



Услуга за жалбе коју вам нудимо

1800 951 822
agedcarequality.gov.au

Шта радимо?

Можемо да вам помогнемо у вези са бригом о квалитету неге или услуга које ви или неко други добијате од пружилаца услуга за бригу о старијим лицима коју финансира влада Аустралије. Ове услуге могу бити услуге за помоћ старијим особама код куће или помоћ у дому за старије особе, укључујући:

- боравишну негу или привремену боравишну негу
- пакете кућне неге
- Савезни програм за пружање помоћи код куће (Commonwealth Home Support Program)
- флексибилно пружање неге, укључујући негу у прелазном периоду (између болнице и отпуста кући) и национални програм пружања неге старијим особама абориџинског порекла и становницима Острва Торесовог мореуза.

Можемо вам помоћи да решите своје проблеме директно са пружаоцем услуга. Можемо такође испитати жалбе које се односе на одговорности пружаоца услуга. То, на пример, укључује бригу, избор активности, дискриминацију, угоститељство, комуникацију или физичко окружење.

Ми користимо различите приступе за решавање проблема у зависности од околности сваког случаја. То нам омогућава да одаберемо најрелевантнији, најпрактичнији и најефикаснији приступ на основу ваших забринутости.

Размотрите регулаторне радње

Питање које сте поставили или информације о жалби могу се доставити нашој групи за оцену и праћење квалитета како би размотрили регулаторни одговор. Ово се обично односи на учинак услуге у односу на стандарде квалитета пружања неге старијим особама. Информације о квалитету неге и услуга које примате или

информације о системским питањима која су идентификована могу се користити за одређивање приоритета или планирање ревизије сајта или прегледа квалитета, или других посета за праћење усаглашености услуга. Значајнија питања могу довести до хитне посете служби ради процене квалитета пружања неге и услуга. Ту нас брине да услуга можда не испуњава стандарде квалитета, и да су сигурност, здравље или добробит потрошача угрожени.

Не можемо:

- испитати забринутости у вези са услугама пружања неге старијим особама које не финансира влада Аустралије
- испитати забринутости које се не односе на одговорности пружаоца услуга у складу са *Aged Care Act 1997* или уговором о финансирању са владом Аустралије.
- рећи ко треба да доноси финансијске, правне или здравствене одлуке у име особе која прима негу
- коментарисати уговоре о запошљавању пружаоца услуга као што су плате или услови запошљавања
- пружати правне савете
- затражити од пружалаца услуга да прекину нечије запослење
- истражити узрок смрти; то је улога мртвозорника
- увек утврдити да ли је или није дошло до одређеног догађаја, посебно ако добијемо различите верзије догађаја
- дати клинички савет о томе који третман особа треба да прими.

Можемо упутити жалбе које су изван нашег опсега другим организацијама. Ако вам не можемо помоћи, покушаћемо да утврдимо ко може.

Aged Care Quality and Safety Commission ће:

Како нам можете помоћи:

Вам рећи што је пре могуће ако ваша жалба није унутар нашег делокруга и, где је то могуће, дати вам детаље о другим организацијама које вам могу помоћи.

Јасно идентификујте питање/а жалбе и сарађујте са нама на постизању најбољег исхода за особу која прима негу.

Прихватити жалбе што је брже могуће.

Реците нам одмах о свим посебним потребама које имате како бисмо вам помогли.

Објаснити како ћемо решити вашу жалбу. Ми ћемо изабрати најбољи начин да решимо ваше проблеме од једноставних приступа до формалнијих дуготрајних процеса.

Реците нам које сте кораке већ предузели да бисте изразили своју забринутост.

Контактирати и сарађивати са свим релевантним људима који су укључени у жалбу.

Сарађујте с нама и одговорите на наше захтеве за информације што је брже и прецизније могуће.

Навести име особе за контакт у вези са вашом жалбом и обавештаваћемо вас редовно о томе како жалба напредује.

Пружите нам што више информација, што раније можете.

Саслушати вас и дати вам прилику да пружите релевантне информације како бисмо могли да испитамо вашу забринутост.

Односите се према нама љубазно, са поштовањем и без дискриминације.

Дати вам разлоге за све одлуке које доносимо и дати вам прилику да изнесете своје мишљење.

Пружите повратне информације о нашој услузи у било којој фази процеса.

Решити вашу жалбу ефикасно и пружити повратне информације о исходу.

Обавестити вас која су ваша права за преглед.

Поступити поштено, етички, непристрасно и објективно.

Третирати вас љубазно, са поштовањем и без дискриминације.

Учити из притужби и користити сваку прилику да побољшамо пружање неге старијим особама.

Све информације у овој публикацији важе од јануара 2020. године.



Телефон

1800 951 822



Веб-сајт

agedcarequality.gov.au



Пишите нам

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, у вашем главном граду