

Γραμμή ΔΡΑΣΗΣ Μακροχρόνιας Φροντίδας - Διευρυμένη Υπηρεσία (Long-Term Care ACTION Line - Expanded Service)

Νέα υπηρεσία για την ακρόαση ανησυχιών και παραπόνων από τους πελάτες της Community Care Access Centre (CCAC) - (Κέντρο Πρόσβασης στην Κοινωνική Φροντίδα- ΚΠΚΦ).

Πληροφορίες για πελάτες με παροχή φροντίδας κατ' οίκον.

Ε. Τι είναι η Γραμμή ΔΡΑΣΗΣ Μακροχρόνιας Φροντίδας;

Α. Η Γραμμή ΔΡΑΣΗΣ Μακροχρόνιας Φροντίδας καθιερώθηκε κυρίως για ενοίκους οίκων μακροχρόνιας φροντίδας για να αναφέρουν οποιοσδήποτε ανησυχίες έχουν σχετικά με τη φροντίδα τους και τις υπηρεσίες που παρέχονται από τον οίκο μακροχρόνιας φροντίδας.

Αρχίζοντας από την 1^η Μαΐου 2007, η Γραμμή ΔΡΑΣΗΣ Μακροχρόνιας Φροντίδας θα διευρυνθεί έτσι ώστε οι πελάτες που νοσηλεύονται κατ' οίκον, ή και άλλοι, όπως μέλη της οικογένειας, να μπορούν να καλέσουν σε αυτήν για οποιοσδήποτε ανησυχίες ή παράπονα έχουν σχετικά με τις υπηρεσίες φροντίδας ή και για το ΚΠΚΦ.

Ε. Για ποιού είδους προβλήματα μπορώ να καλέσω;

Α. Μπορείτε να καλέσετε σχετικά με οποιοδήποτε πρόβλημα, ή και ανησυχίες και παράπονα που μπορείτε να έχετε για τις υπηρεσίες φροντίδας κατ' οίκον ή για θέματα που αφορούν ένα ΚΠΚΦ.

Ε. Ποιος μπορεί να καλέσει τη Γραμμή ΔΡΑΣΗΣ Μακροχρόνιας Φροντίδας;

Α. Οποιοσδήποτε πελάτης του ΚΠΚΦ ή άλλο πρόσωπο το οποίο ανησυχεί για την ποιότητα των φροντίδων που ένας πελάτης του ΚΠΚΦ λαβαίνει μπορεί να καλέσει τη Γραμμή ΔΡΑΣΗΣ Μακροχρόνιας Φροντίδας.

Ε. Ποιος είναι ο αριθμός της Γραμμής ΔΡΑΣΗΣ Μακροχρόνιας Φροντίδας;

Α. 1-866-876-7658 ή ΤΤΥ 1-800-387-5559 για να μιλήσετε σχετικά με τις ανησυχίες ή τα παράπονά σας για τις υπηρεσίες φροντίδας κατ' οίκον ή για το ΚΠΚΦ.

Για όσους καλούν από εκτός του Οντάριο, μπορείτε να καλέσετε **(416) 326-6777 ή ΤΤΥ (416) 327-4282.**

Ε. Πρέπει να δώσω το όνομα και τη διεύθυνσή μου στο προσωπικό της Γραμμής ΔΡΑΣΗΣ Μακροχρόνιας Φροντίδας όταν καλέσω;

Α. Όχι. Ωστόσο, ο καλύτερος τρόπος απάντησης σε μια ανησυχία για φροντίδα κατ' οίκον ή για το ΚΠΚΦ είναι να γνωρίζουμε ποιο ΚΠΚΦ παρέχει τις υπηρεσίες φροντίδας κατ' οίκον και σε ποιον απευθύνονται οι υπηρεσίες.

Ε. Πώς το προσωπικό της Γραμμής ΔΡΑΣΗΣ Μακροχρόνιας Φροντίδας θα αντιμετωπίσει την ανησυχία μου;

Α. Το προσωπικό της Γραμμής ΔΡΑΣΗΣ Μακροχρόνιας Φροντίδας θα σας ζητήσει αν επικοινωνήσατε με το ΚΠΚΦ σχετικά με την ανησυχία σας. Εάν όχι, θα σας ζητήσουν την άδεια να ειδοποιήσουν το ΚΠΚΦ και το ΚΠΚΦ θα επικοινωνήσει μαζί σας για να συζητήσει τις ανησυχίες σας.

Ε. Τι είναι ένας Ανεξάρτητος Διαμεσολαβητής για τα Παράπονα (ΑΔΠ);

Α. Επιπλέον της αναφοράς της κλήσης σας προς το ΚΠΚΦ εκ μέρους της Γραμμής ΔΡΑΣΗΣ Μακροχρόνιας Φροντίδας, οι καλούντες μπορούν να επιλέξουν να μιλήσουν με έναν ΑΔΠ, ο οποίος θα αναλάβει περαιτέρω δράση σχετικά με τα παράπονά σας. Εάν αποφασίσετε να σας παραπέμψουν σε έναν ΑΔΠ, θα επικοινωνήσουν μαζί σας εντός 10 εργάσιμων ημερών. Με τη συγκατάθεσή σας ο ΑΔΠ μπορεί επίσης να επικοινωνήσει με το ΚΠΚΦ. Θα συνεργαστούν μαζί σας, και πιθανώς και με το ΚΠΚΦ για να αντιμετωπίσουν το θέμα σας.

Ε. Ποιος είναι ο σκοπός της διαδικασίας του ΑΔΠ;

Α. Η Γραμμή ΔΡΑΣΗΣ Μακροχρόνιας Φροντίδας και η διαδικασία του ΑΔΠ παρέχει ένα πρόσθετο μέσο στους πελάτες του ΚΠΚΦ για να καταστήσουν γνωστά τα παράπονά τους. Η επέκταση της Γραμμής ΔΡΑΣΗΣ Μακροχρόνιας Φροντίδας καθιερώθηκε για να συμπληρώνει και όχι να αντικαθιστά την υπάρχουσα επίσημη διαδικασία παραπόνων του ΚΠΚΦ. Το ΚΠΚΦ διατηρεί πάντοτε την ευθύνη να συνεργάζεται με τους πελάτες του για να επιλύσει οποιοδήποτε θέμα αντιμετωπίζουν. **Ε. Πώς μπορώ να επικοινωνήσω με έναν ΑΔΠ;**

Α. Οι πελάτες του ΚΠΚΦ που θέλουν να συνεργαστούν με έναν ΑΔΠ οφείλουν να καλέσουν τη Γραμμή ΔΡΑΣΗΣ Μακροχρόνιας Φροντίδας. Μετά από αίτησή σας, το προσωπικό της Γραμμής ΔΡΑΣΗΣ

Μακροχρόνιας Φροντίδας θα ζητήσουν από κάποιον ΑΔΠ να επικοινωνήσει μαζί σας. Με την συγκατάθεσή σας, ο ΑΔΠ μπορεί επίσης να επικοινωνήσει με το ΚΠΚΦ για να διευκολύνει τη διεκπεραίωση του θέματός σας.

Οι πελάτες που λαμβάνουν παροχή φροντίδας κατ' οίκον ενθαρρύνονται να συνεργαστούν αρχικά με το τοπικό ΚΠΚΦ στην επίλυση του προβλήματος πριν παραπεμφθούν σε έναν ΑΔΠ.

Για πρόσβαση στη Διευρυμένη Γραμμή ΔΡΑΣΗΣ Μακροχρόνιας Φροντίδας τηλεφωνήστε στο: 1-866-876-7658 ή 416-326-6777 (από εκτός του Οντάριο).

Για υπηρεσίες ΤΤΥ, καλέστε τον αριθμό 1-800-387-5559 ή 416-327-4282 (από εκτός του Οντάριο).

Μπορείτε επίσης να επισκεφθείτε την ιστοσελίδα του Υπουργείου Υγείας και της Μακροχρόνιας Φροντίδας στη διεύθυνση: www.moh.gov.on.ca.