

## ‘Шта треба да урадим да моја жалба буде ефикаснија?’

### Да би ваша жалба била ефикаснија и лакша за решавање:

- јасно наведите чињенице и догађаје
- укључите важне информације о ономе што је претходило догађају и опишите које кораке сте предузели да решите проблем
- будите јасни о томе какав исход желите
- замолите пријатеља или члана породице да вам помогне у подношењу жалбе или контактирајте службу за заступање.

## ‘Да ли постоји и друга помоћ?’

### Заступник може да вам помогне.

#### Заступник може:

- да вам пружи информације о вашим правима и дужностима
- да вам помогне да нама или служби која вам пружа услуге изнесете своје проблеме
- да вам пружи подршку у било којој фази жалбеног поступка.

Заступање је бесплатно, независно и поверљиво. Заступник ће увек тражити вашу дозволу пре него што било шта предузме.

Можете да назовете Мрежу за заступање старијих особа (Older Persons Advocacy Network - OPAN) на **1800 700 600**.

Уз вашу дозволу, можемо у ваше име да позовемо агенцију за заступање, објаснимо им вашу забринутост и договоримо се са агенцијом да вас контактира.

### Више информација

Контактирајте нас на **1800 951 822**, **info@agedcarequality.gov.au** или погледајте наш вебсајт **agedcarequality.gov.au**.

Ако сте глуви или имате оштећен слух или говорну ману, контактирајте релејну службу - National Relay Service.

Корисници телепринтера - ТТУ: назовите 1800 555 677 и тражите да вам назову наш број телефона 1800 951 822.

Корисници Speak and Listen: назовите 1800 555 727 и замолите да вам назову наш број телефона 1800 951 822.

Корисници интернетског релеја: повежите се са релејном службом (National Relay Service) и унесите број телефона 1800 951 822.

Ако вам је потребан тумач, назовите Службу за превођење и тумачење (Translating and Interpreting Service - TIS National) на **131 450** и замолите телефонисту да нас контактира на **1800 951 822**.

### Више информација о пружању неге старијим особама

My Aged Care је полазиште за приступ услугама неге која се пружа старијим особама, а које финансира Аустралијска влада. Телефонска служба и вебсајт могу да помогну старијим грађанима Аустралије, њиховим породицама и неговатељима да добију помоћ и подршку која им је потребна.

#### My Aged Care

**Т:** 1800 200 422

**В:** myagedcare.gov.au

Све информације у овој публикацији су тачне у октобру 2021.



#### Телефон

1800 951 822



#### Вебсајт

agedcarequality.gov.au



#### Поштом

Aged Care Quality and Safety Commission  
GPO Box 9819, у главном граду ваше државе или територије

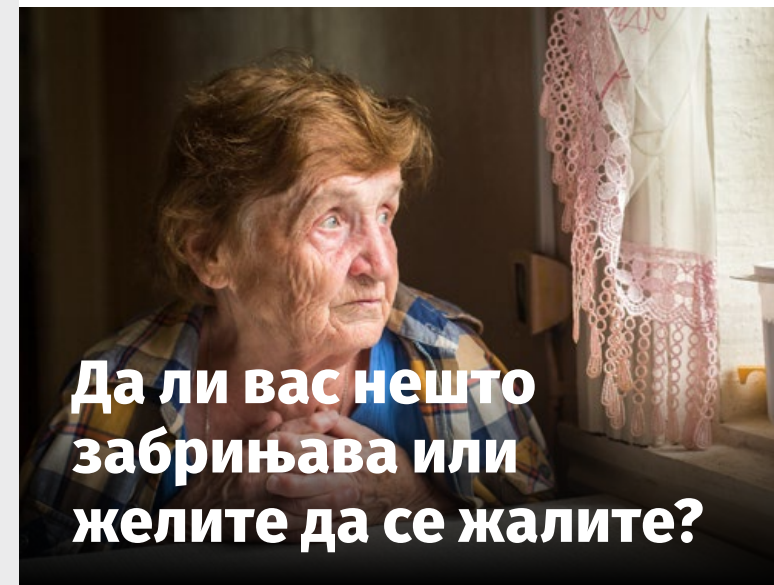


Australian Government

Aged Care Quality and  
Safety Commission

Serbian | Српски

Engage  
Empower  
Safeguard



Да ли вас нешто забрињава или желите да се жалите?

Информације о Комисији за контролу квалитета и безбедности услуга које се пружају старијим особама за кориснике ових услуга, њихове породице, неговатеље и заступнике

**1800 951 822**

agedcarequality.gov.au

## ‘Како Комисија за контролу квалитета и безбедности услуга које се пружају старијим особама може да ми помогне?’

**Ми можемо да вам помогнемо ако вас нешто забрињава у вези са негом или услугама које примате од службе за негу старијих особа које финансира Аустралијска влада. Такође можете да нам доставите коментаре на негу коју примате, што ће нам помоћи када оцењујемо квалитет услуга и поредимо их са стандардима квалитета.**

Можете да изразите забринутост, поднесете жалбу или доставите коментаре на услуге неге за старије особе које примате у старачком дому или код куће, укључујући:

- боравишну негу или привремену боравишну негу (одмена неговатеља)
- пакете кућне неге
- услуге помоћи код куће које финансира савезна влада
- флексибилну негу, укључујући негу током прелазног периода и Национални програм флексибилне неге за Аборицине и острвљане Торесовог мореуза.

Ваша забринутост, жалба или коментари могу да се односе на било који вид неге или услуга које вам пружа установа, укључујући да ли поштује ваше потребе и одлуке, квалитет личне или клиничке неге, избор активности, храну, комуникацију, цене и доплате или физичко окружење.

## ‘Ко може да изрази забринутост или да се жали?’

**Било ко може да изрази забринутост или да се жали.**

То укључује старије особе – примаоце неге, њихове партнере, породицу, представнике, пријатеље, заступнике, особље и волонтере.

Ако изражавате забринутост о нези друге особе, та особа (или њен заступник) мора да буде упозната са тим.

Препоручујемо вам да своју забринутост прво изнесете служби која вам пружа услуге.

Ако не можете да решите проблем са службом која пружа услуге, можете да се обратите Комисији за контролу квалитета и безбедности услуга које се пружају старијим особама, на **1800 951 822**. Наше услуге за решавање жалби су бесплатне.

Помоћићемо вам да решите проблеме и поштоваћемо ваше порекло, инвалидитет, пол, сексуални и полни идентитет, сексуалну оријентацију или други статус.



## ‘Шта се дешава када контактирам Комисију за контролу квалитета и безбедности услуга које се пружају старијим особама?’

**Објаснићемо вам наше поступке за решавање жалби, опције исхода жалби и шта може да се постигне.**

Наш фокус је на решавању вашег проблема, а у најбољем интересу старије особе која прима негу.

Молимо вас да нам доставите што више информација када нас контактирате. То нам помаже да разумемо ваше проблеме и очекивања.

Ми ћемо на основу природе вашег проблема и ризика за примаоца неге одабрати опције за које сматрамо да ће постићи најбољи исход.

У неким случајевима ћемо од службе која пружа услуге тражити да реши ваш проблем. Можемо да се послужимо и другим опцијама, као што су миреење, посредовање или покретање истраге.

## ‘Да ли морам да дам своје име?’

**Не. Жалбу можете да поднесете анонимно или поверљиво.**

Међутим, то може да ограничи оно што можемо да учинимо да бисмо вам помогли, па је најбоље да своју забринутост изнесете отворено.

Када нас контактирате, можемо да вам објаснимо разлике између отворених, анонимних и поверљивих жалби.

Информације о томе можете да нађете и на нашем вебсајту, на [agedcarequality.gov.au](http://agedcarequality.gov.au).