



Как происходит рассмотрение вашего обращения?



Задача Комиссии по оценке качества и безопасности ухода за пожилыми людьми (Aged Care Quality and Safety Commission) — защищать права, благополучие и интересы пожилых людей, пользующихся услугами по уходу, которые финансирует правительство Австралии. Если у вас есть претензии к уходу за пожилыми людьми, обязательно сообщите об этом. Это ваше право.

Благодаря недавним изменениям в законодательстве Австралии в сфере ухода за пожилыми людьми, у пожилых людей теперь стало больше прав, и права эти лучше защищены. В том числе была принята [«Декларация прав»](#) пожилых людей, пользующихся услугами по уходу. Она включает право самостоятельно принимать решения, право на уважение и право чувствовать себя в безопасности.

У пожилых людей также есть право сообщать о своих потребностях и предпочтениях; право на уважительное отношение к их культуре и идентичности и право поддерживать связь со своим сообществом.

Как заявить о проблеме?

Поставщики услуг по уходу за пожилыми людьми должны обеспечить соответствие их услуг потребностям пожилых людей.

Если у вас есть претензии к поставщику услуг по уходу за пожилыми людьми, его сотрудникам или ответственному лицу, вы можете обсудить их с поставщиком или с нами. «Ответственное лицо» — это человек, который несет ответственность или оказывает значительное влияние на услуги, предоставляемые поставщиком.

Вы можете [обратиться к нам со своими проблемами](#), оставив отзыв или подав жалобу. Отзыв — это способ сообщить нам о ситуации, не вовлекаясь в процесс решения проблемы (в то, как мы с ней работаем).

Если вы хотите участвовать в процессе разрешения ваших проблем, рекомендуем подать жалобу.

Чем мы можем помочь?

При первом обращении с проблемой мы:

- подтвердим получение жалобы в течение 3-х рабочих дней;
- выслушаем ваши претензии;
- попросим вас предоставить информацию и оценим возможные риски;

- обсудим, чего вы хотите добиться;
- объясним, чем мы занимаемся и как можем помочь;
- немедленно примем меры, если существует серьезная опасность, что пожилой человек может пострадать.

В зависимости от того, что вас беспокоит, мы можем помочь разными способами, например:

- разъяснить вам ваши права;
- выяснить, что бы вы хотели изменить в действиях поставщика;
- принять меры, чтобы поставщик выполнял свои обязательства;
- помочь вам с поставщиком услуг прийти к соглашению о том, что им следует сделать, чтобы устранить проблему, восстановить отношения и избежать повторения ситуации в будущем;
- связать вас с бесплатной правозащитной службой для оказания помощи;
- позаботиться о том, чтобы вы знали, куда можно обратиться в случае, если мы не можем помочь.

Высказываться — безопасно!

Безопасность и благополучие пожилых людей имеют первостепенное значение и защищены [«Декларацией прав»](#). Сообщив о проблеме, вы можете улучшить качество ухода для всех.

Поставщик услуг, его сотрудники или ответственное лицо не вправе наказать вас или подвергнуть вас дискриминации за выражение своего мнения.

Обращаясь к нам с проблемой, вы:

- имеете право не раскрывать нам свою личность (имя, персональные данные и контактную информацию);
- имеете право не раскрывать поставщику услуг персональные данные каких бы то ни было лиц, имеющих отношение к жалобе;

Апрель 2026г.

- можете принять участие в процессе рассмотрения жалобы, включая получение регулярных обновлений, если предоставите свои контактные данные.
- получаете определенные права и защиту, если предоставляете нам информацию о поставщике услуг, его сотруднике или ответственном лице, которые возможно, не выполняют свои обязательства в соответствии с законодательством об уходе за пожилыми людьми. Речь идет о [защите лиц, сообщающих о подозрениях в совершении неправомерного действия](#).

Если вас что-либо беспокоит, наши сотрудники службы поддержки всегда готовы помочь.

Проблемы, с которыми мы можем помочь

Чтобы получать государственное финансирование, поставщики услуг по уходу за пожилыми людьми обязаны выполнять определенные требования. Если вас беспокоит, что что ваш поставщик услуг, возможно, нарушает эти обязательства, мы готовы помочь.

Мы можем помочь вам в решении проблем, связанных с уходом, предоставляемым вам или иному пожилому человеку, например, если:

- поставщик услуг, его сотрудники или ответственное лицо не [выполняют свои обязательства](#), предусмотренные «Законом об уходе за пожилыми людьми»;
- поставщик услуг нарушает [«Декларацию прав»](#);
- существует необходимость в личном уходе, например, в услугах, связанных с принятием душа, приемом лекарств или передвижением;
- речь идет о коммуникации, например том, как поставщик услуг, его сотрудники или ответственное лицо делятся с вами информацией и отвечают на ваши вопросы или претензии;
- дело касается условий проживания, например обеспечения безопасности, охраны и уборки;
- дело касается оплаты определенных услуг и сборов.

☎ 1800 951 822

🖱 agedcarequality.gov.au

✍ Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, в столице вашего штата

Найти этот ресурс в Интернете

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

