Australian Government
Aged Care Quality and Safety Commission

Engage
Empower
Safeguard

Нови закони што ќе ги поддржуваат вашите права во негата на стари лица

Почитуван читателу,

Ова е значајно време на промени и можности во негата на стари лица, што ви дава глас и ве става во центарот на вашето искуство со негата на стари лица.

Новиот *Закон за нега на стари лица 2024* (Закон), кој почна да се применува на 1-ви ноември 2025 година, ви дава нови права за висококвалитетна, безбедна и одговорна нега. Вашите даватели на услуги мораат да обезбедат вашите права да бидат почитувани и заштитени, а вие да бидете поддржани да донесувате одлуки достоинствено.

Обезбедување транспарентност и одговорност

Клучен дел на новиот закон е воведувањето на **независен Началник за жалби (independent Complaints Commissioner)** за да соработува со Комисијата за квалитет и безбедност на негата на стари лица. Целта на оваа улога е да се обезбеди транспарентно и одговорно реагирање на жалби и коментари, и како тие се разрешуваат.

Ние сакаме вие, вашето семејство и лицата кои ве поддржуваат да чувствувате дека имате право да покренете прашања и проблеми, и тие да се разгледуваат праведно и транспарентно без загриженост за можни последици.

Ние сме посветени да ги заштитуваме и овозможуваме вашите права, за да имате доверба дека новите закони за нега на стари лица ќе обезбедат нега што е безбедна, висококвалитетна и ги задоволува вашите потреби и желби.

Вашите права се закон

Се чувствуваме почестени што сме дел од оваа голема промена. Сакаме да знаете дека со новиот закон вашите права се правно втемелени. Во Изјавата за правата се вели дека вие имате право:

- да донесувате одлуки за вашиот живот
- вашите одлуки да бидат не само прифатени, туку и почитувани
- да добивате информации и поддршка што ви помагаат да донесувате сопствени одлуки
- да ги комуницирате вашите желби, потреби и преференци
- да се чувствувате сигурни и почитувани
- вашата култура и идентитет да бидат почитувани
- да останете поврзани со вашата заедница.

Во ред е да изразите загриженост или да се жалите

Ако вашите права не се почитувани или заштитени, ние сме тука да помогнеме. Ве поттикнуваме прашањата прво да ги покренете со вашиот давател на услуги.

Вашиот давател има обврска да обезбеди неговите процеси за разгледување на жалби да бидат лесно разбирливи и достапни, а вие да чувствувате дека сте поддржани.

Ако не сакате да разговарате со вашиот давател, може да контактирате со нас.

Ние имаме процеси за ефикасно справување со жалбите и да ги присилиме давателите да го разрешат проблемот, да ја вратат вашата доверба и да спречат прашањето да се повтори. Нашиот фокус е на реставративни резултати и на подобрување на негата за вас.

Се надеваме дека ќе ве поддржиме во текот на ова значајно време на реформи. Обезбедувањето негата на стари лица да е висококвалитетна и безбедна е споделена цел за која сите водиме многу сметка.

Искрено,

Liz Hefren-Webb
Началник на Комисијата за квалитет и безбедност на негата на стари лица

Treasure Jennings
Началник за жалби за негата на стари лица

Секој може да поднесе жалба или да даде повратни информации контактирајќи ја Комисијата за квалитет и безбедност на негата на стари лица на **1800 951 822** (бесплатни повици) или преку нашата веб-страница **agedcarequality.gov.au**

Исто така може да ја контактираат Мрежата за застапување на постари лица (OPAN) на **1800 700 600**. OPAN дава бесплатни, независни и доверливи услуги за помош на постарите луѓе да поднесат жалби. Исто така, OPAN може да настапува во ваше име.

Комисијата за квалитет и безбедност на негата на стари лица ги препознава Традиционалните Сопственици на земјата ширум Австралија и нивната постојана врска со земјата, морето и заедницата. Ние оддаваме почит на нив и на нивните култури, и на Старешините во минатото и сегашни.

Ноември 2025

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