



Τι να περιμένετε όταν υποβάλλετε μια ανησυχία σε εμάς



Ο ρόλος μας στην Επιτροπή Ποιότητας και Ασφάλειας Φροντίδας Ηλικιωμένων είναι να προστατεύουμε τα δικαιώματα, την ευημερία και τα συμφέροντα των ηλικιωμένων που χρησιμοποιούν υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων που χρηματοδοτούνται από την Αυστραλιανή Κυβέρνηση. Εάν έχετε κάποια ανησυχία σχετικά με τη φροντίδα ηλικιωμένων, είναι σημαντικό να μιλήσετε. Είναι δικαίωμά σας.

Ο ρόλος μας στην Επιτροπή Ποιότητας και Ασφάλειας Φροντίδας Ηλικιωμένων είναι να προστατεύουμε τα δικαιώματα, την ευημερία και τα συμφέροντα των ηλικιωμένων που χρησιμοποιούν υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων που χρηματοδοτούνται από την Αυστραλιανή Κυβέρνηση. Εάν έχετε κάποια ανησυχία σχετικά με τη φροντίδα ηλικιωμένων, είναι σημαντικό να μιλήσετε. Είναι δικαίωμά σας. [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.

Πώς να εκφράσετε μια ανησυχία

Οι πάροχοι φροντίδας ηλικιωμένων πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι υπηρεσίες τους ανταποκρίνονται στις ανάγκες των ηλικιωμένων.

Εάν έχετε κάποια 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.

Μπορείτε να [εκφράσετε την ανησυχία σας](#) σε εμάς παρέχοντας σχόλια ή υποβάλλοντας καταγγελία. Η παροχή σχολίων είναι ένας τρόπος να μας ενημερώσετε για την ανησυχία σας χωρίς να συμμετέχετε στη διαδικασία επίλυσης (πώς τη διαχειριζόμαστε).

Εάν θέλετε να συμμετέχετε στον τρόπο με τον οποίο διαχειριζόμαστε την ανησυχία σας, είναι προτιμότερο να υποβάλετε καταγγελία.

Πως μπορούμε να βοηθήσουμε

Όταν επικοινωνήσετε για πρώτη φορά μαζί μας για να εκφράσετε μια ανησυχία:

- Θα σας ενημερώσουμε ότι λάβαμε την καταγγελία σας εντός 3 εργάσιμων ημερών
- Θα ακούσουμε τις ανησυχίες σας
- Θα σας ζητήσουμε πληροφορίες και θα αξιολογήσουμε τυχόν κινδύνους

- Θα συζητήσουμε τι θέλετε να συμβεί
- Θα εξηγήσουμε τι κάνουμε και πώς μπορούμε να βοηθήσουμε
- Θα λάβουμε άμεσα μέτρα εάν ένας ηλικιωμένος διατρέχει σοβαρό κίνδυνο βλάβης.

Ανάλογα με το θέμα της ανησυχίας σας, μπορούμε να βοηθήσουμε με τους εξής τρόπους:

- εξηγώντας τα δικαιώματά σας
- βοηθώντας να προσδιορίσετε τι θα θέλατε να αλλάξει ο πάροχος
- διασφαλίζοντας ότι ο πάροχος τηρεί τις υποχρεώσεις του
- βοηθώντας εσάς και τον πάροχο να καταλήξετε σε συμφωνία για το πώς θα επιλυθεί το ζήτημα, θα αποκατασταθεί η σχέση και θα αποτραπεί η επανάληψή του
- φέρνοντας σας σε επαφή με μια δωρεάν υπηρεσία συνηγορίας (advocacy) ώστε να σας βοηθήσει
- διασφαλίζοντας ότι γνωρίζετε πού να απευθυνθείτε εάν δεν είμαστε οι κατάλληλοι για να σας βοηθήσουμε.

Μπορείτε να εκφραστείτε χωρίς φόβο

Η ασφάλεια και η ευημερία των ηλικιωμένων είναι σημαντική και προστατεύεται από τη [Δήλωση Δικαιωμάτων](#). Η έκφραση ανησυχιών 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.

Όταν εκφράζετε μια ανησυχία σε εμάς, εσείς:

- μπορείτε να επιλέξετε να μην κοινοποιήσετε την ταυτότητά σας (όνομα, προσωπικά στοιχεία και στοιχεία επικοινωνίας) σε εμάς
- μπορείτε να επιλέξετε να μην κοινοποιηθεί στον πάροχο η ταυτότητα οποιουδήποτε εμπλέκεται στην καταγγελία

- μπορείτε να συμμετέχετε στον τρόπο με τον οποίο χειριζόμαστε την ανησυχία σας, συμπεριλαμβανομένης της λήψης τακτικών ενημερώσεων, εφόσον μας δώσετε τα στοιχεία επικοινωνίας σας
- Θα έχετε ορισμένα δικαιώματα και προστασίες, εάν μας δώσετε πληροφορίες που δείχνουν ότι ένας πάροχος, εργαζόμενος ή υπεύθυνο πρόσωπο ενδέχεται να μην τηρεί τις υποχρεώσεις του βάσει της νομοθεσίας περί φροντίδας ηλικιωμένων. Αυτές ονομάζονται προστασίες πληροφοριοδοτών δημοσίου συμφέροντος [whistleblower protections](#).

Αν ανησυχείτε, το φιλικό προσωπικό της ομάδας μας εξυπηρέτησης πελατών είναι εδώ για να σας βοηθήσει.

Ανησυχίες για τις οποίες μπορούμε να βοηθήσουμε

Οι πάροχοι φροντίδας ηλικιωμένων έχουν υποχρεώσεις που πρέπει να τηρούν προκειμένου να λαμβάνουν κρατική χρηματοδότηση. Εάν ανησυχείτε ότι ο πάροχός σας ενδέχεται να μην τηρεί αυτές τις υποχρεώσεις, μπορούμε να βοηθήσουμε.

Μπορούμε να σας βοηθήσουμε με ανησυχίες σχετικά με τη φροντίδα που λαμβάνετε εσείς ή οποιοδήποτε ηλικιωμένο άτομο, όπως:

- όταν ένας πάροχος, εργαζόμενος ή υπεύθυνο πρόσωπο [δεν τηρεί τις υποχρεώσεις του](#) βάσει του Νόμου περί Φροντίδας Ηλικιωμένων
- όταν ένας πάροχος δεν ενεργεί σύμφωνα με τη [Δήλωση Δικαιωμάτων](#)
- προσωπική φροντίδα, όπως υπηρεσίες που σας βοηθούν να κάνετε μπάνιο, να λαμβάνετε τα φάρμακά σας, να τρώτε ή να μετακινείστε
- επικοινωνία, για παράδειγμα ο τρόπος με τον οποίο ένας πάροχος, εργαζόμενος ή υπεύθυνο πρόσωπο σας παρέχει πληροφορίες και ανταποκρίνεται στις ερωτήσεις ή τις ανησυχίες σας
- το περιβάλλον διαβίωσής σας, για παράδειγμα η ασφάλεια, η προστασία και η καθαριότητα
- ορισμένα τέλη και χρεώσεις.

Απρίλιος 2026

 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/what-to-expect-when-you-raise-a-concern

