



Informativna brošura za stanare u
objektima za starije osobe

Croatian | Hrvatski

Hrana i objedovanje – Vaše želje su nam važne



Jedenje hrane koju volite važno je za vaše zdravlje i dobrobit.

Hrana i sam doživljaj objedovanja što vam nudi vaš pružatelj usluga za starije osobe trebaju biti sigurni, prijatni, s poštovanjem i temeljiti se na onome što se vama sviđa.

Ako to tako ne doživljavate, u redu je svom pružatelju usluge dati to do znanja što vam ne odgovara.

Ako vam je nelagodno reći vašem pružatelju usluge što vas muči ili ako ste to već pokušali, ali bez zadovoljavajućeg ishoda, kontaktirajte Komisiju za kvalitetu i sigurnost skrbi za starije osobe (Aged Care Quality and Safety Commission) i mi ćemo Vam pomoći.

Kontaktirajte nas na:

Telefon 1800 951 822

Online agedcarequality.gov.au

Email info@agedcarequality.gov.au

Poštom Aged Care Quality and Safety Commission GPO Box 9819,
<u svom glavnom gradu >

Kako vam Komisija može pomoći?

Kada kontaktirate Komisiju zbog primjedbi u vezi hrane i iskustva objedovanja u objektu za starije osobe, mi ćemo:

- vas saslušati kako bismo razumjeli što vam smeta
- razgovarati s vašim pružateljem usluge
- pomoći vama i vašem pružatelju usluge da znate koja su vaša prava i obaveze
- postarati se da vaš pružatelj usluge razumije koje su njihove obaveze
- pomoći vašem pružatelju usluge da se složi s planom u vezi toga što poduzeti kako bi se zadovoljila vaša očekivanja
- provjeriti kasnije s vama jesu li se stvari popravile.

Ako bude potrebno, Komisija će i službeno intervenirati kod vašeg pružatelja usluga kako bi osigurali da ovi poboljšaju kvalitetu i standard svoje usluge.



Koje promjene možete očekivati?

Nakon što vašem pružatelju usluge prenesemo vaše primjedbe, promjene koje možete očekivati uključuju sljedeće:

- da s vama popriča osoblje kako bi razumjeli što volite i kako bi se spremala hrana koja se vama sviđa
- da vam se pomogne kako biste se tijekom obroka mogli samostalno poslužiti što je god više moguće
- da se osigura da dobijete prehranu koja vam je potrebna kako biste ostali zdravi
- da se poštivaju vaše kulturne, vjerske i prehrambene potrebe i želje
- prijatnije iskustvo objedovanja.

Ako želite prvo porazgovarati sa svojim pružateljem usluge

Ako vam to ne predstavlja problem, vi sami možete svojem pružatelju usluga za starije osobe izraziti što vam smeta. To bi im pomoglo razumjeti kako vi gledate na to i koje su vaše želje. Možete također zamoliti i nekog člana svoje obitelji ili vašeg zagovornika da govori u vaše ime.

Razgovor s vašom uslugom može često dovesti do toga da se promjene brzo provedu kako bi se izašlo ususret vašim željama vezano uz hranu i objedovanje. Ako znaju koje su vaše želje, pružatelji usluge mogu raditi na tome da vam poboljšaju hranu kao i sam doživljaj objedovanja.

Prije nego što uložite prigovor, možda biste trebali uzeti u obzir sljedeći savjet:

- Bit će korisno ako vaši prigovori dođu do prave osobe. Možete tražiti da porazgovarate s onim članovima osoblja koji su zaduženi za hranu i objedovanje.
- Ako je moguće, dajte im konkretne primjere što biste htjeli da se promijeni. Recite im koju hranu volite, a koju ne. Recite im u kojoj ste hrani uživali, ali i koji obroci nisu ispunili vaša očekivanja. Možda imate i omiljene recepte koje im možete dati da ih isprobaju.
- Možete ispuniti obrazac 'Moje želje u vezi hrane i objedovanja' na 3. stranici ove informativne brošure i dati ga svom pružatelju usluga. To je dobar način da budete sigurni da vaš pružatelj usluge zna koje su vaše želje, a to možete ažurirati u bilo koje vrijeme.
- Razumijte svoja prava. Dobro početno mjesto za to je Povelja o pravima starijih osoba. Povelju možete vidjeti na <https://www.agedcarequality.gov.au/consumers/consumer-rights> ili zamolite svog pružatelja usluge da vam je da u tiskanom obliku.
- Nemojte odustajati ako mislite da se oglašuju na vaše primjedbe. Svoje prigovore ne morate iznositi sami. U tome vam Komisija može pomoći u bilo koje vrijeme. Na raspolaganju vam je također i podrška od strane službe zagovornika.



Moje želje u vezi hrane i objedovanja

Ime i prezime

Moje želje za obroke

npr. vrste hrane i pića, koju količinu želite itd.

Moje želje u vezi objedovanja

npr. kada, gdje i s kime

Koja mi je pomoć potrebna (ako mi uopće i treba) dok jedem ili pijem?

Koji zdravstveni problemi, ako ih imam, utječu na moju sposobnost jedenja i pijenja?

Koliko obično pojedem?

Kojih se kulturnih i/ili vjerskih tradicija pridržavam?

Podaci za kontakt

npr. redoviti nutricionist, radni terapeut, stomatološki stručnjak, logoped

Za osoblje

Gdje se zapisuje kilaža stanara doma?*

Gubitak težine ili smanjena konzumacija hrane znakovi su upozorenja za pothranjenost. Ako primijetite promjene, kontaktirajte dijetetičara/ku stanara doma za pomoć.

* Navedite gdje se mogu naći podaci o normalnoj težini stanara doma. Nemojte zapisivati kilažu na ovom listu sa željama stanara.

List sa željama mogu ispuniti stanari objekta za starije osobe uz pomoć osoblja doma, svoje obitelji, skrbnika ili pridruženih zdravstvenih službi gdje je to potrebno ili se bude tražilo. Pitajte same stanare doma gdje bi u sobi htjeli da im se ostavi list s njihovim željama.



Možete zatražiti podršku ili savjet od besplatne i neovisne zagovarateljske službe. Ta služba može dati podršku starijim osobama i njihovim zastupnicima po pitanjima vezanim uz usluge za starije osobe koje financira Commonwealth.

Linija za podršku zagovarateljske mreže za starije osobe (**Older Person's Advocacy Network -OPAN**) može dati besplatan i neovisan savjet na **1800 700 600** ili posjetite opan.org.au.

Za više informacija

Više informacija o hrani i doživljaju objedovanja za starije osobe možete naći na internet stranici Komisije: <https://www.agedcarequality.gov.au/consumers/food-dining-and-nutrition>

Daljnje informacije koje će vam pomoći kako da izrazite svoje prigovore možete pronaći ako pročitate priručnik (toolkit) OPAN-a za samozagovaranje: <https://opan.org.au/toolkit>

Imate pravo izabrati što, gdje i kada ćete jesti i piti.

Imate pravo izraziti što vas brine u vezi vaše hrane ili samog iskustva objedovanja.

Na raspolaganju vam je podrška kako bi vam se pomoglo da iznesete što vas tišti.



Telefon

1800 951 822



Web

agedcarequality.gov.au



Pišite na

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, u svom glavnom gradu