

## „Да ли је на располагању и нека друга помоћ?“

### Заступник може да вам помогне. Заступник може:

- да вам пружи информације о вашим правима и дужностима
- да вам помогне да нама или служби која вам пружа услуге изнесете своје проблеме
- да вам пружи подршку у било којој фази жалбеног поступка.

Заступање је бесплатно, независно и поверљиво. Заступник ће увек тражити вашу дозволу пре него што било шта предузме. Можете да позовете Националну телефонску службу за заступање старијих особа на **1800 700 600**.

Уз вашу дозволу, можемо да у ваше име позовемо агенцију за заступање, објаснимо им вашу забринутост и договоримо се са агенцијом да вас контактира.



### Више информација

Ако сте глуви или имате оштећен слух или говорну ману: позовите **1800 555 677** (Национална релејна служба) и замолите да вам позову **1800 951 822**.

Ако вам је потребан тумач: позовите **131 450** (Служба преводилаца и тумача) и замолите да вам позову **1800 951 822**.

### Више информација о пружању неге старијим особама

Аустралијска влада је успоставила веб-сајт и национални контакт центар службе My Aged Care да вам помогне да се снађете у систему за пружање неге старијим особама. Служба вам може дати информације о нези која се пружа старијим особама, било да се интересујете у своје име, у име члана породице, пријатеља или некога о коме се старате.

#### My Aged Care

Тел: 1800 200 422

В: [myagedcare.gov.au](http://myagedcare.gov.au)



#### Телефон

1800 951 822



#### Веб-сајт

[agedcarequality.gov.au](http://agedcarequality.gov.au)



#### Пишите нам

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

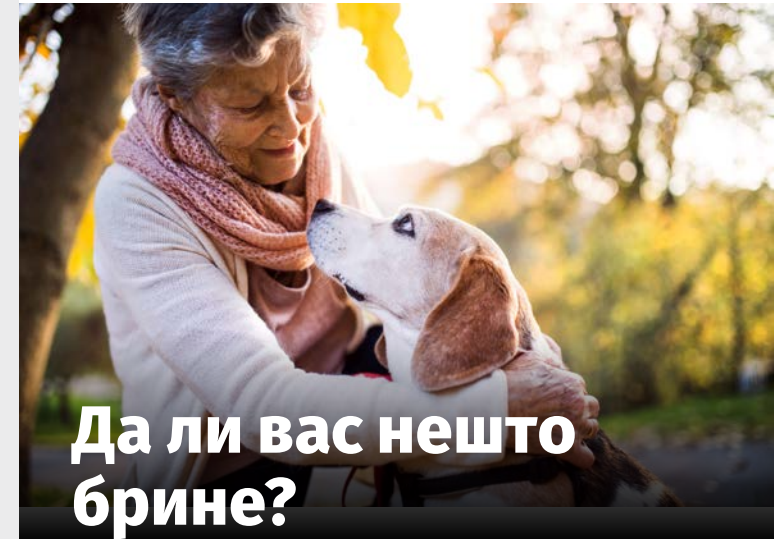
Serbian



Australian Government

Aged Care Quality and Safety Commission

Engage  
Empower  
Safeguard



## Да ли вас нешто брине?

Информације о Комисији за контролу квалитета и безбедности услуга које се пружају старијим особама за кориснике ових услуга, њихове породице, неговатеље и заступнике

**1800 951 822**  
[agedcarequality.gov.au](http://agedcarequality.gov.au)

## „Како Комисија за контролу квалитета и безбедности услуга које се пружају старијим особама може да ми помогне?“

**Можемо да вам помогнемо уколико имате бригау у погледу квалитета неге или услуга које примате од служби за пружање неге старијим особама које финансира аустралијска влада. Можете да нам доставите и повратне информације о нези коју примате како бисте нам помогли при провери услуга у односу на стандарде квалитета.**

Можете да изразите забринутост или да нам дате коментаре о услугама неге за старије особе које примате у дому за негу старијих особа или код куће, укључујући:

- Боравишну негу или привремену боравишну негу
- Пакете кућне неге
- Савезни програм за пружање помоћи код куће (Commonwealth Home Support Program)
- Флексибилно пружање неге, укључујући негу у прелазном периоду (између болнице и отпуста кући) и Флексибилни национални програм пружања неге старијим особама абориџинског порекла и становницима Острва Торесовог мореуза.

Ваша забринутост или коментари могу да се односе на било који вид неге или услуга које вам служба пружа, укључујући личну или клиничку негу, избор активности, дискриминацију, достављање хране, комуникацију или физичко окружење.



## „Ко може да изнесе забринутост?“

**Свако може да изнесе своју забринутост. Препоручујемо вам да своју забринутост прво изнесете служби која вам пружа услуге.**

То укључује старије особе – примаоце неге, њихове партнере, породицу, представнике, пријатеље, заступнике, особље и волонтере.

Ако износите забринутост о нези коју неко други прима, обавезно морате да обавестите ту особу о томе (или њеног заступника).

Ако не можете да решите проблем са службом која пружа услуге, можете да се обратите Комисији за контролу квалитета и безбедности услуга које се пружају старијим особама, на **1800 951 822**. Наше услуге за решавање жалби су бесплатне.

Испитаћемо проблеме без обзира на културно порекло, инвалидитет, пол, сексуални и родни идентитет, сексуалну оријентацију или било који други статус странке.



## „Шта се дешава када контактирам Комисију за контролу квалитета и безбедности услуга које се пружају старијим особама?“

**Објаснићемо процес и расположиве опције за решавање проблема, као и шта може да се постигне.**

Наш фокус је на решавању вашег проблема, а у најбољем интересу старије особе која прима негу.

Молимо вас да нам доставите што више информација када нас контактирате. То нам помаже да разумемо ваше проблеме и очекивања.

Ми ћемо на основу природе вашег проблема и ризика за примаоца неге одабрати опције које ће највероватније постићи најбољи резултат.

У неким случајевима ћемо од службе која пружа услуге тражити да реши ваш проблем. Можемо да се послужимо и другим опцијама, као што су миреење, посредовање или покретање истраге.

## „Да ли морам да дам своје име?“

**Не. Жалбу можете да поднесете анонимно или поверљиво.**

Међутим, то може да ограничи оно што можемо да учинимо да вам помогнемо, па је најбоље да своју забринутост изнесете отворено.

Разлике између отворених, анонимних и поверљивих жалби можемо да вам објаснимо када нас позовете. Информације о томе можете да нађете и на нашем веб-сајту [agedcarequality.gov.au](http://agedcarequality.gov.au)