



Послуги з розгляду скарг

1800 951 822
agedcarequality.gov.au

Що ми пропонуємо?

Ми допоможемо вам у вирішенні проблем, пов'язаних із якістю догляду або послуг, які ви або інші особи похилого віку отримуєте від постачальників, що фінансуються урядом Австралії. До таких послуг належать послуги з догляду за особами похилого віку, які ви отримуєте вдома або в будинку для осіб похилого віку, зокрема:

- догляд у закладах інтернатного типу або у гостьовому будинку
- пакети послуг з надомного обслуговування
- програми Співдружності з надомного обслуговування
- гнучка система догляду, зокрема програма «Догляд під час адаптації після стаціонарного лікування» та національна програма «Догляд за корінними мешканцями та жителями Торресової протоки похилого віку».

Ми підкажемо вам, як вирішити ваші проблеми безпосередньо з постачальником послуг. Ми також розглянемо скарги стосовно виконання постачальником послуг обов'язків з догляду. Такі скарги можуть стосуватися, зокрема, якості догляду, вибору заходів, випадків дискримінації, питань харчування, спілкування та фізичного оточення.

Ми застосовуємо різні підходи до розв'язання проблем залежно від обставин кожного окремого випадку. Це дозволяє нам обирати найбільш доречний, практичний та ефективний інструментарій для вирішення вашого питання.

Застосування регулятивних заходів

Питання, яке ви підняли, або інформація про вашу скаргу надходить до підрозділу з моніторингу та оцінки якості для розгляду та підготовки відповідних регулятивних заходів. Зазвичай це стосується скарг щодо невідповідності наданих послуг стандартам якості догляду за особами похилого віку. Інформація про незадовільну якість отриманих послуг з догляду або про виявлені системні порушення може стати

підставою для планування виїзної ревізії та інших заходів, спрямованих на перевірку якості послуг та їхньої відповідності встановленим вимогам. У разі виникнення більш серйозних проблем здійснюється термінова перевірка постачальника з метою оцінки якості послуг з догляду. Йдеться про випадки, коли ми стурбовані невідповідністю послуг стандартам якості і коли виникає реальна загроза безпеці, здоров'ю або добробуту споживачів.

Ми не можемо:

- розглядати скарги на постачальника послуг з догляду за особами похилого віку, що не фінансується урядом Австралії
- розглядати скарги, які не стосуються обов'язків постачальника послуг, що здійснюються в межах Закону про догляд за особами похилого віку (*Aged Care Act 1997*) або угоди про фінансування урядом Австралії
- визначати, хто має приймати фінансові, юридичні або медичні рішення від імені осіб похилого віку, які отримують послуги з догляду
- коментувати встановлені постачальником послуг умови надання послуг, зокрема розмір заробітної плати або умови праці
- надавати юридичні консультації
- пропонувати постачальнику послуг звільнити певного працівника
- розслідувати причини смерті, це є обов'язком коронера
- стверджувати, чи дійсно відбулася певна подія, особливо якщо до нас приходять суперечливі повідомлення про неї
- надавати медичні консультації щодо того, яке лікування слід отримувати особі.

Скарги, що виходять за межі нашої компетенції, передаються іншим організаціям. Якщо ми не можемо допомогти вам, ми спробуємо знайти тих, хто зможе це зробити.

Aged Care Quality and Safety Commission зобов'язується:

Як ви можете допомогти нам:

Якнайшвидше повідомити вас, якщо ваша скарга виходить за межі компетенції комісії та, у разі можливості, надати інформацію про інші організації, які зможуть допомогти вам вирішити проблему.

Чітко визначайте проблему(-ми), що стала(-ли) причиною скарги, та співпрацюйте з нами задля досягнення найкращого результату в інтересах особи похилого віку, яка отримує послуги з догляду.

Якомога швидше підтвердити отримання вашої скарги.

У разі виникнення будь-яких особливих потреб негайно повідомляйте нас, щоб ми могли вчасно надати вам потрібну допомогу.

Пояснити, як саме ми будемо вирішувати вашу проблему. Для цього ми завжди обираємо найкращий спосіб; це можуть бути прості рішення або більш формалізований та тривалий процес.

Поінформуйте нас про дії, яких ви вжили, щоб про вашу проблему дізналися.

Контактувати та співпрацювати з усіма особами, що тим чи іншим чином пов'язані зі скаргою.

Співпрацюйте з нами та якомога швидше відповідайте на наші запити щодо надання необхідної інформації.

Повідомити вам ім'я особи, відповідальної за розгляд вашої скарги, та регулярно надавати інформацію про хід розгляду.

Надавайте якомога більше інформації і робіть це якомога раніше.

Уважно слухати вас та забезпечувати обґрунтовані можливості для надання інформації, що дозволить нам розібратися в причинах вашої стурбованості.

Поводьтеся з нами ввічливо, з повагою, керуючись принципами рівності.

Повідомляти вас про причини будь-яких наших рішень та надавати вам можливість висловити власну думку.

Висловлюйте зауваження та побажання щодо наших послуг на будь-якому етапі процесу.

Ефективно вирішити вашу проблему й повідомити вас про результат.

Повідомляти вас про ваше право на перегляд рішення.

Діяти справедливо, етично, неупереджено та об'єктивно.

Ставитися до вас ввічливо, з повагою та дотриманням принципу рівності.

Враховувати негативний досвід та використовувати будь-які можливості для покращення якості догляду за особами похилого віку.

Вся інформація, надана в цій публікації, є актуальною станом на січень 2020 року.



Телефон

1800 951 822



Веб-сайт

agedcarequality.gov.au



Адреса для листування

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819 у столиці вашого штату