύσουμε τις ανησυχίες σας, από τις πιο απλές προσεγγίσεις έως τις πιο επίσημες και μακροχρόνιες διαδικασίες.

Πείτε μας ποια βήματα έχετε ήδη κάνει για την επίλυση των προβλημάτων σας.

Θα επικοινωνήσουμε και συνεργαστούμε με όλα τα σχετικά άτομα που εμπλέκονται σε κάποιο παράπονο.

Συνεργαστείτε μαζί μας και απαντήστε στα αιτήματά μας για πληροφορίες όσο πιο γρήγορα γίνεται, με όσο το δυνατόν μεγαλύτερη ακρίβεια.

Θα σας παρέχουμε το όνομα του ατόμου με το οποίο πρέπει να επικοινωνείτε για το παράπονό σας και θα σας ενημερώνουμε τακτικά για την πρόοδο της υπόθεσής σας.

Παρέχετε μας όσο περισσότερες πληροφορίες μπορείτε, το νωρίτερο δυνατό.

Θα σας ακούσουμε και θα σας δώσουμε εύλογες ευκαιρίες να μας δώσετε σχετικές πληροφορίες, για να μπορέσουμε να διερευνήσουμε αυτό που σας απασχολεί.

Αντιμετωπίστε μας με ευγένεια και σεβασμό και χωρίς διακρίσεις.

Θα σας εξηγήσουμε τους λόγους πίσω από κάθε απόφαση που λαμβάνουμε και θα σας δώσουμε την ευκαιρία να απαντήσετε.

Παρέχετε σχόλια για την υπηρεσία μας σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας.

Θα επιλύσουμε το παράπονό σας αποτελεσματικά και θα σας ενημερώσουμε σχετικά με το αποτέλεσμα.

Θα σας ενημερώσουμε για τα δικαιώματά που έχετε για επανεξέταση.

Η συμπεριφορά μας θα είναι δίκαιη, ηθική, αμερόληπτη και αντικειμενική.

Θα σας αντιμετωπίσουμε με ευγένεια και σεβασμό και χωρίς διακρίσεις.

Θα μάθουμε από τα παράπονα και θα δράσουμε έτσι ώστε να βελτιωθεί η φροντίδα των ηλικιωμένων.

Όλες οι πληροφορίες αυτής της έκδοσης είναι σωστές έως τον Ιανουάριο του 2020.



Τηλέφωνο
1800 951 822



Ιστότοπος
agedcarequality.gov.au



Ταχυδρομική διεύθυνση
Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, Στην πρωτεύουσα σου