



Безбедна, квалитетна нега је ваше право



Поштовани читаоци,

Старији људи имају сада већа права и заштиту, након недавних промена закона у области неге за старије особе у Аустралији.

Ове промене укључују Декларацију о правима (Statement of Rights) која се односе на старије људе који примају негу. Оне укључују право да доносите сопствене одлуке, да будете поштовани и да се осећате безбедно.

Такође имате право да изнесете своје потребе и преференције, да се ваша култура и идентитет поштују и да останете повезани са својом заједницом.

Декларација (Statement of Rights) полази од тога да је свако индивидуална особа и да су ваше преференције и потребе јединствене.

Ваша права у пракси

Можете да очекујете да се према вама опходе достојанствено и са поштовањем. Неки примери како ваша права могу да изгледају у пракси укључују да ће ваш пружалац услуга чинити следеће:

- подржаће вас да доносите информисане одлуке у вези ваше неге
- подржаће ваше преференције по питању дневне рутине
- тражиће, слушаће и одговорити на ваше повратне информације и на оно што вас брине
- обезбедиће да можете да приступите стварима које су вам потребне
- обезбедиће да узимате само лекове који су вам потребни и за вас преписани
- омогућиће избор хране и пића што ви волите
- омогућиће да будете повезани са људима који су важни у вашем животу

Ако вас нешто у вези ваше неге забрињава, или вам изгледа да нешто није у реду, добро је да о томе проговорите. Изношење забринутости или давање повратних информација вашем пружаоцу услуга, може да помогне да се побољша ваше искуство као и искуство других у области неге.

Шта можете да радите ако вас нешто брине

Ако сте забринути у вези неге која вам се пружа, можете да говорите са вашим пружаоцем услуга. То је често најлакши и најбржи начин да се ствари реше.

Ваш пружалац услуга мора да поштује ваша права и да обезбеди процес жалбе који је лако разумети и користити.

Ако се не осећате комотним да разговарате са пружаоцем услуга, или ако сте већ разговарали а то није помогло, можете да говорите с нама.

Шта ми можемо да урадимо да вас подржимо

Ако сте забринути, ми можемо да вам помогнемо на следећи начин:

- слушаћемо вас и објаснити вам ваша права
- сазнаћемо шта ви желите да пружалац услуга уради друкчије
- објаснићемо вам нашу улогу и како ми можемо да вам помогнемо на најбољи начин

Као национални регулатор за државно финансиране услуге неге за старије особе, ми штитимо и подржавамо ваша права како бисте били сигурни да ће ваша нега бити безбедна и квалитетна, да ће одговорити вашим потребама и помоћи вам да живите како најбоље можете.

Независни повереник за жалбе у вези неге (Aged Care Complaints Commissioner) ради заједно са комисијом (Commission) како би се обезбедило да се проблеми и жалбе решавају поверљиво, на време и на фер начин.

Ваша приватност је важна

Начини на које можемо да вам пружимо подршку су тако осмишљени да буду флексибилни и од помоћи. Када нам се јавите да са нама поделите шта вас брине, ви одлучујете како ћемо поступити и ваша приватност је заштићена све време.

Можете да се жалите и такође да будете део у процесу разрешавања проблема. Исто тако, можете да захтевате да ваш проблем остане у поверењу или да останете анонимни.

Можете такође да одлучите да ваш члан породице или неко ко вам помаже, покрене за вас ствар која вас забрињава.

Желимо да се ваша породица и они који су уз вас, осећају слободно да покрену ствари које вас брину и да знају да ће то бити фер и искрено, без страха од могућих последица.

Ми смо посвећени томе да заштитимо и подржимо ваша права.



Liz Hefren-Webb
Повереник за квалитет и безбедност услуга области неге (Aged Care Quality and Safety Commissioner)



Treasure Jennings
Повереник за жалбе у области неге (Aged Care Complaints Commissioner)

Више информација

- Контактирајте службу за заступање старијих особа (Older Persons Advocacy Network, OPAN). Ако су вам потребне информације или подршка у вези са државно финансираним услугама, телефонска линија Aged Care Advocacy Line обезбеђује бесплатну, поверљиву и независну подршку. Са заступником можете да говорите ако позовете **1800 700 600**, или посетите **opan.org.au**.
- Контактирајте Комисију за квалитет и безбедност услуга (Aged Care Quality and Safety Commission) на **1800 951 822** (бесплатан позив) или посетите **agedcarequality.gov.au** да доставите повратне информације о вашем пружаоцу услуга или да се жалите.

Април 2026



Телефон
1800 951 822



Вебсајт
agedcarequality.gov.au



Писмо
Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, у вашем главном граду