



# Mūsu piedāvātie pakalpojumi saistībā ar sūdzībām

1800 951 822  
agedcarequality.gov.au

## Ar ko mēs nodarbojamies?

Mēs varam palīdzēt ar jūsu pretenzijām par kvalitāti attiecībā uz aprūpi vai pakalpojumiem, ko jūs vai kāds cits saņem no Austrālijas valdības finansētajiem veco ļaužu aprūpes sniedzējiem. Tie var būt veco ļaužu aprūpes pakalpojumi, sniedzot palīdzību mājās vai veco ļaužu aprūpes namos, tostarp:

- aprūpe ar izmitināšanu vai periodiska aprūpe ar izmitināšanu;
- kompleksā mājas aprūpe;
- Sadraudzības mājas atbalsta programma;
- elastīgā aprūpe, ieskaitot pārejas aprūpi, un Valsts aborigēnu un Torresa šauruma salu elastīgās veco ļaužu aprūpes programma.

Mēs varam jums palīdzēt atrisināt jūsu sūdzības tieši ar pakalpojuma sniedzēju. Mēs varam arī izskatīt sūdzības, kas saistītas ar pakalpojumu sniedzēja pienākumiem. Tas ietver, piemēram, aprūpi, aktivitāšu izvēli, diskrimināciju, ēdināšanu, komunikāciju vai fizisko vidi.

Lai atrisinātu sūdzības, mēs izmantojam dažādas pieejas atkarībā no katra gadījuma apstākļiem. Tas ļauj mums izvēlēties vispiemērotāko, praktiskāko un efektīvāko pieeju, pamatojoties uz jūsu sūdzībām.

## Apsveriet regulatīvus pasākumus

Jūsu pausto problēmu vai informāciju par sūdzību var iesniegt mūsu Kvalitātes novērtēšanas un uzraudzības grupai, lai apsvērtu regulatīvu rīcību. Tas parasti ir saistīts ar pakalpojuma sniegšanas atbilstību Veco ļaužu aprūpes kvalitātes standartiem. Informāciju par jūsu saņemtās aprūpes un pakalpojumu kvalitāti vai informāciju par konstatētām sistēmiskām problēmām var izmantot, lai noteiktu nepieciešamību

veikt centra auditu vai kvalitātes pārbaudi, vai citus pakalpojuma atbilstības uzraudzības apmeklējumus. Nozīmīgāku problēmu gadījumā var būt nepieciešams steidzami apmeklēt pakalpojuma sniedzēju, lai novērtētu aprūpes un pakalpojumu kvalitāti. Tas ir gadījumos, kad esam norūpējušies, ka pakalpojums var neatbilst Kvalitātes standartiem un ir apdraudēta patērētāju drošība, veselība vai labklājība.

## Mēs nevaram:

- izskatīt sūdzības par veco ļaužu aprūpes pakalpojumiem, ko nefinansē Austrālijas valdība;
- izskatīt sūdzības, kas nav saistītas ar pakalpojumu sniedzēja pienākumiem, kas noteikti 1997. gada Veco ļaužu aprūpes likumā (*Aged Care Act 1997*) vai to finansēšanas līgumā ar Austrālijas valdību;
- noteikt, kam ir jāpieņem finansiāli, juridiski vai ar veselību saistīti lēmumi veco ļaužu aprūpes saņēmēja vārdā;
- izteikties par pakalpojumu sniedzēja nodarbinātības kārtību, piemēram, algām vai nodarbinātības nosacījumiem;
- sniegt juridiskas konsultācijas;
- prasīt pakalpojumu sniedzējiem izbeigt kādas personas nodarbinātību;
- izmeklēt nāves cēloni, tas ir tiesu medicīnas eksperta pienākums;
- vienmēr noskaidrot, vai ir noticis konkrēts notikums, it īpaši, ja saņemam pretrunīgu informāciju par norikušo.
- sniegt klīnisku padomu par to, kāda ārstēšanai personai ir jāsaņem.

Mēs varam nosūtīt sūdzības, kas neietilpst mūsu darbības jomā, citām organizācijām. Ja mēs nevarēsim jums palīdzēt, centīsimies noskaidrot, kas to var.

## Aged Care Quality and Safety Commission

## Kā jūs varat palīdzēt mums:

Informēs jūs pēc iespējas ātrāk, ja jūsu sūdzība neatbildīs mūsu darbības jomai, un, ja iespējams, sniegs jums informāciju par citām organizācijām, kas varētu jums palīdzēt.

Skaidri identificējiet sūdzību/as un sadarbojieties ar mums, lai sasniegtu vislabāko rezultātu personai, kas saņem veco ļaužu aprūpi.

Pēc iespējas ātrāk atzīs sūdzības.

Nekavējoties mūs informējiet par visām savām īpašajām vajadzībām, lai mēs varētu jums palīdzēt.

Paskaidros, kā mēs atrisināsim jūsu sūdzību. Mēs izvēlēsimies labāko veidu, kā atrisināt jūsu sūdzību, sākot no vienkāršiem risinājumiem līdz formāliem un ilgstošākiem procesiem.

Pastāstiet mums, kādus pasākumus jau esat veikuši, lai izteiktu savas pretenzijas.

Sazināsies un strādās ar visām personām, kas ir saistītas ar sūdzību.

Sadarbojieties ar mums un pēc iespējas ātri un precīzi atbildiet uz mūsu informācijas pieprasījumiem.

Paziņos jums tās kontaktpersonas vārdu, kas nodarbojas ar jūsu sūdzību, un regulāri informēs jūs par to, kā notiek jūsu sūdzības izskatīšana.

Sniedziet pēc iespējas vairāk informācijas un cik agri vien iespējams.

Uzklausīs jūs un piedāvās saprātīgas iespējas sniegt mums nepieciešamo informāciju, lai mēs varētu izpētīt jūsu sūdzības.

Izturieties pret mums ar pieklājību un cieņu un bez diskriminācijas.

Paskaidros jums mūsu lēmumu pamatojumu un dos jums iespēju izteikt savu viedokli.

Sniedziet atsauksmes par mūsu pakalpojumu jebkurā procesa posmā.

Atrisinās jūsu sūdzību efektīvi un sniegs jums atsauksmes par rezultātu.

Pastāstīs jums par jūsu pārskatīšanas tiesībām.

Rīkosies taisnīgi, ētiski, bez aizspriedumiem un objektīvi.

Izturēsies pret jums ar pieklājību un cieņu un bez diskriminācijas.

Mācīsies no sūdzībām un izmantos iespējas uzlabot veco ļaužu aprūpi.

Visa informācija šajā publikācijā ir pareiza 2020. gada janvārī.



### Tālrunis

1800 951 822



### Tīmekļa vietne

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



### Pasta adrese

Aged Care Quality and Safety Commission  
GPO Box 9819, Jūsu galvaspilsētā