

„Како може мојата жалба да ја направам поефикасна?“

За вашата жалба да ја направите поефикасна и полесна за решавање:

- јасно и детално наведете ги фактите и настаните
- вклучете важни основни информации и наведете ги сите чекори преземени за решавање на проблемот
- јасно наведете каков исход сакате да постигнете
- побарајте од пријател или член на семејството да ви помогне да ја поднесете жалбата или да контактирате служба за застапување.

„Дали е достапна друга поддршка?“

Застапувањето би можело да ви помогне.

Застапникот може:

- да ви обезбеди информации за вашите права и одговорности
- да ви помогне да ги изнесете вашите проблеми пред нас или пред давателот на услугата
- да ве поддржи во секоја фаза во текот на жалбената постапка.

Застапувањето е бесплатно, независно и во доверба. Застапникот секогаш ќе побара ваша дозвола пред да преземе акција.

Може да се јавите на Мрежата за застапување на постари лица (Older Persons Advocacy Network - OPAN) на **1800 700 600**.

Со ваша дозвола, може да се јавиме во агенција за застапување во ваше име за да го објасниме вашиот проблем и да организираме агенцијата да ви се јави.

Повеќе информации

Јавете ни се на **1800 951 822**, на **info@agedcarequality.gov.au** или посетете ја интернет страницата **agedcarequality.gov.au**.

Ако сте глуви или имате попреченост на слухот или говорот, јавете се на National Relay Service.

Корисници на ТТУ: телефонирајте на 1800 555 677 и побарајте да се јават на нашиот број 1800 951 822.

Корисници на „Зборувај и слушај“ (Speak and Listen): телефонирајте на 1800 555 727 и побарајте да се јават на нашиот број 1800 951 822.

Корисници на интернет пренос: поврзете се со National Relay Service и внесете 1800 951 822.

Ако ви треба преведувач, јавете се на Преведувачката служба (TIS National) на **131 450** и побарајте да ни се јават на **1800 951 822**.

Повеќе информации за грижа за постари лица

My Aged Care е појдовна точка за добивање услуги за нега на постари лица финансирани од Австралиската влада. Телефонската линија и интернет страницата може да им помогнат на постарите Австралијани и на нивните семејства и негуватели да добијат потребна помош и поддршка.

My Aged Care

Телефон: 1800 200 422

Интернет страница:
myagedcare.gov.au

Сите информации во оваа публикација беа точни во октомври 2021.



Телефон
1800 951 822



Интернет страница
agedcarequality.gov.au



Поштенска адреса
Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819 во главниот град на вашата држава или територија

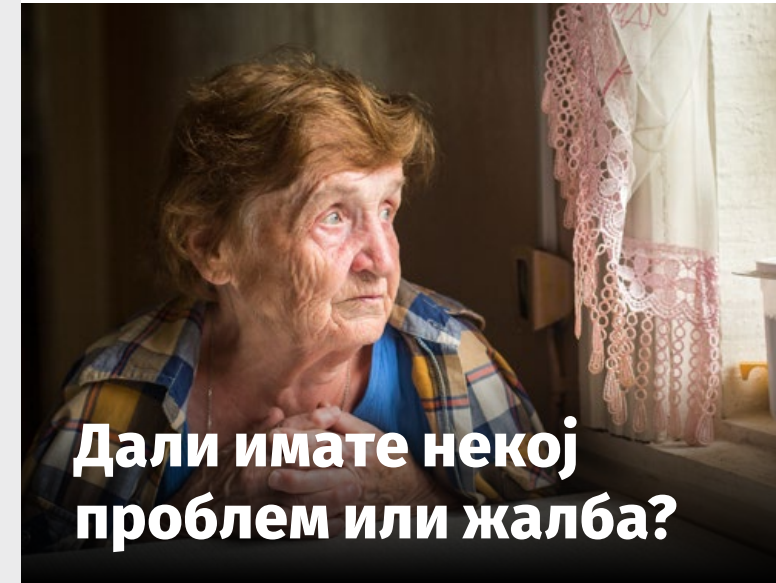


Australian Government

Aged Care Quality and
Safety Commission

Macedonian | Македонски

Engage
Empower
Safeguard



Дали имате некој проблем или жалба?

Информации за корисниците на услуги за грижа за постари лица и за нивните семејства, негуватели и застапници за Комисијата за квалитет и безбедност на грижата за постари лица (Aged Care Quality and Safety Commission)

1800 951 822
agedcarequality.gov.au

„Како може да ми помогне Комисијата за квалитет и безбедност на негата за постари лица?“

Ние може да помогнеме околу проблемите во врска со негата и услугите што ги добивате од давателите на негата за постари лица што ги финансира Австралиската влада. Исто така може да ни кажете што мислите за вашата негата, за да ни помогнете кога проценуваме колку некоја служба ги исполнува стандардите за квалитет.

Вие може да изразите загриженост, да се жалите или да кажете што мислите за услугите на негата за постари лица што ги добивате во старски дом или во вашиот дом, вклучително:

- резиденцијална негата или резиденцијална негата заради одмор (respite care)
- пакети на домашна негата
- услугите на Commonwealth Home Support
- флексибилна негата, вклучително преодна негата, и Националната програма на флексибилна негата за Абориџините и Островјаните од Теснеџот Торес.

Вашата загриженост, жалба или мислење може да се однесува на кој и да е аспект на негата или услугите што ви ги дава службата, вклучително дали вашите потреби и избор се почитуваат, квалитетот на личната или клиничката негата што ви се укажува, изборот на активности, храната, комуникациите, цените и трошоците или физичката средина.

„Кој може да изрази загриженост или да поднесе жалба?“

Секој може да изрази загриженост или да поднесе жалба.

Тоа ги вклучува лицата кои добиваат негата за постари лица, нивните партнери, семејството, застапниците, пријателите, персоналот и доброволците.

Ако изразите загриженост за негата за постари лица што му се укажува на некој друг, треба да проверите дали тоа лице (или негов претставник) знае за тоа.

Ве поттикнуваме вашата загриженост најнапред да ја изразите на давателот на услуги.

Ако проблемот не можете да го решите со давателот на услуги, може да се обратите на Комисијата за квалитет и безбедност на грижата за постари лица на **1800 951 822**. Услугите на нашата служба за жалби се бесплатни.

Ние ќе ви помогнеме да се најде решение за вашата загриженост и ќе ги почитуваме вашето потекло, попреченост, род, пол и родов идентитет, сексуалната ориентација или секој друг статус.



„Што се случува кога ќе стапам во контакт со Комисијата за квалитет и безбедност на грижата за постари лица?“

Ние ќе го објасниме нашиот процес за жалби, достапните опции за решение и што може да се постигне.

Наша цел е наоѓање решение на вашиот проблем што е во најдобар интерес на лицето на кое му се укажува негата за постари лица.

Ве молиме, дајте ни што е можно повеќе информации кога ќе контактирате со нас. Тоа ни помага да ги разбереме вашите проблеми и очекувања.

Ние ќе ги одбереме опциите што веројатно ќе донесат најдобар резултат, врз основа на природата на вашата загриженост и ризикот на кој е изложено лицето на кое му се укажува негата.

Во некои случаи ќе побараме од давателот на услуги да го реши вашиот проблем. Исто така може да користиме други опции како што се помирување, посредување или испитување.

„Дали треба да го кажам моето име?“

Не. Вашата жалба може да ја поднесете анонимно или во доверба.

Меѓутоа, тоа може да ограничи што може да сториме за да ви помогнеме, па затоа е најдобро вашиот проблем да го изнесете отворено.

Кога ќе ни се јавите може да ги објасниме разликите меѓу отворена, анонимна и жалба во доверба. Информации за тоа исто така може да најдете на нашата интернет страница на agedcarequality.gov.au.