



Шта је Комисија за квалитет и безбедност услуга (Aged Care Quality and Safety Commission)



У комисији за квалитет и безбедност услуга (Aged Care Quality and Safety Commission) наш посао је да заштитимо људе који користе државно финансиране услуге неге за старије особе.

Када примате услуге, ви имате право на:

- достојанствен третман и поштовање
- безбедну и квалитетну негу која одговара вашим потребама.

Ми помажемо да се обезбеди најбоља могућа нега, и да се услуге испоручују у складу са декларацијом (Statement of Rights).

Ми то омогућајемо на следећи начин:

- регистрањем пружалаца услуга за обезбеђивање неге
- проверањем да услуге одговарају стандардима (Aged Care Quality Standards)
- обезбеђивањем да се пружаоци услуга и запослено особље понашају на начин који је у складу са кодексом понашања (Aged Care Code of Conduct)
- увидом у жалбе у вези са негом
- захтевом пружаоцима услуга да направе промене ако не раде у складу са стандардима или не поштују права људи
- обезбеђивањем да пружаоци услуга исправно раде са наплатама, доприносима и уплатама
- обезбеђивањем да су потенцијално нове организације у сфери неге за старије особе, одговарајуће за услуге
- испитивањем озбиљних инцидената
- објављивањем информација о нашим налазима
- објашњењима шта значи добра нега и шта треба очекивати од услуга.

Наш посао покрива највећи број служби у области неге за старије особе али не укључује насеља за пензионере (retirement villages)

Како можемо да вам помогнемо?

Декларација о правима (Statement of Rights) штити ваше право да доставите повратне информације и да се жалите. Уведена законом о услугама неге за старије особе, од 2024 (*Aged Care Act 2024*), она дефинише права која имате када приступате услугама неге.

Ако сте забринути у вези ваше неге, можете да тражите да служба која вам пружа услуге сарађује са вама како би се то поправило.

Служба која вам пружа услуге мора да има протокол у вези повратних информација и одговора на жалбе. Они треба да вам кажу шта предузимају да би решили ваш проблем. Не могу да вас третирају друкчије због тога што се жалите.

Услуге у вези ваше жалбе су бесплатне. Можете да с нама поразговарате ако нисте задовољни како је ваш пружалац услуга одговорио на ваш проблем. Такође можете да нам поставите питања у вези ваших услуга и права.

Ми можемо да вам помогнемо тако што ћемо:

- да вас слушамо
- да вам дамо праве информације
- да радимо са вама и службом која вам пружа услуге да се проблеми реше

Ви можете да дозволите члану породице, пријатељу или вашем заступнику да нас контактира у ваше име. Разговори могу бити у поверењу или анонимни ако желите.

Можете да нас контактирате телефоном, преко онлајн-формулара, имејлом или поштом.

Где још можете да добијете помоћ?

Можете да тражите независног заступника у области неге за старије особе, да вам помогне. Заступник може:

- да вам помогне да разумете ваша права
- да вам помогне да у вези вашег проблема разговарате са службом која вам пружа услуге
- да нас обавести о вашим проблемима
- да реши ваше проблеме у вези са негом.

Можете да добијете бесплатну и поверљиву помоћ тако што ћете посетити вебсајт службе за заступање старијих особа (Older Persons Advocacy Network), или позивом на **1800 700 600**.



Декларација о правима
agedcarequality.gov.au/older-people/your-rights



Комисија за квалитет и безбедност услуга у области неге
agedcarequality.gov.au/contact-us



Кодекс понашања у услугама неге
agedcarequality.gov.au/older-people/your-rights/aged-care-code-conduct



Стандарди за квалитет услуга у области неге за старије
agedcarequality.gov.au/older-australians/your-rights/aged-care-quality-standards



Вебсајт службе за заступање старијих особа
opan.org.au

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

