



Услугата за жалби што ви ја нудиме

1800 951 822
agedcarequality.gov.au

Што правиме?

Можеме да ви помогнеме за проблемите во врска со квалитетот на грижата или услугите што вие или некој друг ги добивате од давателите на нега за постари лица финансирани од австралиската влада. Овие услуги можат да бидат услуги за грижа за постари лица за помош дома или во дом за грижа за постари лица, вклучувајќи:

- долгорочна или краткорочна нега во дом за згрижување
- пакети за домашна нега
- програма на Комонвелтот за домашна поддршка
- флексибилна грижа, вклучувајќи и транзициона грижа и националната програма за грижа за постари лица од абориџинско потекло и жители на мореузот Торес.

Можеме да ви помогнеме да ги решите проблемите директно со давателот на услугата. Исто така, можеме да ги испитаме жалбите во врска со одговорностите на давателот на услугата. Ова вклучува, на пример, грижа, избор на активности, дискриминација, угостителство, комуникација или физичко опкружување.

Користиме различни пристапи за решавање на проблемите во зависност од околностите на секој случај. Ова ни овозможува да го избереме најрелевантниот, најпрактичниот и најефикасниот пристап во зависност од проблемот.

Размислете за правно дејство

Прашањето што го покренавте или информациите за жалбата може да се достават до нашата Група за проценка на квалитетот и мониторинг за да се размисли за правен одговор. Ова обично е поврзано со успешноста на услугата во однос на стандардите за квалитет на грижата за постари лица. Информациите за квалитетот на грижата и услугите што ги добивате или информациите за системски проблеми кои

се идентификувани може да се користат за приоритизирање или планирање ревизија на локацијата или проверка на квалитетот, или други посети за следење на усогласеноста на услугата. Позначајните проблеми може да предизвикаат итна посета на службата за да се оцени квалитетот на грижата и услугите. Ова се случува кога сме загрижени дека услугата може да не ги исполнува стандардите за квалитет и кога безбедноста, здравјето или благосостојбата на клиентот се изложени на ризик.

Не можеме:

- да ги испитаме проблемите за услугата за грижа за постари лица која не е финансирана од австралиската влада
- да ги испитаме проблемите кои не се поврзани со одговорностите на давателот на услугата според *Законот за грижа за постари лица од 1997 г. (Aged Care Act 1997)*, или нивниот договор за финансирање со австралиската влада
- да кажеме кој треба да донесе финансиски, правни или здравствени одлуки во име на некој кој добива грижа за постари лица
- да ги коментираме договорите за вработување на давателот на услугата, како што се платите или условите за вработување
- да обезбедуваме правен совет
- да побараме од давателите на услугата да прекинат нечие вработување
- да ја испитаме причината за смртта, ова е должност на иследникот
- секогаш да утврдуваме дали одреден настан се случил или не, особено ако добиеме конфликтни информации за настанот
- да обезбедуваме клинички совети за тоа каков третман треба да добие лицето.

Можеме да упатуваме жалби кои не спаѓаат во нашиот домен на работа до други организации. Ако не можеме да ви помогнеме, ќе се обидеме да идентификуваме кој може.

Aged Care Quality and Safety Commission ќе:

Како може да ни помогнете:

Ве извести што е можно побрзо ако вашата жалба не е во рамките на нашиот домен на работа и, онаму каде што е можно, ќе ви ги даде податоците за другите организации што можат да ви помогнат.

Јасно идентификувајте ја суштината на жалбата/жалбите и соработувајте со нас за да го постигнеме најдобриот резултат за лицето кое добива грижа за постари лица.

Ги потврди жалбите што е можно побрзо.

Веднаш кажете ни ги сите посебни потреби што ги имате за да ви помогнеме.

Ви објасни како ќе ја решиме вашата жалба. Ќе го избереме најдобриот начин за решавање на вашите проблеми од едноставни, пристапи до поформални долги процеси.

Кажете ни какви чекори веќе сте презеле за да ги изнесете вашите проблеми.

Им се обрати и ќе соработува со сите релевантни луѓе опфатени со жалбата.

Соработувајте со нас и одговарајте на нашите барања за информации што е можно побрзо и попрецизно.

Ви го обезбеди името на лицето за контакт за вашата жалба и редовно ќе разговара со вас за тоа до каде е постапката за вашата жалба.

Дајте ни колку што е можно повеќе информации, колку што е можно побрзо.

Ве сослуша и ќе ви обезбеди разумни можности да дадете релевантни информации за да може да ги истражиме вашите проблеми.

Однесувајте се кон нас со учтивост и почит и без дискриминација.

Ви ги каже причините за сите одлуки што ќе ги донесеме и ќе ви даде можности да се произнесете за нив.

Дајте повратни информации за нашата услуга во секоја фаза од процесот.

Ја реши вашата жалба ефективно и ќе ви даде повратни информации за резултатот.

Ве информира за вашите права за проверка.

Постапува чесно, етички, непристрасно и објективно.

Се однесува кон вас со учтивост и почит и без дискриминација.

Извлекува поуки од жалбите и ќе постапува при можностите за подобрување на грижата за постари лица.

Сите информации во оваа публикација се точни од јануари 2020 година.



Телефон

1800 951 822



Веб-страница

agedcarequality.gov.au



Пишете ни

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, во вашиот главен град