

“Σε τι μπορεί να βοηθήσει ο
Επίτροπος Παραπόνων Φροντίδας
Ηλικιωμένων;”

Μπορούμε να σας βοηθήσουμε με ανησυχίες που έχετε σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών που λαμβάνετε από τους φορείς παροχής υπηρεσιών φροντίδας ηλικιωμένων, που χρηματοδοτούνται από την Αυστραλιανή Κυβέρνηση.

Μπορείτε να εκφράσετε τις ανησυχίες σας σχετικά με τις υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων που λαμβάνετε στο σπίτι σας ή σε ίδρυμα φροντίδας ηλικιωμένων, συμπεριλαμβανομένων των εξής:

- Φροντίδα σε ίδρυμα ή ανακουφιστική φροντίδα σε ίδρυμα
- Πακέτα Φροντίδας στο Σπίτι
- Κοινοπολιτειακό Πρόγραμμα Υποστήριξης στο Σπίτι
- Ευέλικτη φροντίδα, συμπεριλαμβανομένης της Φροντίδας Μετάβασης, και του Εθνικού Ευέλικτου Προγράμματος Φροντίδας Ηλικιωμένων για τους Ιθαγενείς και τους Νησιώτες από τις Νήσους Torres Strait.

Οι ανησυχίες σας μπορεί να αφορούν οποιαδήποτε μορφή φροντίδας ή υπηρεσίες που σας παράχθηκαν από την υπηρεσία, συμπεριλαμβανομένης της προσωπικής και κλινικής φροντίδας, της επιλογής δραστηριοτήτων, τις διακρίσεις, την τροφοδοσία, την επικοινωνία ή το φυσικό περιβάλλον.

Επίτροπος Παραπόνων Φροντίδας Ηλικιωμένων

Τηλέφωνο 1800 550 552*

Εάν είστε κωφοί ή έχετε κάποια βλάβη στην ακρόαση ή ομιλία, μπορούμε να σας βοηθήσουμε μέσω της Εθνικής Υπηρεσίας Αναμετάδοσης (National Relay Service). Καλέστε το **1800 555 677** και ζητήστε το **1800 550 552**.

Αν χρειάζεστε διερμηνέα, μπορούμε να σας βοηθήσουμε μέσω της Υπηρεσίας Μεταφραστών και Διερμηνέων (Translating and Interpreting Service). **Καλέστε το 131 450** και ζητήστε το **1800 550 552**.

Γράψτε μας στο
Aged Care Complaints Commissioner
GPO Box 9848
(Στην πρωτεύουσα της πολιτείας σας)

Διαδικτυακός Τόπος
agedcarecomplaints.gov.au

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη φροντίδα των ηλικιωμένων

Η διαδικτυακή τοποθεσία και το εθνικό κέντρο επικοινωνίας του My Aged Care έχουν καθιερωθεί από την Αυστραλιανή Κυβέρνηση για να σας βοηθήσουν να περιηγηθείτε το σύστημα φροντίδας ηλικιωμένων. Μπορούν να σας παρέχουν πληροφορίες σχετικά με τη φροντίδα των ηλικιωμένων, του εαυτού σας, ενός μέλους της οικογένειας ή ενός φίλου ή κάποιου άλλου ατόμου που φροντίζετε.

Διαδικτυακή τοποθεσία: myagedcare.gov.au
Κέντρο Επικοινωνίας: **1800 200 422**

* Οι κλήσεις στο 1800 είναι χωρίς χρέωση όταν γίνονται από σταθερή γραμμή. Όμως οι κλήσεις από κινητά μπορεί να χρεώνονται.
Αποποίηση ευθυνών: Σύμφωνα με το *Νόμο περί Φροντίδας Ηλικιωμένων 1997*, ο Επίτροπος Παραπόνων Φροντίδας Ηλικιωμένων μπορεί να χρησιμοποιήσει οποιαδήποτε πληροφορία που έχει λάβει για την εκτέλεση των ρυθμιστικών λειτουργιών του Επιτρόπου Παραπόνων. Ο Επίτροπος Παραπόνων έχει θέσει σε εφαρμογή διαδικασίες για να διασφαλιστεί το ότι τα προσωπικά δεδομένα προστατεύονται κατά της κατάχρησης και δεν δημοσιοποιούνται παρανόμως.

Όλες οι πληροφορίες σε αυτή τη δημοσίευση είναι σωστές από τον Ιανουάριο του 2016.

Greek



Australian Government
Aged Care Complaints Commissioner

Επίλυση.
Προστασία.
Βελτίωση.

Έχω μια ανησυχία

Πληροφορίες σχετικά με τον Επίτροπο Παραπόνων Φροντίδας Ηλικιωμένων για άτομα που λαμβάνουν υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων, για τις οικογένειες, τους αντιπροσώπους και τους φροντιστές τους



“Τι θα συμβεί όταν επικοινωνήσω με τον Επίτροπο Παραπόνων;”

Ο στόχος μας είναι η επίλυση των ανησυχιών σας για το βέλτιστο συμφέρον του παραλήπτη φροντίδας.

Θα σας εξηγήσουμε τη διαδικασία, τις επιλογές επίλυσης που έχετε στη διάθεσή σας και τι μπορεί να επιτευχθεί.

Σας παρακαλούμε να μας δώσετε όσες περισσότερες πληροφορίες μπορείτε όταν επικοινωνήσετε μαζί μας. Αυτό μας βοηθάει να κατανοήσουμε τα ζητήματα και τις προσδοκίες σας.

Θα επιλέξουμε τις επιλογές που είναι πιθανότερο να μας βοηθήσουν να επιτύχουμε το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα, ανάλογα με τη φύση της ανησυχίας σας και τον κίνδυνο που διατρέχει το άτομο που λαμβάνει φροντίδα.

Σε ορισμένες περιπτώσεις, θα ζητήσουμε από τον πάροχο υπηρεσιών να επιλύσει τις ανησυχίες σας. Μπορούμε επίσης να χρησιμοποιήσουμε και άλλες επιλογές, όπως το συμβιβασμό, τη μεσολάβηση ή την έρευνα.

“Χρειάζεται να αναφέρω το όνομά μου;”

Όχι. Μπορείτε να υποβάλετε το παράπονό σας ανώνυμα ή εμπιστευτικά.

Ωστόσο, αυτό μπορεί να περιορίσει το τι μπορούμε να κάνουμε για να βοηθήσουμε, έτσι είναι καλύτερο να υποβάλετε την ανησυχία σας ανοιχτά.

Μπορούμε να σας εξηγήσουμε τις διαφορές μεταξύ ανοικτών, ανώνυμων και εμπιστευτικών παραπόνων όταν μας καλέσετε. Επίσης, μπορείτε να βρείτε πληροφορίες σχετικά με αυτό στη διαδικτυακή μας τοποθεσία στη διεύθυνση: agedcarecomplaints.gov.au

“Ποιος μπορεί να εγείρει μια ανησυχία;”

Οποιοδήποτε άτομο μπορεί να εγείρει μια ανησυχία. Σας ενθαρρύνουμε να αναφέρετε τις ανησυχίες σας στον πάροχο υπηρεσιών πρώτα. Αυτό μπορεί να επιτύχει μια γρήγορη και βιώσιμη επίλυση.

Αυτό συμπεριλαμβάνει τα άτομα που λαμβάνουν φροντίδα, τους συντρόφους, την οικογένεια, τους αντιπροσώπους, τους φίλους, τους συνηγόρους τους, το προσωπικό και τους εθελοντές.

Στην περίπτωση που εγείρετε μια ανησυχία σχετικά με τη φροντίδα που λαμβάνει κάποιο άλλο άτομο, θα πρέπει να σιγουρευτείτε ότι το άτομο αυτό (ή ο/η αντιπρόσωπός του/της) το γνωρίζει.

Εάν δεν μπορείτε να επιλύσετε το ζήτημα που σας ανησυχεί με το δικό σας φορέα παροχής υπηρεσιών, μπορείτε να επικοινωνήσετε με τον Επίτροπο Παραπόνων Φροντίδας Ηλικιωμένων τηλεφωνώντας στον αριθμό: **1800 550 552**. Η υπηρεσία μας διατίθεται δωρεάν.

Θα εξετάσουμε τις ανησυχίες ανεξάρτητα από την πολιτιστική προέλευση, αναπηρία, το φύλο, τη σεξουαλική ταυτότητα και ταυτότητα φύλου, σεξουαλικό προσανατολισμό ή οποιαδήποτε άλλη προσωπική κατάσταση ενός ατόμου. Δεν κάνουμε διακρίσεις.

“Υπάρχει άλλη διαθέσιμη στήριξη;”

Ίσως να μπορεί να σας βοηθήσει και η Συνηγορία.

Ένας συνηγόρος μπορεί να σας:

- δώσει πληροφορίες για τα δικαιώματα και τις ευθύνες σας
- να σας βοηθήσει να αναφέρετε τα θέματά σας σε μας ή στον πάροχο υπηρεσιών
- βοηθήσει σε οποιοδήποτε στάδιο κατά τη διάρκεια της διαδικασίας των παραπόνων.

Η συνηγορία παρέχεται δωρεάν, είναι ανεξάρτητη και εμπιστευτική. Ο συνηγόρος θα ζητήσει πάντοτε την άδειά σας προτού ενεργήσει.

Μπορείτε να καλέσετε την Εθνική Γραμμή Συνηγορίας Φροντίδας Ηλικιωμένων (National Aged Care Advocacy Line) στο **1800 700 600**.

Με την άδειά σας, μπορούμε να τηλεφωνήσουμε εκ μέρους σας σε μια υπηρεσία συνηγορίας, να τους εξηγήσουμε τις ανησυχίες σας και να κανονίσουμε η υπηρεσία αυτή να επικοινωνήσει μαζί σας.

