



Нови закони који штите ваша права која се тичу неге старих лица



Поштовани,

Ово је време значајних промена и могућности у области неге старих лица које вам омогућава да искажете своје мишљење и ставља вас у центар пажње када се ради о пружању неге старим лицима.

Нови *Закон о нези старих лица (Aged Care Act 2024)* (закон), који је ступио на снагу 1. новембра 2025. године, даје вам нова права на висококвалитетну, безбедну и одговарајућу негу. Ваши пружаоци услуга морају да се побрину да се ваша права поштују и штите, и да имате подршку да доносите одлуке достојанствено.

Обезбеђивање транспарентности и одговорности

Кључни део новог закона је увођење позиције **независног Повереника за жалбе (independent Complaints Commissioner)** који ће сарађивати са Комисијом за квалитет и безбедност неге која се пружа старим лицима (Aged Care Quality and Safety Commission). Сврха ове улоге је да обезбеди транспарентност и одговорност у начину на који се одговара на жалбе и повратне информације и како се те жалбе решавају.

Желимо да се ви, ваша породица и особе које вам пружају подршку осећате оснажено да изнесете проблеме и ствари које вас брину који ће се разматрати праведно и транспарентно, без икакве бригае о могућим последицама.

Посвећени смо заштити и остваривању ваших права како бисте били сигурни да ће нови закони о нези старих лица осигурати безбедну, висококвалитетну негу која одговара вашим потребама и преференцијама.

Ваша права су закон

Част нам је што смо део ове значајне промене. Желимо да знате да су ваша права заштићена новим законом. Изјава о правима каже да имате право:

- да сами доносите одлуке које се тичу вашег живота
- да се ваше одлуке не само прихвате, већ и поштују
- да добијете информације и подршку које ће вам помоћи да сами доносите одлуке
- да саопштите своје жеље, потребе и преференције
- да се осећате безбедно и поштовано
- да се ваша култура и идентитет поштују
- да останете повезани са својом заједницом.

Сасвим је у реду да изразите забринутост или да се жалите

Ако се ваша права не поштују, ту смо да вам помогнемо. Препоручујемо вам да прво разговарате о проблему са својим пружаоцем услуга, ако је то могуће.

Ваш пружалац услуга је дужан да се побрине да су њихове процедуре за подношење жалби лако разумљиве и приступачне, као и да се ви осећате подржано.

Ако не желите да разговарате са својим пружаоцем услуга, можете нас контактирати.

Имамо процедуре за ефикасно решавање жалби и приморавање пружалаца услуга да реше проблем, поврате ваше поверење и спрече његово понављање. Наш фокус је на ресторативним исходима и побољшању неге која вам се пружа.

Биће нам задовољство да вас подржимо у овом важном периоду реформи. Обезбеђивање висококвалитетне и безбедне неге старим лицима је заједнички циљ до којег нам је свима веома стало.

С поштовањем,



Liz Hefren-Webb
Aged Care Quality and
Safety Commissioner



Treasure Jennings
Aged Care Complaints
Commissioner

Било ко може да поднесе жалбу или пружи повратне информације тако што ће се обратити Комисији за квалитет и безбедност неге која се пружа старим лицима (Aged Care Quality and Safety Commission) на **1800 951 822** (бесплатан позив) или преко нашег веб-сајта, **agedcarequality.gov.au**

Такође можете да контактирате Мрежу за заступање старијих особа (Older Persons Advocacy Network - OPAN) на **1800 700 600**. OPAN пружа бесплатну, независну и поверљиву услугу како би помогао старијим особама да поднесу жалбу. Они такође могу да вас заступaju.

Комисија за квалитет и безбедности неге која се пружа старим лицима признаје традиционалне власнике земље широм Аустралије, као и њихову непрекидну везу са земљом, морем и заједницом. Одајемо поштовање њима и њиховим културама, као и њиховим прошлим и садашњим старешинама.

Новембар 2025.



Телефон
1800 951 822



Web
agedcarequality.gov.au



Пишите нам
Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, у вашем главном граду