



Czego można się spodziewać po zgłoszeniu nam zastrzeżenia



Zadaniem Aged Care Quality and Safety Commission jest ochrona praw, dobrego samopoczucia i interesów seniorów korzystających z usług opieki nad osobami starszymi finansowanych przez rząd australijski. Jeśli masz zastrzeżenie dotyczące opieki, ważne, abyś o tym powiedział. To twoje prawo.

W wyniku ostatnich zmian w przepisach dotyczących opieki nad osobami starszymi w Australii seniorzy mają obecnie większe prawa i są lepiej chronieni. Te zmiany obejmują [Deklarację praw](#) (Statement of Rights) osób starszych korzystających z usług opieki nad osobami starszymi. Obejmują one prawo do samostanowienia, prawo do bycia szanowanym oraz prawo do poczucia bezpieczeństwa.

Seniorzy mają również prawo do wyrażania swoich potrzeb i preferencji, do poszanowania ich kultury i tożsamości oraz do utrzymywania kontaktów ze swoją społecznością.

Jak zgłosić zastrzeżenie

Dostawcy usług opieki nad osobami starszymi muszą zapewnić, by ich usługi odpowiadały potrzebom seniorów.

Jeśli masz zastrzeżenie dotyczące dostawcy usług opieki, pracownika lub osoby odpowiedzialnej, możesz o tym porozmawiać z usługodawcą lub z nami. „Osoba odpowiedzialna” to osoba, która jest odpowiedzialna za usługi świadczone przez usługodawcę lub ma na nie znaczący wpływ.

Możesz [zgłosić nam swoje zastrzeżenie](#) przekazując opinie lub składając skargę. Przekazanie opinii to sposób na poinformowanie nas o swoim zastrzeżeniu bez angażowania się w proces jego rozpatrywania (sposób, w jaki to robimy).

Jeśli chcesz być zaangażowany w sposób rozpatrywania zastrzeżenia, najlepiej złożyć skargę.

Jak możemy pomóc

Gdy skontaktujesz się z nami po raz pierwszy w sprawie zastrzeżenia:

- w ciągu 3 dni roboczych poinformujemy cię o otrzymaniu twojej skargi
- wysłuchamy twoich zastrzeżeń
- poprosimy cię o podanie informacji i ocenimy ewentualne ryzyko

- porozmawiamy o tym, co chcesz osiągnąć
- wyjaśnimy, czym się zajmujemy i jak możemy pomóc
- podejmiemy natychmiastowe działania, jeśli osobie starszej grozi poważne niebezpieczeństwo.

W zależności od rodzaju zastrzeżenia możemy:

- wyjaśnić przysługujące ci prawa
- ustalić, jakich zmian oczekujesz od usługodawcy
- dopilnować, aby usługodawca wywiązywał się ze swoich zobowiązań
- pomóc tobie i usługodawcy w osiągnięciu porozumienia co do sposobu rozwiązania problemu, naprawieniu relacji oraz zapobieżeniu powtórzeniu się takiej sytuacji
- skontaktować cię z bezpłatną usługą rzecznictwa, aby mogli ci pomóc
- upewnić się, że wiesz, gdzie je zgłosić, jeśli nie będziemy w stanie ci pomóc.

Możesz bezpiecznie się wypowiedzieć

Bezpieczeństwo i dobre samopoczucie osób starszych jest ważne i chronione przez [Deklarację praw](#). Wyrażanie swoich opinii może poprawić jakość opieki dla wszystkich.

Usługodawca, pracownik lub osoba odpowiedzialna nie może cię ukarać ani traktować inaczej ze względu na zgłoszenie zastrzeżenia.

Zgłaszając nam swoje zastrzeżenie:

- możesz zdecydować się nie ujawniać nam swojej tożsamości (imienia i nazwiska, danych osobowych ani danych kontaktowych)
- możesz zdecydować się nie ujawniać usługodawcy tożsamości żadnej osoby, której dotyczy skarga

- możesz wziąć udział w sposobie jej rozpatrywania, w tym otrzymywać regularne informacje na jej temat, o ile podasz nam swoje dane kontaktowe.
- przysługują ci określone prawa i ochrona, jeśli przekazujesz nam informacje wskazujące, że usługodawca, pracownik lub osoba odpowiedzialna może nie wywiązywać się ze swoich obowiązków wynikających z przepisów dotyczących opieki nad osobami starszymi. Nazywa się to [ochroną sygnalistów](#).

Jeśli się martwisz, nasz przyjazny zespół obsługi klienta służy pomocą.

Zastrzeżenia, w przypadku których możemy pomóc

Dostawcy usług opieki nad osobami starszymi mają obowiązki, z których muszą się wywiązywać, aby otrzymać dofinansowanie rządowe. Jeśli podejrzewasz, że twój usługodawca nie wywiązuje się z tych obowiązków, możemy ci pomóc.

Możemy pomóc w sprawach dotyczących opieki, jaką otrzymujesz ty lub jakakolwiek inna osoba starsza, takich jak:

- [niewywiązywanie się ze swoich obowiązków](#) wynikających z ustawy o opiece nad osobami starszymi przez usługodawcę, pracownika lub osobę odpowiedzialną.
- sytuacje, gdy usługodawca nie postępuje zgodnie z [Deklaracją praw](#)
- pielęgnacja osobista, taka jak usługi pomagające w braniu prysznica, przyjmowaniu leków, jedzeniu lub poruszaniu się
- komunikacja, na przykład sposób, w jaki usługodawca, pracownik lub osoba odpowiedzialna udziela ci informacji i odpowiada na twoje pytania lub zastrzeżenia
- twoje otoczenie, na przykład bezpieczeństwo, ochrona i sprząatanie
- niektóre opłaty i należności

Kwiecień 2026

