



## Informações voltadas aos residentes de Casas de Cuidados para Idosos

# Alimentação e refeições – suas escolhas são importantes



### Comer alimentos que você gosta é importante para sua saúde e bem-estar.

A experiência alimentar e gastronômica oferecida pelo seu provedor de cuidados ao idoso deve ser prudente, prazerosa, apropriada e baseada no que você gosta.

Se essa não for a sua experiência, seria apropriado e aceitável levantar suas queixas junto ao provedor.

Se você se sentir desconfortável sobre falar com seu provedor a respeito de suas queixas, ou se já o tentou e não obteve um resultado satisfatório, entre em contato com a Comissão para Qualidade e Segurança nos Cuidados ao Idoso (Aged Care Quality and Safety Commission) e nós o ajudaremos.

Entre em contato conosco por:

**Telefone** Food, Nutrition and Dining Hotline 1800 844 044 (chamada gratuita), das 9h às 17h AEDT, de segunda a sexta-feira.

**Online** [agedcarequality.gov.au](https://agedcarequality.gov.au)

**Email** [info@agedcarequality.gov.au](mailto:info@agedcarequality.gov.au)

**Correspondência** Aged Care Quality and Safety Commission GPO Box 9819, em sua capital

### Como esta Comissão pode te ajudar?

Quando você entrar em contato com esta Comissão a respeito de queixas relacionadas a sua experiência alimentar e gastronômica junto a um serviço de cuidados ao idoso, nós iremos:

- Ouvi-lo a fim de entender suas queixas
- falar com seu provedor
- apoiar à você e ao seu provedor a fim de apresentar-lhes seus direitos e responsabilidades
- garantir que seu provedor compreenda suas responsabilidades
- Assessorar seu provedor buscando seu consentimento para um plano de ação que atenda às tuas expectativas
- acompanhar seu caso a fim de apurar se a situação progrediu.

Se necessário, a Comissão pode tomar medidas formais junto ao seu provedor de cuidados ao idoso para garantir a melhoria da qualidade e do padrão do serviço.



## Quais mudanças esperar?

Após suas queixas serem comunicadas ao seu provedor, as mudanças que você poderá perceber incluirão:

- o pessoal se comunicará com você a fim de entender suas escolhas e preparar alimentos que lhe agradem
- o pessoal o auxiliará a fazer o máximo possível de maneira independente durante as refeições
- o pessoal garantirá que você receba a nutrição necessária para manter-se saudável
- o pessoal respeitará suas necessidades e preferências alimentares, culturais e religiosas
- uma experiência gastronômica mais agradável.

## Caso queira tentar dialogar com seu provedor primeiro

Se você se sentir confortável, pode expressar suas queixas diretamente ao seu provedor de cuidados ao idoso. Isso os ajudará a entender seus pontos de vista e preferências. Você também pode pedir a um membro da sua família ou seu representante legal para falar em seu nome.

Um diálogo direto junto ao seu provedor pode, muitas vezes, acelerar mudanças no intuito de atender às suas preferências alimentares e gastronômicas. Seu provedor pode empenhar-se a fim de melhorar sua experiência alimentar e gastronômica se conhecer suas preferências.

Antes de expressar suas queixas, você pode considerar o seguinte:

- Suas queixas serão úteis se **chegarem à pessoa certa**. Peça para falar diretamente com o pessoal responsável pela alimentação e gastronomia.
- Quando possível, forneça **exemplos específicos** do que você gostaria que fosse mudado. Informe-os quais alimentos você gosta e quais não gosta. Fale sobre as refeições que você gostou e aquelas que não atenderam às suas expectativas. Você pode até fornecer suas receitas favoritas para que eles as experimentem.
- Você pode preencher o formulário "**Minhas preferências alimentares e gastronômicas**" (My food and dining preferences) e entregá-lo ao seu provedor. Este é um bom modo de garantir que seu provedor conheça suas preferências, as quais você pode atualizar a qualquer momento.
- **Compreenda seus direitos**. A Carta de Direitos aos Cuidados do Idoso (The Charter of Aged Care Rights) é um bom ponto de partida. Você pode visualizar a Carta em [www.agedcarequality.gov.au/older-australians/your-rights/charter-aged-care-rights](http://www.agedcarequality.gov.au/older-australians/your-rights/charter-aged-care-rights) ou pedir ao seu provedor uma cópia impressa.
- Não desista se você sentir que não foi ouvido. Você não precisa expressar suas queixas sozinho. A Comissão pode ajudá-lo a qualquer momento durante este processo. O apoio de representantes para defender seus direitos também está disponível.



**Meu formulário de preferências alimentares e gastronômicas (My food and dining preferences)**

[www.agedcarequality.gov.au/resource-library/my-food-and-dining-preferences-form](http://www.agedcarequality.gov.au/resource-library/my-food-and-dining-preferences-form)

# Informações voltadas aos residentes de Casas de Cuidados para Idosos



Você pode procurar apoio ou **aconselhamento com provedores de defesa** independentes e gratuitos. Este serviço pode oferecer apoio às pessoas idosas e seus representantes em relação à questões ligadas aos serviços de assistência a idosos financiados pela Commonwealth.

A **Linha de Apoio da Older Person's Advocacy Network (OPAN)** pode fornecer aconselhamento gratuito e independente pelo número **1800 700 600** ou visite [opan.org.au](http://opan.org.au).

## Para maiores informações

Você pode encontrar mais informações sobre alimentação e experiências gastronômicas pertinentes aos cuidados aos idosos no site da Comissão: [www.agedcarequality.gov.au/older-australians/health-wellbeing/food-and-nutrition](http://www.agedcarequality.gov.au/older-australians/health-wellbeing/food-and-nutrition)

Você pode encontrar mais informações para auxiliá-lo(a) a manifestar suas queixas lendo o kit de auto-representatividade da OPAN: [www.opan.org.au/toolkit](http://www.opan.org.au/toolkit)



**Você tem o direito de escolher o que, onde e quando come e bebe.**

**Você tem o direito de manifestar suas queixas sobre sua alimentação e experiências gastronômicas.**

**Há suporte disponível para auxiliá-lo(a) a manifestar suas queixas.**

Chame a Linha de Apoio à Nutrição, Alimentação e Gastronomia da Comissão para Qualidade e Segurança nos Cuidados ao Idoso pelo número **1800 844 044**, das 9h às 17h (AEDT), de segunda a sexta-feira (ligação gratuita), caso deseje tratar com profissionais sobre questões, ideias ou queixas relacionadas ao aperfeiçoamento de uma experiência satisfatória em nutrição, alimentação e gastronomia junto ao serviço de cuidados ao idoso. Como alternativa, você também pode entrar em contato com a Comissão através da linha para consultas em geral, pelo número **1800 951 822** (ligação gratuita).



**1800 844 044**

**Linha de Apoio à Nutrição,  
Alimentação e Gastronomia**  
das 9h às 17h AEDT, de segunda a sexta-feira



**Telefone**  
1800 951 822



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



**Escreva para**  
Aged Care Quality and Safety Commission  
GPO Box 9819, na sua capital