



# Az általunk kínált panaszkezelési szolgáltatás

1800 951 822

agedcarequality.gov.au

## Mit tudunk tenni?

Segítséget tudunk nyújtani Önnek vagy másnak az ausztrál kormány által finanszírozott idősgondozási szolgáltatóktól kapott gondozás vagy szolgáltatás minőségével kapcsolatos aggályai esetén. Ezek a szolgáltatások lehetnek a lakóhelyen vagy idősgondozó otthonokban nyújtott idősgondozási szolgáltatások, többek között:

- bentlakásos gondozás vagy bentlakásos átmeneti gondozás
- Otthoni ápolási csomagok
- Nemzetközösségi Otthoni Támogatási Program
- rugalmas gondozás, beleértve az átmeneti gondozást, valamint a nemzeti Aboriginal és Torres Strait Islander Rugalmas Idősgondozási Programot.

Támogatjuk Önt, hogy közvetlenül a szolgáltatóval oldja meg aggályait.

A szolgáltatók felelősségére vonatkozó panaszokat is megvizsgáljuk. Ide tartozik például a gondozás, a tevékenységek választéka, a diszkrimináció, az étkeztetés, a kommunikáció vagy a fizikai környezet.

Az egyes esetek körülményeitől függően különböző megközelítéseket alkalmazunk a problémák megoldására. Ez lehetővé teszi számunkra, hogy az Ön aggályai alapján kiválasszuk a legmegfelelőbb, gyakorlati és hatékony megközelítést.

## Fontolja meg a jogi lépéseket

Az Ön által felvetett probléma vagy a panaszra vonatkozó információ a Minőségértékelési és Felügyeleti Csoportunk rendelkezésére bocsátható a jogi lépés megvizsgálása érdekében. Ez általában egy szolgáltatásnak az idősgondozási minőségi szabványokhoz viszonyított teljesítésével kapcsolatos. Az Ön által kapott ellátás és szolgáltatások minőségére vonatkozó információk, illetve az azonosított rendszerszintű problémákra vonatkozó információk felhasználhatók helyszíni felülvizsgálat vagy minőségellenőrzés, illetve egy

adott szolgáltatáshoz kapcsolódó megfeleléségi felügyeleti látogatások rangsorolásához vagy tervezéséhez. Jelentősebb problémák egy adott szolgáltatás azonnali látogatását tehetik szükségessé az ellátás és a szolgáltatások minőségének megítéléséhez. Ilyen esetben aggályok merülnek fel, hogy a szolgáltatás esetleg nem felel meg a minőségi szabványoknak, és a fogyasztók biztonsága, egészsége vagy jóléte veszélybe kerül.

## Nem tudjuk:

- megvizsgálni az olyan idősgondozási szolgáltatással kapcsolatos aggályokat, amelyeket nem az ausztrál kormány finanszíroz
- megvizsgálni azokat az aggályokat, amelyek nem a szolgáltatónak az 1997. évi Aged Care (időskori ellátásról szóló) (Aged Care Act 1997) törvény vagy az ausztrál kormánnyal kötött finanszírozási megállapodás értelmében keletkezett felelősségével kapcsolatosak
- megmondani, hogy kinek kell meghoznia a pénzügyi, jogi vagy egészségügyi döntéseket az idősgondozásban részesülő személyek nevében
- véleményezni a szolgáltató foglalkoztatási megállapodásait, például a béreket vagy a foglalkoztatási feltételeket
- biztosítani a jogi tanácsadást
- megkérni a szolgáltatókat, hogy szüntessék meg valaki munkaviszonyát
- megvizsgálni a halál okait, ez a halottvizsgáló feladata
- mindig eldönteni, hogy egy adott esemény bekövetkezett-e vagy sem, különösen akkor, ha ellentétes beszámolókat kapunk az eseményről
- megadni azt a klinikai tanácsot, hogy egy adott személynek milyen kezelést kell kapnia.

A hatáskörünkön kívül eső panaszokat más szervezeteknek tudjuk továbbítani. Ha nem tudunk segíteni, akkor megpróbáljuk megállapítani, hogy ki tud.

## Aged Care Quality and Safety Commission

## Ön hogyan segíthet nekünk:

A lehető leggyorsabban megmondja Önnek, ha panasa nem tartozik az illetékességi körünkbe, és lehetőség szerint megadja olyan egyéb szervezetek adatait, amelyek segítséget nyújthatnak Önnek.

Egyértelműen megjelöli a panasz tárgyát/ tárgyait és együttműködik velünk, hogy az idősgondozásban részesülő személy számára a legjobb eredményt érjük el.

A lehető leggyorsabban nyugtázza a panaszokat.

Rögtön közli velünk az Ön esetleges különleges igényeit, hogy segíthessünk.

Elmagyarázza, hogy miként oldjuk meg panaszát. Az egyszerű megközelítések és a hivatalos, hosszadalmas folyamatok közül választjuk ki az Ön problémái megoldásának legjobb módját.

Tájékoztat bennünket arról, hogy eddig milyen lépéseket tett aggálya jelzésére.

Az adott panaszban érintett valamennyi személyt megkeresi és együttműködik velük.

Együttműködik velünk, és a lehető leggyorsabban és legpontosabban válaszol adatszolgáltatási kéréseinkre.

Megadja a panaszával foglalkozó ügyintéző nevét, és rendszeresen tájékoztatja Önt a panasz alakulásáról.

A lehető legtöbb információt biztosítja, a lehető leghamarabb.

Meghallgatja Önt, és észszerű lehetőségeket biztosít arra, hogy Ön releváns információkat adjon meg, hogy kivizsgálhassuk az aggályait.

Udvariasan és tisztelettel, megkülönböztetés nélkül bánik velünk.

Megindokolja az általunk hozott döntéseket és lehetőséget ad Önnek arra, hogy hozzászóljon.

Visszajelzést ad szolgáltatásunkról a folyamat bármely szakaszában.

Hatékonyan megoldja a panaszát és visszajelzést ad az eredményről.

Tájékoztatja Önt a felülvizsgálati jogairól.

Tisztességesen, etikusan, pártatlanul és objektív módon jár el.

Udvariasan és tisztelettel, megkülönböztetés nélkül bánik Önnel.

A panaszokból levonja a tanulságot, és él az idősgondozás javításának lehetőségeivel.

A kiadványban szereplő összes információ 2020 januárjától érvényes.



### Telefon

1800 951 822



### Web

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



### Írásban

Aged Care Quality and Safety Commission  
GPO Box 9819, az Ön fővárosában