



Χρήσιμες συμβουλές για να εκφράσετε μια ανησυχία



Εάν έχετε κάποια ανησυχία σχετικά με τις υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων που λαμβάνετε εσείς ή κάποιο άλλο άτομο, μπορείτε να μιλήσετε.

Οι ηλικιωμένοι διαθέτουν πλέον ισχυρότερα δικαιώματα και προστασίες μετά από τις πρόσφατες αλλαγές στη νομοθεσία περί φροντίδας ηλικιωμένων στην Αυστραλία.

Οι αλλαγές αυτές περιλαμβάνουν μια [Δήλωση Δικαιωμάτων](#) για τους ηλικιωμένους που λαμβάνουν υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων. Αυτά περιλαμβάνουν το δικαίωμα να λαμβάνετε τις δικές σας αποφάσεις, να σας σέβονται και να αισθάνεστε ασφαλείς.

Οι ηλικιωμένοι έχουν επίσης το δικαίωμα να εκφράζουν τις ανάγκες και τις προτιμήσεις τους, να γίνεται σεβαστή η κουλτούρα και η ταυτότητά τους και να παραμένουν συνδεδεμένοι με την κοινότητά τους.

Πριν εκφράσετε μια ανησυχία

Είναι σημαντικό να είστε όσο το δυνατόν πιο σαφείς σχετικά με το τι σας ανησυχεί.

Δοκιμάστε να καταγράψετε τις ανησυχίες σας ή να τις συζητήσετε με κάποιον που εμπιστεύεστε. Αυτό μπορεί να σας βοηθήσει να οργανώσετε τις πληροφορίες με λογικό τρόπο. Προσπαθήστε να συμπεριλάβετε όσο το δυνατόν περισσότερες λεπτομέρειες, όπως ονόματα, ημερομηνίες και τοποθεσίες.

Αυτό διευκολύνει τον πάροχο, τον εργαζόμενο ή το υπεύθυνο πρόσωπο να κατανοήσει τι έχει συμβεί. Επίσης, σας παρέχει ένα γραπτό αρχείο των ανησυχιών σας.

Είναι επίσης σημαντικό να σκεφτείτε τι θα θέλατε να συμβεί αφού εκφράσετε την ανησυχία σας. Λάβετε υπόψη ότι αυτό πρέπει να είναι λογικό, εφικτό και προς το συμφέρον του ηλικιωμένου που λαμβάνει φροντίδα.

Εάν έχετε ανησυχία σχετικά με έναν πάροχο φροντίδας ηλικιωμένων, έναν εργαζόμενο ή ένα υπεύθυνο πρόσωπο, μπορείτε να μιλήσετε με τον πάροχο ή με εμάς. «Υπεύθυνο πρόσωπο» είναι ένα άτομο που είναι υπεύθυνο για ή ασκεί σημαντική επιρροή στις υπηρεσίες που παρέχονται από έναν πάροχο.

Συμβουλές για να σας βοηθήσουν να εκφράσετε την ανησυχία σας

- Το να μιλήσετε πρώτα με τον πάροχό σας σχετικά με την ανησυχία σας είναι συχνά ο ευκολότερος και ταχύτερος τρόπος επίλυσης των ζητημάτων. Είναι ασφαλές να εκφραστείτε και μπορεί να βελτιώσει την ποιότητα της φροντίδας για όλους. Ένας πάροχος, εργαζόμενος ή υπεύθυνο πρόσωπο δεν μπορεί να σας τιμωρήσει ή να σας μεταχειριστεί διαφορετικά επειδή εκφράσατε μια ανησυχία.
- Ρωτήστε τον πάροχο πώς διαχειρίζεται τις ανησυχίες και πόσο χρόνο μπορεί να χρειαστεί για την επίλυσή τους.
- Εάν οι ανησυχίες σας αφορούν κάτι σύνθετο ή σοβαρό, μπορείτε να ζητήσετε να μιλήσετε με έναν προϊστάμενο.
- Ο καθορισμός ενός ραντεβού για προσωπική συνάντηση μπορεί να διευκολύνει το άλλο άτομο να επικεντρωθεί στις ανησυχίες σας.
- Είναι κατανοητό να αισθάνεστε αναστατωμένοι, θυμωμένοι ή απογοητευμένοι για ζητήματα που σας επηρεάζουν εσάς ή το αγαπημένο σας πρόσωπο. Ωστόσο, για να βοηθήσετε τον πάροχο, τον εργαζόμενο ή το υπεύθυνο πρόσωπο να αξιολογήσει την ανησυχία σας, είναι προτιμότερο να παραμένετε στα γεγονότα όταν περιγράφετε τι συνέβη.
- Ζητήστε από τον πάροχο να επαναλάβει την ανησυχία σας για να βεβαιωθείτε ότι την έχει κατανοήσει. Μπορείτε επίσης να του ζητήσετε να την υποβάλετε γραπτώς.
- Μπορεί να είναι δύσκολο να μιλήσετε για κάτι που σας ανησυχεί.. Αν θέλετε να ζητήσετε βοήθεια από:
 - έναν φίλο, μέλος της οικογένειας ή υποστηρικτή
 - έναν συνήγορο φροντίδας ηλικιωμένων (aged care advocate), δηλαδή ένα ανεξάρτητο άτομο που μπορεί να ακούσει τις ανησυχίες σας και να σας δώσει πληροφορίες. Για να βρείτε έναν δωρεάν συνήγορο φροντίδας ηλικιωμένων, επικοινωνήστε με το [Older Persons Advocacy Network](#) (OPAN) στο 1800 700 600.
- Εάν δεν αισθάνεστε άνετα να μιλήσετε με τον πάροχο για την ανησυχία σας ή εάν η επικοινωνία μαζί του δεν βοήθησε, μπορείτε να απευθυνθείτε σε εμάς.
- Η παροχή σχολίων είναι ένας τρόπος να μας ενημερώσετε για την ανησυχία σας χωρίς να συμμετέχετε στον τρόπο που τη διαχειριζόμαστε. Εάν θέλετε να συμμετέχετε, είναι προτιμότερο να υποβάλετε καταγγελία.

Απρίλιος 2026

Η επικοινωνία με την Επιτροπή είναι εύκολη και δωρεάν

Οποιοσδήποτε μπορεί να υποβάλει μια ανησυχία σε εμάς σχετικά με τη φροντίδα ηλικιωμένων, συμπεριλαμβανομένων:

- ηλικιωμένων που λαμβάνουν φροντίδα
- οικογένειας, φίλων, φροντιστών και υποστηρικτών ατόμων που λαμβάνουν φροντίδα
- εργαζομένων και εθελοντών στη φροντίδα ηλικιωμένων
- επαγγελματιών υγείας και ιατρών.

Για να υποβάλετε μια ανησυχία, επικοινωνήστε μαζί μας μέσω:

-  1800 951 822
-  agedcarequality.gov.au
-  Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, στην πρωτεύουσα
της πολιτείας σας

Βρείτε αυτές τις πληροφορίες στο διαδίκτυο

agedcarequality.gov.au/resource-library/top-tips-raising-concern

