



Важни савети за изношење проблема



Ако сте забринути у вези неге коју ви или неко други прима, ви то можете да изнесете.

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 која се односе на старије људе [који примају негу \(Statement of Rights\)](#) Оне укључују право да доносите сопствене одлуке, да будете поштовани и безбедни.

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

Пре него што изнесете проблем

Важно је да што јасније кажете шта вас брине.

Пробајте да напишете ваше разлоге, или да о томе попричате са неким коме верујете. То може да вам помогне да информације средите на логичан начин. Пробајте да укључите што више детаља, као имена, датуме и места.

Тако је лакше да пружалац услуга, њихови радници и одговорна лица разумеју шта се догодило. У исто време, папир са белешкама је ваша евиденција о проблему.

Такође је важно да размислите о томе на који начин желите да се проблем који вас брине реши. Имајте на уму да то треба да буде реално, да може да се постигне, и да је у најбољем интересу старијих особа које примају негу.

Ако сте забринути у вези неге коју добијате од пружаоца услуга, њиховог радника или одговорног лица, можете да разговарате са пружаоцем услуга или са нама. 'Одговорно лице' је особа одговорна за услуге, или има значајан утицај у вези услуга које долазе од пружаоца.

Савети који ће вам помоћи да изнесете проблем

- О вашем проблему треба прво да разговарате са вашим пружаоцем услуга. То је најчешће најлакши и најбржи начин да се ствари реше. Ви сте безбедни да изнесете проблем, и то може да побољша квалитет неге за све кориснике. Пружалац услуга, њихов радник или одговорна особа не могу да вас казне или третирају друкчије због тога што се жалите.
- Упитајте пружаоца услуга како они решавају жалбе и колико је времена потребно да се оне реше.
- Ако је ваш проблем комплексне природе, или је озбиљан, можете да тражите разговор са менаџером.
- Закажите време да лично са неким поразговарате, како би им било лакше да се усредсреде на ваш проблем.
- Ако сте узнемирени, љути или фрустрирани због ствари које погађају вас или вашу вољену особу, то је разумљиво. Ипак, да бисте помогли пружаоцу услуга, њиховом раднику или одговорном лицу да размотри ваш проблем, најбоље је да се држите чињеница када описујете шта се догодило.
- Замолите пружаоца услуга да вам потврди да су разумели у чему је ваш проблем. Можете такође да их питате да се то изнесе у писаној форми.
- Покретање ствари која вас брине, може бити конфронтирајуће. Помоћ можете да тражите од:
 - пријатеља, члана породице или особе која вам пружа подршку
 - заступника за пружање неге, ко је у ствари независна особа која слуша шта вас брине и обезбеђује информације. Да пронађете бесплатног заступника, контактирајте [службу за заступање старијих особа \(Older Persons Advocacy Network\)](#) (OPAN) на **1800 700 600**.
- Ако се не осећате комотним да о вашем проблему разговарате са пружаоцем услуга, или ако сте већ разговарали а то није помогло, можете да говорите с нама.
- Давање повратних информација је начин да нам кажете шта вас брине а да се не укључујете у то како ћемо ми то решавати. Ако желите да се укључите, најбоље је да се жалите.

Април 2026

Контактирање Комисије је лако и бесплатно

Свако може код нас да покрене питање у вези неге старијих особа, укључујући:

- старије особе које примају услуге неге
- породицу, пријатеље, неговатеље и све оне који пружају подршку особама која примају негу
- запослене раднике и волонтере у сфери пружања неге за старије
- здравствене и медицинске стручњаке

Да изнесете проблем, контактирајте нас до:

- ☎ 1800 951 822
- 🖱 agedcarequality.gov.au
- ✍ Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, у вашем главном граду

Пронађите ове
информације онлајн

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

