Savjeti za najbolji ishod žalbe

Mada je svaka situacija drugačija, pomoći ćete nam u rješavanju vaše žalbe ako se pridržavate sljedećih savjeta:

- što jasnije navedite predmet žalbe
- dostavite nam što više informacija i to što prije
- recite nam što ste već poduzeli kako biste ukazali na problem na koji se žalite ili kako biste riješili taj problem
- jasno navedite kakav ishod želite, imajući na umu da bi to trebalo biti razumno i u najboljem interesu primatelja skrbi
- recite nam za eventualne posebne potrebe koje imate da znamo kako vam možemo pomoći
- ophodite se prema nama učtivo i s poštovanjem
- recite nam u bilo kojoj fazi što mislite o našim uslugama.

Kakva druga potpora je na raspolaganju?

Mreža zagovaratelja starijih osoba (Older Persons Advocacy Network - OPAN) je besplatna služba za pružanje potpore. Djelatnici te službe će saslušati što vas brine i pomoći će vam tako što će:

- vam dati informacije o vašim pravima
- vam dati savjet kako svom pružatelju usluga možete iznijeti problem
- u vaše ime iznijeti problem vašem pružatelju usluga.

Zagovaratelji djeluju neovisno od nas i od Komisije. Oni će informacije o vama držati u povjerenju i prije nego što bilo što poduzmu, tražit će od vas suglasnost za to.

Uz vašu suglasnost, mi možemo u vaše ime nazvati jednu od zagovarateljskih agencija, objasniti što vas brine i dogovoriti da vas nazovu.

Kontaktiranje Komisije je lako i besplatno.

Nazovite
1800 951 822

Internet stranice
agedcarequality.gov.au

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

Australian Government
Aged Care Quality and Safety Commission

Croatian | Hrvatski

Engage
Empower
Safeguard

Brine li vas ili imate li problem s pružateljem skrbi o starijim osobama?

Informacije za korisnike usluga skrbi o starijim osobama, njihove obitelji, skrbnike i zastupnike o Komisiji za kontrolu kvalitete i sigurnosti skrbi o starijim osobama (Aged Care Quality and Safety Commission)

Komisija za kontrolu kvalitete i sigurnosti skrbi o starijim osobama vam može pomoći u rješavanju žalbi na usluge skrbi o starijim osobama.

Naša uloga je zaštita prava i interesa korisnika usluga skrbi o starijim osobama koje financira Australska vlada.

Svi primatelji usluga skrbi o starijim osobama imaju pravo da se s njima postupa dostojanstveno i s poštovanjem. Korisnici imaju ista prava bez obzira primaju li usluge skrbi o starijim osobama kod kuće ili u staračkom domu. Svi korisnici imaju pravo na skrb o starijim osobama koja je sigurna, visoke kvalitete, zadovoljava njihove potrebe i pomaže im da vode što bolji život.

U svezi kojih problema možemo pomoći?

Možemo pomoći ako imate problem sa skrbi ili s uslugama koje primate (vi ili bilo koja starija osoba) od nekog pružatelja usluga skrbi o starijim osobama.

Možete nam iznijeti vaš problem ili se žaliti na bilo što vezano za usluge skrbi o starijim osobama. Neki od problema koje su nam korisnici iznijeli uključuju stvari poput:

- kvalitete mesa
- dobivanja odgovarajućeg lijeka u odgovarajuće vrijeme
- načina na koji osoblje postupa s njima
- osjećaja da nisu uključeni u donošenje odluka o izboru skrbi
- pristojbi i naknada
- incidenata kada stvari krenu po zlu.

Tko može ukazati na probleme ili se žaliti?

Bilo tko može ukazati na probleme ili se žaliti. To uključuje:

- primatelje skrbi o starijim osobama
- njihove partnere, obitelj i prijatelje
- predstavnike zajednice
- zagovornike
- osoblje i volontere.

Ako ukazujete na neki problem u svezi sa skrbi koju prima druga osoba, prvo trebate pokušati o tome porazgovarati s tom osobom. Recite nam ako to nije moguće u vašoj situaciji.

Je li u redu žaliti se?

Da, u redu je žaliti se ili ukazati na bilo koji problem u svezi s kvalitetom usluga skrbi o starijim osobama. Sigurnost i dobrobit primatelja usluga skrbi o starijim osobama su važni i zaštićeni su zakonom. Pružatelji usluga ne smiju kazniti stranke koje se žale, niti im je dopušteno drugačije se odnositi prema strankama koje se žale.

Prijavljivanje problema Komisiji je sigurno i lako. Mi osiguravamo da:

- naše službe za rješavanje žalbi budu slobodne i pristupačne
- vaša žalba bude anonimna, ako tako želite
- vaš identitet ili identitet osobe na koju se žalite bude povjerljiv, ako to želite
- se vaš pružatelj usluga pridržava žalbenog postupka koji zadovoljava najviše standarde
- Ako niste baš sigurni kako možete pokrenuti postupak, član našeg osoblja za kontakte sa strankama vam može pomoći u tome.

Gdje trebate početi?

Kao prvo, problem trebate iznijeti pružatelju usluga, ako možete. To je često najlakši i najbrži način rješavanja problema.

Ako vam je nelagodno da to sami učinite, obratite se nama i mi vam možemo pomoći. Možemo vam također pomoći ako imate poteškoća s pružateljem usluga koji ne rješava vašu žalbu.

Kako možemo pomoći?

Mi nastojimo riješiti probleme na način koji će biti pravedan i za vas (ili za primatelja skrbi) i za pružatelja usluga. Ovisno o problemu na koji se žalite, možemo vam pomoći tako što ćemo:

- saslušati u čemu je problem i objasniti vam vaša prava
- vam objasniti našu ulogu i na koji način vam možemo najbolje pomoći
- razumjeti što vas muči i kako to utječe na vas
- se s vama dogovoriti o onome što želite da vaš pružatelj usluga radi drugačije
- u vaše ime kontaktirati pružatelja usluga kako bismo porazgovarali o problemu na koji se žalite i kako bismo pronašli moguća rješenja
- vama i pružatelju usluga pomoći da se složite oko postupaka koje će pružatelj usluga poduzeti za rješavanje problema
- poduzeti potrebne mjere kojima osiguravamo da pružatelji usluga ispunjavaju svoje obveze
- vas povezati sa zagovarateljskom službom koja vam može pomoći, i to besplatno
- vam reći kome se trebate žaliti ako naša služba nije nadležna za rješavanje vaše žalbe.