



Чем занимается Комиссия по оценке качества и безопасности ухода за пожилыми людьми (Aged Care Quality and Safety Commission)?



Задача Комиссии по оценке качества и безопасности ухода за пожилыми людьми — защита людей, пользующихся услугами по уходу, которые финансирует правительство Австралии.

Получая услуги по уходу за пожилыми людьми, вы имеете право на:

- достоинство и уважение;
- безопасный и качественный уход, отвечающий вашим потребностям.

Действуя в соответствии с «Декларацией прав», мы помогаем обеспечить предоставление максимально качественного ухода.

С этой целью мы:

- осуществляем регистрацию поставщиков услуг по уходу за пожилыми людьми;
- проверяем, соответствуют ли услуги «Стандартам качества ухода за пожилыми людьми»;
- следим, чтобы поставщики и их сотрудники действовали в соответствии с «Кодексом поведения в сфере ухода за пожилыми людьми»;
- рассматриваем жалобы на услуги по уходу за пожилыми людьми;
- требуем от поставщиков исправления ситуации, если они не соответствуют стандартам или не уважают права пожилых людей;
- следим за тем, чтобы поставщики услуг надлежащим образом обращались с платежами, взносами и финансированием;
- следим за тем, чтобы потенциальные новые организации по уходу за пожилыми людьми соответствовали требованиям;
- расследуем серьезные инциденты;
- публикуем информацию о наших выводах;
- разъясняем, что такое качественный уход и чего ожидать от услуг.

Наша зона ответственности включает практически все службы по уходу за пожилыми людьми, за вычетом жилых комплексов для пенсионеров.

Как мы можем вам помочь?

«Декларация прав» защищает ваше право оставлять отзывы и подавать жалобы. «Декларация прав», введенная *Законом об уходе за пожилыми людьми от 2024 года*, содержит список прав, которыми вы располагаете при получении услуг по уходу за пожилыми людьми.

Если у вас есть претензии в отношении ухода, вы можете обратиться в вашу сервисную организацию, чтобы совместно работать над их устранением.

У организации, осуществляющей уход за вами, должна существовать процедура рассмотрения отзывов и жалоб. Они обязаны сообщить вам, что они делают для решения ваших проблем. Они не имеют права подвергать вас дискриминации из-за того, что вы подали жалобу.

У нас есть бесплатная служба по рассмотрению жалоб. Вы можете обратиться к нам, если вас не устраивает то, как ваш поставщик услуг отреагировал на ваш запрос. Вы также можете навести у нас справки о вашей сервисной организации или ваших правах.

Чем мы поможем?

- Выслушаем вас;
- предоставим вам необходимую информацию;
- будем сотрудничать с вами и вашим поставщиком услуг, чтобы разрешить проблему.

С вашего согласия член семьи, друг или правозащитник может обратиться к нам от вашего имени. Если вы хотите, разговор может пройти на условиях конфиденциальности или анонимности.

Вы можете связаться с нами по телефону, через онлайн-форму, а также по электронной или обычной почте.

Куда еще можно обратиться за помощью?

Вы можете обратиться за помощью к независимому правозащитнику по вопросам ухода за пожилыми людьми. Правозащитник может:

- помочь лучше понять ваши права;
- помочь обсудить с поставщиком услуг вашу проблему в области ухода за пожилыми людьми;
- направить нам жалобу;
- решить ваши проблемы при получении ухода за пожилыми людьми.

Вы можете получить бесплатную и конфиденциальную помощь, посетив веб-сайт Общества защиты прав пожилых людей (OPAN) или позвонив по телефону **1800 700 600**.



«Декларация прав»
agedcarequality.gov.au/older-people/your-rights



Комиссия по оценке качества и безопасности ухода за пожилыми людьми
agedcarequality.gov.au/contact-us



«Кодекс поведения в сфере ухода за пожилыми людьми»
agedcarequality.gov.au/older-people/your-rights/aged-care-code-conduct



«Стандарты качества ухода за пожилыми людьми»
agedcarequality.gov.au/older-australians/your-rights/aged-care-quality-standards



Веб-сайт Общества защиты прав пожилых людей
opan.org.au

📞 1800 951 822

🖱️ agedcarequality.gov.au

📍 Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, в столице вашего штата

Найти этот ресурс в Интернете

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

