Australian Government
Aged Care Quality and Safety Commission

Engage
Empower
Safeguard

Што е Комисијата за квалитет и безбедност на негата за постари лица?

Наша работа како Комисија за квалитет и безбедност на негата за постари лица (Aged Care Quality and Safety Commission) е да ги заштитиме луѓето кои користат услуги за нега на постари лица што се финансирани од австралиската влада.

Кога добивате услуги за нега на постари лица, вие имате право на:

- достоинство и почитување
- безбедна и квалитетна нега што ги задоволува вашите потреби.

Ние помагаме да се осигура дека службите за нега ја даваат најдобрата можна нега и услуги во согласност со Изјавата за права.

Ова го правиме преку:

- регистрирање на даватели на услуги за нега на постари лица
- проверка дали услугите ги исполнуваат стандардите за квалитет на негата на постари лица
- гарантирање дека давателите на услуги и работниците се однесуваат во согласност со Кодексот на однесување при нега на постари лица (Aged Care Code of Conduct)
- разгледување на поплаки во врска со услугите за нега на постари лица
- барање давателите на услуги да направат промени ако не ги исполнуваат стандардите или ако не ги почитуваат правата на луѓето
- гарантирање дека давателите на услуги правилно управуваат со давачките, придонесите и финансирањето
- гарантирање дека потенцијалните нови организации за нега на постари лица се соодветни
- истрага при сериозни инциденти
- објавување информации за нашите наоди
- објаснување што значи добра нега и што да очекувате од услугите.

Нашата работа ги опфаќа повеќето услуги за нега на постари лица, но не ги вклучува пензионерските населби.

Како може да ви помогнеме?

Изјавата за права го штити вашето право да коментирате и да поднесете поплака. Воведена со *Aged Care Act 2024 (Законот за нега на постари лица од 2024 година)*, во Изјавата за права се наведуваат правата што ги имате кога користите услуги за нега на постари лица.

Ако имате некој проблем во врска со вашата нега, може да побарате од вашата служба да соработува со вас за да се реши проблемот.

Вашата служба мора да има воспоставено постапка за примање коментари и за разгледување на поплаки. Службата треба да ви каже што презема за да ги реши вашите проблеми. Службата не може да се однесува кон вас поинаку затоа што сте поднеле поплака.

Ние даваме бесплатни услуги во врска со поплаките. Ако не сте задоволни од тоа како вашиот давател на услуги се однесува кон вашите проблеми, може да разговарате со нас. Исто така, може да ни поставувате прашања во врска со вашите услуги или права.

Ќе ви помогнеме со тоа што:

- ќе ве ислушаме
- ќе ви дадеме точни информации
- ќе соработуваме со вас и со вашиот давател на услуги за да ги решиме проблемите.

Може да му дадете дозвола некој член на семејството, пријател или застапник да стапи во контакт со нас во ваше име. Ако сакате, разговорите може да бидат во доверба или анонимни.

Може да стапите во контакт со нас преку телефон, со пополнување на онлајн образец, преку електронска пошта или по пошта.

Каде на друго место може да добиете помош?

Може да побарате помош од независен застапник за нега на постари лица. Застапникот може:

- да ви помогне да ги разберете вашите права
- да ви помогнеме да разговарате со вашата служба за некој проблем со негата за постари лица
- да поднесете поплака кај нас
- да ги решите вашите проблеми во врска со негата за постари лица.

Бесплатна помош во доверба може да добиете преку посета на веб-страницата на Мрежата за застапување на постари лица или со јавување на **1800 700 600**.

Изјава за права
agedcarequality.gov.au/older-people/your-rights

Комисија за квалитет и безбедност на негата за постари лица
agedcarequality.gov.au/contact-us

Кодекс на однесување при нега на постари лица
agedcarequality.gov.au/older-people/your-rights/aged-care-code-conduct

Стандарди за квалитет на негата за постари лица
agedcarequality.gov.au/older-australians/your-rights/aged-care-quality-standards

Веб-страница на Мрежата за застапување на постари лица
opan.org.au

1800 951 822
agedcarequality.gov.au
Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, во вашиот главен град

Пронајдете го овој извор на информации онлајн
agedcarequality.gov.au/resource-library/what-aged-care-quality-and-safety-commission-fact-sheet

EEC006