



Nasza usługa zgłaszania zastrzeżeń

1800 951 822

agedcarequality.gov.au

Zakres naszych działań

Pomagamy Państwu w zgłaszaniu zastrzeżeń odnośnie jakości opieki lub usług otrzymywanych osobiście lub przez inne osoby ze strony podmiotów świadczących opiekę nad osobami starszymi i subsydiowanych przez rząd australijski. Usługi te mogą dotyczyć pomocy dla osób starszych świadczonej w domu lub ośrodku spokojnej starości, włączając w to następujące formy opieki:

- Opieka stacjonarna lub domowa opieka zastępcza
- Pakiety opieki domowej (Home Care Packages)
- Program pomocy domowej w krajach Wspólnoty (Commonwealth Home Support Programme)
- Elastyczne formy opieki, w tym opieka przejściowa (Transition Care) oraz Krajowy program elastycznej opieki dla Aborygenów i ludności z Cieśniny Wysp Torresa

Możemy zapewnić Państwu wsparcie w trakcie rozwiązywania problemu bezpośrednio ze świadczeniodawcą. Możemy również rozpatrywać skargi dotyczące obowiązków świadczeniodawcy. Mogą one dotyczyć samej opieki, wyboru zajęć, dyskryminacji, wyżywienia, komunikacji lub otoczenia fizycznego.

Stosujemy różne podejścia do rozwiązywania problemów w zależności od okoliczności każdej sprawy. Pozwala nam to wybrać najbardziej odpowiednie, praktyczne i skuteczne podejście, bazując na charakterze Państwa zastrzeżeń.

Rozważenie działań regulacyjnych

Zgłoszone zastrzeżenie lub informacja dotycząca skargi mogą zostać przekazane do naszej Grupy ds. Oceny Jakości i Monitorowania Usług (Quality Assessment and Monitoring Group) celem rozważenia odpowiedzi na poziomie regulacyjnym. Zwykle krok taki dotyczy wydajności świadczonej usługi w rozumieniu standardów jakości opieki nad osobami starszymi. Informacje o jakości otrzymywanej opieki i usług lub dotyczące zidentyfikowanych problemów systemowych mogą

zostać wykorzystane do wskazania priorytetów lub zaplanowania audytu bądź kontroli jakości placówki; mogą też być pomocne podczas innych wizyt sprawdzających zgodność ze standardami. Bardziej poważne zastrzeżenia mogą pociągnąć za sobą pilną wizytę u świadczeniodawcy celem oceny jakości opieki oraz usług. Tego rodzaju sytuacja pojawia się, gdy mamy obawy, czy dana usługa spełnia standardy jakości i czy nie zagraża bezpieczeństwu, zdrowiu lub dobrostanowi jej odbiorców.

Czego nie możemy:

- rozpatrywać zastrzeżeń dotyczących usług opieki nad osobami starszymi, które nie są finansowane przez rząd australijski,
- badać spraw niezwiązanych z obowiązkami świadczeniodawcy określonymi w *Ustawie o opiece nad osobami starszymi z 1997 roku (Aged Care Act 1997)* lub z umową o finansowaniu świadczeniodawcy zawartą z rządem australijskim,
- wskazywać podmiotów do podejmowania finansowych, prawnych lub zdrowotnych decyzji w imieniu osoby starszej, która otrzymuje usługi opieki,
- komentować ustaleń świadczeniodawcy w zakresie spraw kadrowych, takich jak płace lub warunki zatrudnienia pracowników,
- udzielać porad prawnych,
- prosić świadczeniodawców o rozwiązanie stosunku pracy z danym pracownikiem,
- badać przyczyn śmierci, tę rolę sprawuje coroner,
- zawsze ustalać zaistnienie lub brak wystąpienia określonego zdarzenia, zwłaszcza jeśli otrzymamy sprzeczne relacje odnośnie przebiegu sprawy,
- przekazywać porad klinicznych w zakresie leczenia wymaganego dla danej osoby.

Zażalenia wykraczające poza zakres naszych kompetencji możemy skierować do innych organizacji. Jeśli nie jesteśmy w stanie Państwu pomoc, postaramy się wskazać, kto może taką pomoc zapewnić.

Komisja ds. Bezpieczeństwa i Jakości Opieki Nad Osobami Starszymi (Aged Care Quality and Safety Commission):

Jak Państwo możecie pomóc nam:

Poinformuje Państwa jak najszybciej, jeśli zgłoszone zastrzeżenie wykracza poza nasz zakres kompetencji i w miarę możliwości poda dane innych organizacji mogących posłużyć pomocą.

Potwierdzi otrzymanie skargi tak szybko, jak to możliwe.

Wyjaśni sposób rozwiązania problemu. Do rozwiązania Państwa skargi wybierzemy najlepszą metodę działania, od prostego podejścia po bardziej formalne i dłuższe procedury.

Skontaktuje się i nawiąże współpracę ze wszystkimi osobami zaangażowanymi w skargę.

Przekaze Państwu imię i nazwisko osoby do kontaktu w sprawie skargi i będzie regularnie omawiać z Państwem postępy jej rozpatrywania.

Wysłucha Państwa i zapewni zasadne opcje dostarczenia istotnych informacji, tak abyśmy mogli rozpatrzyć Państwa skargę.

Przekaze Państwu powody wszelkich podjętych przez nas decyzji i da możliwość ustosunkowania się do nich.

Rozwiąże problem skutecznie, przekazując Państwu uwagi na temat wyniku działania.

Powiadomi Państwa o prawie do ponownego rozpatrzenia sprawy.

Będzie działać uczciwie, etycznie, bezstronnie i obiektywnie.

Będzie traktować Państwa uprzejmie i z szacunkiem, bez dyskryminacji.

Wyciągnie wnioski z przedstawionych skarg i podejmie działania zmierzające do poprawy usług opieki nad osobami starszymi.

Dokładnie określając charakter problemu (problemów) i współpracując z nami w uzyskaniu rozwiązania leżącego w najlepszym interesie osoby otrzymującej usługi opieki.

Niezwłocznie przekazując nam informacje o wszelkich specjalnych potrzebach, tak abyśmy mogli zapewnić Państwu odpowiednią pomoc.

Informując nas o wszelkich krokach już podjętych w celu zgłoszenia zastrzeżenia.

Współpracując z nami i odpowiadając na nasze prośby o podanie informacji w możliwie szybki i dokładny sposób.

Podając nam możliwie dużo informacji na jak najwcześniejszym etapie postępowania.

Traktując nas uprzejmie i z szacunkiem, bez dyskryminacji.

Przekazując nam Państwa opinie i uwagi odnośnie naszych usług na dowolnym etapie procesu.

Wszystkie informacje zawarte w tej publikacji są aktualne na styczeń 2020 roku.



Telefon

1800 951 822



Internet

agedcarequality.gov.au



Korespondencja pisemna

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, w Państwa mieście stołecznym