



Il servizio reclami che ti offriamo

1800 951 822
agedcarequality.gov.au

Cosa facciamo?

Possiamo fornirti assistenza in merito alle tue segnalazioni sulla qualità delle cure o dei servizi ricevuti da te o da un tuo conoscente e fornite dai servizi di assistenza agli anziani finanziati dal Governo australiano. Sono inclusi servizi di assistenza agli anziani forniti presso l'abitazione o in una casa per anziani, compresi:

- Assistenza residenziale o servizi residenziali di sollievo
- Pacchetti di assistenza domiciliare
- Programma di sostegno domiciliare del Commonwealth
- Assistenza flessibile, inclusa l'assistenza transitoria e il Programma nazionale di assistenza flessibile alle persone anziane delle comunità aborigene e dello Stretto di Torres.

Possiamo aiutarti a risolvere i tuoi dubbi direttamente con il fornitore di servizi. Possiamo anche esaminare i reclami relativi alle responsabilità di un fornitore di servizi. Ciò include, ad esempio, assistenza, scelta delle attività, discriminazione, ristorazione, comunicazione o ambiente fisico.

Usiamo diversi approcci per risolvere i reclami a seconda delle circostanze di ciascun caso. Questo ci consente di selezionare l'approccio più pertinente, pratico ed efficiente in base ai tuoi reclami.

Prendere in considerazione un'azione normativa

Il problema sollevato o le informazioni su un reclamo possono essere fornite al nostro gruppo di valutazione e monitoraggio della qualità per prendere in considerazione una risposta normativa. Questa è solitamente correlata alle prestazioni di un servizio rispetto agli standard di qualità di assistenza agli anziani. Le informazioni sulla qualità dell'assistenza e dei servizi ricevuti o le informazioni su problemi sistemici che sono stati identificati

possono essere utilizzate per stabilire la priorità o pianificare un audit o una verifica della qualità del sito o altre visite di monitoraggio della conformità a un servizio. Problemi più significativi possono richiedere una visita urgente a un fornitore di servizi per valutare la qualità delle cure e dei servizi forniti. La nostra principale preoccupazione è che il servizio possa non soddisfare gli standard di qualità e che la sicurezza, la salute o il benessere del consumatore siano a rischio.

Non possiamo:

- esaminare i reclami su un servizio di assistenza agli anziani non finanziato dal Governo australiano
- esaminare reclami che non siano correlati alle responsabilità di un fornitore di servizi ai sensi dell'*Aged Care Act del 1997* (Aged Care Act 1997) o di un accordo di finanziamento stipulato con il Governo australiano
- indicare chi dovrebbe prendere decisioni finanziarie, legali o sanitarie per conto di una persona che sta ricevendo servizi di assistenza per gli anziani
- commentare le modalità di assunzione del fornitore di servizi come salari o condizioni di lavoro
- fornire consulenza legale
- chiedere ai fornitori di servizi di interrompere il contratto di lavoro di un dipendente
- indagare sulla causa della morte, questo ruolo è riservato al medico legale
- determinare sempre se si è verificato o meno un evento specifico, soprattutto se riceviamo informazioni divergenti relative all'evento
- fornire un consiglio clinico su quale trattamento una persona dovrebbe ricevere.

Possiamo trasmettere i reclami che non rientrano nel nostro ambito di applicazione ad altre organizzazioni. Se non possiamo aiutarla, cercheremo di capire chi può farlo.

La Aged Care Quality and Safety Commission provvederà a:

Come puoi aiutarci:

Informarti appena possibile se il tuo reclamo non rientra nel nostro ambito e, ove possibile, fornirti i contatti di altre organizzazioni che potrebbero essere in grado di aiutarti.

Identificando chiaramente il/i problema/i del reclamo e collaborando con noi al fine di ottenere il miglior risultato per la persona che sta ricevendo assistenza per gli anziani.

Prendere in carico i reclami il più rapidamente possibile.

Comunicando prontamente eventuali esigenze speciali per consentirci di aiutarti.

Spiegare come risolveremo il tuo reclamo. Sceglieremo il modo migliore, da approcci semplici a processi più lunghi e formali, per risolvere le problematiche che hai segnalato.

Indicandoci quali misure hai già adottato per segnalare le tue preoccupazioni.

Contattare e collaborare con tutte le persone interessate coinvolte in un reclamo.

Collaborando con noi e rispondendo alle nostre richieste di informazioni nel modo più rapido e accurato possibile.

Fornirti il nome della persona da contattare per il reclamo e aggiornarti regolarmente sui progressi del tuo reclamo.

Fornendo quante più informazioni possibili, il più presto possibile.

Ascoltare e offrire ragionevoli opportunità di fornire informazioni rilevanti permettendoci di esaminare in maniera più approfondita le problematiche che hai segnalato.

Trattandoci con cortesia, rispetto e in maniera non discriminatoria.

Raccontare i motivi delle decisioni che prendiamo e offrirti l'opportunità di dire la tua opinione.

Fornendo un feedback sul nostro servizio in qualsiasi fase del processo.

Risolvere il tuo reclamo efficacemente e fornire un feedback sul risultato.

Comunicarti i tuoi diritti di revisione.

Agire in modo equo, etico, imparziale e oggettivo.

Trattarti con cortesia, rispetto e in maniera non discriminatoria.

Imparare dai reclami e sfruttarli come opportunità per migliorare il servizio di assistenza agli anziani.

Tutte le informazioni contenute in questa pubblicazione sono aggiornate a gennaio 2020.



Telefono

1800 951 822



Web

agedcarequality.gov.au



Posta

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, nella sua città