



Sigurna i kvalitetna skrb je vaše pravo



Poštovani čitatelju

Starije osobe sada imaju veća prava i zaštitu nakon nedavnih promjena Zakona o skrbi za starije osobe u Australiji.

Ove promjene uključuju Izjavu o pravima starijih osoba koje primaju usluge skrbi za starije osobe. One uključuju pravo na donošenje vlastitih odluka, na poštovanje i osjećaj sigurnosti.

Također imate pravo komunicirati o svojim potrebama i preferencijama, pravo na poštovanje svoje kulture i identiteta te na održavanje kontakta sa svojom zajednicom.

Izjava o pravima prepoznaje da je svatko pojedinac, te da su vaše preferencije i potrebe jedinstvene.

Vaša prava u praksi

Možete očekivati da će se prema vama postupati s dostojanstvom i poštovanjem. Neki od načina kako vaša prava mogu izgledati u praksi mogu uključivati sljedeće:

- podršku u donošenju informiranih odluka o vašoj njezi
- podršku vašeg izbora glede vaše dnevne rutine
- traženje, slušanje i odgovor na vaše povratne informacije i nedoumice
- osiguravanje da imate pristup onome što vam je potrebno
- osiguravanje da uzimate samo lijekove koji su vam potrebni i koji su vam propisani
- ponudu opcija hrane i pića koje volite
- pomoć u održavanju kontakta s ljudima koji su vam važni

Ako vas nešto u vezi s vašom skrbi za starije osobe brine ili vam se nešto jednostavno ne čini kako treba, dobro je da to i kažete. Izražavanje zabrinutosti ili davanje povratnih informacija pružatelju usluga skrbi može vam pomoći da poboljšate svoje iskustvo skrbi za starije osobe i iskustvo drugih oko vas.

Što možete učiniti ako vas nešto brine

Ako imate nedoumica u vezi sa skrbi za starije osobe, možete razgovarati sa svojim pružateljem usluga. To je često najlakši i najbrži način za rješavanje problema.

Vaš pružatelj usluga mora poštivati vaša prava i imati postupak za pritužbe koji je lako razumjeti i koristiti.

Ako se ne osjećate ugodno razgovarati sa svojim pružateljem usluga ili ako razgovor takav razgovor nije pomogao, možete razgovarati s nama.

Što možemo učiniti da vas podržimo

Ako imate problema, možemo vam pomoći na sljedeći način:

- saslušati vas i objasniti vam vaša prava
- saznati što biste željeli da vaš pružatelj usluga učini drugačije
- objasniti našu ulogu i kako vam najbolje možemo pomoći.

Kao nacionalni regulator usluga skrbi za starije osobe koje financira Vlada, štitimo i podržavamo vaša prava kako biste bili sigurni da će vam skrb biti sigurna, kvalitetna, zadovoljiti vaše potrebe i pomoći vam da živite najboljim mogućim životom.

Neovisni povjerenik za pritužbe u vezi sa skrbi za starije osobe radi unutar Komisije kako bi osigurao da se problemi i pritužbe rješavaju na način koji je povjerljiv, pravovremen i pravedan.

Vaša privatnost je važna

Također možete odabrati da član obitelji ili osoba koja vam pruža podršku izrazi vašu zabrinutost umjesto vas.

Možete podnijeti pritužbu i biti dio procesa rješavanja. Također možete zatražiti da vaša žalba ostane povjerljiva ili da ostanete anonimni.

Također možete odabrati da član vaše obitelji ili osoba koja vas podržava izrazi zabrinutost umjesto vas.

Želimo da se vi, vaša obitelj i vaše osobe za podršku, osjećate sigurno prilikom iznošenja problema i zabrinutosti te da ste sigurni da će se to razmotriti pravedno i transparentno, bez ikakvog straha od mogućih posljedica.

Posvećeni smo zaštiti i provođenju vaših prava.



Liz Hefren-Webb

Povjerenica za kvalitetu i sigurnost skrbi za starije osobe



Treasure Jennings

Povjerenica za pritužbe u skrbi za starije osobe

Za više informacija

- Obratite se Mreži za zastupanje starijih osoba (OPAN). Ako trebate informacije ili podršku u vezi s uslugama skrbi za starije osobe koje financira Vlada, linija za zastupanje skrbi za starije osobe može vam pružiti besplatnu, povjerljivu i neovisnu podršku. Možete razgovarati sa zagovornikom, pozivom na broj **1800 700 600** ili posjetom na **opan.org.au**.
- Obratite se Komisiji za kvalitetu i sigurnost skrbi za starije osobe na **1800 951 822** (besplatni poziv) ili na **agedcarequality.gov.au** kako biste dali povratne informacije o svom pružatelju usluga ili podnijeli pritužbu.



Telefon

1800 951 822



Internet

agedcarequality.gov.au



Pišite nam

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