



Şikayet servisimiz

1800 951 822

agedcarequality.gov.au

Ne yapıyoruz?

Sizin veya bir başkasının Avustralya Hükümeti tarafından finanse edilen yaşlı bakım hizmeti sağlayıcılarından aldığı bakım veya hizmetlerin kalitesiyle ilgili şikayetlerinizde size yardımcı oluyoruz. Bu hizmetler, aşağıdakiler dahil olmak üzere evde veya yaşlı bakım evinde alınan yaşlı bakım hizmetleri olabilir:

- evde bakım veya evde süreli bakım
- Evde Bakım Paketleri
- Uluslar Topluluğu Ev Destek Programı
- geçiş bakımı ve ulusal Aborjin ve Torres Boğazı Adaları Halkı Esnek Yaşlı Bakımı Programı dahil olmak üzere esnek bakım.

Sorunlarınızı doğrudan hizmet sağlayıcınızla çözenize yardımcı olabiliriz. Bir hizmet sağlayıcısının sorumluluklarına ilişkin şikayetleri de inceleyebiliriz. Bu şikayetler, bakım, faaliyet seçimi, ayrımcılık, yiyecek içecek, iletişim veya fiziksel çevre ile ilgili olabilir.

Şikayetlerinizi çözmek için her duruma özgü şartlara bağlı olarak farklı yaklaşımlar sergiliyoruz. Bu sayede, şikayetlerinize bağlı olarak en alakalı, pratik ve etkin yaklaşımı sergileyebiliyoruz.

Düzenleyici işlem konusunu değerlendirin

Yönelttiğiniz sorun ya da bir şikayet hakkındaki bilgiler, düzenleyici nitelikte bir yanıt verebilmek amacıyla Kalite Değerlendirme ve İzleme Grubumuza iletilebilir. Bu, genellikle bir hizmet sağlayıcının Yaşlı Bakımı Kalite Standartlarına göre sergilediği performansla ilgilidir. Aldığınız bakım ve hizmetlerin kalitesi veya belirlenmiş sistemik konularla ilgili bilgiler, bir saha denetimi veya kalite incelemesi ya da bir hizmet sağlayıcıya yönelik diğer uygunluk

izleme ziyaretlerine öncelik kazandırmak veya planlamak için kullanılabilir. Daha önemli sorunlarda ise bakım ve hizmetlerin kalitesini değerlendirmek amacıyla ilgili hizmet sağlayıcının acilen ziyaret edilmesi gerekli olabilir. Bu tür durumlarda, hizmet sağlayıcının Kalite Standartlarını karşılayamaması ve tüketicinin güvenliği, sağlığı veya refahının risk altında olabileceği konusunda endişe duyarız.

Yapamadıklarımız:

- Avustralya Hükümeti tarafından finanse edilmeyen yaşlı bakımı hizmeti veren kuruluş hakkındaki sorunları inceleyemeyiz
 - hizmet sağlayıcıların 1997 Yaşlı Bakımı Yasası (Aged Care Act 1997) ya da Avustralya Hükümeti'yle olan finansman sözleşmeleri kapsamındaki sorumluluklarıyla ilgili olmayan sorunları inceleyemeyiz
 - yaşlı bakımı alan kişi adına kimin mali, yasal veya sağlık kararları vermesi gerektiğini söyleyemeyiz
 - hizmet sağlayıcının ücret veya istihdam koşulları gibi istihdam düzenlemeleri hakkında yorum yapamayız
 - hukuki görüş bildiremeyiz
 - hizmet sağlayıcılarından birinin işine son vermesini isteyemeyiz
 - ölüm nedenini araştıramayız; bu adli tabibin işidir
 - Özellikle olayla ilgili çelişkili bilgiler aldığımız durumlarda, belirli bir olayın gerçekleşip gerçekleşmediği hakkında her zaman karar veremeyiz
 - bir kişinin hangi tedaviyi alması gerektiği konusunda klinik önerilerde bulunamayız.
- Görev alanımız dışında kalan şikayetleri diğer kuruluşlara yönlendirebiliriz. Size yardım edemediğimiz durumlarda kimin yardımcı olabileceğini belirlemeye çalışırız.

Aged Care Quality and Safety Commission olarak aşığıda belirtilenleri gerçekleştiriyoruz :

Bize nasıl yardımcı olabilirsiniz:

şikayetiniz hizmet kapsamımıza dahil değilse, mümkün olan en kısa sürede sizi bilgilendiriyor ve yardımcı olabilecek diğer kuruluşların bilgilerinizi sizlerle paylaşıyoruz.

şikayet konusunu / konularını anlaşılır bir şekilde belirtin ve yaşlı bakımı alan kişi için en iyi sonucu almak üzere bizimle birlikte çalışın.

şikayetlerinizi aldığımızı olabildiğince hızlı bir şekilde teyit ederiz.

Size yardımcı olabilmemiz için bize özel ihtiyaçlarınızı derhal bildirin.

şikayetinizi nasıl zeyeğimizi size akılıyoruz. Basit, yaklaşımlardan daha resmi uzun süreçlere kadar şikayetlerinizi zeyecek en iyi yöntemi seçiyoruz.

Bize şikayetlerinizi bildirmek için hangi adımları attığınızı söyleyin.

şikayetle ilgisi olan tüm kişilerle iletişime geçip birlikte çalışıyoruz.

Bizimle işbirliği yapın ve bilgi taleplerimize mümkün olduğunca hızlı ve doğru bir şekilde şekilde cevap verin.

şikayetiniz için irtibat kişisinin adını ve şikayetin nasıl ilerlediğini düzenli olarak sizinle paylaşıyoruz.

Mümkün olduğu kadar fazla bilgiyi olabildiğince erken verin.

Sizi dinliyoruz ve şikayetlerinizi daha iyi anlayabilmek amacıyla gerekli bilgileri vermeniz için size makul fırsatlar sunuyoruz.

Bize nezaket ve sayđı gösterin ve ayırım yapmayın.

Verdiğimiz kararların nedenlerini sizlerle paylaşıyor ve size de düşüncelerinizi dile getirmeniz için fırsat veriyoruz.

Sürecin her aşamasında bize hizmetimizle ilgili geri bilgi akışı sağlayın.

şikayetinizi etkin bir şekilde üzüyor ve sonuç hakkında size bilgi veriyoruz.

Kararın gözden geçirilmesi konusundaki haklarınızı anlatıyoruz.

Adil, ahlaka uygun, tarafsız ve objektif davranıyoruz.

Size nezaket ve sayđı gösteriyoruz ve ayırımcılık yapmıyoruz.

şikayetlerden ders karıyoruz ve yaşlı bakımını iyileştirmemize olanak tanıyan fırsatlardan faydalanıyoruz.

Bu yayındaki tüm bilgiler Ocak 2020 itibariyle doğrudur.



Telefon

1800 951 822



Web

agedcarequality.gov.au



Adres

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, Başkentiniz