



Шта можете да очекујете када нам изнесете проблем



Наша улога у Комисији за квалитет и безбедност услуга (Aged Care Quality and Safety Commission) је да заштитимо права, добробит и интересе старијих људи који користе услуге неге финансиране од стране аустралијске владе (Australian Government). Ако има нешто што вас брине у вези услуга, важно је да проблем изнесете. То је ваше право.

Старији људи имају сада већа права и заштиту, након недавних промена закона у области неге за старије особе у Аустралији. Ове промене укључују и 'декларацију' о правима старијих особа које примају негу [Statement of Rights](#) Оне укључују право да ви доносите сопствене одлуке, да будете поштовани и да сте безбедни.

Старије особе такође имају право да изнесу своје потребе и преференције, да им се култура и идентитет поштују и да остану повезани са својом заједницом.

Како да се покрене ствар о томе шта вас брине

Пружалац услуга треба да обезбеди да њихове услуге одговарају потребама старијих људи.

Ако има нешто што вас брине у вези пружаоца услуга, њихових радника или одговорних лица, можете да говорите са пружаоцем услуга или са нама. 'Одговорно лице' је особа одговорна за услуге, или има значајан утицај у вези услуга које долазе од пружаоца.

Проблем можете да изнесете [raise your concern with us](#) тако што ћете нам дати повратне информације или ћете се жалити. Давање повратних информација је начин да нам кажете шта вас брине а да се не укључујете у то како ћемо ми то решавати.

Ако желите да будете укључени у то како решавамо ваш проблем, најбоље је да се жалите.

Како можемо да помогнемо

Када нас први пут контактирате да изнесете проблем ми ћемо:

- да вас у року од три радна дана обавестимо да смо од вас добили жалбу
- да слушамо шта вас брине
- да тражимо од вас информације и оцењујемо било какав ризик

- да дискутујемо шта ви желите да се уради
- да вам објаснимо шта ми радимо и како можемо да помогнемо
- да предузмемо хитну акцију ако за старију особу постоји озбиљан ризик од повреде.

Зависно од тога какви су ваши проблеми, ми можемо да вам помогнемо тако што ћемо:

- да вам објаснимо ваша права
- да пронађемо шта бисте ви желели да пружалац услуга уради друкчије
- да утврдимо да ли пружалац услуга испуњава своје обавезе
- да вам помогнемо да ви и пружалац услуга дођете до тога како да се реши проблем, обнови поверење и спречи да се проблем понови
- да вас повежемо са бесплатном службом за заступање да вам они помогну
- да вас упутимо где да се жалите ако ми нисмо право место за помоћ.

Сасвим је безбедно да се изнесе проблем

Безбедност и добробит старијих особа су важне ствари и то је заштићено декларацијом о правима [Statement of Rights](#). Изношење проблема може да побољша квалитет услуга за све кориснике.

Пружалац услуга, њихов радник или одговорно лице, не могу да вас третирају друкчије због тога што указујете на проблем.

Када нам скренете пажњу на проблем, ви:

- можете да изаберете да нам не дате податке који вас идентификују (име, личне информације, контакт-детаље)
- можете да пружаоцу услуга не откријете идентитет било кога укљученог у жалбу

- можете да будете укључени у то шта ми радимо да се проблем реши, уз редовно ажурирање информација, ако нам доставите контакт-детаље.
- имате извесна права и заштиту ако нам дате информације о пружаоцу услуга, њиховом раднику или одговорном лицу, који нису испуњавали своје обавезе како је то регулисано законом који се односи на негу старијих особа. То се зове 'заштита узбуњивача' [whistleblower protections](#).

Ако сте забринути, наше љубазно особље за контакт са корисницима услуга, може да вам помогне.

Проблеми у вези којих можемо да помогнемо

Пружаоци услуга неге за старије особе имају обавезе које морају да испуне како би примали државна финансијска средства. Ако сматрате да ваш пружалац услуга не испуњава те обавезе, ми можемо да помогнемо.

Ми можемо да помогнемо ако сте забринути у вези са услугама које ви или било која друга старија особа прима, као што је следеће:

- пружалац услуга, њихов радник или одговорно лице не испуњавају обавезе [meeting their obligations](#) које су одређене законом (Aged Care Act).
- пружалац услуга се не понаша у складу са одредбама из декларације [Statement of Rights](#)
- лична нега - као помоћ да се истуширате, узмете лекове, једете, или да се крећете
- комуникација, на пример како пружалац услуга, њихов радник или одговорно лице размењују информације са вама и одговарају на ваша питања и разлоге за забринутост
- ваша животна средина, на пример безбедност, сигурност, чистоћа
- неки рачуни и наплате

Април 2026

 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-to-expect-when-you-raise-concern

