Australian Government
Aged Care Quality and Safety Commission

Engage
Empower
Safeguard

Безбедната и квалитетна нега е ваше право

Драг читателу,

По воведувањето на неодамнешните измени во законите за нега на постари лица во Австралија, постарите лица сега имаат поголеми права и заштита.

Овие промени ја вклучуваат Изјавата за права за постарите лица кои добиваат услуги за нега на постари лица. Изјавата го вклучува правото сами да донесувате одлуки, да бидете почитувани и да се чувствувате безбедно.

Исто така, имате право да ги искажете вашите потреби и желби, вашата култура и идентитет да бидат почитувани, и да останете поврзани со вашата заедница.

Во Изјавата за права се наведува дека секое лице е посебна личност и дека вашите желби и потреби се единствени за вас.

Вашите права во пракса

Може да очекувате да бидете третирани со достоинство и почитување. Некои од начините на коишто вашите права можат да се остварат во пракса би можеле да вклучуваат дека вашиот давател на услуги:

- ќе ви помогне да донесувате информирани одлуки за вашата нега
- ќе ги поддржува вашите потреби и желби за вашиот секојдневен живот
- ќе ги бара, ислуша и одговори на вашите коментари и работи што ве загрижуваат
- ќе осигура дека можете да ги добиете работите што ви се потребни
- ќе осигура дека ги земате само лековите што ви се потребни и што ви се препишани
- ќе ви обезбеди храна и пијалоци што вам ви се допаѓаат
- ќе ве одржува поврзани со луѓето кои ви се важни

Ако нешто ве загрижува во врска со вашата нега за постари лица или ви се чини дека не е сé како што треба, добро е да зборувате за тоа. Изразувањето на вашата загриженост или давањето коментар кај вашиот давател на услуги може да ви помогне да го подобрите вашето искуство со негата за постари лица, како и искуството на другите околу вас.

Што можете да направите ако нешто ве загрижува

Ако нешто ве загрижува во врска со вашата нега за постари лица, може да разговарате со вашиот давател на услуги. Ова е често најлесниот и најбрзиот начин да се решат работите.

Вашиот давател на услуги мора да ги почитува вашите права и да има воспоставено постапка за решавање на поплаки што е лесна за разбирање и за користење.

Ако не ви е удобно да разговарате со вашиот давател на услуги или ако разговорот со вашиот давател на услуги не помогнал, може да разговарате со нас.

Што може да направиме за да ве поддржиме

Доколку нешто ве загрижува, можеме да ви помогнеме така што:

- ќе ве ислушаме и ќе ви ги објасниме вашите права
- ќе утврдиме што би сакале вашиот давател на услуги да прави поинаку
- ќе ја објасниме нашата улога и тоа како најдобро можеме да ви помогнеме.

Како национално регулаторно тело на услугите за нега на постари лица што се финансирани од владата, ние ги заштитуваме и поддржуваме вашите права за да бидете сигурни дека вашата нега ќе биде безбедна, квалитетна, ќе ги задоволува вашите потреби и ќе ви помогне да живеете најдобро што е можно.

Независниот началник за поплаки во врска со нега на постари лица (Aged Care Complaints Commissioner) работи во рамки на Комисијата за да се осигура дека проблемите и поплаките се решаваат на начин што е доверлив, навремен и праведен.

Вашата приватност е важна

Начините на кои можеме да ви помогнеме се осмислени да бидат флексибилни и корисни. Кога ќе ни се јавите за да споделите некој проблем, вие одлучувате како ќе продолжиме, а вашата приватност е заштитена во секое време.

Вие можете да поднесете поплака и да бидете дел од постапката за нејзино решавање. Исто така, може да побарате вашиот проблем да биде третиран во доверба или да останете анонимни.

Исто така, може да изберете некој член на семејството или поддржувач да го каже проблемот во ваше име.

Ние сакаме вие, вашето семејство и поддржувачите да се чувствувате слободни да пријавите проблеми и загриженост, и да знаете дека тие ќе бидат разгледани праведно и транспарентно, без страв од можни последици.

Ние сме посветени на заштитата и остварувањето на вашите права.

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

Treasure Jennings
Началник за поплаки за нега на постари лица

Повеќе информации

- Стапете во контакт со Мрежата за застапување на постари лица (OPAN). Доколку ви се потребни информации или поддршка во врска со услуги за нега на постари лица што се финансирани од владата, Линијата за застапување на нега на постари лица може да ви обезбеди бесплатна и независна поддршка во доверба. Можете да разговарате со некој застапник јавувајќи се на **1800 700 600** или пак посетете ја веб-страницата **opan.org.au**.
- За да дадете коментар за вашиот давател на услуги или за да поднесете поплака, стапете во контакт со Комисијата за квалитет и безбедност на негата за постари лица на **1800 951 822** (бесплатен повик) или одете на веб-страницата **agedcarequality.gov.au**

April 2026

Телефон
1800 951 822

Веб-страница
agedcarequality.gov.au

Пишете ни
Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, во вашиот главен град