



Što je Komisija za kvalitetu i sigurnost skrbi za starije osobe?



Uloga Komisije za kvalitetu i sigurnost skrbi za starije osobe je zaštititi osobe koje koriste usluge skrbi za starije osobe koje financira Australaska vlada.

Kada primate usluge skrbi za starije osobe, imate pravo na:

- dostojanstvo i poštovanje
- sigurnu i kvalitetnu njegu koja zadovoljava vaše potrebe.

Pomažemo osigurati da službe osiguravaju najbolju moguću skrb i pružaju usluge u skladu s Izjavom o pravima.

To radimo na sljedeći način:

- registracijom pružatelja usluga skrbi za starije osobe
- provjerom da usluge zadovoljavaju Standarde kvalitete skrbi za starije osobe
- osiguravanjem da se pružatelji usluga i radnici ponašaju na način koji je u skladu s Kodeksom ponašanja unutar skrbi o starijim osobama
- ispitivanjem pritužbi na usluge skrbi za starije osobe
- zahtijevanjem promjene pružatelja usluga ako isti ne ispunjavaju standarde ili ne poštuju ljudska prava
- osiguravanjem da pružatelji usluga pravilno upravljaju naknadama, doprinosima i financiranjem
- osiguravanjem da su potencijalne nove organizacije za skrb o starijim osobama prikladne
- istragom ozbiljnih incidenata
- objavljivanjem informacija o našim nalazima
- objašnjavanjem što znači dobra skrb i što očekivati od usluga.

Naš rad obuhvaća većinu usluga skrbi za starije osobe, ali ne uključuje umirovljenička naselja.

Kako vam možemo pomoći?

Izjava o pravima štiti vaše pravo na davanje povratnih informacija i podnošenje pritužbi. Uvedena *Zakonom o skrbi za starije osobe iz 2024.*, Izjava o pravima ocrtava prava koja imate prilikom pristupa uslugama skrbi za starije osobe.

Ako imate nedoumica u vezi sa svojom skrbi, možete zatražiti od svoje službe da surađuje s vama kako bi ih riješila.

Vaša služba mora imati proces povratnih informacija i odgovora na pritužbe. Trebali bi vam reći što poduzimaju kako bi riješili vaše probleme.

Ne smiju vas tretirati drugačije zbog podnošenja pritužbe.

Imamo besplatnu službu za pritužbe. Možete razgovarati s nama ako niste zadovoljni načinom na koji je vaš pružatelj usluga odgovorio na vaše probleme. Također nam možete postaviti pitanja o svojoj usluzi ili pravima.

Pomoći ćemo vam na sljedeći način:

- slušajući vas
- pružajući vam prave informacije
- surađujući s vama i vašom službom kako bismo riješili probleme.

Možete dati dopuštenje članu obitelji, prijatelju ili zagovorniku da nas kontaktira u vaše ime. Razgovori mogu biti povjerljivi ili anonimni, ako želite.

Možete nas kontaktirati telefonom, online obrascem, e-poštom ili poštom.

Gdje još možete dobiti pomoć?

Možete zatražiti pomoć od neovisnog zagovornika za starije osobe. Zagovornik vam može:

- pomoći da bolje razumijete svoja prava
- pomoći da razgovarate sa svojom službom za skrb o problemu u vezi skrbi za starije osobe
- podnijeti pritužbe direktno nama
- riješiti vaše probleme glede skrbi za starije osobe.

Besplatnu i povjerljivu pomoć možete dobiti posjetom web stranici Mreže za zastupanje starijih osoba ili pozivom na broj **1800 700 600**.



Izjava o pravima

agedcarequality.gov.au/older-people/your-rights



Povjerenstvo za kvalitetu i sigurnost skrbi za starije osobe

agedcarequality.gov.au/contact-us



Kodeks ponašanja unutar skrbi za starije osobe

agedcarequality.gov.au/older-people/your-rights/aged-care-code-conduct



Standardi kvalitete skrbi za starije osobe

agedcarequality.gov.au/older-australians/your-rights/aged-care-quality-standards



Web-stranica Mreže za zastupanje starijih osoba

opan.org.au

1800 951 822

agedcarequality.gov.au

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, u vašem glavnom gradu

Pronađite ovaj resurs na internetu

agedcarequality.gov.au/resource-library/what-aged-care-quality-and-safety-commission-fact-sheet

