

«Як правильно оформити скаргу, щоб вона була найбільш ефективною?»

Щоб ваша скарга була більш ефективною, і щоб її було легше вирішити:

- чітко вкажіть факти і події
- включіть важливу інформацію і окресліть усі кроки, вжиті для вирішення проблеми
- чітко визначте результат, якого ви хочете досягти
- попросіть друга або члена сім'ї допомогти вам подати скаргу чи зв'язатися зі службою представників.

«Чи є доступною інша підтримка?»

Ви можете отримати допомогу представника.

Представник може:

- надати вам інформацію про ваші права та обов'язки
- допомогти вам поставити свої питання нам чи постачальнику послуг
- підтримати вас на будь-якому етапі процесу подання скарг.

Представництво є безкоштовним, незалежним та конфіденційним. Представник завжди має отримати ваш дозвіл, перш ніж вжити будь-яких заходів.

Ви можете зв'язатися із Мережею представників інтересів літніх людей (англійською: Older Persons Advocacy Network - OPAN) за телефоном **1800 700 600**.

З вашого дозволу ми можемо зателефонувати до представницької агенції від вашого імені, пояснити, що вас турбує, і організувати зв'язок з агенцією.

Додаткова інформація

Зв'яжіться з нами за номером **1800 951 822**, по електронній пошті **info@agedcarequality.gov.au**, або відвідайте наш вебсайт **agedcarequality.gov.au**.

Якщо ви глухий або у вас порушення слуху чи мови, зв'яжіться із Національною службою ретрансляції (англійською: National Relay Service).

Користувачі ТТУ: зателефонуйте 1800 555 677, а потім попросіть з'єднати з нами за номером 1800 951 822.

Користувачі «Говоріть і слухайте» (англійською: Speak and Listen): зателефонуйте 1800 555 727, а потім попросіть з'єднати з нами за номером 1800 951 822.

Користувачі інтернет-ретрансляції: приєднайтеся до Національної служби ретрансляції і введіть 1800 951 822.

Якщо вам потрібен усний перекладач, зателефонуйте до Служби письмових та усних перекладів (англійською: Translating and Interpreting Service (TIS National)) за номером **131 450**, і попросіть оператора з'єднати з нами за номером **1800 951 822**.

Якщо ви хочете дізнатися більше про догляд за людьми похилого віку

My Aged Care - це відправна точка доступу до послуг догляду за людьми похилого віку. Ці послуги фінансуються урядом Австралії. Телефонна лінія та вебсайт можуть допомогти старшим австралійцям, їх родинам та опікунам отримати необхідну допомогу і підтримку.

My Aged Care

Тел.: 1800 200 422

Вебсайт: myagedcare.gov.au

Вся інформація у даній публікації є вірною станом на жовтень 2021 р.



Телефон

1800 951 822



Вебсайт

agedcarequality.gov.au



Пишіть до

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

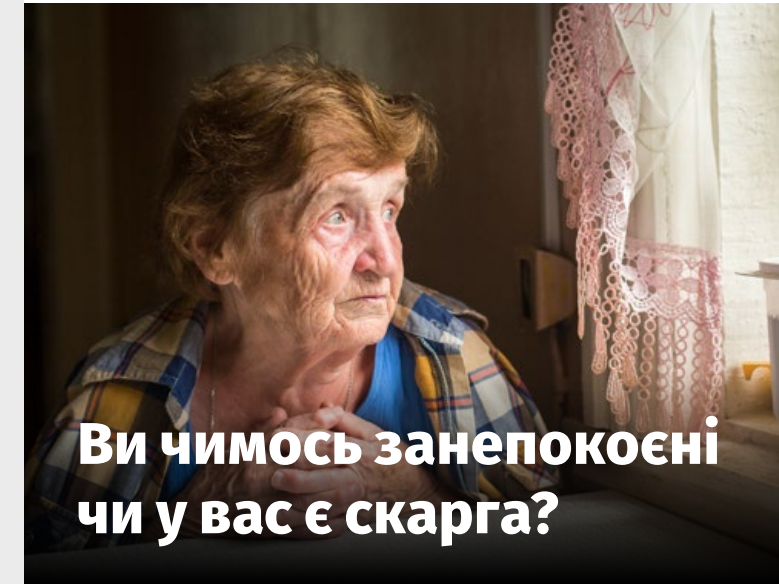


Australian Government

Aged Care Quality and Safety Commission

Ukrainian | українська мова

Engage
Empower
Safeguard



Ви чимось занепокоєні чи у вас є скарга?

Інформація для споживачів послуг догляду за людьми похилого віку, їхніх родин, опікунів та представників щодо Комісії з питань якості та безпеки догляду за людьми похилого віку (англійською: Aged Care Quality and Safety Commission)

1800 951 822

agedcarequality.gov.au

«Як мені може допомогти Комісія з питань якості та безпеки догляду за людьми похилого віку?»

Ми можемо допомогти у вирішенні проблем стосовно якості догляду або послуг, які ви отримуєте від постачальників послуг догляду за людьми похилого віку, які фінансуються австралійським урядом. Ви можете також залишити відгук про догляд, який отримали, щоб допомогти нам, коли ми будемо перевіряти службу та її відповідність до стандартів якості.

Ви можете висловити занепокоєння, подати скаргу, чи надати відгук про послуги догляду, які ви отримуєте у закладі догляду за людьми похилого віку чи у вас вдома, зокрема:

- догляд у закладі проживання чи гостьовому закладі, де надається тимчасова допомога
- пакети послуг із допомоги вдома
- програма Співдружності з надомного обслуговування
- гнучка система догляду, зокрема програма «Догляд під час адаптації після стаціонарного лікування» та національна програми «Гнучкий догляд за аборигенами та жителями островів Торресової протоки похилого віку».

Ваше занепокоєння, скарга чи відгук можуть стосуватися будь-якого аспекту догляду чи послуг, які вам надаються постачальником послуг, зокрема, чи до ваших потреб та вибору ставляться з повагою, якості особистого чи медичного догляду, який ви отримуєте, вибору видів діяльності, харчування, спілкування, вартості послуг чи фізичного середовища.

«Хто може висловити занепокоєння чи надати скаргу?»

Будь-хто може висловити занепокоєння чи надати скаргу.

Це можуть бути особи похилого віку, яким надаються послуги догляду, їхні партнери, родина, уповноважені особи, друзі, представники, робітники та волонтери.

Якщо ваше занепокоєння стосується послуги догляду, що надається будь-якій іншій особі похилого віку, ви маєте пересвідчитися, що ця особа (або її уповноважена особа) знає про це.

Ми радимо спочатку звернутися з цим занепокоєнням до постачальника послуг.

Якщо вам не вдалося вирішити ваше питання разом з постачальником послуг, ви можете зв'язатися з Комісією з питань якості та безпеки догляду за людьми похилого віку за номером **1800 951 822**. Наші послуги з розгляду скарг є безкоштовними.

Ми допоможемо вам вирішити питання, що викликають занепокоєння, поважаючи ваше культурне походження, інвалідність, стать, гендерну ідентичність, сексуальну орієнтацію чи будь-який інший статус.



«Що відбуватиметься, коли я звернуся до Комісії з питань якості та безпеки догляду за людьми похилого віку?»

Ми надамо вам роз'яснення щодо процедури розгляду скарг, доступних варіантів вирішення вашої проблеми та можливих результатів.

Наші зусилля спрямовані на вирішення вашої проблеми в інтересах особи похилого віку, що отримує послуги догляду.

Будь ласка, надавайте якомога більше інформації, коли звертаєтеся до нас. Це допоможе нам краще зрозуміти ваші проблеми та очікування.

Ми підберемо варіанти, які допоможуть досягти найкращого результату, виходячи з характеру вашої проблеми та ризику для особи, що отримує догляд.

У деяких випадках ми звернемося до постачальника послуг із проханням вирішити вашу проблему. Ми також можемо запропонувати інші варіанти, такі як примирення, посередництво або розслідування.

«Чи потрібно мені вказувати своє ім'я?»

Ні. Ви можете подати скаргу анонімно чи конфіденційно.

Однак це може обмежити нашу можливість допомогти вам, тому краще повідомити про вашу проблему відкрито.

Коли ви зв'яжетеся з нами, ми зможемо пояснити, у чому полягають відмінності між відкритими, анонімними та конфіденційними скаргами. Ви також знайдете відповідну інформацію на нашому вебсайті agedcarequality.gov.au.