

# «Του κλότσου και του μπάτσου» Οι παππούδες και οι γιαγιάδες...

20 τοις εκατό αυξήθηκαν φέτος οι καταγγελίες στον τομέα της φροντίδας ηλικιωμένων

**Τ**ο μόνο που ήθελε η ηλικιωμένη ένοικος στη μονάδα φροντίδας ήταν να κάνει ένα ντους όταν έπαυσε από ακράτεια, αλλά το προσωπικό της μονάδας δεν μπορούσε να την καταλάβει λόγω δυσκολιών στην ομιλία. Η γυναίκα είχε τρία αιτήματα – το ένα ήταν πολύ απλό: προτιμούσε να της σερβίρουν το φαγητό της ζεστό αλλά με λιγότερη σάλτσα. Πιο σοβαρό το δεύτερο: ήθελε να την κάνει το προσωπικό ένα πλήρες ντους εφόσον είχε ακράτεια. Και, τέλος, ήθελε να τη μεταφέρουν πιο συχνά στο κρεβάτι της για να νιώθει άνετα. Οι δυσκολίες που αντιμετώπιζε με την ακοή και την ομιλία σήμαιναν ότι το προσωπικό δεν καταλάβαινε όταν προσπαθούσε να ζητήσει αυτές τις τρεις αλλαγές.

Ο γιος της προσέγγισε την Επίτροπο Παραπόνων για τη Φροντίδα Ηλικιωμένων, η οποία διερεύνησε την υπόθεση και πρότεινε τη λύση – ένας πίνακας με φωτογραφίες που απεικονίζουν τις ανάγκες των ηλικιωμένων, όπως το ντους και η τουαλέτα, και τις οποίες η γυναίκα μπορούσε να δείξει αντί να

προσπαθεί να μιλήσει ήταν η απάντηση στο έλλειμμα επικοινωνίας. Η γυναίκα και ο γιος της δήλωσαν ότι αυτό βελτίωσε την ποιότητα της ζωής της. Η μονάδα φροντίδας ηλικιωμένων αναγνώρισε ότι δεν είχε κάνει αρκετά για να τη φροντίσει και κάλεσε ειδικούς για να αναθεωρήσει τις υπηρεσίες που παρέχονται στη γυναίκα.

## Τα παράπονα αυξήθηκαν κατά 20% φέτος

Το περιστατικό είναι ένα από τα 4.713 παράπονα που έλαβε η Επίτροπος Παραπόνων κατά το προηγούμενο οικονομικό έτος. Ο αριθμός αυτός φέτος έχει αυξηθεί κατά 20%, αλλά η Επίτροπος Rae Lamb εξέφρασε την ικανοποίησή της, λέγοντας ότι ήταν ένα μεγάλο βήμα, επειδή σημαίνει ότι περισσότεροι άνθρωποι γνωρίζουν για την υπηρεσία και θεωρούν ότι μπορούν να εκφράσουν τις ανησυχίες τους.

«Δεν θεωρώ ότι η αύξηση των συνολικών καταγγελιών σε εμάς δείχνει επιδείνωση των προτύπων περίθαλψης» ανέφερε. «Βέβαια, βλέπουμε και περι-

πτώσεις όπου η φροντίδα ή η παροχή πληροφοριών και η επικοινωνία με τους αποδέκτες των υπηρεσιών φροντίδας και τις οικογένειές τους είναι ελλειμματικές. Όμως υπάρχουν άνθρωποι που πρέπει να παραπονεθούν και δεν το κάνουν».

Ωστόσο, υποστήριξε ότι πρέπει να λάβει κανείς υπόψη του πως, παράλληλα με την αύξηση των καταγγελιών, πάνω από ένα εκατομμύριο ηλικιωμένοι έλαβαν υπηρεσίες φροντίδας –κυρίως στα σπίτια τους– και ο αριθμός αυτός αυξάνεται. Οι περισσότερες καταγγελίες (78%) αφορούσαν άτομα σε μονάδες φροντίδας. Τα πιο συνηθισμένα ζητήματα αφορούσαν τον τρόπο διαχείρισης και χορήγησης φαρμάκων, ακολουθούμενα από μέτρα πρόληψης πτώσεων ή τη βοήθεια που παρέχεται προς ηλικιωμένους που έχουν πέσει. Το τρίτο συνηθέστερο παράπονο αφορά την προσωπική ή στοματική υγιεινή.

## «Είναι καλό να διαμαρτύρονται»

Ο υπουργός Φροντίδας Ηλικιωμένων

κ. Ken Wyatt εξέφρασε την ικανοποίησή του για τον αυξημένο αριθμό παραπόνων που έφτασαν στην Επίτροπο. «Σε έναν τέλειο κόσμο δεν θα υπήρχε καμία ανάγκη» για Επίτροπο Παραπόνων για τη Φροντίδα Ηλικιωμένων, είπε.

Ωστόσο, δήλωσε ότι η θέση του καθιστά εκείνον υπεύθυνο, «επειδή κάθε ηλικιωμένος Αυστραλός που χρειάζεται υπηρεσίες φροντίδας αξίζει μια ποιοτική υπηρεσία που να είναι ασφαλής και να ανταποκρίνεται στις ατομικές απαιτήσεις του καθενός».

Η κυβέρνηση χρηματοδοτεί με 17 εκατομμύρια δολάρια ετησίως την υπηρεσία παραπόνων και τη λειτουργία μιας εκπαιδευτικής υπηρεσίας για ομάδες ενδιαφερομένων και παρόχους υπηρεσιών φροντίδας.

«Οι άνθρωποι πρέπει να γνωρίζουν ότι είναι καλό να διαμαρτύρονται» δήλωσε η κ. Lamb «και ότι όταν τα πράγματα πάνε στραβά, η καταγγελία μπορεί να οδηγήσει στη βελτίωση των υπηρεσιών φροντίδας».

ΠΟΤΕ ΘΑ ΑΚΟΥΣΤΕΙ ΤΟ ΚΑΝΟΝΙ...

## Υπερτιμημένες κατά 30% οι τιμές των κατοικιών στις μεγαλύτερες πόλεις της Αυστραλίας

Οι τιμές των κατοικιών στις δύο μεγαλύτερες πόλεις της Αυστραλίας είναι υπερτιμημένες κατά 25-30%, σύμφωνα με επιφανή οικονομολόγο, αλλά η πώση που αναμένεται είναι μόνο 10%. Για να καταλήξει σε αυτό το συμπέρασμα, ο Paul Dales από την Capital Economics έχει υπολογίσει την αξία που θα έπρεπε να είχαν τα σπίτια – πολλοί αναλυτές, για να καθορίσουν εάν η ακίνητη περιουσία είναι υπερτιμημένη, εξετάζουν την αναλογία που έχουν οι δείκτες τιμών κατοικίας προς τα έσοδα.

Υπό αυτό το πρίσμα, ο κ. Dales δήλωσε ότι οι τιμές των κατοικιών στην Αυστραλία θα πρέπει να μειωθούν κατά 38% κατά μέσο όρο για να επιστρέψουν στην εύλογη αξία τους – κάτι που είναι χειρότερο κι από τη βουτιά του 30% που σημείωσαν οι τιμές των αμερικανικών ακινήτων κατά τη διάρκεια της παγκόσμιας χρηματοπιστωτικής κρίσης.

Ωστόσο, σημείωσε ότι το κριτήριο αυτό δεν λαμβάνει υπόψη τα μακροπρόθεσμα χαμηλότερα επιτόκια και, επομένως, το μεγαλύτερο χρηματικό ποσό που είναι σε θέση να δανειζεται ο κόσμος, όπως και το ότι οι αποδόσεις που αναμένουν να έχουν οι επενδυτές από τα ενοίκια είναι χαμηλότερες. Όταν συνυπολογιστούν και αυτοί οι παράγοντες, τότε η υπερτίμηση των κατοικιών φαίνεται να είναι μικρότερη. Ωστόσο, αυτό δεν σημαίνει ότι τα νέα είναι καλά.

Ο σημερινός δείκτης HPE (εύλογη αξία προς έσοδα) σε εθνικό επίπεδο είναι 5,8, πράγμα που σημαίνει ότι οι τιμές των ακινήτων θα πρέπει να μειωθούν κατά μέσο όρο κατά 20% για να επανέλθουν στα επίπεδα που κινούνταν πάντα η εύλογη

αξία τους. Τα πράγματα είναι πολύ χειρότερα στο Σίδνεϊ και στη Μελβούρνη, όπου η αναλογία του δείκτη HPE είναι περίπου 7 και 6,5 αντίστοιχα – αυτό σημαίνει ότι στο Σίδνεϊ οι τιμές πρέπει να πέσουν περίπου κατά 30% και στη Μελβούρνη περισσότερο από 25%.

## Οι τιμές θα πέσουν όταν η Τράπεζα της Αυστραλίας (RBA) ανεβάσει τα επιτόκια: Dales

«Η άποψή μας είναι ότι οι τιμές στο Σίδνεϊ και στη Μελβούρνη θα παραμείνουν σε γενικές γραμμές σταθερές ή θα υποχωρήσουν πολύ λίγο κατά τα επόμενα δύο χρόνια και ότι δεν θα μειωθούν σημαντικά έως ότου η RBA αρχίσει να αυξάνει τα επιτόκια, κάτι που μπορεί να μη συμβεί καθόλου μέχρι τα τέλη του 2019» σημειώνει στην έκθεσή του ο κ. Dales. «Από κει και μετά, οι τιμές και στις δύο πόλεις μπορεί να πέσουν κατά περίπου 10%». Το γιατί αγορές υπερτιμημένες κατά 25-30% θα δουν μια μείωση τιμών μόνο κατά 10% δεν εξηγείται σε αυτή την έκθεση, αλλά ο κ. Dales υπόσχεται ότι σύντομα θα υπάρξει και επόμενη ανάλυση.

«Αυτό που συμβαίνει με τις τιμές σε αυτές τις πόλεις θα καταλήξει και σε μελλοντικές αλλαγές όσον αφορά τα κριτήρια δανειοδότησης, θα γίνουν αλλαγές στη ζήτηση, τόσο την εγχώρια όσο και του εξωτερικού, και θα επηρεαστεί και ο βαθμός στον οποίο προσαρμόζονται τα κριτήρια δανειοδότησης τα τελευταία δέκα χρόνια» παρατήρησε. «Αυτά είναι ζητήματα με τα οποία θα ασχοληθούμε πιο λεπτομερώς στο προσεχές μέλλον».

Όσον αφορά τα κριτήρια δανειοδότησης, μια πρό-



σοφική έρευνα από την επενδυτική τράπεζα UBS παρέχει στοιχεία σύμφωνα με τα οποία η κατάσταση τα τελευταία χρόνια δεν έχει βελτιωθεί, παρά το ότι οι ρυθμιστικές αρχές των τραπεζών έχουν καταστείλει τις επικίνδυνες πρακτικές δανειοδότησης. Η μελέτη της UBS διαπίστωσε ότι μέχρι και το ένα τρίτο των νέων ενυπόθηκων δανείων βασίζονταν σε ψευδείς ή ανακριβείς πληροφορίες – που ισοδυναμούν με περίπου 500 δισεκατομμύρια δολάρια σε στεγαστικά δάνεια.

## Έξω από το Σίδνεϊ και τη Μελβούρνη οι τιμές είναι σχεδόν οι πραγματικές

Τα καλά νέα για όσους βρίσκονται εκτός Σίδνεϊ και Μελβούρνης είναι ότι τα χειρότερα προβλήματα φαίνεται να περιορίζονται στις δύο μεγαλύτερες πόλεις της Αυστραλίας.

«Η ανάλυσή μας δείχνει ότι, ενώ η στέγασση είναι υπερτιμημένη σε όλες σχεδόν τις πόλεις, δεν είναι τόσο υπερτιμημένη όσο υπολογίζουν ορισμένοι αναλυτές και οι κίνδυνοι επικεντρώνονται στο Σίδνεϊ και τη Μελβούρνη» δήλωσε ο κ. Dales. Όπως είπε, οι τιμές των κατοικιών θα πρέπει να μειωθούν κατά 5-10% στο Χόμπαρτ και το Μπρίσμπεϊν, και περίπου κατά 5% στην Καμπέρα και την Αδελαΐδα για να επανέλθουν σε πιο φυσιολογικά επίπεδα.

Ωστόσο, τα τελευταία χρόνια το Περθ είδε τις τιμές των κατοικιών του να υποχωρούν στην εύλογη αξία τους, σύμφωνα με τον κ. Dales, ενώ την ίδια στιγμή στο Ντάρβουιν τα σπίτια έχουν υποτιμηθεί κατά 5%.