Australian Government
Aged Care Quality and Safety Commission

Engage
Empower
Safeguard

Најдобри совети за пријавување проблеми

Доколку сте загрижени во врска со услугите за нега на постари лица што ги добивате вие или некој друг, тоа може да го пријавите.

По неодамнешните измени на законите за нега на постари лица во Австралија, постарите луѓе сега имаат поголеми права и заштита.

Овие промени вклучуваат Изјава за правата на постарите лица кои добиваат услуги за нега на постари лица. Промените го вклучуваат правото да донесувате сопствени одлуки, да бидете почитувани и да се чувствувате безбедни.

Постарите лица исто така имаат право да ги искажат своите потреби и желби, да се почитува нивната култура и идентитет, и да останат поврзани со нивната заедница.

Пред да пријавите некој проблем

Важно е да бидете што е можно појасни за тоа што ве загрижува.

Обидете се да ги запишете проблемите што ве загрижуваат или да разговарате за нив со некој на кого му верувате. Ова може да ви помогне да ги прикажете информациите на логичен начин. Обидете се да вклучите што е можно повеќе поединости, како што се имиња, датуми и места.

Ова му олеснува на давателот на услуги, на работникот или на одговорното лице да разбере што се случило. Исто така, вам ви овозможува да имате писмен запис за проблемот.

Важно е и да размислите што сакате да се случи откако ќе го споделите вашиот проблем. Имајте на ум дека тоа треба да биде разумно, остварливо и во најдобар интерес на постарото лице кое добива нега.

Доколку сте загрижени во врска со некој давател на услуги за нега на постари лица, работник или одговорно лице, може да разговарате со давателот на услуги или со нас. „Одговорно лице“ е лице кое е одговорно за услугите што ги пружа давателот на услуги или има значително влијание врз нив.

Совети што ќе ви помогнат да пријавите проблем

- Директен разговорот со вашиот давател на услуги за вашиот проблем честопати е најлесниот и најбрзиот начин за решавање на проблемите. Безбедно е да се зборува отворено и тоа може да го подобри квалитетот на негата за сите. Давателот на услуги, работникот или одговорното лице не може да ве казни или да се однесуваат кон вас поинаку затоа што сте пријавиле некој проблем.
- Прашајте го давателот на услуги како се справува со проблеми и колку време би му требало за да ги реши.
- Доколку вашите проблеми се однесуваат на нешто сложено или сериозно, може да побарате да разговарате со управител.
- Закажување лична средба со некого може да му олесни на тоа лице да се сосредоточи на вашиот проблем.
- Разбирливо е да се чувствувате вознемирени, лути или фрустрирани поради работи што ве засегаат вас или некој ваш близок. Сепак, за да му помогнете на давателот на услуги, на работникот или на одговорното лице да го процени вашиот проблем, најдобро е да се држите до фактите кога опишувате што се случило.
- Побарајте од вашиот давател на услуги да го повтори вашиот проблем пред вас, за да бидете сигурни дека го разбрал. Исто така може да побарате тоа да го стори написмено.
- Пријавувањето на проблеми може да доведе до конфликт. Можеби ќе сакате да побарате помош од:
    - пријател, член на семејството или поддржувач
    - застапник за нега на постари лица, кој е независно лице кое може да ги сослуша вашите проблеми и да ви даде информации. За да пронајдете бесплатен застапник за нега на постари лица, стапете во контакт со Older Persons Advocacy Network или (OPAN) (Мрежата за застапување на постари лица) на 1800 700 600.
- Доколку не ви е удобно за проблемот да разговарате со давателот на услуги или ако разговорот со давателот на услуги не помогнал, можете да разговарате со нас.
- Давањето коментар е начин да ни го кажете вашиот проблем без да бидете вклучени во тоа како ние го решаваме. Доколку сакате да бидете вклучени, најдобро е да поднесете поплака.

април 2026 г.

Стапувањето во контакт со Комисијата е лесно и бесплатно

Секој може кај нас да пријави проблем во врска со негата за постари лица, вклучувајќи:

- постари лица кои добиваат нега за постари лица
- семејство, пријатели, негуватели и поддржувачи на лица кои добиваат нега за постари лица
- работници за нега на постари лица и доброволци
- здравствени и медицински работници.

За да пријавите проблем, стапете во контакт со нас преку:

1800 951 822

agedcarequality.gov.au

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, во вашиот главен град

Пронајдете го овој материјал онлајн

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