



Što možete očekivati kada nam prijavite problem



Naša uloga u Komisiji za kvalitetu i sigurnost skrbi za starije osobe je zaštita prava, dobrobiti i interesa starijih osoba koje koriste usluge skrbi za starije osobe koje financira Australaska vlada. Ako imate nedoumica u vezi skrbi za starije osobe, važno je da se izjasnite. To je vaše pravo.

Starije osobe sada imaju jača prava i zaštitu nakon nedavnih promjena zakona o skrbi za starije osobe u Australiji. Te promjene uključuju [Izjavu o pravima starijih osoba](#) koje primaju usluge skrbi za starije osobe. To uključuje pravo na donošenje vlastitih odluka, na poštovanje i osjećaj sigurnosti.

Starije osobe također imaju pravo izraziti svoje potrebe i preferencije, te da se poštuje njihova kultura i identitet.

Kako izraziti svoju zabrinutost

Pružatelji skrbi za starije osobe moraju osigurati da njihove usluge odgovaraju potrebama starijih osoba.

Ako imate nedoumica u vezi s pružateljem usluga skrbi za starije osobe, radnikom ili odgovornom osobom, možete razgovarati s pružateljem usluga ili s nama. „Odgovorna osoba“ je osoba koja je odgovorna za usluge koje pruža pružatelj usluga ili ima značajan utjecaj na njih.

Svoju zabrinutost možete nam izraziti

davanjem povratnih informacija ili podnošenjem pritužbe. Davanje povratnih informacija način je da nas informirate o svom problemu bez sudjelovanja u procesu njegovog rješavanja (tj. načinom na koji postupamo).

Ako želite biti informirani o tome kako rješavamo vaš problem, najbolje bi bilo da uložite pritužbu.

Kako vam možemo pomoći

Kada nas prvi put kontaktirate kako biste izrazili svoju zabrinutost, mi ćemo:

- vas obavijestiti da smo primili vašu pritužbu u roku od 3 radna dana
- saslušati vaše probleme
- tražiti od vas informacije i procijeniti sve rizike

- razgovarati o tome što želite da se dogodi
- objasniti vam što je naša uloga i kako vam možemo pomoći
- poduzeti hitne mjere ako je starija osoba u ozbiljnoj opasnosti od ozljede.

Ovisno o tome što vas brine, možemo vam pomoći na sljedeći način:

- objašnjavanjem vaših prava
- utvrđivanjem toga što biste željeli da pružatelj usluga radi drugačije
- osiguravanjem da pružatelj usluga ispunjava svoje obveze
- pružanjem pomoći vama i vašem pružatelju usluga da se dogovorite o tome kako ćete riješiti problem, obnoviti odnos i spriječiti da se situacija ponovi
- povezivanjem s besplatnom službom za zastupanje kako bi vam oni mogli pomoći
- osiguravanjem da ste upoznati s time kome se obratiti sa svojim problemom, ako vam mi nismo u mogućnosti pružiti pomoć.

Možete se slobodno izraziti

Sigurnost i dobrobit starijih osoba važne su i zaštićene [Izjavom o pravima](#). Otvoreno izražavanje problema može poboljšati kvalitetu skrbi za sve.

Pružatelj usluga, radnik ili odgovorna osoba ne mogu vas kazniti ili se prema vama odnositi drugačije zbog izražavanja problema.

Kada nam prijavite problem:

- možete se odlučiti da nam ne otkrivajte svoj identitet (vaše ime, osobne podatke i kontaktne podatke)
- možete odabrati da s pružateljem usluga ne dijelite identitet nikoga tko je uključen u pritužbu

- možete biti uključeni u način na koji rješavamo vaš problem, uključujući primanje redovitih informacija, ako nam date svoje kontaktne podatke
- imat ćete određena prava i zaštitu ako nam date informacije koje pokazuju da pružatelj usluga, radnik ili odgovorna osoba možda ne ispunjavaju svoje obveze prema Zakonu o skrbi za starije osobe. To se naziva [zaštita osoba koje iznose nepravilnosti](#).

Ako ste zabrinuti, naš uslužni tim za kontakt s korisnicima vam je na raspolaganju.

Pitanja u kojima vam možemo pomoći

Pružatelji usluga skrbi za starije osobe imaju odgovornosti koje moraju ispuniti kako bi primili državno financiranje.

Ako ste zabrinuti da vaš pružatelj usluga možda ne ispunjava te odgovornosti, možemo vam pomoći.

Možemo vam pomoći s nedoumicama u vezi skrbi koju vi ili bilo koja starija osoba primete, kao što je:

- pružatelj usluga, djelatnici ili odgovorne osobe koje [ne ispunjavaju svoje obveze](#) prema Zakonu o skrbi za starije osobe
- pružatelj usluga koji ne djeluje u skladu s [Izjavom o pravima](#)
- osobna njega, kao što su usluge koje vam pomažu pri tuširanju, uzimanju lijekova, hranjenju ili kretanju
- komunikacija, na primjer kako pružatelj usluga, radnik ili odgovorna osoba dijeli informacije s vama i odgovara na vaša pitanja ili nedoumice
- vaše životno okruženje, na primjer sigurnost, zaštita i čišćenje
- neke naknade i troškovi.

Travanj, 2026.

1800 951 822

agedcarequality.gov.au

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

**Pronađite ovaj izvor
informacija na internetu**

agedcarequality.gov.au/resource-library/what-to-expect-when-you-raise-concern

