



Czym jest Aged Care Quality and Safety Commission?



Zadaniem Aged Care Quality and Safety Commission (Komisji ds. Jakości i Bezpieczeństwa Opieki) jest ochrona osób korzystających z usług opieki nad osobami starszymi finansowanych przez rząd australijski.

Korzystając z usług opieki nad osobami starszymi, masz prawo do:

- godności i szacunku
- bezpiecznej i wysokiej jakości opieki, która spełnia twoje potrzeby.

Dbamy o to, by świadczone usługi zapewniały najlepszą możliwą opiekę i były zgodne z Deklaracją praw (Statement of Rights).

Robimy to poprzez:

- rejestrowanie dostawców usług opieki nad osobami starszymi
- sprawdzanie czy usługi spełniają standardy jakości opieki nad osobami starszymi
- zapewnienie, że usługodawcy i pracownicy postępują zgodnie z Kodeksem postępowania w opiece nad osobami starszymi
- rozpatrywanie skarg dotyczących usług opieki nad osobami starszymi
- wymaganie od usługodawców zmiany, jeśli nie spełniają standardów lub nie przestrzegają praw osób
- zapewnienie, że usługodawcy właściwie zarządzają opłatami, składkami i finansowaniem
- zapewnienie, że potencjalne nowe organizacje opieki nad osobami starszymi są odpowiednie
- prowadzenie czynności wyjaśniających w przypadku poważnych incydentów
- publikowanie informacji o naszych ustaleniach
- wyjaśnienie, co oznacza dobra opieka i czego można oczekiwać od usługodawców.

Nasza działalność obejmuje większość usług w zakresie opieki nad osobami starszymi, ale nie obejmuje osiedli dla seniorów.

Jak możemy ci pomóc?

Deklaracja praw gwarantuje ci prawo do zgłaszania uwag i składania skarg. Zawarta w *Aged Care Act 2024 (Ustawie o opiece nad osobami starszymi z 2024 r.)*, Deklaracja praw określa przysługujące ci prawa w zakresie korzystania z usług opieki nad osobami starszymi.

Jeśli masz zastrzeżenia dotyczące opieki, możesz poprosić usługodawcę o wspólne znalezienie rozwiązania.

Twój usługodawca musi posiadać procedurę rozpatrywania opinii i skarg. Powinien poinformować cię o działaniach, jakie podejmuje w celu rozwiązania zgłoszonych przez ciebie zastrzeżeń. Nie może traktować cię inaczej z powodu złożenia skargi.

Oferujemy bezpłatną pomoc w zakresie składania skarg. Możesz z nami porozmawiać, jeśli nie jesteś zadowolony ze sposobu, w jaki twój usługodawca zareagował na zgłoszone przez ciebie zastrzeżenia. Możesz również zadawać nam pytania dotyczące twojego usługodawcy lub przysługujących ci praw.

Pomożemy ci:

- słuchając tego, co masz do powiedzenia
- dostarczając ci odpowiednie informacje
- współpracując z tobą i twoim usługodawcą w celu rozwiązania zgłoszonych zastrzeżeń

Możesz upoważnić członka rodziny, przyjaciela lub rzecznika, aby skontaktował się z nami w twoim imieniu. Na życzenie, rozmowy mogą mieć charakter poufny lub anonimowy.

Można się z nami skontaktować telefonicznie, za pośrednictwem formularza internetowego, e-mailem lub listownie.

Gdzie jeszcze można uzyskać pomoc?

Możesz poprosić o pomoc niezależnego rzecznika ds. opieki nad osobami starszymi. Rzecznik może:

- pomóc w zrozumieniu przysługujących ci praw
- pomóc w rozmowie z usługodawcą na temat kwestii związanych z opieką nad osobami starszymi
- zgłaszać do nas skargi
- rozwiązać problemy związane z opieką nad osobami starszymi.

Bezpłatną i poufną pomoc można uzyskać odwiedzając stronę internetową Older Persons Advocacy Network lub dzwoniąc pod numer **1800 700 600**.



Deklaracja praw

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



Aged Care Quality and Safety Commission

agedcarequality.gov.au/contact-us



Kodeks postępowania w opiece nad osobami starszymi

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



Aged Care Quality Standards

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



Strona internetowa Older Persons Advocacy Network

opan.org.au

 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/what-aged-care-quality-and-safety-commission-fact-sheet

