



Вы имеете право на безопасный и качественный уход



Уважаемый читатель!

Законодательство Австралии в отношении ухода за пожилыми людьми недавно претерпело изменения. Теперь у пожилых людей стало больше прав, и права эти лучше защищены.

В число изменений входит принятие «Декларации прав» пожилых людей, пользующихся услугами по уходу. Она включает право самостоятельно принимать решения, право на уважение и право чувствовать себя в безопасности.

У вас также есть право сообщать о своих потребностях и предпочтениях; право на уважительное отношение к вашей культуре и идентичности и право поддерживать связь со своим сообществом.

«Декларация прав» признает, что каждый человек – неповторимая личность и ваши предпочтения и потребности уникальны.

Ваши права на практике

Вы вправе рассчитывать на уважительное и достойное обращение. На практике это может выражаться в том, что ваш поставщик услуг будет:

- помогать вам принимать осознанные решения в отношении получаемого ухода;
- учитывать ваши предпочтения в отношении повседневного распорядка;
- просить вас поделиться впечатлениями и проблемами, выслушивать вас и принимать сказанное во внимание;
- обеспечивать вам доступ ко всему необходимому;
- следить за тем, чтобы вы принимали только необходимые лекарства, которые прописаны врачом;
- предлагать вам блюда и напитки, которые вам нравятся;
- помогать поддерживать связь с важными для вас людьми.

Если вы столкнулись с проблемой, связанной с получаемым уходом, или вам просто кажется, что что-то не так, лучше об этом сказать. Обратившись с претензиями или отзывами к поставщику услуг, вы можете помочь улучшить качество ухода за пожилыми людьми как для себя, так и для окружающих.

Что можно сделать, если у вас возникли проблемы?

Если у вас есть претензии, связанные с уходом за пожилыми людьми, вы можете обсудить их с поставщиком услуг. Часто это самый простой и быстрый способ решить проблему.

Ваш поставщик услуг обязан уважать ваши права. У него должна существовать понятная и удобная в использовании процедура подачи и рассмотрения жалоб.

Если вам неудобно обращаться к вашему поставщику услуг или разговор не помог, вы можете обратиться к нам.

Что мы можем сделать, чтобы поддержать вас?

Если у вас есть претензии, мы можем:

- выслушать вас и объяснить вам ваши права;
- выяснить, что вы хотели бы изменить в работе вашего поставщика услуг;
- объяснить нашу роль и способы, которыми мы можем наилучшим образом помочь вам.

Как федеральный регулирующий орган в сфере финансируемых правительством услуг по уходу за пожилыми людьми, мы защищаем и отстаиваем ваши права, чтобы вы были уверены в том, что уход за вами осуществляется качественно и надежно, соответствует вашим потребностям и помогает вам жить полноценной жизнью.

Независимый уполномоченный по рассмотрению жалоб в сфере ухода за пожилыми людьми работает в рамках Комиссии, чтобы обеспечить своевременное и справедливое рассмотрение проблем и жалоб на условиях конфиденциальности.

Для нас важна неприкосновенность вашей частной жизни

Меры поддержки, которые мы можем вам предложить, отличаются гибкостью и направлены на оказание реальной помощи. Когда вы звоните нам, чтобы поделиться своими проблемами, именно вы решаете, как нам действовать. Ваша личная информация находится под защитой на протяжении всего процесса.

Вы можете подать жалобу и принять участие в процессе её рассмотрения. Вы также можете попросить, чтобы ваша проблема рассматривалась в конфиденциальном порядке или чтобы вы остались анонимным заявителем.

Вы также можете попросить члена семьи или близкого человека обратиться с запросом от вашего имени.

Мы хотим, чтобы вы, ваша семья и ваши близкие чувствовали себя уверенно при обращении к нам с вопросами и проблемами, знали, что все запросы будут рассмотрены справедливо и прозрачно, а также не испытывали страха перед возможными последствиями.

Мы полны решимости защищать и обеспечивать ваши права.



Лиз Хефрен-Уэбб (Liz Hefren-Webb)
Уполномоченная по оценке качества
и безопасности ухода за пожилыми
людьми



Трежер Дженнингс (Treasure Jennings)
Уполномоченная по
рассмотрению жалоб в сфере
ухода за пожилыми людьми

Дополнительная информация

- Обратитесь в Общество защиты прав пожилых людей (Older Persons Advocacy Network – OPAN). Если вам нужна информация или помощь в отношении финансируемых правительством услуг по уходу за пожилыми людьми, горячая линия по вопросам ухода за пожилыми людьми (Aged Care Advocacy Line) может бесплатно предоставить независимую поддержку на условиях конфиденциальности. Вы можете поговорить с правозащитником, позвонив по номеру **1800 700 600** или посетив веб-сайт **opan.org.au**.
- Обратитесь в Комиссию по оценке качества и безопасности ухода за пожилыми людьми, позвонив по номеру **1800 951 822** (бесплатный звонок) или посетив веб-сайт **agedcarequality.gov.au**, чтобы оставить отзыв о вашем поставщике услуг или подать жалобу.

Апрель 2026г.



По телефону
1800 951 822



Через веб-сайт
agedcarequality.gov.au



По почте
Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, в столице вашего штата