

# Telefon Interwencyjny Długotrwałej Opieki - Rozszerzony serwis

(Long-Term Care ACTION Line - Expanded Service)

Nowy serwis dla wysłuchiwanie problemów i skarg klientów Lokalnych Ośrodków Dostępu do Opieki (Community Care Access Centre, CCAC).

**Informacje dla klientów korzystających z opieki domowej.**

**P. Co to jest Telefon Interwencyjny Długotrwałej Opieki (Long-Term Care ACTION Line)?**

**O.** Telefon Interwencyjny Długotrwałej Opieki został stworzony głównie dla osób mieszkających w domach długotrwałej opieki, aby mogły zgłaszać wszelkie problemy związane z opieką nad nimi oraz świadczeniami, z jakich korzystają w domu długotrwałej opieki.

Z dniem 1 maja 2007 r., serwis Telefonu Interwencyjnego Długotrwałej Opieki zostanie rozszerzony, aby klienci korzystający z opieki domowej lub inne osoby, takie jak członkowie rodzin, mogli dzwonić i zgłaszać wszelkie problemy i skargi dotyczące świadczeń opieki domowej i/lub CCAC.

**P. Jakie problemy mogę zgłaszać?**

**O.** Zgłaszać można wszelkie problemy, wnioski i/lub skargi dotyczące świadczeń

opieki domowej oraz wszelkie kwestie dotyczące CCAC.

**P. W jaki sposób pracownicy Telefonu Interwencyjnego Długotrwałej Opieki ACTION Line postarają się rozwiązać moje problemy?**

**O.** Pracownicy Telefonu ACTION line zapytają, czy zgłoszono ten problem do CCAC. Jeśli nie, poproszą o pozwolenie powiadomienia CCAC, a CCAC skontaktuje się z Państwem w celu omówienia problemu.

**P. Czy gdy zadzwonię muszę podać swoje nazwisko i adres pracownikom Telefonu Interwencyjnego Długotrwałej Opieki ACTION Line?**

**O.** Nie. Jednak najlepszym sposobem załatwienia problemu związanego z opieką domową lub CCAC będzie ustalenie, który CCAC zapewnia opiekę domową oraz kto ją otrzymuje.

**P. Co to jest Niezależny Pracownik ds. Skarg (Independent Complaints Facilitator, ICF)?**

**O.** Oprócz tego, że obsługa Telefonu Interwencyjnego Długotrwałej Opieki ACTION Line przekaze sprawę do CCAC, interesanci mogą porozmawiać z Niezależnym Pracownikiem ds. Skarg (ICF) aby omówić swoje problemy. Pracownicy ICF są rozmieszczeni na terenie całego Ontario i są przeszkoleni na okoliczność wysłuchiwanie skarg. Z tymi, którzy zdecydują się poprosić o skierowanie do pracownika ICF, skontaktują się oni telefonicznie w ciągu 10 dni roboczych. Za zgodą Państwa, pracownicy ICF mogą też skontaktować się z lokalną placówką CCAC. Będą współpracować z Państwem, oraz być może z CCAC, w celu rozwiązania problemu.

#### **P. Jaki jest zakres procedury ICF?**

**O.** Telefon Interwencyjny Długotrwałej Opieki ACTION Line oraz procedura ICF zapewnia klientom CCAC dodatkową możliwość wysłuchania ich skarg. Rozszerzenie Telefonu Interwencyjnego Długotrwałej Opieki ACTION Line ma na celu uzupełnienie, lecz nie zastąpienie, istniejącej oficjalnej procedury skarg CCAC. CCAC są nadal odpowiedzialne za współdziałanie ze swoimi klientami w celu rozwiązania wszelkich problemów klienta.

#### **P. Jak mogę dotrzeć do pracownika ICF?**

**O.** Klienci CCAC pragnący pracować z pracownikiem ICF muszą zadzwonić do Telefonu Interwencyjnego Długotrwałej Opieki ACTION Line. Na Państwa prośbę, pracownicy Telefonu Interwencyjnego ACTION Line powiadomią pracownika ICF, aby się z Państwem skontaktował. Za Państwa pozwoleniem, pracownik ICF może także skontaktować się z CCAC aby pomóc rozwiązać Państwa problemy.

Klientów opieki domowej zachęca się zawsze, aby w pierwszej kolejności starali się rozwiązywać swoje problemy wspólnie z

CCAC, zanim zostaną one skierowane do pracownika ICF.

**Aby skontaktować się z Telefonem Interwencyjnym Długotrwałej Opieki (Long-Term Care ACTION Line), proszę dzwonić:**

**1-866-876-7658 lub 416-326-6777  
(poza Ontario)**

**Serwis TTY dostępny jest pod numerem:  
1-800-387-5559 lub 416-327-4282  
(poza Ontario)**

**Można także odwiedzić stronę internetową Ministerstwa Zdrowia i Długotrwałej Opieki (Ministry of Health and Long-Term Care), adres:  
[www.moh.gov.on.ca](http://www.moh.gov.on.ca).**