

# Langzeitpflege-Sorgentelefon

## Erweiterter Service

(Long-Term Care ACTION Line - Expanded Service)

---

Ein neuer Dienst, der sich um die Sorgen und Beschwerden der Patienten des Regionalfürsorgezentrums (CCAC - Community Care Access Centre) kümmert.

### ***Informationen für die Heimpflegepatienten.***

#### **F. Worum handelt es sich bei dem Langzeitpflege-Sorgentelefon (Long-Term Care ACTION Line)?**

A. Das Langzeitpflege-Sorgentelefon wurde hauptsächlich für Patienten in Langzeit-Pflegeheimen eingerichtet, damit sie ihre Belange hinsichtlich ihrer Pflege und der vom Pflegeheim gebotenen Dienstleistungen Ausdruck verschaffen können.

Das Langzeitpflege-Sorgentelefon wird ab dem 1. Mai 2007 ausgeweitet, so dass Heimpflege-Patienten, oder auch andere, so z. B. Familienmitglieder, mit ihren Belangen oder Beschwerden, die sie hinsichtlich der Heimpflegedienste und/oder die CCAC haben, anrufen können.

#### **F. Mit welcher Art von Problemen kann ich anrufen?**

A. Sie können mit jeglichen Problemen, Belangen und/oder Beschwerden anrufen, die Sie hinsichtlich der Heimpflegedienste haben oder wegen etwaiger Probleme, die Sie mit einem CCAC haben.

#### **F. Wie wird das Personal des Langzeitpflege-Sorgentelefon Ihr Problem angehen?**

A. Das Personal des Langzeitpflege-Sorgentelefon wird fragen, ob das CCAC hinsichtlich Ihrer Probleme kontaktiert worden ist. Wenn dies nicht der Fall ist, werden Sie um Erlaubnis gebeten, das CCAC zu benachrichtigen und das CCAC wird sich mit Ihnen in Verbindung setzen, um Ihr Anliegen mit Ihnen zu besprechen.

#### **F. Muss ich dem Personal des Langzeitpflege-Sorgentelefon meinen Namen und meine Adresse mitteilen, wenn ich anrufe?**

A. Nein. Allerdings kann man Heimpflege- oder CCAC-Probleme am Besten angehen, wenn man weiß, welches CCAC-Zentrum die Heimpflegedienste liefert und für wen.

**F. Worum handelt es sich bei den Ombudsleuten (ICF - Independent Complaints Facilitators)?**

**A.** Zusätzlich zum Langzeitpflege-Sorgentelefon, das Ihren Anruf an das CCAC weiterleitet, haben Anrufer die Möglichkeit, mit den Ombudsleuten (ICF) über ihre Probleme zu sprechen. Ombudsleute (ICF) finden sich über ganz Ontario verstreut und sind darin geschult, sich Ihre Anliegen anzuhören. Falls Sie sich dazu entschließen, sich an die Ombudsleute (ICF) weiterleiten zu lassen, nehmen diese innerhalb von 10 Arbeitstagen telefonisch mit Ihnen Kontakt auf. Mit Ihrem Einverständnis wenden sich die Ombudsleute (ICF) unter Umständen auch an Ihr CCAC. Sie arbeiten mit Ihnen und möglicherweise dem CCAC zusammen, um Ihre Anliegen zu beheben.

**F. Was ist alles in der Verfahrensweise der Ombudsleute (ICF) enthalten?**

**A.** Das Langzeitpflege-Sorgentelefon und die Verfahrensweise der Ombudsleute (ICF) bieten einen zusätzlichen Weg für CCAC-Patienten, um ihren Beschwerden Gehör zu verleihen. Die Erweiterung des Langzeitpflege-Sorgentelefons ist geschaffen worden, um das vorhandene formelle CCAC-Beschwerdeverfahren zu ergänzen, nicht aber, es zu ersetzen. Die CCACs sind auch weiterhin dafür verantwortlich, mit Ihren Patienten zusammenzuarbeiten, um etwaige Probleme, die der Patient hat, zu beseitigen.

**F. Wie kann ich die Ombudsleute (ICF) erreichen?**

**A.** CCAC-Patienten, die mit den Ombudsleuten (ICF) zusammenarbeiten wollen, müssen das Langzeitpflege-Sorgentelefon anrufen. Auf Ihre Bitte hin sorgt das Personal des Langzeitpflege-Sorgentelefons dafür, dass die

Ombudsleute (ICF) mit Ihnen Kontakt aufnehmen. Mit Ihrem Einverständnis können die Ombudsleute (ICF) auch mit Ihrem CCAC Kontakt aufnehmen, um Ihre Anliegen zu beheben.

Heimpflegepatienten werden immer ermutigt, zuerst mit Ihrem CCAC vor Ort zusammen zu arbeiten, um die Anliegen zu beheben, bevor selbige an Ombudsleute (ICF) weitergeleitet wird.

**Rufen Sie, um das erweiterte Langzeitpflege-Sorgentelefon zu erreichen, bitte die folgende Nummer an:**

**1-866-876-7658 oder 416-326-6777  
(außerhalb von Ontario)**

**Für TTY-Dienste, rufen Sie bitte die folgende Nummer an: 1-800-387-5559 oder 416-327-4282  
(außerhalb von Ontario)**

**Man kann aber auch unter der folgenden Adresse die Langzeitpflege-Website des Gesundheitsministeriums (Ministry of Health) besuchen: [www.moh.gov.on.ca](http://www.moh.gov.on.ca).**