



Што да очекувате кога ќе ни пријавите некој проблем



Нашата улога во Комисијата за квалитет и безбедност на негата за постари лица е да ги заштитиме правата, благосостојбата и интересите на постарите лица кои користат услуги за нега за постари лица што се финансирани од австралиската влада. Доколку имате проблем во врска со негата за постари лица, важно е да проговорите. Тоа е ваше право.

Постарите лица сега имаат поголеми права и заштита по воведувањето на неодамнешните измени во законите за нега на постари лица во Австралија. Овие промени вклучуваат [Statement of Rights](#) (Изјава за права) за постарите лица кои добиваат услуги за нега на постари лица. Промените го вклучуваат правото сами да донесувате одлуки, да бидете почитувани и да се чувствувате безбедно.

Постарите лица исто така имаат право да ги искажат своите потреби и желби, да се почитува нивната култура и идентитет, и да останат поврзани со нивната заедница.

Како да пријавите проблем

Давателите на услуги за нега на постари лица треба да се погрижат нивните услуги да одговараат на потребите на постарите лица.

Доколку сте загрижени во врска со некој давател на услуги за нега на постари лица, работник или одговорно лице, можете да разговарате со давателот на услуги или со нас. „Одговорно лице“ е лице кое е одговорно за услугите што ги пружа давателот на услуги или има значително влијание врз нив.

Вашиот проблем може да го пријавите со давање коментар или преку поднесување поплака. Давањето коментар е начин да ни кажете за вашиот проблем без да бидете вклучени во процесот на решавање (односно како ние се справуваме со тоа).

Доколку сакате да бидете вклучени во тоа како го решаваме вашиот проблем, најдобро е да поднесете поплака.

Како може да помогнеме

Кога првпат ќе ни се обратите за да ни кажете за некој проблем, ние:

- ќе ве известиме дека сме ја примиле вашата поплака во рок од 3 работни дена
- ќе ги ислушаме вашите проблеми
- ќе ви побараме информации и ќе ги процениме сите ризици

- ќе разговараме за тоа што сакате да се случи
- ќе ви објасниме што правиме и како може да помогнеме
- ќе преземеме итни мерки ако некое постаро лице е изложено на сериозен ризик од повреда.

Во зависност од тоа што ве загрижува, може да ви помогнеме преку:

- објаснување на вашите права
- утврдување што би сакале давателот на услуги да направи поинаку
- гарантирање дека давателот на услуги ги исполнува своите обврски
- помош вие и давателот на услуги да се договорите како давателот ќе го реши проблемот, како ќе ги обнови односите со вас и како ќе спречи проблемот да не се повтори
- поврзување со бесплатна служба за застапување, за да може да ви помогнат
- потврдување дека знаете каде да се обратите за вашиот проблем, ако ние не сме вистинските лица да ви помогнеме.

Безбедно е да се зборува отворено

Безбедноста и благосостојбата на постарите лица се важни и заштитени со [Изјавата за правата](#). Зборувањето за проблемите може да го подобри квалитетот на негата за сите.

Давателот на услуги, работникот или одговорното лице не може да ве казни или да се однесува кон вас поинаку затоа што сте пријавиле проблем.

Кога ќе ни кажете за некој проблем:

- може да изберете да не ни го откриете вашиот идентитет (име, лични податоци и поединости за контакт)
- може да изберете на давателот на услуги да не му го откриете идентитетот на ниедно лице вклучено во поплатката

април 2026 г.

- може да бидете вклучени во постапката за решавање на проблемот, вклучително и редовно да добивате ажурирани информации, доколку ни дадете ваши податоци за контакт
- ако ни дадете информации што покажуваат дека давателот на услуги, работникот или одговорното лице можеби не ги исполнува своите обврски согласно законот за неа на постари лица, ќе имате одредени права и заштита. Овие права се нарекуваат [whistleblower protections \(заштита на дојавувачи\)](#).

Доколку сте загрижени, нашиот љубезен персонал од тимот за контакт со клиенти е тука да ви помогне.

Проблеми за кои можеме да помогнеме

За да добијат финансирање од владата, давателите на услуги за неа на постари лица имаат одговорности што мораат да ги исполнуваат. Доколку сте загрижени дека вашиот давател на услуги можеби не ги исполнува тие одговорности, ние можеме да ви помогнеме.

Можеме да ви помогнеме за проблеми во врска со негата што вие или некое постаро лице ја добивате, кога:

- некој давател на услуги, работник или одговорно лице не [ги исполнува своите обврски](#) согласно Законот за неа на постари лица
- некој давател на услуги не постапува во согласност со [Изјавата за права](#)
- лична неа, како што се услуги за помош при туширање, земање лекови, јадење или движење
- комуникација, на пример како давателот на услуги, работникот или одговорното лице споделуваат информации со вас и како одговараат на вашите прашања или грижи
- вашето животно опкружување, на пример безбедност, сигурност и чистење
- некои давачки и трошоци.

1800 951 822

agedcarequality.gov.au

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, во вашиот главен град

Пронајдете го овој материјал онлајн

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

