



Τι είναι η Επιτροπή Ποιότητας και Ασφάλειας Φροντίδας Ηλικιωμένων;



Στην Επιτροπή Ποιότητας και Ασφάλειας Φροντίδας Ηλικιωμένων, ο ρόλος μας είναι να προστατεύουμε τα άτομα που χρησιμοποιούν υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων που χρηματοδοτούνται από την Αυστραλιανή Κυβέρνηση.

Όταν λαμβάνετε υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων, έχετε το δικαίωμα σε:

- αξιοπρέπεια και σεβασμό
- ασφαλή και ποιοτική φροντίδα που ανταποκρίνεται στις ανάγκες σας

Συμβάλλουμε στο να διασφαλίζεται ότι οι υπηρεσίες παρέχουν την καλύτερη δυνατή φροντίδα και λειτουργούν σύμφωνα με τη Δήλωση Δικαιωμάτων.

Το επιτυγχάνουμε με τους εξής τρόπους:

- εγγραφή παρόχων για την παροχή υπηρεσιών φροντίδας ηλικιωμένων
- ελέγχουμε ότι οι υπηρεσίες πληρούν τα Πρότυπα Ποιότητας Φροντίδας Ηλικιωμένων
- διασφαλίζουμε ότι οι πάροχοι και οι εργαζόμενοι συμπεριφέρονται σύμφωνα με τον Κώδικα Ηθικής και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς
- εξετάζουμε καταγγελίες σχετικά με υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων
- απαιτούμε από τους παρόχους να προβαίνουν σε αλλαγές εάν δεν πληρούν τα πρότυπα ή δεν σέβονται τα δικαιώματα των ατόμων
- διασφαλίζουμε ότι οι πάροχοι διαχειρίζονται σωστά τα τέλη, τις εισφορές και τη χρηματοδότηση
- διασφαλίζουμε ότι οι νέοι υποψήφιοι οργανισμοί φροντίδας ηλικιωμένων είναι κατάλληλοι
- διερευνούμε σοβαρά περιστατικά
- δημοσιεύουμε πληροφορίες σχετικά με τα ευρήματά μας
- εξηγούμε τι σημαίνει καλή φροντίδα και τι πρέπει να αναμένετε από τις υπηρεσίες

Το έργο μας καλύπτει τις περισσότερες υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων, αλλά δεν περιλαμβάνει τα συγκροτήματα κατοικιών συνταξιούχων.

Πώς μπορούμε να σας βοηθήσουμε;

Η Δήλωση Δικαιωμάτων προστατεύει το δικαίωμά σας να δίνετε σχόλια και να υποβάλλετε καταγγελίες. Η Δήλωση Δικαιωμάτων, που εισήχθη με τον *Νόμο Φροντίδας Ηλικιωμένων του 2024*, καθορίζει τα δικαιώματα που έχετε όταν λαμβάνετε υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων.

Εάν έχετε κάποια ανησυχία σχετικά με τη φροντίδα σας, μπορείτε να ζητήσετε από την υπηρεσία σας να συνεργαστεί μαζί σας για να την επιλύσετε.

Η υπηρεσία σας πρέπει να διαθέτει διαδικασία διαχείρισης σχολίων και καταγγελιών. Θα πρέπει να σας ενημερώνει για το τι κάνει ώστε να αντιμετωπίσει τις ανησυχίες σας. Δεν μπορεί να σας μεταχειριστεί διαφορετικά επειδή υποβάλατε καταγγελία.

Διαθέτουμε μια δωρεάν υπηρεσία καταγγελιών. Μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με τον τρόπο που ο πάροχός σας ανταποκρίθηκε στις ανησυχίες σας. Μπορείτε επίσης να μας κάνετε ερωτήσεις σχετικά με την υπηρεσία σας ή τα δικαιώματά σας.

Θα σας βοηθήσουμε με τους εξής τρόπους:

- ακούγοντάς τα προβλήματά σας
- παρέχοντάς σας τις σωστές πληροφορίες
- συνεργαζόμενοι μαζί σας και με την υπηρεσία σας για την επίλυση των ζητημάτων.

Μπορείτε να δώσετε άδεια σε μέλος της οικογένειας, φίλο ή συνήγορο να επικοινωνήσει μαζί μας εκ μέρους σας. Οι συνομιλίες μπορούν να είναι εμπιστευτικές ή ανώνυμες, εάν το προτιμάτε.

Μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας μέσω τηλεφώνου, διαδικτυακής φόρμας, email ή ταχυδρομικά.

Πού αλλού μπορείτε να λάβετε βοήθεια;

Μπορείτε να ζητήσετε βοήθεια από έναν ανεξάρτητο συνήγορο φροντίδας ηλικιωμένων. Ένας συνήγορος μπορεί:

- να σας βοηθήσει να κατανοήσετε τα δικαιώματά σας
- να σας βοηθήσει να μιλήσετε με την υπηρεσία σας για ένα ζήτημα φροντίδας ηλικιωμένων
- να υποβάλει καταγγελίες σε εμάς
- να σας βοηθήσει να επιλύσετε προβλήματα που σχετίζονται με τη φροντίδα σας.

Μπορείτε να λάβετε δωρεάν και εμπιστευτική βοήθεια μέσω της ιστοσελίδας του Δικτύου Συνηγορίας Ηλικιωμένων ή καλώντας στο **1800 700 600**.



Δήλωση Δικαιωμάτων
agedcarequality.gov.au/older-people/your-rights



Επιτροπή Ποιότητας και Ασφάλειας Φροντίδας Ηλικιωμένων
agedcarequality.gov.au/contact-us



Κώδικας Ηθικής και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς
agedcarequality.gov.au/older-people/your-rights/aged-care-code-conduct



Πρότυπα Ποιότητας Φροντίδας Ηλικιωμένων
agedcarequality.gov.au/older-australians/your-rights/aged-care-quality-standards



Ιστότοπος του Δικτύου Συνηγορίας Ηλικιωμένων
opan.org.au

 1800 951 822

 agedcarequality.gov.au

 Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, στην πρωτεύουσα
της πολιτείας σας

Βρείτε αυτό το υλικό στο διαδίκτυο

agedcarequality.gov.au/resource-library/what-aged-care-quality-and-safety-commission-fact-sheet

