



# 귀하의 불만 사항을 처리를 위한 서비스

1800 951 822  
agedcarequality.gov.au

## 저희 노인복지품질 및 안전위원회가 하는 일은 무엇일까요?

저희는 호주 정부가 재정 지원하는 노인복지 제공업체의 간병이나 기타 서비스 품질에 관한 불만 사항에 대해 도와드릴 수 있습니다. 이는 가정이나 노인요양시설에서 제공받는 노인복지 서비스로서 여기에는 다음과 같은 서비스들이 포함됩니다:

- 복지시설 서비스(residential care) 또는 임시 간병 서비스(residential respite care)
- 홈 케어 패키지
- 연방정부 홈 케어 지원 프로그램(Commonwealth Home Support Program)
- 퇴원 후 연계 간병 프로그램(Transition Care) 을 비롯한 탄력적 간병 프로그램(Flexible care) 및 전국 원주민과 토레스 해협 도민 전용 탄력적 노인복지 프로그램

저희는 귀하가 서비스 제공업체와 직접 문제를 해결할 수 있도록 도와드릴 수 있습니다. 또한 서비스 제공업체의 책임과 관련된 불만 사항을 검토해 드릴 수 있습니다. 예를 들어, 여기에는 간병, 활동 선택, 차별, 단체급식, 의사소통, 물리적 환경, 등이 포함됩니다.

저희는 각각의 상황에 따라 불만 사항을 해결하기 위해 다양한 접근 방식을 사용합니다. 이를 통해 불만 사항에 맞는 가장 적절하고 실용적이며 효율적인 접근 방식을 선택할 수 있습니다.

## 규제 조치를 고려하십시오

귀하가 제기한 문제 또는 불만 사항에 대한 정보는 규제적 대응을 고려하기 위해 품질평가 및 모니터링 그룹(Quality Assessment and Monitoring Group)에 제공될 수 있습니다. 이는 일반적으로 노인복지 품질기준에 대한 서비스의 성과와 관련이 있습니다.

귀하가 제공받는 간병 및 서비스 품질에 관한 정보 또는 확인된 시스템적인 문제는 현장 감사, 품질 검토, 또는 기타 준법 모니터링 목적으로 서비스 기관을 방문함에 있어 우선순위를 정하거나 일정을 계획하는 데 사용될 수 있습니다. 보다 중대한 사안의 경우, 간병 및 서비스 품질을 평가하기 위해 서비스 기관을 긴급 방문할 수도 있습니다. 이러한 경우는 서비스가 품질 기준에 부합하지 못하고 소비자의 안전, 보건, 복지를 위협할 수 있음이 우려되는 경우입니다.

## 다음의 사항들은 저희의 권한을 벗어납니다:

- 호주 정부의 재정 지원을 받지 않는 노인복지 서비스에 관련된 불만 사항의 검토
- 1997년 노인복지법(Aged Care Act 1997) 또는 호주 정부의 재정지원 합의에 따른 서비스 제공업체의 책임과 관련되지 않은 불만 사항의 검토
- 노인복지 서비스를 받는 당사자를 대신하여 재정적, 법적, 혹은 보건 관련 의사결정을 내릴 수 있는 사람을 지정하는 것
- 급여나 고용 조건 등 서비스 제공업체의 고용 행위에 대한 의견 제시
- 법률자문의 제공
- 서비스 제공업체의 특정인에 대한 해고 요청
- 사망 원인의 조사, 이것은 검시관의 역할입니다.
- 어떤 사건에 대한 상반된 진술이 있는 경우, 해당 사건이 발생했는지에 대한 판단의 보장
- 어떤 치료를 받아야 하는지에 대한 임상적 조언의 제공

저희의 권한을 벗어나는 불만 사항은 타기관에 접수할 수 있습니다. 저희가 직접 도와드릴 수 없는 경우라 하더라도, 도움을 줄 수 있는 기관을 찾아드릴 수 있도록 노력할 것입니다.

## 노인복지품질 및 안전위원회가 드리는 (Aged Care Quality and Safety Commission) 약속:

## 저희가 드리는 당부 사항:

귀하의 불만 사항이 저희의 권한 밖에 있을 시 최대한 빨리 알려드릴 것입니다. 그리고 가능하다면 도움을 줄 수 있는 다른 기관에 대한 세부 정보를 제공해 드리겠습니다.

불만 사항(들)을 명확하게 파악하시고 노인복지 서비스를 받는 당사자가 최상의 결과를 얻을 수 있도록 저희와 협력하여 주십시오.

가능한 한 신속히 불만 사항을 파악할 것입니다.

특별한 요구 사항이 있으시면 저희가 도움을 드릴 수 있게 신속히 알려주십시오.

귀하의 불만 사항을 어떻게 해결할지 설명해 드릴 것입니다. 저희는 귀하의 불만 사항을 해결하기 위해 간단한 방법에서부터 보다 형식적이고 장기적인 프로세스에 이르기까지 최상의 해결책을 선택할 것입니다.

불만 사항을 제기하기 위해 이미 취한 조치들에 대해 알려주십시오.

불만 사항과 관련된 모든 사람들에게 이를 알리고 그들과 협력할 것입니다.

저희에게 협조해 주시고, 가능한 한 신속하고 정확하게 저희의 요청에 응해 주십시오.

불만 사항 처리를 위한 담당자의 이름을 알려드리고 불만 사항이 어떻게 처리되고 있는지에 대하여 정기적으로 연락드릴 것입니다.

가능한 한 많은 정보를 최대한 신속히 제공해 주십시오.

불만 사항을 파악하기 위해 귀하의 이야기를 경청하고, 귀하에게 관련된 정보를 제공할 합당한 기회를 드릴 것입니다.

예의와 존중의 자세로 차별 없이 저희를 대해 주십시오.

저희가 내린 결정에 대한 이유를 설명하고 귀하에게 의견을 피력할 기회를 드릴 것입니다.

이러한 과정의 모든 단계에서 저희의 업무에 대한 피드백을 제공해 주십시오.

효과적으로 불만 사항을 해결하고 그 결과에 대한 피드백을 제공해 드릴 것입니다.

귀하에게 리뷰 권한에 대해 알려드릴 것입니다.

공정하고 윤리적이며 편견없이 그리고 객관적으로 업무에 임할 것입니다.

예의와 존중의 자세로 차별없이 귀하를 대할 것입니다.

불만 사항들로부터 교훈을 얻고 노인복지 업무의 개선을 위해 노력하겠습니다.

본 발행물의 모든 정보는 2020년 1월 현재 기준입니다.



전화

1800 951 822



웹사이트

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



우편주소

Aged Care Quality and Safety Commission  
GPO Box 9819, (귀하의 거주지역에 해당하는 주도)