

## ‘Kako mogu svoju žalbu učiniti učinkovitijom?’

### Kako biste svoju žalbu učinili učinkovitijom i lakšom za rješavanje:

- jasno iznesite činjenice i događaje
- uključite važne osnovne informacije i opišite sve korake poduzete za rješavanje problema
- budite jasni o ishodu koji želite postići
- zamolite prijatelja ili člana obitelji da vam pomogne u podnošenju žalbe ili se obratite službi za zagovaranje.

## ‘Je li dostupna druga podrška?’

### Zastupnik vam može pomoći.

#### Zastupnik može:

- pružiti informacije o vašim pravima i dužnostima
- pomoći prilikom prijave problema s nama ili sa pružateljem usluga
- pružiti podršku u bilo kojoj fazi ulaganja prigovora.

Usluge zastupnika su besplatne, neovisne i povjerljive. Prije poduzimanja bilo koje radnje, zastupnik obavezno traži vaše odobrenje.

Možete nazvati Mrežu za zagovaranje starijih osoba (OPAN) na **1800 700 600**.

Uz vašu dozvolu možemo nazvati agenciju za zastupanje u vaše ime kako bismo im objasnili problem i dogovorili vaš daljnji kontakt s njima.

### Više informacija

Kontaktirajte nas na **1800 951 822**, **info@agedcarequality.gov.au** ili posjetite našu web stranicu **agedcarequality.gov.au**.

Ako ste gluhi ili imate oštećenje sluha ili govora, obratite se Nacionalnoj relejnoj službi. Korisnici TTY -a: nazovite 1800 555 677, a zatim zatražite naš broj 1800 951 822.

Korisnici koji govore i slušaju: nazovite 1800 555 727, a zatim zatražite naš broj 1800 951 822.

Korisnici internetskih releja: povežite se s nacionalnom relejnom uslugom i unesite 1800 951 822.

Ako vam je potreban tumač, nazovite Službu za prevođenje i tumačenje (TIS National) na **131 450** i zamolite operatora da nas kontaktira na **1800 951 822**.

### Više informacija o njezi starijih osoba

My Aged Care polazna je točka za pristup uslugama skrbi za starije osobe koje financira australska vlada. Telefonska linija i web stranica mogu pomoći starijim Australcima, njihovim obiteljima i njegovateljima da dobiju potrebnu pomoć i podršku.

### My Aged Care

**T:** 1800 200 422

**W:** myagedcare.gov.au

Svi podaci u ovoj publikaciji točni su od listopada 2021. godine.



#### Telefon

1800 951 822



#### Internetska mreža

agedcarequality.gov.au



#### Pišite

Aged Care Quality and Safety Commission  
GPO Box 9819, u vašem glavnom gradu



Australian Government

Aged Care Quality and  
Safety Commission

Croatian | Hrvatski

Engage  
Empower  
Safeguard



## Da li ste zabrinuti ili imate prigovor?

Informacije za korisnike usluga njege starijih osoba, njihove obitelji, skrbnike i zastupnike o Povjerenstvu za kvalitetu i sigurnost skrbi starijih osoba (Aged Care Quality and Safety Commission)

**1800 951 822**

agedcarequality.gov.au

## ‘Kako mi Povjerenstvo za kvalitetu i sigurnost skrbi za starije osobe može pomoći?’

**Možemo vam pomoći u zabrinutosti oko skrbi ili usluga koje primete od pružatelja skrbi za starije osobe koje financira australska vlada. Također nam možete poslati povratne informacije o svojoj skrbi kako biste nam pomogli pri procjeni usluge prema standardima kvalitete.**

Možete izraziti zabrinutost, prigovor ili pružiti povratnu informaciju o uslugama skrbi za starije osobe koje primete u domu za starije osobe ili u svom domu, uključujući:

- stambenu skrb ili stambenu zamjensku skrb
- paketu kućne skrbi
- usluge kućne podrške Commonwealtha
- fleksibilnu skrb, uključujući tranzicijsku skrb, te Nacionalni program za skrb o starijem stanovništvu Aboridžina i stanovnika otočja Torresovog tjesnaca.

Vaša zabrinutost, pritužba ili povratne informacije mogu se odnositi na bilo koji aspekt skrbi ili usluga koje vam pruža služba, uključujući to poštujete li se vaše potrebe i izbori, kvaliteta osobne ili kliničke njege koju primete, izbor aktivnosti, hrana, komunikacija, naknade i naplate ili fizičko okruženje.

## ‘Tko može izraziti zabrinutost ili se žaliti?’

**Svatko može izraziti zabrinutost ili se žaliti.**

To uključuje osobe koje primaju njegu za starije osobe, partnere, obitelj, predstavnike, prijatelje, zastupnike, članove osoblja i dragovoljce.

Ako izražavate zabrinutost zbog skrbi o starijim osobama koju netko drugi prima, morate se pobrinuti da osoba (ili njen predstavnik) zna za to.

Potičemo vas da problem prvo razmotrite sa pružateljem usluga.

Ako ne možete riješiti problem s pružateljem usluga, možete se obratiti Povjerenstvu za kvalitetu i sigurnost skrbi starijih osoba (Aged Care Quality and Safety Commission) na broj **1800 951 822**. Naša usluga za podnošenje prigovora je besplatna.

Pomoći ćemo vam u rješavanju vaše zabrinutosti i poštovanju vašeg kulturnog podrijetla, invaliditeta, roda, spola i rodnog identiteta, seksualne orijentacije ili bilo kojeg drugog statusa.



## ‘Što se događa kada kontaktiram Povjerenstvo za kvalitetu i sigurnost skrbi za starije osobe?’

**Objasnit ćemo naš postupak pritužbi, dostupne mogućnosti rješavanja istih i što se može postići.**

Naša usredotočenost je na rješavanju vaše zabrinutosti što je u najboljem interesu osobe koja prima skrb za starije osobe.

Navedite što je moguće više informacija kada nas kontaktirate. To nam pomaže razumjeti vaša pitanja i očekivanja.

Odabrat ćemo mogućnosti koje će najvjerojatnije postići najbolji ishod, na temelju prirode vaše zabrinutosti i rizika za osobu koja prima skrb.

U nekim slučajevima zatražit ćemo od pružatelja usluga da riješi vašu zabrinutost. Također možemo koristiti i druge mogućnosti, kao što su mirenje, posredovanje ili istraga.

## ‘Moram li navesti svoje ime?’

**Ne. Prigovor možete podnijeti anonimno ili povjerljivo.**

Međutim, to može ograničiti to što možemo učiniti kako bismo vam pomogli pa je najbolje da svoj problem prijavite otvoreno.

Kad nam se obratite, možemo objasniti razlike između otvorenih, anonimnih i povjerljivih pritužbi. Informacije o tome možete pronaći i na našoj internet stranici na adresi **agedcarequality.gov.au**.