



Решить.
Защитить.
Улучшить.

Предлагаемые нами услуги

Что мы делаем?

Мы можем помочь вам с вызывающими беспокойство вопросами относительно качества ухода или услуг, получаемых вами или другим лицом от поставщиков услуг по уходу за пожилыми людьми, которые финансируются правительством Австралии. Это могут быть услуги по уходу за пожилыми, которые вы получаете на дому или в доме престарелых, включая:

- Специализированные учреждения по уходу за пожилыми людьми или краткосрочный уход за пожилыми людьми
- Пакеты услуг по уходу на дому
- Федеральная программа помощи в проживании дома
- Гибкие программы ухода, включая уход в переходный период, а также Национальную программу гибкого ухода за пожилыми для аборигенов и жителей островов пролива Торреса.

Мы можем помочь вам в разрешении проблем напрямую с поставщиком услуг. Мы также можем изучить жалобы, относящиеся к ответственности поставщика услуг. Сюда относятся, например, уход, выбор видов деятельности, дискриминация, обеспечение питанием, общение или окружающая обстановка.

При принятии решений о том, как снять проблемные вопросы, в зависимости от обстоятельств каждого дела мы используем разные подходы. Это помогает нам выбрать наиболее подходящий, практический и эффективный подход.

Мы не можем:

- изучить вызывающие беспокойство вопросы об услугах по уходу за пожилыми людьми, которые не финансируются правительством Австралии;
- изучать спорные вопросы, не относящиеся к ответственности одобренного поставщика услуг в рамках *Закона об уходе за пожилыми от 1997 г.* или их соглашения о финансировании с правительством Австралии;
- говорить, кто должен принимать решения финансового, юридического или медицинского характера от лица получателя ухода;
- делать комментарии в отношении рабочих вопросов, как то: зарплата и условия труда;
- давать юридические советы;
- попросить поставщика услуг уволить какого-либо сотрудника;
- расследовать причины смерти – это задача coronera;
- во всех случаях установить, имело ли место конкретное событие (особенно, если мы получаем противоречивые сведения о случившемся);
- давать медицинский совет в отношении лечения, которое должен получать человек.

Мы можем направить жалобы, которые не входят в круг наших компетенций, в другие организации. Если мы не сможем вам помочь, мы попробуем выяснить, кто сможет вам помочь.



Уполномоченный по рассмотрению жалоб на услуги по уходу за пожилыми людьми

Чем вы можете помочь нам.

- в кратчайшие сроки сообщит вам, если ваша жалоба не входит в круг компетенций уполномоченного по жалобам, и по возможности предоставит информацию о других организациях, которые, возможно, смогут вам помочь.
- Зарегистрирует жалобы в кратчайшие сроки.
- Объяснит, каким образом мы можем рассмотреть вашу жалобу. Мы выберем лучший способ для решения вашей проблемы, начиная от простых, быстрых способов и до более формальных, длительных процессов.
- Свяжется со всеми людьми, имеющими отношение к жалобе, и будет сотрудничать с ними.
- Предоставит вам ФИО контактного лица, занимающегося вашей жалобой, и регулярно уведомляет вас о статусе вашей жалобы.
- Выслушает вас и даст вам резонные возможности предоставить информацию, имеющую отношение к делу, чтобы мы смогли выяснить ваши проблемные вопросы.
- Проинформирует вас о причинах любых принятых нами решений и даст вам возможность высказаться по этому поводу.
- Решит ваш вопрос как можно скорее и уведомит вас о результатах.
- Проинформирует вас о правах на пересмотр дела.
- Действует честно, этично, объективно и беспристрастно.
- Обращается с вами вежливо, с уважением, без дискриминации.
- Извлечет опыт из жалоб и воспользуется возможностью улучшить качество ухода за пожилыми.
- Точно укажите суть жалобы и сотрудничайте с нами, чтобы достичь самого лучшего результата для лица, получающего уход за пожилыми людьми.
- Незамедлительно уведомите нас о любых особых потребностях, чтобы мы могли помочь вам.
- Уведомите нас о любых других действиях, которые вы уже предприняли в связи с вашей жалобой.
- Сотрудничайте с нами и отвечайте на наши запросы о получении информации как можно быстрее и точнее.
- Предоставьте нам как можно более подробную информацию как можно быстрее.
- Относитесь к нам вежливо, с уважением, без дискриминации.
- Высказывайте замечания и пожелания в отношении наших услуг на любом из этапов процесса.

Наша задача

Люди верят в то, что подавать жалобы нужно; это поможет решить проблему отдельного человека и улучшить качество ухода для всех остальных

☎ Телефон

1800 550 552*

Номера, начинающиеся с *1800, бесплатны с домашних телефонов; однако звонки с мобильных могут подлежать оплате.

➔ Веб-страница

agedcarecomplaints.gov.au

✉ Написать

Aged Care Complaints Commissioner
GPO Box 9848
в столице вашего штата