



Novi zakoni za zaštitu vaših prava kao primatelja skrbi o starijim osobama



Poštovani čitatelji,

Ovo je vrijeme vrlo važnih promjena i mogućnosti u skrbi o starijim osobama koje vam omogućavaju da izrazite svoje mišljenje i koje vas stavljaju u središte iskustva s uslugama skrbi o starijim osobama.

Novi *Zakon o skrbi o starijim osobama iz 2024. godine (Aged Care Act 2024)* (Zakon) koji je stupio na snagu 1. studenoga 2025. vam daje nova prava na skrb visoke kvalitete, koja je sigurna i osjetljiva na vaše potrebe. Vaši pružatelji usluga se moraju pobrinuti za to da se vaša prava poštuju i podržavaju, te vam moraju pružiti potporu za dostojanstveno donošenje vlastitog izbora.

Postupanje na transparentan i odgovoran način

Ključni dio novog Zakona je uvođenje **neovisnog povjerenika za žalbe (independent Complaints Commissioner)** koji će surađivati s Povjerenstvom za nadzor kvalitete i sigurnosti skrbi o starijim osobama (Aged Care Quality and Safety Commission). Svrha tog radnog mjesta je osiguranje transparentnosti i odgovornosti prilikom odgovaranja na žalbe i rješavanja žalbi i povratnih informacija.

Želimo da se vi, članovi vaše obitelji i osobe koje vam pružaju potporu osjećate osnaženo za iznošenje problema i zabrinutosti, te da se s vašim pritužbama postupa pravedno i na transparentan način, bez ikakve bojazni od eventualnih posljedica.

Predano radimo na zaštiti i omogućavanju korištenja vaših prava, kako biste bili uvjereni u to da će novi zakoni o skrbi o starijim osobama doprinijeti pružanju skrbi koja je sigurna, visoke kvalitete i koja ispunjava vaše potrebe i želje.

Vaša prava su zakon

Smatramo se povlaštenima što sudjelujemo u uvođenju ove krupne promjene. Želimo da znate da su vaša prava, po novom Zakonu, zajamčena zakonom. Priopćenje o pravima (Statement of Rights) navodi da imate pravo na sljedeće:

- donošenje odluka o vlastitom životu
- ne samo na prihvaćanje, nego i na poštovanje vaših odluka
- dobivanje informacija i potpore koje će vam pomoći u donošenju vlastitih odluka
- izražavanje svojih želja, potreba i preferencija
- osjećati se sigurno i poštovano
- poštovanje vaše kulture i identiteta
- ostati u vezi sa svojom zajednicom.

Sasvim je u redu izraziti zabrinutost ili žaliti se

Ako se vaša prava ne poštuju ili ne podržavaju, tu smo da vam pomognemo. Potičemo vas da o problemu prvo porazgovarate sa svojim pružateljem usluga, ako možete.

Pružatelji usluga su obvezni uspostaviti žalbene procese koji su lako razumljivi i pristupačni i osigurati da osjećate da imate potporu.

Ukoliko ne biste razgovarali sa svojim pružateljem usluga, možete kontaktirati nas.

Uspostavili smo procese za učinkovito rješavanje žalbi, i pružatelje obvezujemo na rješavanje problema, vraćanje povjerenja i sprječavanje ponavljanja istog problema. Fokusiramo se na restorativne ishode i poboljšavanje skrbi za vas.

Unaprijed se veselimo što ćemo vam pružati potporu tijekom uvođenja ove važne reforme. Osiguranje skrbi o starijim osobama koja je visoke kvalitete i sigurna je cilj za koji se svi mi svesrdno zalažemo.

S poštovanjem,



Liz Hefren-Webb

Povjerenstvo za nadzor kvalitete i sigurnosti skrbi o starijim osobama (Aged Care Quality and Safety Commissioner)



Treasure Jennings

Povjerenik za žalbe na skrb o starijim osobama (Aged Care Complaints Commissioner)

Bilo tko se može žaliti ili dostaviti povratne informacije Povjerenstvu za nadzor kvalitete i sigurnosti skrbi o starijim osobama, na **1800 951 822** (besplatan poziv) ili preko naše web stranice, **agedcarequality.gov.au**

Također možete kontaktirati Mrežu za zastupanje starijih osoba (Older Persons Advocacy Network - OPAN) na **1800 700 600**. OPAN pruža besplatne, neovisne i povjerljive usluge kojima starijim osobama pomaže žaliti se. Zastupnici OPAN-a također mogu govoriti u vaše ime.

Povjerenstvo za nadzor kvalitete i sigurnosti skrbi o starijim osobama (Aged Care Quality and Safety Commission) priznaje tradicionalne vlasnike zemlje diljem Australije, kao i njihovu neprekidnu vezu sa zemljom, morem i zajednicom. Odajemo počast njima i njihovim kulturama, kao i njihovim bivšim i sadašnjim starješinama.

Studenoga 2025.



Telefon

1800 951 822



Web

agedcarequality.gov.au



Pošta

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