

„Da li Je dostupna druga vrsta podrške?“

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 Nacionalnu liniju za zastupnike u njezi starijih osoba na broj **1800 700 600**.

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



Više informacija

Ako ste gluhi ili imate oštećenje sluha ili govora: nazovite **1800 555 677** (Nacionalna usluga releja) i zatražite **1800 951 822**.

Ako trebate tumača: nazovite **131 450** (Služba za prevođenje i tumačenje) i zatražite **1800 951 822**.

Više informacija o njezi starijih osoba

Vlada Australije uspostavila je internet stranicu i nacionalni centar za kontakt koji se zove My Aged Care kako bi vam pomogla prilikom orijentacije u sustavu njege starijih osoba. Mogu vam pružiti informacije o njezi starijih osoba za vas, člana obitelji, prijatelja ili osobe koju negujete.

Njega starijih osoba

T: 1800 200 422

I: myagedcare.gov.au



Telefon

1800 951 822



Internet stranica

agedcarequality.gov.au



Pošta

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

Croatian



Australian Government

Aged Care Quality and Safety Commission

Engage
Empower
Safeguard



Imate li problem?

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

1800 951 822
agedcarequality.gov.au

„Kako mi može pomoći Komisija za kvalitetu i sigurnost njege starijih osoba (Aged Care Quality and Safety Commission)?“

Možemo vam pomoći kod problema glede kvalitete njege ili usluga koje primete od pružatelja usluga njege starijih osoba koje financira Vlada Australije. Također nam možete pružiti povratne informacije o njezi kako bismo mogli provjeriti da li je usluga u skladu sa standardima kvalitete.

Možete prijaviti problem ili pružiti povratne informacije o uslugama njege starijih osoba koje primete u domu za starije osobe ili kod kuće, uključujući:

- Njega u domu za njegu starijih osoba ili kućna njega
- Paketi kućne njege
- Savezni Program kućne podrške (Commonwealth Home Support Program)
- Fleksibilna njega, uključujući program tranzicijske njege te nacionalne njege za starije Aboridžine i stanovnike otočja Torresovog tjesnaca.

Vaši problemi ili povratne informacije mogu se odnositi na bilo koju njegu ili usluge koje primete, uključujući osobnu ili kliničku njegu, izbor aktivnosti, diskriminaciju, kuhinju, komunikaciju ili fizičko okruženje.



„Tko može prijaviti problem?“

Bilo tko može prijaviti problem. Potičemo vas da problem prvo razmotrite sa pružateljem usluga.

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

Ako prijavljujete problem vezan za njegu starijih osoba, a njega se odnosi na drugu osobu, morate se pobrinuti da je ta osoba (ili njezin predstavnik) upoznata s tom prijavom.

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

Pregledati ćemo probleme bez obzira na kulturno podrijetlo osobe, invaliditet, spol, spolni identitet, seksualnu orijentaciju ili bilo koji drugi status.



„Što se događa kada kontaktiram Komisiju za kvalitetu i sigurnost njege starijih osoba (Aged Care Quality and Safety Commission)?“

Objasniti ćemo proces, dostupne mogućnosti rješavanja i što se može postići.

Usredotočeni smo na rješavanje vašeg problema koje je u najboljem interesu starije osobe koja prima njegu.

Kada nam se obratite, navedite što je moguće više informacija. To nam pomaže u razumijevanju vaših problema i očekivanja.

Odabrati ćemo mogućnosti koje će najvjerojatnije dovesti do najboljeg rezultata na temelju prirode vašeg problema i rizika za osobu koja prima njegu.

U određenim slučajevima mi ćemo zatražiti rješenje vašeg problema od strane pružatelja usluga. Možemo koristiti i druge mogućnosti, kao što su pomirenje, posredovanje ili istraga.

„Moram li navesti svoje ime?“

Ne. Prigovor možete podnijeti anonimno i povjerljivo.

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

Razlike između otvorenih, anonimnih i povjerljivih pritužbi možemo objasniti tijekom poziva.

Informacije o tome možete pronaći i na našoj internet stranici na adresi **agedcarequality.gov.au**