



# Радници за негу старијих особа

## Ваш глас за побољшање неге старијих особа

У овом информативном листу се објашњава како Комисија за квалитет и безбедност неге старијих особа (Комисија) сарађује и даје подршку радницима за негу старијих особа.

### Када вас нешто забрињава

Ваш глас је кључан да би се осигурало да људи којима се пружа нега за старије особе буду безбедни и да им је добро.

Ако вас забрињава начин на који се неко третира или нега која се тој особи пружа, важно је да то кажете некоме. Комисија може да помогне. Ми подржавамо да људи изразе забринутост око неге старијих особа.

#### Ваша заштита

Ако имате информације о неком озбиљном питању у вези неге старијих особа, у закону о нези старијих особа постоји заштита која вам може бити доступна. Ако вам требају информације о тој заштити, јавите нам се на 1800 951 822 (бесплатни позиви) или се јавите вашем синдикату (union).

Када нам дајете информације, ви то можете да учините:

- **Анонимно:** не морате да нам дате ваше име.
- **У поверењу:** ви нам дајете ваше име, али га ми не откривамо никоме.
- **Отворено:** ви нам дајете ваше име и ми можемо да га откријемо другима.

Молимо вас да нам кажете која опција вам највише одговара.

Могли бисте да разговарате са нама о:

- како се поступа према некој старијој особи
- колико су ствари чисте
- питањима у вези особља - на пример, број или искуство особља
- одговорности даваоца услуга према закону о нези старијих особа.

Разговор са нама може да помогне да се побољша квалитет и безбедност неге старијих особа у Аустралији. Такође може да вас подржи да сарађујете са вашим послодавцем, да би се осигурало да послодавац испуњава његове обавезе као даваоца неге за старије особе.

Можете да са нама делите информације о проблемима које имате са вашим послодавцима/или са радницима у вашој служби за негу старијих особа.

### Како можете да контактирате са нама

Можете да нас контактирате:

- **На телефон:** 1800 951 822 (бесплатни позиви)
- **На мејл:** [info@agedcarequality.gov.au](mailto:info@agedcarequality.gov.au)
- **Попуњавајући онлајн образац за контакте**
- **Писмом на адресу:** Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819, у главном граду ваше државе/територије.
- **Подношење жалбе:** (отворено, у поверењу или анонимно):
  - на телефон 1800 951 822
  - шаљући писмо или мејл како је горе наведено
  - попуњавајући наш [образац за жалбе на веб-страници](#).

- **Разговор са нашим проценитељима квалитета (Quality Assessors)** када посете ваше радно место. Наши проценитељи квалитета разговарају са људима којима се пружа нега за старије особе и са њиховим представницима да би дознали како ради давалац услуга. Они такође разгледају документа и разговарају са особљем да би извршили процену. Када је могуће, служба мора да обезбеди простор за дискретно обављање тих разговора. Са нама можете да разговарате када посетимо вашу службу или у друго време. Ако вам је непријатно да разговарате са нашим проценитељима квалитета када сте на послу, можете да нам се јавите и да затражите разговор у поверењу ван радног места са проценитељем квалитета - или лицем у лице или телефоном.

- **Подношење обавештења на основу Програма за реаговање на озбиљне инциденте (Serious Incident Response Scheme - SIRS)** преко [портала My Aged Care](#), ако то спада у вашу улогу и радне дужности. Ако вам детаљи о SIRS-у нису познати, информације и обуку затражите од даваоца услуга. Више информација је доступно на [веб-сајту Комисије](#).

## Да ли вам треба преводилац?

Ако вам за разговор са нама треба преводилац, молимо вас јавите се Преводилачкој служби на **131 450** и затражите да вас повежу са Aged Care Quality and Safety Commission (Комисију за квалитет и безбедност неге старијих особа).

## Шта се дешава када нам се јавите

Када нам се јавите да поднесете жалбу или изразите забринутост, ми ћемо:

- саслушати разлоге за вашу забринутост
- разговарати о томе који исход желите
- објаснити шта радимо и како можемо да помогнемо
- радити на изналажењу решења што је пре могуће

- када можемо, обавестити вас о исходу на крају процеса, ако сте то тражили.

Ако не можемо да помогнемо, даћемо вам савет где да се обратите са вашим питањем.

то што ћете нас контактирати у вези ваше забринутости, не испуњава услове, нити је замена за обавезу пријављивања према Националном закону о регулацији здравствених радника (Health Practitioner Regulation National Law). Ако сте регистрован здравствени радник (health practitioner) или запошљавате регистрованог здравственог радника, у вези обавеза о обавезном пријављивању треба да се обратите Аустралијској агенцији за регулацију здравствених радника (Ahpra). За више информација посетите [веб-сајт Ahpra-e](#).

## Шта радимо са добијеним информацијама о забринутости због понашања радника за негу старијих особа

У Кодексу понашања при нези старијих особа (Code of Conduct for Aged Care) се описује како даваоци услуга неге старијих особа, њихови руководиоци (на пример, чланови управе) и радници (укључујући добровољце) морају да се понашају и да третирају особе које добијају негу за старије особе.

Понекад добијамо забрињавајуће информације да се нека особа не понаша или не третира људе у сагласности са Кодексом понашања. Такође можемо да добијемо информације да особа која негује старије особе није погодна за рад у нези старијих особа.

Када добијемо такве информације ми:

- **Правимо процену** Наш фокус је на безбедности, достојанству и квалитету неге за старије Аустралијанце. Проценићемо информације које имамо и можда затражити друге да би могли да у потпуности разумемо:
  - ситуацију
  - ризик за старију особу
  - како да се најбоље реагује.

• **Реакција на случај** Како реагујемо увек зависи од тога колико су озбиљни ризици којима су изложени људи којима се пружа нега за старије особе. Тражимо најбољи начин да обезбедимо да даваоци услуга и њихово особље поступају у сагласности са Кодексом и њиховим другим обавезама. Ово укључује колико брзо ти људи треба да реагују. Ми можемо да:

- разговарамо о случају са даваоцем услуга или са чланом особља
- спроведемо истрагу
- обезбедимо да давалац преузме кораке за смањење ризика.

Ако утврдимо да су давалац или особа прекршили Кодекс, можемо да предузмемо даље мере.

Како прикупљамо и користимо личне информације је наведено у *Закону о Комисији за квалитет и безбедност неге старијих особа од 2018. године (Aged Care Quality and Safety Commission Act 2018)* и Правилнику Комисије за квалитет и безбедност неге старијих особа од 2018. године (Aged Care Quality and Safety Commission Rules 2018).

## Како штитимо ваша права

Поштујемо ваша права радника за негу старијих особа. Ако добијемо информације о вама које покрећу питања или нашу забринутост, пре него што донесемо одлуку која утиче на ваша права, ми ћемо вам:

- јавити да смо добили информације о вама
- помоћи да разумете шта се тврди у информацији коју смо примили
- дати прилику да постављате питања и да нам дате друге информације
- дати вам прилику да будете саслушани и да одговорите на сваку негативну информацију пре него што донесемо одлуку.

Ако нисте задовољни са нашом одлуком или са процесом, можете да тражите ревизију.

Ако и даље нисте задовољни како смо поступили са вашим информацијама, можете да поднесете жалбу:

- преко наше веб-странице [Поднесите жалбу](#)
- или телефоном на **1800 951 822**.

Са вашом жалбом ћемо поступати објективно и непристрасно, у сагласности са нашим правним обавезама.

За више информација прочитајте наш информативни лист за раднике у нези старијих особа о томе како примењујемо [процедуралну правичност](#) у сагласности са Кодексом понашања, као и наш регулаторни билтен о [процесу ревизије](#).

## Када ћемо вам се јавити?

Можемо да вам се јавимо:

- да нам помогнете да решимо жалбу или вршимо процену неког озбиљног питања.
- ако нас забрињава да ваше понашање можда не испуњава стандарде третмана и понашања према људима којима се пружа нега за старије особе, како је наведено о Кодексу понашања.

## Како штитимо ваше личне информације

Ваше личне информације нећемо открити ниједној другој особи или организацији, осим у случају:

- да нам то одобрите
- да је то одобрено или је законска обавеза
- да је то у сагласности са другим изузецима у Аустралијским принципима о приватности.

За више података прочитајте наш образац [Обавештење о прикупљању \(Notice of Collection\)](#)

Децембар 2023



**Телефон**  
1800 951 822



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



**Пишите на адресу**  
Aged Care Quality and Safety Commission  
GPO Box 9819, у главном граду ваше државе/територије