

„Дали има друга достапна поддршка?“

**Застапувањето може да ви помогне.
Застапникот може:**

- да ви обезбеди информации за вашите права и одговорности
- да ви помогне да ги изнесете вашите проблеми пред нас или пред давателот на услугата
- да ве поддржи во секоја фаза во текот на жалбената постапка.

Застапувањето е бесплатно, независно и доверливо. Застапникот секогаш ќе побара дозвола од вас пред да преземе акција.

Можете да се јавите на Националната линија за застапување за грижа за постари лица **1800 700 600**.

Со ваша дозвола, можеме да се јавиме во агенција за застапување во ваше име за да го објасниме вашиот проблем и да организираме агенцијата да ви се јави.



Повеќе информации

Ако сте глуви или имате оштетување на слухот или говорот: јавете се на **1800 555 677** (Национална служба за комуникација со глувонеми лица) и побарајте **1800 951 822**.

Ако ви треба толкувач: јавете се на **131 450** (Служба за преведување и толкување) и побарајте **1800 951 822**.

Повеќе информации за грижа за постари лица

Австралиската влада ги основа веб-страницата „Мојата грижа за постари лица“ и националниот контакт центар за да ви помогне да се снајдете во системот за грижа за постари лица. Тие можат да ви обезбедат информации за грижа за постари лица за вас, за член на семејство, пријател или за некој за кого се грижите.

Моја грижа за постари лица

T: 1800 200 422

Веб: myagedcare.gov.au



Телефон

1800 951 822



Веб-страница

agedcarequality.gov.au



Пишете

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, Во вашиот главен град

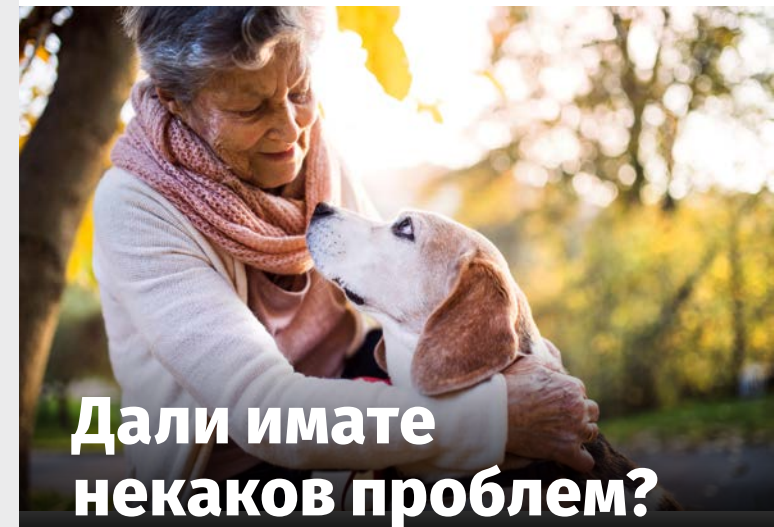
Macedonian



Australian Government

Aged Care Quality and Safety Commission

Engage
Empower
Safeguard



Дали имате некаков проблем?

Информации за корисниците на услуги за грижа за постари лица, нивните семејства, негуватели и застапници за Комисијата за квалитет и безбедност на грижата за постари лица

1800 951 822
agedcarequality.gov.au

„Како може да ми помогне Комисијата за квалитет и безбедност на грижата за постари лица?“

Можеме да помогнеме кај проблеми со квалитетот на грижата или услугите што ги добивате од давателите на грижа за постари лица финансирани од австралиската влада. Можете, исто така, да ни дадете повратни информации за вашата грижа за да ни помогнете при проверката дали некоја услуга ги задоволува стандардите за квалитет.

Можете да изнесете проблем или да дадете повратна информација за услугите за грижа за постари лица што ги добивате во домот за грижа за постари лица, или во вашиот дом, вклучувајќи:

- Резиденцијална грижа или одмена во резиденцијалната грижа
- Пакети за домашна грижа
- Програма на Комонвелтот за домашна поддршка
- Флексибилна грижа, вклучувајќи и Транзициона грижа и Националната програма за грижа за постари лица од абориџинско потекло и жители на мореузот Торес.

Вашите проблеми или повратни информации може да се однесуваат на каква било грижа или услуги што ви ги дава службата вклучувајќи лична или болничка грижа, избор на активности, дискриминација, угостителство, комуникација или физичко опкружување.



„Кој може да изнесе проблем?“

Секој може да изнесе проблем. Ве охрабруваме прво да го изнесете вашиот проблем кај давателот на услугите.

Тоа ги вклучува лицата кои добиваат грижа за постари лица, партнерите, семејството, застапниците, пријателите, адвокатите, персоналот и волонтерите.

Доколку изнесувате проблем за грижата за постари лица што ја добива некој друг, треба да се осигурите дека лицето (или неговиот или нејзиниот застапник) знае за тоа.

Ако не можете да го решите проблемот со давателот на услуги, може да се обратите до Комисијата за квалитет и безбедност на грижата за постари лица на **1800 951 822**. Нашата услуга за жалби е бесплатна.

Ние ќе ги испитаме проблемите без оглед на културното потекло, инвалидноста, родот, полот и родовиот идентитет, сексуалната ориентација или кој и да е друг статус на лицето.



„Што се случува кога ќе стапам во контакт со Комисијата за квалитет и безбедност на грижата за постари лица?“

Ќе го објасниме процесот, опциите за решение и што е она што може да се направи.

Нашиот фокус е на тоа да го решиме вашиот проблем во најдобар интерес на лицето кое добива грижа за постари лица.

Ве молиме, наведете колку што можете повеќе информации кога ќе нè контактирате. Тоа ни помага да ги разбереме вашите проблеми и очекувања.

Ќе ги избереме опциите за кои е најверојатно дека ќе го постигнат најдобриот резултат, врз основа на природата на вашиот проблем и ризикот за лицето кое добива грижа.

Во некои случаи, ќе побараме од давателот на услугата да го реши проблемот. Исто така, може да искористиме и други опции, како што се помирување, медијација или истрага.

„Дали треба да го кажам моето име?“

Не. Вашата жалба може да ја поднесете анонимно или доверливо.

Сепак, тоа може да го ограничи она што можеме да го сториме за да ви помогнеме, па затоа е најдобро да го изнесете вашиот проблем отворено.

Можеме да ви ги објасниме разликите меѓу отворените, анонимните и доверливите жалби кога ќе се јавите. Можете, исто така, да најдете информации за ова на нашата веб-локација на **agedcarequality.gov.au**