



Masz prawo do bezpiecznej opieki o wysokiej jakości



Szanowny czytelniku,

W wyniku ostatnich zmian w przepisach dotyczących opieki nad osobami starszymi w Australii seniorzy mają obecnie większe prawa i są lepiej chronieni.

Te zmiany obejmują Deklarację praw (Statement of Rights) osób starszych korzystających z usług opieki nad osobami starszymi. Obejmują one prawo do samostanowienia, prawo do bycia szanowanym oraz prawo do poczucia bezpieczeństwa.

Masz również prawo do wyrażania swoich potrzeb i preferencji, do poszanowania twojej kultury i tożsamości oraz do utrzymywania kontaktów ze swoją społecznością.

Deklaracja praw stanowi, że każdy jest wyjątkowy, a twoje preferencje i potrzeby są unikalne.

Twoje prawa w praktyce

Możesz oczekiwać, że będziesz traktowany z godnością i szacunkiem. W praktyce twoje prawa mogą przejawiać się między innymi tym, że twój usługodawca:

- będzie wspierał cię w podejmowaniu świadomych decyzji dotyczących twojej opieki
- będzie wspierał twoje preferencje dotyczące codziennych czynności
- będzie pytał cię o opinię, słuchał twoich uwag i reagował na twoje zastrzeżenia
- zapewni ci dostęp do tego, czego potrzebujesz
- dopilnuje, abyś przyjmował wyłącznie te leki, które są ci potrzebne i które zostały ci przepisane
- zapewni ci posiłki i napoje, które lubisz
- będzie pomagał ci utrzymywać kontakt z osobami, które są dla ciebie ważne

Jeśli coś w zakresie opieki nad tobą budzi twoje zastrzeżenia lub po prostu wydaje ci się nie w porządku, warto o tym powiedzieć. Wyrażenie swoich zastrzeżeń lub przekazanie opinii usługodawcy może pomóc poprawić jakość opieki zarówno dla ciebie, jak i dla innych osób w twoim otoczeniu.

Co możesz zrobić, jeśli masz zastrzeżenia

Jeśli masz jakiegokolwiek zastrzeżenia dotyczące opieki nad osobami starszymi, możesz porozmawiać ze swoim usługodawcą. Jest to często najłatwiejszy i najszybszy sposób na rozwiązanie problemu.

Twój usługodawca musi szanować twoje prawa oraz posiadać procedurę składania skarg, która jest łatwa do zrozumienia i zastosowania.

Jeśli nie czujesz się komfortowo rozmawiając ze swoim usługodawcą lub jeśli rozmowa z nim nie przyniosła oczekiwanych rezultatów, możesz skontaktować się z nami.

Co możemy zrobić, aby cię wesprzeć

Jeśli masz zastrzeżenia, możemy:

- wysłuchać cię i wyjaśnić przysługujące ci prawa
- pomóc ci ustalić, jakich zmian oczekujesz od swojego usługodawcy
- wyjaśnić, na czym polega nasza rola i jak najlepiej możemy ci pomóc.

Jako krajowy organ regulacyjny ds. usług opieki nad osobami starszymi finansowanych przez rząd dbamy o ochronę twoich praw i wspieramy cię, abyś miał pewność, że świadczona ci opieka jest bezpieczna, wysokiej jakości, dostosowana do twoich potrzeb i pomoże ci wieść jak najpełniejsze życie.

Niezależny komisarz ds. skarg dotyczących opieki nad osobami starszymi działający w ramach Komisji dba o to, by zgłaszane zastrzeżenia i skargi były rozpatrywane w sposób poufny, terminowy i sprawiedliwy.

Twoja prywatność jest dla nas ważna

Oferujemy elastyczne i pomocne formy wsparcia. Kiedy dzwonisz do nas, aby zgłosić zastrzeżenie, to ty decydujesz o sposobie naszego działania, a twoja prywatność jest zawsze chroniona.

Możesz złożyć skargę i uczestniczyć w procesie jej rozpatrywania. Możesz również poprosić o poufne potraktowanie sprawy lub zachować anonimowość.

Możesz również poprosić członka rodziny lub osobę wspierającą, aby zgłosiła to zastrzeżenie w twoim imieniu.

Chcemy, abyś ty, twoja rodzina i bliscy czuli się swobodnie w zgłaszaniu problemów i zastrzeżeń, mając pewność, że zostaną one rozpatrzone w sposób sprawiedliwy i przejrzysty, bez obaw o ewentualne konsekwencje.

Zależy nam na ochronie i zapewnieniu ci możliwości korzystania z przysługujących ci praw.



Liz Hefren-Webb
Komisarz ds. jakości i
bezpieczeństwa opieki nad
osobami starszymi



Treasure Jennings
Komisarz ds. skarg
dotyczących opieki nad
osobami starszymi

Więcej informacji

- Skontaktuj się z Older Persons Advocacy Network (OPAN) Jeśli potrzebujesz informacji lub pomocy w zakresie usług opieki nad osobami starszymi finansowanych przez rząd, infolinia Aged Care Advocacy Line oferuje bezpłatne, poufne i niezależne wsparcie. Możesz porozmawiać z rzecznikiem, dzwoniąc pod numer **1800 700 600** lub odwiedzając stronę **opan.org.au**.
- Skontaktuj się z Aged Care Quality and Safety Commission pod numerem **1800 951 822** (bezpłatny numer) lub odwiedź stronę **agedcarequality.gov.au**, aby przekazać opinię na temat swojego usługodawcy lub złożyć skargę.

Kwiecień 2026



Telefon
1800 951 822



Strona internetowa
agedcarequality.gov.au



Adres do korespondencji
Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, w twojej stolicy stanu