



Najbolji savjeti za prijavu problema



Ako imate nedoumice u vezi s uslugama skrbi za starije osobe koje vi ili netko drugi primete, možete se o tome izjasniti.

Starije osobe sada imaju jača prava i zaštitu nakon nedavnih promjena Zakona o skrbi za starije osobe u Australiji.

Te promjene uključuju [izjavu o pravima](#) starijih osoba koje primaju usluge skrbi za starije osobe. To uključuje pravo na donošenje vlastitih odluka, na poštovanje i osjećaj sigurnosti.

Starije osobe također imaju pravo komunicirati o svojim potrebama i preferencijama, pravo na poštovanje svoje kulture i identiteta, te na održavanje kontakta sa svojom zajednicom.

Prije nego izrazite zabrinutost

Važno je biti što jasniji u vezi s onim što vas brine.

Pokušajte zapisati svoje probleme ili ih prodiskutirati s nekim kome vjerujete. To vam može pomoći da informacije posložite na logičan način. Pokušajte uključiti što više detalja, poput imena, datuma i mjesta.

To olakšava pružatelju usluga, radniku ili odgovornoj osobi da bolje razumiju što se dogodilo. Također, to vam osigurava pisani zapis vaših problema.

Također je važno razmisliti o tome što želite da se dogodi nakon što izrazite svoju zabrinutost. Imajte na umu da vaša očekivanja trebaju biti razumna, ostvariva i u najboljem interesu starije osobe koja prima skrb.

Ako imate zabrinutost u vezi s pružateljem usluga skrbi za starije osobe, radnikom ili odgovornom osobom, možete razgovarati s pružateljem usluga ili s nama. „Odgovorna osoba“ je osoba koja je odgovorna za usluge koje pruža pružatelj usluga ili ima značajan utjecaj na njih.

Savjeti koji će vam pomoći da izrazite svoju zabrinutost

- Razgovor o vašoj zabrinutosti s pružateljem usluga često je najlakši i najbrži način rješavanja problema. Sigurni ste iznijeti svoju zabrinutost, a to može poboljšati kvalitetu skrbi za sve. Pružatelj usluga, radnik ili odgovorna osoba ne mogu vas kazniti ili se prema vama ponašati drugačije zbog izražavanja vaše zabrinutosti.
- Pitajte pružatelja usluga kako rješava s probleme i za koliko vremena se problem obično rješava.
- Ako se vaša zabrinutost odnosi na složen ili ozbiljan problem, možete zatražiti razgovor s menadžerom.
- Dogovaranje termina za osobni sastanak s određenom osobom, može toj osobi pomoći da se bolje fokusira na vaš problem.
- Osjećaj uznemirenosti, ljutnje ili frustracije zbog pitanja koja utječu na vas ili vašu voljenu osobu je razumljiv. Međutim, kako biste pomogli pružatelju usluga, radniku ili odgovornoj osobi da procijeni vaš problem, najbolje je držati se činjenica kada opisujete što se dogodilo.
- Zamolite svog pružatelja usluga da ponovi što ste mu rekli, kako biste bili sigurni da vas je razumio. Također ga možete zamoliti da to zapiše.
- Izražavanje problema može biti stresno. Možda biste trebali zatražiti pomoć od:
 - prijatelja, člana obitelji ili pružatelja podrške
 - zagovornika skrbi za starije osobe, što je neovisna osoba koja može saslušati vaše probleme i pružiti vam informacije. Da biste pronašli besplatnog zagovornika skrbi za starije osobe, [obratite se Mreži za zastupanje starijih osoba](#) (OPAN) na broj **1800 700 600**.
- Ako vam je neugodno razgovarati s pružateljem usluga o svojoj zabrinutosti ili ako vam prethodni razgovor s pružateljem usluga nije pomogao, možete razgovarati s nama.
- Davanje povratnih informacija način je da nam kažete o svojoj zabrinutosti bez da budete uključeni u to kako ćemo je riješiti. Ako želite biti uključeni, najbolje je podnijeti pritužbu.

Travanj, 2026.

Kontaktiranje Komisije je jednostavno i besplatno.

Bilo tko nam može izraziti zabrinutost u vezi skrbi za starije osobe, uključujući:

- starije osobe koje primaju skrb za starije osobe
- obitelji, prijatelje, njegovatelje i pružatelje podrške osoba koje primaju skrb za starije osobe
- djelatnike i volontere u skrbi za starije osobe
- zdravstvene i medicinske djelatnike.

Da biste izrazili svoju zabrinutost, kontaktirajte nas putem:

- ☎ 1800 951 822
- 🖱 agedcarequality.gov.au
- ✉ Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, u vašem glavnom gradu

**Pronađite ovaj izvor
informacija na internetu**

agedcarequality.gov.au/resource-library/top-tips-raising-concern

