



Οι αξίες και οι αρχές μας

Είμαστε μέλος του Εθνικού Δικτύου Συνδέσμων Φροντιστών. Εκτιμάμε:

- το σεβασμό και την αξιοπρέπεια
- την κατανόηση και τη συμπόνοια
- την ισότητα και την ποικιλομορφία
- την ειλικρίνεια και την εμπιστευτικότητα
- το κουράγιο και την αντοχή
- την ακεραιότητα και υπευθυνότητα.

Σχετικά με τον οργανισμό μας

Υποστηρίζουμε τους φροντιστές και τις οικογένειες που φροντίζουν. Στις υπηρεσίες μας περιλαμβάνονται:

- κανονίζουμε για φροντίδα ανάπαυλας
- εκπαίδευση και κατάρτιση
- συμβουλευτικές υπηρεσίες και οδηγίες
- παρέχουμε πληροφορίες και παραπομπές.

Επίσης, συνηγορούμε και υποστηρίζουμε το συμφέρον των φροντιστών στην κυβέρνηση και στην κοινότητα. Διενεργούμε εράνους για να στηρίξουμε την εργασία και την έρευνά μας που αφορά τη φροντίδα. Είμαστε ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός.

Ποια είναι τα δικαιώματά σας ως φροντιστής;

Έχετε το δικαίωμα:

- να διαλέγετε ποιες υπηρεσίες χρειάζεστε
- να σας συμπεριφέρονται με αξιοπρέπεια και σεβασμό
- να σας συμπεριφέρονται δίκαια και να μην κάνουν διακρίσεις εναντίον σας
- να μην αντιμετωπίζετε σωματική, συναισθηματική, σεξουαλική ή οικονομική κακομεταχείριση
- να σας δίνουν πληροφορίες σχετικά με τις διαθέσιμες υπηρεσίες που είναι σωστές και πολιτισμικά κατάλληλες οι οποίες σας βοηθούν να κάνετε μια ενημερωμένη επιλογή
- εμπιστευτικότητα, προστασία προσωπικών δεδομένων και ασφάλεια
- να έχετε πρόσβαση σε οποιαδήποτε στοιχεία που έχουν για εσάς
- να φεύγετε και να ξανάρχεστε στην υπηρεσία όταν χρειάζεται
- να συμμετέχετε στη λήψη αποφάσεων για πράγματα που σας αφορούν
- να υποβάλετε παράπονο.

Ποιες είναι οι υποχρεώσεις σας ως φροντιστής;

Είναι υποχρέωσή σας:

- να σέβεστε τα δικαιώματα, τα προσωπικά δεδομένα και την αξιοπρέπεια του προσωπικού μας και των άλλων πελατών
- να διασφαλίζετε, όσο μπορείτε, ότι δεν καπνίζετε στο σπίτι σας και ότι είναι ασφαλές για το προσωπικό μας όταν έρχεται να σας επισκεφθεί
- να αναλαμβάνετε την ευθύνη για την οποιαδήποτε απόφαση που παίρνετε.

Πώς να μας εκφράσετε τις απόψεις σας και να υποβάλετε παράπονα

Θέλουμε να γνωρίζουμε ποιες είναι οι ανάγκες και τα προβλήματα σας. Δεσμευόμαστε να αυξήσουμε την ευαισθητοποίηση των θεμάτων που αφορούν τη φροντίδα και τους φροντιστές, στην κυβέρνηση και στην κοινότητα.

Όλοι όσοι χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες μας και οποιοδήποτε άλλο ενδιαφερόμενο μέρος με το οποίο συνεργαζόμαστε, έχουν το δικαίωμα να υποβάλουν παράπονο (ή καταγγελία). Θα εξετάζουμε τα οποιαδήποτε παράπονα:

- δίκαια
- γρήγορα
- εμπιστευτικά
- σοβαρά
- με μια σαφή και ανοιχτή διαδικασία.

Ποιοι μπορούν να εκφράζουν απόψεις;

Οποιοδήποτε άτομο μπορεί να μας εκφράσει τις απόψεις του, όπως:

- φροντιστές
- φίλοι
- μέλη οικογενειών
- επαγγελματίες
- πάροχοι υπηρεσιών
- απλοί πολίτες.

Αν χρειαστεί, μπορείτε να ζητήσετε από κάποιον να σας βοηθήσει για να μας εκφράσετε τις απόψεις σας.

Τι είδους απόψεις μπορείτε να μας εκφράσετε;

Θέλουμε να ακούσουμε τι σκέφτεστε για οποιοδήποτε τμήμα του οργανισμού, του προσωπικού ή των υπηρεσιών μας. Οι απόψεις σας μπορεί να είναι φιλοφρόνηση, ανησυχία, πρόταση ή παράπονο.

Πώς μπορείτε να υποβάλετε ένα παράπονο;

Μπορείτε να μας υποβάλετε ένα παράπονο γραπτώς, ταχυδρομικώς, με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, με φαξ ή χρησιμοποιώντας το διαδικτυακό μας έντυπο αποστολής απόψεων. Εάν ανησυχείτε να υποβάλετε το παράπονό σας γραπτώς, μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή να μας τηλεφωνήσετε.

Τι πληροφορίες θα πρέπει να περιέχει ένα παράπονο;

Δώστε προσοχή στο κύριο πρόβλημα για το οποίο κάνετε το παράπονο και στα πραγματικά γεγονότα. Συμπεριλάβετε αρκετά στοιχεία ώστε να κατανοήσουμε και να επιλύσουμε το πρόβλημα. Κάντε το παράπονό σας σύντομο και σαφές. Αν πρόκειται για κάποιο πρόβλημα που αφορά άλλο άτομο ή πάροχο υπηρεσιών, εξηγήστε τι συνέβη και γιατί δεν είστε ευχαριστημένοι. Πείτε μας τι ελπίζετε να πετύχετε από το παράπονο.

Είστε υποχρεωμένοι να συμπεριλάβετε το όνομά σας;

Όχι, δεν χρειάζεται να συμπεριλάβετε το όνομά σας στο παράπονο. Αλλά, αν δεν μας δώσετε το όνομά σας, ίσως να μην μπορέσουμε να σας πούμε τι κάναμε για το παράπονό σας.

Ποια είναι η διαδικασία όταν υποβάλετε κάποιο παράπονο;

Θα σας ενημερώσουμε ότι λάβαμε το παράπονό σας. Θα εξετάσουμε προσεκτικά το παράπονο. Μπορεί να έρθουμε σε επαφή με οποιοδήποτε άτομο εμπλέκεται στο παράπονο για να του ζητήσουμε να δώσει εξηγήσεις. Συχνά μπορούμε να επιλύσουμε τα παράπονα με τον τρόπο αυτό. Μπορεί επίσης να αποφασίσουμε να διερευνήσουμε το παράπονο. Εάν το κάνουμε, θα συζητήσουμε λεπτομερέστερα το παράπονο μαζί σας, με το προσωπικό και τυχόν μάρτυρες.

Θα σας βοηθήσουμε να επιλύσετε τα οποιαδήποτε παράπονα που έχετε με τον οργανισμό μας, με τις υπηρεσίες μας ή με οποιοσδήποτε οργανισμούς που εργάζονται για εμάς ή στους οποίους παραπέμπουμε άτομα. Δεν μπορούμε όμως να βοηθήσουμε για παράπονα που αφορούν άλλους οργανισμούς ή κυβερνητικές υπηρεσίες. Αλλά θα προσπαθήσουμε και θα σας δώσουμε συμβουλές για να σας βοηθήσουμε να επιλύσετε τα οποιαδήποτε προβλήματα.

Πόσο καιρό διαρκεί η διαδικασία;

Μπορούμε να επιλύσουμε μερικά παράπονα γρήγορα, σε μια ή δυο μέρες, και συχνά μόνο με ένα τηλεφώνημα. Τα πιο πολύπλοκα παράπονα μπορεί να διαρκέσουν περισσότερο. Αν ξεκινήσουμε μια επίσημη έρευνα ή εξέταση, η εξεύρεση λύσης μπορεί να χρειαστεί χρόνο. Θα βεβαιωθούμε ότι ενημερώνεστε για το τι συμβαίνει και πώς προηγείται η έρευνα.

Τι συμβαίνει όταν ολοκληρωθεί μια έρευνα;

Θα σας ενημερώσουμε για το τι συνέβη και τι αποφασίστηκε. Εάν το παράπονό σας επιβεβαιωθεί, θα σας ενημερώσουμε για τα μέτρα που θα πάρουμε για την επίλυση του προβλήματος. Εάν το παράπονό σας δεν επιβεβαιωθεί ή αν φαίνεται ότι δεν μπορεί να επιλυθεί, θα σας ενημερώσουμε για ποιο λόγο γίνεται αυτό και τι άλλο μπορείτε να κάνετε.

Μπορεί ένα παράπονο να κάνει κάποια διαφορά;

Ναι θα κάνει. Οποιαδήποτε αλλαγή στις πληροφορίες ή σε μια από τις πολιτικές ή τις διαδικασίες μας μπορεί να βοηθήσει να βελτιωθεί η υπηρεσία μας.

Τι γίνεται αν θέλετε να παραπονεθείτε για το πώς χειριστήκαμε το παράπονό σας;

Εάν πιστεύετε ότι δεν χειριστήκαμε σωστά το παράπονό σας, μπορείτε να ζητήσετε από τον Διευθύνοντα Σύμβουλό μας να κάνει μια υπηρεσιακή επανεξέταση του ζητήματος.

Μπορείτε επίσης να υποβάλλετε παράπονο στα γραφεία του Συνηγόρου του Πολίτη της Πολιτείας ή της Κοινοπολιτείας, ανάλογα το θέμα που αφορά το παράπονό σας. Τα στοιχεία επικοινωνίας για τα γραφεία αυτά βρίσκονται στη σελίδα 4 αυτού του φυλλαδίου.

Ο κανονισμός μας προσωπικών δεδομένων

Τι στοιχεία συλλέγουμε για εσάς;

Αν είστε πελάτης μας, εκπρόσωπος άλλου οργανισμού ή συνδρομητής του περιοδικού μας ή των ηλεκτρονικών ενημερωτικών δελτίων μας, διατηρούμε το όνομα και τα στοιχεία επικοινωνίας σας στο αρχείο επαφών σας.

Εάν είστε πελάτης, κάθε φορά που επικοινωνείτε μαζί μας, ενημερώνουμε άλλα στοιχεία όπως το σχέδιο υποστήριξής σας και πληροφορίες σχετικά με τις περιστάσεις της φροντίδας που παρέχετε.

Αν είστε ένα από τα μέλη μας, καταγράφουμε τα στοιχεία σας στο Μητρώο Μελών και καλύπτονται από το νόμο σύστασης εταιρειών. Μπορείτε να ζητήσετε να μην εμφανίζονται τα στοιχεία επικοινωνίας σας σ' αυτό το μητρώο, επικοινωνώντας με τον Αρμόδιο Υπάλληλο Μελών του οργανισμού μας.

Τα στοιχεία που συλλέγουμε είναι προσωπικές πληροφορίες και, σε ορισμένες περιπτώσεις, ευαίσθητες πληροφορίες. Θα ζητάμε πάντοτε την άδειά σας για τη συλλογή ευαίσθητων πληροφοριών.

Γιατί συλλέγουμε τα προσωπικά σας στοιχεία;

Τα στοιχεία που έχουμε για εσάς μας βοηθούν να είμαστε ενήμεροι γι' αυτά που χρειάζεστε ώστε να μπορούμε να σας υποστηρίξουμε.

Χρησιμοποιούμε αυτά τα στοιχεία, μαζί με τις έρευνες και τις απόψεις, για να διαχειριζόμαστε και να σχεδιάζουμε τις υπηρεσίες μας, καθώς και να βελτιώνουμε τις γνώσεις μας για τη φροντίδα. Αυτό μας βοηθάει να εκπροσωπούμε τα συμφέροντα των φροντιστών οικογενειών στην κυβέρνηση και στην κοινότητα.

Οι κυβερνητικές υπηρεσίες που μας χρηματοδοτούν για να παρέχουμε υπηρεσίες φροντιστών, μας ζητούν επίσης να τους δίνουμε στοιχεία για τα άτομα που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες μας. Αυτά τα στοιχεία είναι ανώνυμα.

Μερικές φορές δημοσιεύουμε περιλήψεις δημοσκοπήσεων ή μια έκθεση έρευνας. Σ' αυτές δεν αναγνωρίζεται ποτέ η ταυτότητα προσώπων χωρίς την άδειά τους.

Πώς προστατεύονται τα προσωπικά σας στοιχεία;

Δεσμευόμαστε στην προστασία της ιδιωτικής σας ζωής και των προσωπικών σας στοιχείων. Ο νόμος προστατεύει επίσης το απόρρητο των προσωπικών σας στοιχείων. Χειριζόμαστε τα προσωπικά σας στοιχεία αυστηρώς εμπιστευτικά και τα φυλάσσουμε με ασφάλεια. Αν μας στείλετε πληροφορίες ηλεκτρονικά, δεν τις παρακολουθούμε ούτε τις επαναχρησιμοποιούμε με οποιονδήποτε τρόπο. Βάσει του νόμου πρέπει να κρατήσουμε το φάκελό σας για ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα.

Άμεσο μάρκετινγκ

Μπορεί να σας στείλουμε προσωπική ταχυδρομική επιστολή για δωρεές ή για να διαφημίσουμε τις ερανικές μας εκδηλώσεις. Μπορείτε να ζητήσετε να μην λαβαίνετε αυτές τις πληροφορίες επικοινωνώντας με τον Αρμόδιο Υπάλληλο Μελών ή κάνοντας κλικ στο σύνδεσμο «Διαγραφή από αυτή τη λίστα» (unsubscribe from this list) στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.

Ποιοι άλλοι μπορούν να δουν τα στοιχεία σας;

Τα στοιχεία σας μπορεί να τα δει μόνο το προσωπικό που σχετίζεται με την υποστήριξή σας ή σε συγκεκριμένα προγράμματα που γίνονται μια φορά. Κοινοποιούμε τα προσωπικά σας στοιχεία μόνο με την άδειά σας ή αν μας υποχρεώνει ο νόμος, όπως σε περίπτωση έκτακτης ιατρικής ανάγκης. Δεν κοινοποιούμε οποιαδήποτε συλλεγμένα στοιχεία ή λίστες αλληλογραφίας με οργανισμούς του εξωτερικού.

Μπορείτε να εκφράσετε τη γνώμη σας για το τι συμβαίνει στα στοιχεία σας;

Μπορείτε να εκφράσετε τη γνώμη σας για το τι συμβαίνει στα στοιχεία σας. Βασιζόμαστε στα στοιχεία που μας δίνετε για να διασφαλίσουμε ότι λαβαίνετε τη σωστή υποστήριξη και πληροφορίες. Αν αποφασίσετε να μην μοιραστείτε μερικά από τα στοιχεία σας ή περιορίσετε την πρόσβασή μας στα αρχεία σας, αυτό είναι δικαίωμά σας. Αλλά μπορεί να επηρεάσει τη δυνατότητά μας να σας προσφέρουμε τις καλύτερες δυνατές υπηρεσίες. Μιλήστε μαζί μας εάν θέλετε να αλλάξετε ή να ακυρώσετε την άδειά σας.

Μπορείτε να έχετε πρόσβαση στα στοιχεία σας;

Ναι, έχετε το δικαίωμα να ζητήσετε πρόσβαση στα στοιχεία σας και να ζητήσετε τη διόρθωσή τους. Επικοινωνήστε με τον Αρμόδιο Υπάλληλο Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή τηλεφωνικά για να ζητήσετε πρόσβαση.

Επικοινωνία μαζί μας

Συμβουλευτική Γραμμή Φροντιστών: 1800 242 636
Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: privacyofficer@carersvictoria.org.au ή membership@carersvictoria.org.au

Για να υποβάλετε παράπονο σε εξωτερικό οργανισμό

Aged Care Complaints Commissioner (Επίτροπος Παραπόνων Φροντιστών Ηλικιωμένων)
1800 550 552 www.agedcarecomplaints.gov.au

Disability Services Commissioner (Επίτροπος Υπηρεσιών Αναπηρίας)
1800 677 342 TTY 1300 726 563 www.odsc.vic.gov.au

Mental Health Complaints Commissioner (Επίτροπος Παραπόνων Ψυχικής Υγείας)
1800 246 054 www.mhcc.vic.gov.au

Office of the Health Services Commissioner (Διεύθυνση του Επιτρόπου Υπηρεσιών Υγείας)
1300 582 113 www.health.vic.gov.au

Office of the Public Advocate (Διεύθυνση του Συνηγόρου του Πολίτη)
1300 309 337 TTY 1300 305 612 www.publicadvocate.vic.gov.au

Victorian Equal Opportunity & Human Rights Commission (Επιτροπή Ίσων Ευκαιριών και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων Βικτώριας)
1300 292 153 TTY 1300 289 621 www.humanrightscommission.vic.gov.au

Victorian Ombudsman (Διαμεσολαβητής Βικτώριας)
03 9613 6222 TTY 133 677 www.ombudsman.vic.gov.au

CARERS VICTORIA

Level 1, 37 Albert Street,
PO Box 2204
Footscray VIC 3011

Τηλέφωνο: 03 9396 9500

Φαξ: 03 9396 9555

Συμβουλευτική Γραμμή Φροντιστών: 1800 242 636

Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: reception@carersvictoria.org.au

Διαδίκτυο: www.carersvictoria.org.au

 /carersvictoria

 @carersvictoria

© Carers Victoria Inc. 2016

Αυτό το έντυπο αποτελεί πνευματική ιδιοκτησία. Εκτός από οποιαδήποτε χρήση ως επιτρέπεται σύμφωνα με το Νόμο Πνευματικών Δικαιωμάτων 1968, όλα τα άλλα δικαιώματα είναι κατοχυρωμένα.

Ο Οργανισμός Carers Victoria Inc (Carers Victoria) συστάθηκε βάσει του Νόμου Σύστασης Εταιρειών. Αριθμός Σύστασης Εταιρείας A0026274M ARBN 143 579 257

Ο Οργανισμός Carers Victoria υποστηρίζεται από το Υπουργείο Κοινωνικών Υπηρεσιών της Αυστραλιανής Κυβέρνησης. Για περισσότερες πληροφορίες επισκεφθείτε το www.dss.gov.au. Ο Οργανισμός Carers Victoria αναγνωρίζει την υποστήριξη της Κυβέρνησης Βικτώριας.