



Tájékoztató füzet idősoththonban élők számára

Ételek és étkezés – az Ön döntése számít



Az Ön egészsége és jólléte szempontjából elengedhetetlen, hogy olyan ételeket fogyasszon, amelyeket kedvel.

Az idősgondozási szolgáltatónak biztonságos, ízletes, az Ön ízlésének megfelelő ételeket kell felszolgáltatnia, tiszteletteljes módon.

Ha Önnek nem ez a tapasztalata, nyugodtan jelezze észrevételeit a szolgáltatója felé!

Ha nem szívesen beszél a szolgáltatójával észrevételeiről, vagy már korábban tett ilyen kísérletet, de nem talált megértésre, vegye fel a kapcsolatot az Aged Care Quality and Safety Commission-nel, és mi segíteni fogunk!

Lépjen velünk kapcsolatba az alábbi módok egyikén:

Telefonon Food, Nutrition and Dining
forróvonal: 1800 844 044
(ingyenes hívás), 9:00 – 17:00
AEDT, hétfőtől péntekig

Online agedcarequality.gov.au

E-mailben info@agedcarequality.gov.au

**Postai
levélben** Aged Care Quality and
Safety Commission
GPO Box 9819, az Ön államának
fővárosában

Hogyan tud segíteni Önnek a Bizottság (Commission)?

Amikor felveszi a kapcsolatot az Idősgondozási Bizottsággal az étkezési tapasztalataival kapcsolatban, a következőkre számíthat:

- meghallgatjuk Önt, és megértjük az aggályait
- beszélünk a szolgáltatójával
- támogatjuk Önt és szolgáltatóját abban, hogy ismerjék jogait és kötelezettségeiket
- gondoskodunk arról, hogy szolgáltatója tisztában legyen a kötelezettségeivel
- segítünk szolgáltatójának az Ön elvárásainak megfelelő cselekvési terv kidolgozásában
- újra felvesszük Önnel a kapcsolatot, hogy megtudjuk, javultak-e a körülmények.

Szükség esetén a Bizottság hivatalos lépéseket tehet az Ön szolgáltatójával szemben, hogy a szolgáltatás minőségének és színvonalának javítására készítse szolgáltatóját.



Milyen változásokra számíthat?

Panaszának közlését követően egyebek között a következő változásokra számíthat:

- a személyzet elbeszélget Önnel, hogy megértse az Ön étkezési szokásait, és olyan ételeket készítsen, amelyek az Ön megelégedésére szolgálnak
- a személyzet segít Önnek, hogy a lehetőségek szerint minél önállóbban étkezzon
- a személyzet gondoskodik arról, hogy az Ön szervezete hozzájusson az egészsége megőrzéséhez szükséges tápanyagokhoz
- a személyzet tiszteletben tartja az Ön kulturális, vallási és étkezési igényeit és preferenciáit
- kellemesebb étkezési élményre számíthat.

Ha először a szolgáltatójával szeretne beszélni

Aggályait természetesen megbeszélheti közvetlenül az idősgondozási szolgáltatójával is. Így jobban megérthetik az Ön véleményét és preferenciáit. Családtagot vagy pártfogót is megkérhet arra, hogy adjanak hangot a véleményének.

A szolgáltatóval folytatott sikeres beszélgetés gyakran gyors változásokat eredményezhet étkezési preferenciái figyelembevételére. Szolgáltatója csak akkor képes javítani az étkezés minőségén, ha ismeri az Ön preferenciáit.

Mielőtt azonban felvetné aggályait, érdemes megfontolnia a következőket:

- panaszával célszerű a **megfelelő személyhez fordulnia**. kérheti, hogy beszélhessen az étkezésért felelős személyzettel.
- ha lehetséges, **konkrét példákkal** szemléltesse, min szeretne változtatni. tájékoztassa őket arról, milyen ételeket szeret, és milyeneket nem. mondja el, mely ételek ízlettek Önnek, és melyek nem feleltek meg az elvárásainak. akár kedvenc receptjeit is megoszthatja velük, hogy kipróbálhassák azokat.
- ha gondolja, töltsse ki az **'Étel- és itálpreferenciák (My food and dining preferences) űrlapot'** és adja át a szolgáltatójának. Így szolgáltatója tisztában lehet az Ön preferenciáival, amelyeket Ön természetesen bármikor módosíthat.
- **Ismerje meg a jogait.** Ehhez az Idősgondozási Jogok Alapokmánya jó kiindulópont lehet. Az alapokmány megtekinthető a www.agedcarequality.gov.au/older-australians/your-rights/charter-aged-care-rights oldalon, de kérhet nyomtatott példányt szolgáltatójától is.
- **Ne adja föl,** ha úgy érzi, nem hallgatják meg! Ne érezze magát egyedül, amikor panaszt emel! A Bizottság támogatására mindig számíthat. Pártfogói támogatás is rendelkezésére áll.



Étel- és étkezési preferenciák (My food and dining preferences) űrlap

www.agedcarequality.gov.au/resource-library/my-food-and-dining-preferences-form



Ingyenes, **független pártfogó szolgáltatókhoz** is fordulhat támogatásért vagy tanácsért. Ezek a szolgáltatók a szövetségi kormány által finanszírozott idősgondozási szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyekben nyújtanak támogatást idős személyeknek és képviselőiknek.

Az **Older Person's Advocacy Network [Idős Személyek Érdekvédelmi Hálózata] (OPAN) segélyvonala** ingyenes és független tanácsadást nyújt a **1800 700 600** telefonszámon, vagy látogasson el az opan.org.au weboldalra.

További információk

Az idősgondozásban nyújtott étkezési szolgáltatásokkal kapcsolatban a Bizottság weboldalán talál további információt: www.agedcarequality.gov.au/older-australians/health-wellbeing/food-and-nutrition

Aggályai felvetésével kapcsolatban hasznos lehet az OPAN Jogérvényesítési Eszköztárában található további tájékoztatás: www.opan.org.au/toolkit



Önnek joga van eldönteni, hogy mit, hol és mikor eszik vagy iszik.

Joga van felvetni az ételekkel és az étkeztetéssel kapcsolatos aggályait.

Mindig kaphat segítséget ahhoz, hogy hangot adhasson aggályainak.

Hívja az Aged Care Quality and Safety Commission (Bizottság) Táplálkozás és Étkezési Információs Vonalát a 1800 844 044-es, ingyenesen hívható telefonszámon, 09:00-tól 17:00-ig (AEDT), hétfőtől péntekig, ha szakemberrel szeretne beszélni az idősgondozási szolgáltatásban tapasztalt táplálkozási és étkezési élményeivel kapcsolatban. Hívhatja még a Bizottság általános információs vonalát is a **1800 951 822-es** (ingyenesen hívható) számon.

 **1800 844 044**

Food, Nutrition and Dining forróvonal,
hétfőtől péntekig, 9:00 – 17:00 (AEDT)



Telefon
1800 951 822



Weboldal
agedcarequality.gov.au



Levélcím
Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, az Ön államának fővárosában