



Die Ombudsman



A retirement lifestyle
ensuring peace of mind

'n Aftreeleefstyl met gemoedsrus

Wat is 'n Ombudsman?

In hierdie verband is 'n Ombudsman 'n onafhanklike gesag wat die regte van inwoners van Trans-50 bevorder. Die Ombudsman is verantwoordelik vir die ondersoek van klagtes of voorstelle wat deur enige inwoner of inwoner verteenwoordiger gemaak word. Haar taak is om terugvoer te gee en voorstelle te maak aan die relevante betrokkenes ten opsigte van die uitkoms van die ondersoek.

Die Ombudsman voorsien inligting aan alle betrokkenes van die organisasie. Sy maak aanbevelings ten opsigte van internasionaal aanvaarde standaarde met betrekking tot lewenskwaliteit en die regte van Trans-50 inwoners, soos bepaal deur die huidige wetgewing in Suid-Afrika.

Die Ombudsman poog om die lewenskwaliteit van die inwoners van Trans-50 oorde te verhoog in oorleg met inwoners, familieledes, vriende, ledes van die gemeenskap, sowel as die publiek en privaat agentskappe.

Wie maak gebruik van die Ombudsman?

- Inwoners van enige van die Trans-50 oorde.
- Familieledes en vriende wat betrokke is by 'n inwoner van Trans-50.





Pat Lindgren

Wie is u Ombudsman?

Nadat ons totsiens gesê het aan ons vorige Ombudsman, Jaco Hoffman, het verteenwoordigers van Trans-50 se inwoners, Pat Lindgren, as die nuwe Ombudsman vir Trans-50 aangestel.

Pat is in Kaapstad gebore en getoë. Haar werk met ouerwordende persone strek oor baie jare. Aanvanklik was dit deur die uitreiking na ouerwordende persone in kerkverband. In 1997 koördineer en stig sy die eerste Suid-Afrikaanse telefoonhulplyn - HEAL (Halt Elder Abuse Line).

Pat is tans Direkteur van “Action on Elder Abuse SA” en dien as ’n lid van die tussentydse Raad van Direkteure vir die “SA Older Persons Forum” en is Suid-Afrika se verteenwoordiger vir die “International Network for the Prevention of Elder Abuse (INPEA)”. Haar werk sluit die werf van stemme in, asook om voorleggings aangaande kwessies en wetgewing wat ouerwordende persone aangaan, te maak.

Pat is getroud en is die trotse ma van drie kinders en ouma van drie.

Wat doen die Ombudsman program vir u?

- Ontvang en doen ondersoek namens u, en probeer oplossings vind aangaande enige bekommernisse of klagtes.
- Verseker die begrip en beskerming van u regte.
- Beskerm u privaatheid en reg tot vertroulikheid.
- Verskaf inligting en maak verwysings met betrekking tot versorgingsprogramme en fasiliteite.
- Identifiseer en poog om enige tekortkomings in die verskaffing van dienste deur die oord, Trans-50, die Suid-Afrikaanse Regering en/of die gemeenskap te herstel.
- Maak voorstelle vir die verbetering van regulasies.
- Bevorder die hoogste standaarde in terme van die kwaliteit van leefstyl, versorgingsprogramme en dienste.

Ombudsman dienste is vertroulik en gratis!

Watter tipe klagtes word behartig?

- Probleme wat betrekking het op inwoners se regte.
- Sisteem probleme - bv. verlies aan voldoende kommunikasie.
- Kontrakbreuk.
- Uitbuitery of moontlike uitbuitery.
- Mishandeling van enige aard deur mede-inwoners, personeel van die oord of familieledede van die inwoner.
- Ontevredenheid met die kwaliteit van versorging of behandeling.

“Ombudsman” is ‘n Sweedse woord wat beteken burger verteenwoordiger of advokaat.

Hoe om die klagte in te dien?

- Per brief, deur besonderhede van die klagte te beskryf en te faks aan die faksnommer hieronder.
- Telefonies.
- Elektronies per e-pos.
- Waar moontlik, persoonlik die klagte in te dien.

Faks, telefoon en e-pos fasiliteite is by al ons oorde beskikbaar.

Waar om die klagte in te dien?

Daar is verskeie opsies beskikbaar wanneer u 'n klagte wil indien. U kan die volgende oorweeg:

- Deur u verkose inwoner verteenwoordiger, bv. Voorsitter van die Huiskomitee of Bestuurskomitee,

OF

- Direk by die Ombudsman:

Mev. Pat Lindgren

Tel: (021) 424 0574

Faks: (021) 426 5530

Sel No: 083 274 6620

E-pos: pat@actiononelderabusesa.co.za



Wat om te oorweeg voordat u die Ombudsman nader

U is altyd baie welkom om die Ombudsman dadelik te kontak, maar word vriendelik versoek om die volgende aanbevelings te oorweeg:

- Maak gebruik van die oord se klagte of griewe prosedure. Indien moontlik, probeer eers om die klagte deur u sentrum se normale prosedure op te los.
- Wees voorbereid. Sorg dat u klagte op skrif so feitlik moontlik uiteengesit is.

Kostes vir die indiening van 'n klagte

- Die klaer is verantwoordelik vir die aanvanklike onkoste van die telefoon-oproep, faks, e-pos, posseëls, ens.
- Alle kostes wat voortspruit uit 'n klagte wat ingedien word, sowel as die ondersoek daarna, is vir die rekening van Tran-50.

