



Служба рассмотрения жалоб, услуги которой мы предлагаем

1800 951 822
agedcarequality.gov.au

Чем мы занимаемся?

Мы можем помочь вам решить проблемы с качеством ухода или обслуживания, получаемого вами или другим лицом от поставщиков услуг ухода за пожилыми людьми, финансируемых правительством Австралии. К таким услугам могут относиться услуги по уходу за пожилыми людьми на дому или в учреждении по уходу за престарелыми, в том числе:

- постоянный или временный уход на дому;
- пакеты услуг по уходу на дому;
- Программа Содружества по поддержке на дому;
- адаптивный уход, включая Программу временного ухода Transition Care и Национальную программу адаптивного ухода за пожилыми людьми для аборигенов и жителей островов пролива Торреса.

Мы можем помочь вам решить ваши проблемы напрямую с поставщиком услуг. Мы также можем рассмотреть жалобы, касающиеся обязанностей поставщика услуг. Такие проблемы могут, в частности, относиться к уходу, выбору мероприятий, дискриминации, питанию, общению или физической среде.

Мы используем разные подходы к решению проблем в зависимости от каждого отдельно взятого случая. Это позволяет нам выбрать наиболее актуальный, практичный и эффективный подход с учетом ваших проблем.

Рассмотрение возможности применения регулятивных мер

Поставленный вами вопрос или информация, касающаяся жалобы, могут передаваться в нашу Группу оценки и мониторинга качества (Quality Assessment and Monitoring Group) для рассмотрения возможности применения регулятивных мер реагирования. Как правило, это связано с тем, насколько работа службы соответствует Стандартам качества ухода за пожилыми людьми. Информация о качестве ухода и услуг, которые вы получаете, либо информация о выявленных системных проблемах может использоваться для установления очередности

или планирования выездной аудиторской проверки или проверки качества, а также других визитов в службу с целью контроля соответствия. Наличие более существенных проблем может привести к нанесению срочного визита в службу для оценки качества ухода и услуг. Это происходит в тех случаях, когда мы имеем основания полагать, что служба не соблюдает Стандарты качества, в то время как безопасность, здоровье или благополучие потребителя находятся под угрозой.

Мы не можем:

- рассматривать проблемы, связанные с оказанием услуг по уходу за пожилыми людьми, которые не финансируются правительством Австралии;
- рассматривать проблемы, не имеющие отношения к обязанностям поставщика услуг согласно *Закону 1997 года об уходе за пожилыми людьми (Aged Care Act 1997)* или договору с правительством Австралии об их финансировании;
- сообщать, кто должен принимать финансовые, юридические или медицинские решения от имени лица, получающего услуги ухода за пожилыми людьми;
- давать комментарии по поводу условий найма поставщика услуг, в частности, заработной платы или условий труда;
- предоставлять юридические консультации;
- просить поставщиков услуг о прекращении трудовых отношений с каким-либо лицом;
- расследовать причину смерти (это входит в обязанности coronera);
- во всех случаях определять, произошло ли конкретное событие, особенно если мы получаем противоречивые изложения такого события;
- предоставлять клиническую консультацию на предмет того, какое лечение следует получить человеку.

Мы можем передавать жалобы, которые не входят в нашу компетенцию, другим организациям. Если мы не сможем вам помочь, мы постараемся определить, кто это может сделать.

**Aged Care Quality and Safety Commission
будет осуществлять следующие действия:**

Как вы можете нам помочь:

Уведомлять вас в кратчайшие сроки, если ваша жалоба не входит в нашу компетенцию, и по возможности предоставлять информацию о других организациях, которые могут оказать вам помощь.

Четко формулируйте проблему(-ы) в своей жалобе и сотрудничайте с нами для достижения наилучшего результата для пожилого лица, получающего уход.

Как можно скорее подтверждать получение жалоб.

Немедленно сообщайте нам о любых особых потребностях, которые у вас имеются, чтобы мы могли оказать вам помощь.

Давать пояснения относительно того, каким образом мы урегулируем вашу жалобу. Мы выберем наилучший способ решения ваших проблем — от простых подходов до более формальных длительных процессов.

Дайте нам знать, какие меры вы уже предприняли, чтобы сообщить о своих проблемах.

Контактировать и сотрудничать со всеми лицами, имеющими отношение к жалобе.

Сотрудничайте с нами и отвечайте на наши запросы о предоставлении информации в кратчайшие сроки и с максимальной точностью.

Указывать имя контактного лица по работе с вашей жалобой и регулярно сообщать вам о ходе рассмотрения вашей жалобы.

Предоставляйте как можно больше информации в кратчайший возможный срок.

Выслушать вас и обеспечить вам разумные возможности для предоставления существенной информации, чтобы мы могли проанализировать ваши проблемы.

Относитесь к нам вежливо, с уважением и без дискриминации.

Сообщать вам, на каких основаниях мы принимаем какие-либо решения, и давать вам возможность высказать свое мнение.

Оставляйте свои отзывы о работе нашей службы на любом этапе процесса.

Урегулировать вашу жалобу в оперативном порядке и обеспечить обратную связь с вами для сообщения о результате.

Сообщать вам о ваших правах на пересмотр принятых решений.

Действовать справедливо, этично, беспристрастно и объективно.

Относиться к вам вежливо, с уважением и без дискриминации.

Извлекать уроки из жалоб и реализовать возможности по улучшению качества ухода за пожилыми людьми.

Вся информация, содержащаяся в этом сообщении, верна по состоянию на январь 2020 года.



Телефон

1800 951 822



Сайт

agedcarequality.gov.au



Почта

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819 (в столице вашего штата)