



Nowe przepisy chroniące Twoje prawa w opiece nad osobami starszymi



Drogi Czytelniku,

Jest to doniosły czas zmian i możliwości w opiece nad osobami starszymi, dający Ci możliwość wypowiedzenia się i sprawiający, że znajdujesz się w centrum Twojego doświadczenia związanego z opieką nad osobami starszymi.

Nowa ustawa *Aged Care Act 2024* (Ustawa), która weszła w życie 1 listopada 2025 r., daje Ci nowe prawa do wysokiej jakości, bezpiecznej i elastycznej opieki. Twoi usługodawcy muszą upewnić się, że Twoje prawa są szanowane i przestrzegane oraz że otrzymujesz wsparcie w podejmowaniu decyzji z godnością.

Zapewnienie przejrzystości i odpowiedzialności

Kluczowym elementem nowej Ustawy jest wprowadzenie niezależnego **Komisarza ds. Skarg (Independent Complaints Commissioner)**, który będzie współpracować z Komisją Aged Care Quality and Safety Commission. Celem tej roli jest zapewnienie przejrzystości i odpowiedzialności w sposobie reagowania na skargi i informacje zwrotne oraz ich rozwiązywania.

Chcemy, abyś Ty, Twoja rodzina i bliscy czuli się uprawnieni do zgłaszania problemów i obaw, mając pewność, że zostaną one potraktowane uczciwie i przejrzysto, bez obaw o możliwe konsekwencje.

Zobowiązujemy się chronić i umożliwiać przestrzeganie Twoich praw, aby zapewnić, że nowe przepisy dotyczące opieki nad osobami starszymi dostarczą bezpieczną, wysokiej jakości opiekę, która spełni Twoje potrzeby i preferencje.

Twoje uprawnienia są prawem

Jesteśmy uprzywilejowani, że możemy uczestniczyć w tej wielkiej zmianie. Chcemy abyś wiedział, że Twoje uprawnienia są zagwarantowane przepisami nowej Ustawy. *The Statement of Rights* mówi, że masz prawo do:

- podejmowania decyzji dotyczących własnego życia
- tego, by Twoje decyzje były nie tylko akceptowane, ale i szanowane
- otrzymywania informacji i wsparcia, które pomogą Ci podejmować własne decyzje
- komunikowania swoich życzeń, potrzeb i preferencji
- poczucia bezpieczeństwa i szacunku
- poszanowania Twojej kultury i tożsamości
- pozostawania w kontakcie ze swoją społecznością

Nie ma nic złego w zgłaszaniu obaw lub skarg

Jesteśmy tutaj, aby Ci pomóc jeśli Twoje prawa nie są szanowane lub przestrzegane. Zachęcamy do zgłoszenia kwestii najpierw swojemu usługodawcy, jeśli to możliwe.

Twój usługodawca ma obowiązek zapewnić, że proces składania skarg jest prosty do zrozumienia i dostępny, a Ty czujesz się wspierany.

Jeśli wolisz nie rozmawiać z usługodawcą, możesz skontaktować się bezpośrednio z nami.

Wprowadziliśmy procedury umożliwiające skuteczne rozpatrywanie skarg i zobowiązujące usługodawców do rozwiązania problemu, odbudowania Twojego zaufania i zapobiegania ponownemu wystąpieniu podobnych sytuacji. Koncentrujemy się na przywróceniu poprzedniego stanu rzeczy i poprawie jakości opieki nad Tobą.

Z niecierpliwością oczekujemy na możliwość wspierania Cię w tym ważnym okresie reform. Zapewnienie wysokiej jakości i bezpieczeństwa opieki nad osobami starszymi jest wspólnym celem, na którym wszystkim nam bardzo zależy

Z poważaniem,



Liz Hefren Webb
Aged Care Quality and
Safety Commissioner
(Komisarz ds. jakości i
bezpieczeństwa opieki nad
osobami starszymi)



Treasure Jennings
Aged Care Complaints
Commissioner (Komisarz
ds. skarg dotyczących
opieki nad osobami
starszymi)

Każdy może złożyć skargę lub przekazać opinię, kontaktując się z *Aged Care Quality and Safety Commission* pod numerem, **1800 951 822** (połączenie bezpłatne) lub za pośrednictwem naszej strony internetowej, **agedcarequality.gov.au**

Możesz również skontaktować się z *Older Persons Advocacy Network (OPAN)* pod numerem **1800 700 600**. OPAN zapewnia bezpłatną, niezależną i poufną usługę, która pomaga osobom starszym w złożeniu skargi. Mogą oni również występować w Twoim imieniu.

Aged Care Quality and Safety Commission uznaje tradycyjnych właścicieli kraju w całej Australii oraz ich ciągły związek z lądem, morzem i społecznością. Oddajemy szacunek im i ich kulturom, a także Starszyźnie, zarówno dawnej, jak i obecnej.

Listopad 2025 r.



Telefon
1800 951 822



Internet
agedcarequality.gov.au



Napisz do
Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, w swoim mieście stołecznym