



Информативен лист за станари на старски домови

Храна и јадење - вашиот избор е важен



Јадењето храна што ја сакате е важно за вашето здравје и благосостојба.

Искуствата во поглед на храната и јадењето што ги нуди вашиот давател на услуги на нега на стари лица треба да бидат безбедни, пријатни, со почитување и врз основа на тоа што вие го сакате.

Ако немате такви искуства, во ред е за вашата загриженост да му речете на давателот на услуги.

Ако ви е непријатно да разговарате за вашите проблеми со вашиот давател на услуги или ако веќе сте се обиделе и немало прифатлив резултат, јавете се на Комисијата за квалитет и безбедност на негата на стари лица (Aged Care Quality and Safety Commission) и ние ќе ви помогнеме.

Јавете нè се:

По телефон Дежурна линија за храна, исхрана и јадење 1800 844 044 (бесплатни повици), 9 наутро до 5 попладне AEDT, од понеделник до петок

Онлајн agedcarequality.gov.au

Со имејл на info@agedcarequality.gov.au

Со писмо Aged Care Quality and Safety Commission GPO Box 9819, во главниот град на вашата држава или територија

Како Комисијата може да ви помогне?

Кога ќе контактирате со Комисијата за проблеми што ги имате со вашата храна и јадење во служба за нега на стари лица, ние:

- ќе ве ислушаме за да ги разбереме вашите проблеми
- ќе разговараме со вашиот давател на услуги
- ќе помогнеме вие и вашиот давател на услуги да ги знаете вашите права и обврски
- ќе провериме дали вашиот давател на услуги ги разбира неговите обврски
- ќе помогнеме вашиот давател на услуги да прифати план на акции што ги задоволуваат вашите очекувања
- повторно ќе провериме со вас дали работите се подобриле.

Ако е потребно, Комисијата ќе преземе формална постапка во однос на вашиот давател на услуги на нега на стари лица за да осигуриме дека ги подобрил квалитетот и стандардите на услугите.



Кои промени може да очекувате?

Откако вашиот давател на услуги ќе биде известен за вашите проблеми, промените што треба да ги очекувате вклучуваат:

- персоналот ќе разговара со вас за да ги дознае вашите желби и да готви храна што ја сакате
- персоналот ќе ви помага да правите што е можно повеќе самите во времето за јадење
- персоналот ќе обезбеди да добивате храна што е потребна за да останете здрави
- персоналот ќе ги почитува вашите културни, верски и прехранбени потреби и желби
- попријатно искуство во поглед на јадењето.

Ако сакате најнапред да се обидете да разговарате со вашиот давател на услуги

Ако не ви е непријатно, за вашето прашање разговарајте со давателот на услуги. Тоа ќе му помогне да ги разбере вашите мислења и желби. Исто така може да побарате од член на семејството или застапник да зборува во ваше име.

Разговорот со вашата служба често може да доведе до брзи промени кои ќе одговараат на вашите желби во поглед на храната и јадењето. Ако ги знае вашите желби, давателот на услуги може да направи да бидете позадоволни со храната и јадењето.

Пред да ја изразите вашата загриженост, би можеле да размислите за следните совети:

- Може да помогне ако вашите причини за загриженост **допрат до вистинското лице**. Може да побарате да разговарате со персоналот одговорен за храната и јадењето.
- Ако е можно, дајте **конкретни примери** што би сакале да се смени. Речете им која храна ја сакате, а која не. Разговарајте за јадењата што ги сакате и за јадењата што не ги исполнуваат вашите очекувања. Можете дури и да им дадете да ги пробаат вашите омилените рецепти.
- Може да го пополните образецот **'Моите желби во врска со храната и јадењето (My Food and Dining Preferences)'** и да го дадете на вашиот давател на услуги. Тоа е добар начин да осигурате дека вашиот давател на услуги ги знае вашите желби кои можете да ги дополните во секое време.
- **Разберете ги вашите права**. Повелбата за права во негата на стари лица (The Charter of Aged Care Rights) е добро место за почеток. Повелбата може да ја видите на www.agedcarequality.gov.au/older-australians/your-rights/charter-aged-care-rights или побарајте од вашиот давател на услуги да ви даде печатен примерок.
- **Не се откажувајте** ако чувствувате дека не сте ислушани. Вашите грижи не треба да ги покренете сами. Комисијата може да ви помогне во секое време. Поддршка со застапување е исто така достапна.



Образец „Моите желби во врска со храната и јадењето“ (My Food and Dining Preferences)

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



Поддршка или совет можете да побарате од бесплатни и независни **служби за застапување**. Тие служби можат да помогнат на постари луѓе и на нивни претставници околу прашања во врска со услугите на нега на стари лица што ги финансира Комонвелтот.

Линијата за поддршка на Мрежата за застапување на постари лица (Older Person's Advocacy Network (OPAN)) може да даде бесплатни и независни совети на **1800 700 600** или посетете opan.org.au.

За повеќе информации

Повеќе информации за искуствата со храната и јадењето во старски домови може да најдете на веб-страницата на Комисијата на www.agedcarequality.gov.au/older-australians/health-wellbeing/food-and-nutrition

Повеќе информации што може да ви помогнат да ги покренете вашите прашања може да најдете во прирачникот за самозастапување на OPAN: www.opan.org.au/toolkit



Вие имате право да избирате што, каде и кога да јадете и пиете.

Вие имате право да ја изразите вашата загриженост во поглед на храната и јадењето.

Достапна е поддршка за да помогне да ја изразите вашата загриженост.

Телефонирајте на дежурната линија за храна, исхрана и јадење на Комисијата за квалитет и безбедност на негата на стари лица на **1800 844 044** (бесплатни повици) од 9 наутро до 5 попладне AEDT, понеделник до петок, ако сакате да разговарате со професионални лица за прашања, идеи или проблеми во врска со пријатно искуство со храната, исхраната и јадењето во институција за нега на стари лица. Или, може да се јавите на линијата за општи прашања на Комисијата на **1800 951 822** (бесплатни повици).

 **1800 844 044**

Дежурна линија за храна, исхрана и јадење
понеделник до петок, 9 наутро - 5 попладне AEDT



Телефон
1800 951 822



Веб-страница
agedcarequality.gov.au



Со писмо
Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, во главниот град на вашата држава или територија