



Новые законы на страже прав пожилых людей



Дорогой читатель,

В уходе за пожилыми людьми настало время перемен и новых возможностей: пожилому человеку дают право голоса и ставят его на первое место в системе ухода.

1 ноября 2025 года вступил в силу новый закон «Об уходе за пожилыми людьми» 2024 года (далее – Закон), который дает вам новые права на высококачественный, безопасный и гибкий уход. Закон обязывает поставщиков услуг уважать и соблюдать ваши права, а также помогать вам достойно принимать решения.

Прозрачность и ответственность

Ключевой частью нового Закона является введение должности **независимого Уполномоченного по рассмотрению жалоб (independent Complaints Commissioner)**, который будет работать совместно с Комиссией по качеству и безопасности ухода за пожилыми людьми. Его задача – обеспечивать прозрачность и ответственность в обработке и урегулировании жалоб и отзывов.

Мы хотим, чтобы вы, ваши близкие и помощники могли, не опасаясь последствий, выносить возникающие вопросы и проблемы на справедливое и прозрачное рассмотрение.

Мы стремимся защищать и обеспечивать ваши права, чтобы вы не сомневались, что новые законы об уходе за пожилыми людьми обеспечат безопасный и качественный уход согласно вашим нуждам и предпочтениям.

Ваши права – закон

Нам выпала большая честь поучаствовать в этих важных переменах. Знайте: ваши права официально закреплены в новом Законе. Согласно Положению о правах, вы вправе:

- самостоятельно принимать решения о своей жизни;
- требовать, чтобы ваши решения не просто принимали к сведению, но и уважали;
- получать информацию и поддержку, чтобы самостоятельно принимать решения;
- сообщать о своих пожеланиях, потребностях и предпочтениях;
- чувствовать безопасность и уважение;
- требовать уважения вашей культуры и самобытности;
- поддерживать связь со своим сообществом.

Обращаться с проблемами и жалобами – это нормально

Если ваши права не соблюдаются или не защищаются, мы готовы помочь. Рекомендуем по возможности сначала обсудить проблему с поставщиком услуг.

Поставщик обязан иметь понятные и доступные процедуры рассмотрения жалоб и создавать у вас чувство поддержки.

Если вы не готовы говорить с поставщиком напрямую, можно обратиться к нам.

У нас есть процедуры, позволяющие эффективно рассматривать жалобы и заставлять поставщиков устранять проблемы, предотвращать их повторение и восстанавливать ваше доверие. При этом мы стремимся исправить ситуацию и улучшить уход за вами.

Будем рады поддержать вас в этот важный период реформ. Качественный и безопасный уход за пожилыми людьми – наша общая цель и главная забота.

С уважением,



Элизабет Хефрен-Уэбб
Уполномоченная по
качеству и безопасности
ухода за пожилыми
людьми



Трежер Дженнингс
Уполномоченная по
рассмотрению жалоб
на уход за пожилыми
людьми

Подать жалобу или оставить отзыв может каждый – нужно просто позвонить в Комиссию по качеству и безопасности ухода за пожилыми людьми по телефону **1800 951 822** (звонок бесплатный) или зайти на сайт **agedcarequality.gov.au**

Или же можно позвонить в Общество защиты прав пожилых людей (OPAN) по телефону **1800 700 600**. OPAN помогает пожилым людям подавать жалобы. Эта услуга бесплатна, независима и конфиденциальна. OPAN также может выступить от вашего имени.

Комиссия по качеству и безопасности ухода за пожилыми людьми признает традиционных хозяев краев по всей Австралии и их длящуюся связь с землей, морем и обществом. Мы отдаем дань уважения им и их культурам, а также старейшинам прошлого и настоящего.

Ноябрь 2025 г.



Телефон
1800 951 822



Сайт
agedcarequality.gov.au



Почтовый адрес
Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819 (в столице вашего штата)