



Najlepsze wskazówki dotyczące zgłoszenia zastrzeżenia



Jeśli masz zastrzeżenie dotyczące usług opieki świadczonej tobie lub innej osobie, możesz je zgłosić.

W wyniku ostatnich zmian w przepisach dotyczących opieki nad osobami starszymi w Australii seniorzy mają obecnie większe prawa i są lepiej chronieni.

Te zmiany obejmują [Deklarację praw \(Statement of Rights\)](#) osób starszych korzystających z usług opieki nad osobami starszymi. Obejmują one prawo do samostanowienia, prawo do bycia szanowanym oraz prawo do poczucia bezpieczeństwa.

Seniorzy mają również prawo do wyrażania swoich potrzeb i preferencji, do poszanowania ich kultury i tożsamości oraz do utrzymywania kontaktów ze swoją społecznością.

Przed zgłoszeniem zastrzeżenia

Ważne jest, aby jak najdokładniej opisać swoje zastrzeżenia.

Spróbuj spisać je lub omówić z kimś, komu ufasz. Pomoże ci to uporządkować informacje w logiczny sposób. Postaraj się podać jak najwięcej szczegółów, takich jak imiona i nazwiska, daty oraz miejsca.

Ułatwi to usługodawcy, pracownikowi lub osobie odpowiedzialnej zrozumienie sytuacji. Dzięki temu będziesz mieć również pisemny zapis swoich zastrzeżeń.

Warto również zastanowić się, czego oczekujesz po ich zgłoszeniu. Pamiętaj, że oczekiwania powinny być rozsądne, realne i zgodne z najlepszym interesem osoby starszej otrzymującej opiekę.

Jeśli masz zastrzeżenie dotyczące dostawcy usług opieki, pracownika lub osoby odpowiedzialnej, możesz o tym porozmawiać z usługodawcą lub z nami. „Osoba odpowiedzialna” to osoba, która jest odpowiedzialna za usługi świadczone przez usługodawcę lub ma na nie znaczący wpływ.

Wskazówki, które pomogą ci zgłosić swoje zastrzeżenia

- Rozmowa z twoim usługodawcą to często najłatwiejszy i najszybszy sposób na rozwiązanie problemu. Wyrażanie opinii jest bezpieczne i może poprawić jakość opieki dla wszystkich. Usługodawca, pracownik lub osoba odpowiedzialna nie może cię ukarać ani traktować inaczej ze względu na zgłoszenie zastrzeżenia.
- Zapytaj usługodawcę, w jaki sposób zajmuje się zgłaszanymi zastrzeżeniami i ile czasu może zająć ich rozwiązanie.
- Jeśli twoje zastrzeżenia dotyczą czegoś złożonego lub poważnego, możesz poprosić o rozmowę z kierownikiem.
- Umówienie się na osobiste spotkanie może ułatwić mu skupienie się na twoich zastrzeżeniach.
- To zrozumiałe, że czujesz się zdenerwowany, zły lub sfrustrowany sprawami, które dotyczą ciebie lub twojej bliskiej osoby. Aby jednak pomóc usługodawcy, pracownikowi lub osobie odpowiedzialnej w rozpatrzeniu twoich zastrzeżeń, najlepiej trzymaj się faktów, opisując to, co się wydarzyło.
- Poproś swojego usługodawcę o powtórzenie twojego zastrzeżenia, aby upewnić się, że je zrozumiał. Możesz również poprosić go o sporządzenie pisemnego potwierdzenia.
- Zgłaszanie zastrzeżeń może być trudne. Możesz poprosić o pomoc:
 - członka rodziny, przyjaciela lub osobę wspierającą
 - rzecznika ds. opieki nad osobami starszymi. To niezależna osoba, która wysłucha twoich zastrzeżeń i udzieli ci informacji. Z usług bezpłatnego rzecznika ds. opieki nad osobami starszymi można skorzystać, kontaktując się z [Older Persons Advocacy Network](#) (OPAN) pod numerem **1800 700 600**.
- Jeśli nie czujesz się komfortowo rozmawiając ze swoim usługodawcą o twoim zastrzeżeniu lub jeśli rozmowa z nim nie przyniosła oczekiwanych rezultatów, możesz skontaktować się z nami.
- Przekazanie opinii to sposób na poinformowanie nas o twoim zastrzeżeniu bez angażowania się w sposób ich rozpatrywania. Jeśli chcesz być zaangażowany, najlepiej złożyć skargę.

Kwiecień 2026

Kontakt z Komisją jest łatwy i bezpłatny

Każdy może zgłosić nam swoje zastrzeżenia dotyczące opieki nad osobami starszymi, w tym:

- osoby starsze otrzymujące opiekę
- członkowie rodziny, przyjaciele, opiekunowie oraz osoby wspierające osób otrzymujących opiekę
- pracownicy opieki nad osobami starszymi oraz wolontariusze
- pracownicy służby zdrowia i specjaliści medyczni.

Aby zgłosić zastrzeżenie, skontaktuj się z nami:

-  1800 951 822
-  agedcarequality.gov.au
-  Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, w twojej stolicy stanu

**Znajdź te materiały
w Internecie**

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

