



# Djelatnici u skrbi za starije

## Vaš glas u poboljšanju skrbi za starije osobe

**U ovom informativnom listu se objašnjava kako Komisija za kvalitetu i sigurnost skrbi za starije osobe (Komisija) surađuje sa i daje potporu djelatnicima u skrbi za starije osobe.**

### Kada ste zabrinuti u vezi nečega

Vaš glas je ključan u osiguravanju da osobe koje primaju skrb za starije budu sigurne i dobro.

Ako ste zabrinuti u vezi načina na koji se postupa s nekom osobom ili u vezi skrbi koju ta soba prima, važno je da nekog obavijestite o tome. Komisija može pomoći. Mi dajemo potporu osobama da iskažu svoju zabrinutost u vezi skrbi za starije.

#### Zaštita za vas

Ako imate informaciju o nekom ozbiljnom problemu u skrbi za starije, po zakonu o skrbi za starije osobe postoje zaštitne mjere koje bi vam mogle biti na raspolaganju. Ako želite saznati o tim zaštitnim mjerama, kontaktirajte nas na 1800 951 822 (besplatan poziv) ili nazovite svoj sindikat.

Kada svoje informacije dijelite s nama, to možete uraditi:

- **Anonimno:** ne morate nam dati svoje ime.
- **Povjerljivo:** date nam svoje ime, ali ga mi ne otkrijemo nikom drugom.
- **Otvoreno:** date nam svoje ime i mi ga možemo podijeliti s drugima.

Molimo recite nam koja od tih opcija je najbolja za vas.

Možda biste htjeli s nama porazgovarati:

- o tome kako se postupa s nekom starijom osobom
- o tome kako su stvari čiste
- o problemima s osobljem – kao što su broj članova osoblja ili njihovo iskustvo
- o odgovornosti pružatelja skrbi po zakonu o skrbi za starije.

Razgovor s nama pomoći u poboljšanju kvalitete i sigurnosti skrbi za starije osobe u Australiji. Ona vam također može dati potporu u radu s vašim poslodavcem kako bi se osiguralo da oni izvršavaju svoje obaveze kao pružatelji skrbi za starije.

S nama možete podijeliti informacije o tome što vas brine u vezi vašeg poslodavca ili djelatnika u vašoj službi pružanja skrbi starijim osobama.

### Kako nas možete kontaktirati

Možete nas kontaktirati:

- **Telefonom:** 1800 951 822 (besplatan poziv)
- **Email:** [info@agedcarequality.gov.au](mailto:info@agedcarequality.gov.au)
- **Ispunjavanjem [online kontakt obrasca](#)**
- **Napišite nam pismo:** Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819, u glavnom gradu države ili teritorija gdje živite.
- **Ulaganjem prigovora:** (otvoreno, povjerljivo ili anonimno) tako:
  - što ćete nas nazvati na 1800 951 822
  - pošaljite nam pismo ili email kao što smo već gore naveli
  - ispunite naš [obrazac za prigovor na web stranici](#).

- **Porazgovarajte s našim procjeniteljima kvalitete** kada posjete vaše radno mjesto. Naši procjenitelji kvalitete razgovaraju s osobama koje primaju skrb za starije i njihovim zastupnicima kako bi razumjeli kako učinkovito pružatelj usluga obavlja svoju uslugu. Oni također provjeravaju dokumentaciju i intervjuiraju osoblje u potporu svojih procjena. Za obavljanje takvih razgovora služba mora osigurati privatni prostor gdje je to moguće. S nama možete popričati kada smo u posjeti vašoj službi ili u neko drugo vrijeme. Ako vam je neugodno popričati s našim procjeniteljima kvalitete kada ste na poslu, možete nas nazvati i zatražiti da razgovor obavite negdje izvan radnog mjesta – bilo licem u lice ili preko telefona.
- **Podnošenje prijave po Shemi o reagiranju na ozbiljan incident (Serious Incident Response Scheme (SIRS))** preko [portala My Aged Care](#), ako je to dio vaše uloge i vaših dužnosti. Ako niste upoznati sa SIRS-om, zatražite od vašeg pružatelja usluga informacije o tome, kao i obuku. Daljnje informacije su dostupne na [Commission's website](#).

## Trebate tumača?

Ako vam je poteban tumač da s nama porazgovarate, molimo nazovite Službu za prevođenje i tumačenje (Translating and Interpreter Service) na **131 450** i zamolite ih da vam nazovu Komisiju za kvalitetu i sigurnost skrbi za starije osobe.

## Što se događa kada nas kontaktirate

Kada nas kontaktirate kako biste uložili prigovor ili iznijeli što vas zabrinjava, mi ćemo:

- saslušati što vas brine
- prodiskutirati o tome kakav ishod želite
- objasniti što mi radimo i kako možemo pomoći u
- pronalaženju rješenja što je god moguće prije
- tamo gdje to možemo, priopćiti vam ishod po završetku ovog postupka ako ste to zatražili.

Ako vam mi ne možemo pomoći, dat ćem vam savjet kome se obratiti za dotični problem.

Kontaktiranje nas u vezi vaših briga ne zadovoljava niti zamjenjuje obavezne uvjete prijavljivanja po Nacionalnom zakonu o uredbama zdravstvenih djelatnika (Health Practitioner Regulation National Law). Ako ste registrirani zdravstveni djelatnik, ili zapošljavate nekog registriranog zdravstvenog djelatnika, trebate se referirati na Australsku regulatornu agenciju za zdravstvene djelatnike (Ahpra) za obavezne dužnosti prijavljivanja. Posjetite [Ahpra's website](#) za više informacija.

## Što radimo s informacijama koje dobijemo u vezi zabrinutosti oko ponašanja nekog djelatnika skrbi za starije

U Kodeksu ponašanja u skrbi o starijim osobama opisano je kako se pružatelji usluga skrbi za starije, njihovi upravitelji (na primjer, članovi odbora) i djelatnici (uključujući i dragovoljce) moraju ponašati i ophoditi se prema osobama koje primaju usluge skrbi za starije.

Povremeno primimo informacije kojima se iskazuje zabrinutost da se netko ne ponaša ili se ne ophodi prema drugima u skladu s Kodeksom ponašanja. Možemo također zaprimiti i informaciju da neka osoba koja pruža skrb za starije nije prikladna za rad u skrbi za starije osobe.

Nakon što primimo informaciju, mi:

### • Izvršimo procjenu

Naš je fokus na sigurnosti, dostojanstvu i kvaliteti skrbi za starije Australce. Mi ćemo procijeniti informaciju koju imamo, a možemo zatražiti i dodatne informacije kako bismo u potpunosti mogli razumjeti:

- dotičnu situaciju
- rizik za dotičnu stariju osobu
- kako najbolje reagirati.

## • Reakcija na problem

Kako mi reagiramo uvijek ovisi o tome koliko su ozbiljni rizici po osobe koje primaju skrb za starije. Mi nastojimo pronaći najbolji način kako bi se osiguralo da pružatelji usluga i njihovo osoblje rade u skladu s Kodeksom i da ispunjavaju svoje druge obveze. To uključuje kako brzo te osobe trebaju reagirati.

Mi možemo:

- prodiskutirati o dotičnom problemu s pružateljem usluga ili članom osoblja
- provesti istragu
- pobrinuti se da pružatelj usluga poduzme radnje kako bi se smanjio rizik.

Ako pronađemo da je pružatelj usluga ili neka osoba prekršila Kodeks, možemo poduzeti daljnje radnje vezano za pridržavanje Kodeksa.

Kako sakupljamo i kako postupamo s osobnim informacijama objašnjeno je u *Zakonu iz 2018. o Komisiji za kvalitetu i sigurnost skrbi za starije* kao i u Pravilniku Komisije za kvalitetu i sigurnost skrbi za starije iz 2018. godine.

## Kako štitimo vaša prava

Mi poštujemo vaša prava kao djelatnika u skrbi za starije. Ako primimo neku informaciju o vama koja će kod nas pobuditi izvjesna pitanja ili zabrinutost, prije nego što donesemo bilo kakvu odluku koja utječe na vaša prava, mi ćemo:

- vam dati do znanja da smo zaprimili informacije u vezi vas
- vam pomoći da razumijete što se navodi u tim informacijama koje smo primili
- dati šansu da nam postavite bilo kakvo pitanje ili da nam date bilo kakve druge informacije
- vam dati šansu da se i vas čuje i da odgovorite na bilo kakve negativne informacije prije nego što donesemo svoju odluku.

Prosinac 2023

Ako niste zadovoljni s našom odlukom ili samim postupkom, možete zatražiti reviziju.

Ako i dalje ne budete zadovoljni s time kako smo postupali s informacijama o vama, možete uložiti prigovor:

- preko naše [Make a complaint \(Uložite prigovor\)](#) internet stranice
- ili nas nazvati telefonom na **1800 951 822**.

S vašim prigovorom ćemo postupati objektivno i nepristrano, u skladu s našim zakonskim obvezama.

Pročitajte naš informativni list za djelatnike u skrbi za starije o tome kako mi primjenjujemo [proceduralnu pravičnost](#) po Kodeksu ponašanja i Regulatornom biltenu kod [postupka revizije](#) za više informacija.

## Kada ćemo vas kontaktirati?

Možemo vas kontaktirati:

- da nam pomognete riješiti neki prigovor ili procijeniti neki ozbiljan predmet
- ako nas bude zabrinjavalo da vaše ponašanje ne zadovoljava standarde ponašanja i ophođenja prema osobama koje primaju skrb kako je navedeno u Kodeksu ponašanja.

## Kako štitimo vaše osobne informacije

Nećemo dijeliti vaše osobne informacije s nijednom drugom osobom ili organizacijom osim ako:

- nam vi ne date svoj pristanak
- je to ovlašteno ili se traži po zakonu
- to zadovoljava jedan od drugih izuzetaka Australskih načela privatnosti.

Pročitajte naš obrazac [Obavijest o prikupljanju informacija \(Notice of Collection\)](#) za više pojedinosti.



**Nazovite**

1800 951 822



**Web**

[agedcarequality.gov.au](http://agedcarequality.gov.au)



**Pišite na**

Aged Care Quality and Safety Commission  
GPO Box 9819, u glavnom gradu vaše države ili teritorija