

# خدمة الشكاوى التي نقدمها لك

**1800 951 822**
[agedcarequality.gov.au](http://agedcarequality.gov.au)

## ليس بمقدورنا القيام بالآتي:

- فحص المخاوف أو الشكاوى المتعلقة بخدمات رعاية المسنين التي لا تمويلها الحكومة الأسترالية
- فحص المخاوف أو الشكاوى التي لا تتعلق بمسؤوليات مقدم الخدمة، بموجب Aged Care Act 1997، أو اتفاقية التمويل الخاصة بهم مع الحكومة الأسترالية.
- تحديد الشخص الواجب عليه اتخاذ القرارات المالية أو القانونية أو الصحية نيابة عن الشخص الذي يتلقى خدمات رعاية المسنين
- التعليق على ترتيبات ونظم التوظيف التي يطبقها مقدم الخدمة، مثل الأجور أو ظروف العمل
- تقديم المشورة القانونية
- الطلب من مقدمي الخدمة فصل شخص ما عن العمل
- التحقيق في سبب الوفاة، حيث إنها وظيفة الطبيب الشرعي
- تأكيد حدوث واقعة معينة من عدمه في كل الحالات، خاصةً عند تلقينا لأقوال متضاربة تخص تلك الواقعة
- تقديم المشورة السريرية/الطبية حول العلاج الذي يجب على شخص ما تلقيه.
- يرجى ملاحظة أن بإمكاننا إحالة الشكاوى التي تقع خارج نطاق سلطتنا إلى المنظمات الأخرى. إذا لم تتمكن من مساعدتك، فسنحاول تحديد من يمكنه مد يد العون إليك.

## ما نوعية الخدمات التي نقدمها؟

- يمكننا مساعدتك بشأن مخاوفك المتعلقة بجودة الرعاية أو الخدمات التي تتلقاها أنت، أو تلك التي يتلقاها أي شخص آخر، من قبل مقدمي الخدمات المتخصصين في مجال رعاية المسنين والذين تمويلهم الحكومة الأسترالية. ويمكن أن تكون هذه الخدمات متعلقة بمساعدة المسنين في المنزل أو في دار لرعاية المسنين، بما في ذلك:
- الرعاية المنزلية أو الرعاية المنزلية المؤقتة
- مجموعة خدمات الرعاية المنزلية
- برنامج الدعم المنزلي الخاص بالكومنولث
- خدمات الرعاية المرنة، بما في ذلك الرعاية الانتقالية
- وبرنامج رعاية المسنين الوطني والمرن، المُخصص لخدمة السكان الأصليين وسكان جزر مضيق توريس. يمكننا أن ندمك لحل شكواك مع مقدم الخدمة مباشرة. كما يمكننا أيضًا فحص الشكاوى المتعلقة بالمسؤوليات الواقعة على عاتق مقدم الخدمة. ويشمل ذلك، على سبيل المثال، الرعاية أو اختيار الأنشطة أو التمييز أو خدمة توفير الطعام أو التواصل أو البيئة الطبيعية.
- كما أننا نستخدم طرقًا مختلفة لحل الشكاوى، وذلك وفقًا لظروف كل حالة. يتيح لنا هذا المنهج اختيار الأسلوب الأكثر ملاءمة وعملية وفعالية، بحسب مخاوفك أو شكواك.

## فكر في اتباع الإجراءات التنظيمية

- قد يتم تزويد فريق تقييم ومراقبة الجودة الخاص بنا بالمشكلة التي رفعتها إلينا أو بمعلومات حول شكوى ما، وذلك للنظر في احتمالية إصدار قرار تنظيمي. ويرتبط هذا الإجراء عادةً بأداء الخدمة المناقض لمعايير جودة رعاية المسنين. قد يتم استخدام المعلومات المتعلقة بجودة الرعاية والخدمات التي تتلقاها، أو المعلومات الخاصة بالمشكلات النظامية التي تم تحديدها لترتيب الأولويات أو التخطيط للتدقيق في الموقع المقدم للخدمة أو مراجعة الجودة أو تنظيم زيارات أخرى خاصة بمراقبة الامتثال إلى الخدمة. قد تدفعنا المشكلات الأكثر جسامة إلى تنظيم زيارة عاجلة إلى إحدى تلك المواقع، وذلك لتقييم جودة الرعاية والخدمات. ونحن لا نتخذ هذا الإجراء الأخير إلا إذا انتابنا القلق إزاء عدم استيفاء الخدمة لمعايير الجودة وسلامة المستهلك، أو في حالة تعريض صحة هذا الأخير أو عافيته للخطر.

كيفية قيامك بمساعدتنا:

## ذلك وستقوم لجنة جودة رعاية المسنين وسلامتهم (Aged Care Quality and Safety Commission) بالتالي:

قم بتحديد المشكلة/المشكلات التي تتناولها الشكاوى بوضوح واعمل معنا لتحقيق أفضل النتائج الممكنة للشخص الذي يتلقى خدمات رعاية المسنين.

إعلامك بأسرع ما يمكن في حالة عدم وقوع شكاوى ضمن نطاق سلطتنا، وإذا أمكننا، فسنعلم بتزويدك بالتفاصيل الخاصة بالمنظمات الأخرى التي قد تكون قادرة على مساعدتك.

أخبرنا على الفور في حالة كونك من ذوي الاحتياجات الخاصة، حتى نتمكن من مساعدتك.

الإقرار باستلام الشكاوى في أسرع وقت ممكن.

قم بإعلامنا بالخطوات التي اتخذتها بالفعل لرفع/لتقديم شكاوى.

سنشرح لك كيف سنقوم بحل شكاوىك. سنقوم باختيار أفضل طريقة لحل شكاوىك باتباع المناهج المختلفة، بدءاً من الأساليب البسيطة وصولاً إلى الإجراءات الرسمية المطولة.

التعاون معنا والرد على طلباتنا للحصول على المعلومات، بدقة وفي أسرع وقت ممكن.

الاتصال بالأفراد والعمل مع جميع الأشخاص المعنيين في الشكاوى.

قم بتزويدنا بأكبر قدر ممكن من المعلومات، في أسرع وقت ممكن.

تزوידك باسم جهة الاتصال التي تتبعها شكاوىك والتحدث معك بانتظام حول التطورات التي تشهدها الشكاوى التي قمت بتقديمها.

التعامل معنا يكون بلطف واحترام ودون تمييز.

سنستمع إليك ونعطيك فرصاً معقولة لتوفير المعلومات ذات الصلة، حتى نتمكن من التحقيق في مخاوفك/شكاوىك.

تقديم ملاحظات حول الخدمات التي نقدمها، في أي مرحلة من المراحل المتبعة خلال تلك العملية.

سنخبرك بدوافع اتخاذنا لأية قرارات نتوصل إليها، كما سنمنحك فرصاً للتعبير عن رأيك.

التوصل لحل لشكاوىك بفاعلية وتزويدك بملاحظات فيما يتعلق بالنتيجة.

إعلامك بحقوق المراجعة/التحقيق الخاصة بك.

التصرف بنزاهة وأخلاقية وحيادية وموضوعية.

معاملتك بلطف واحترام ودون تمييز.

التعلم من الشكاوى وانتهاز الفرص الملائمة لتحسين خدمات رعاية المسنين.

إنَّ جميع المعلومات الواردة في هذا المنشور صحيحة اعتباراً من شهر يناير من عام ٢٠٢٠.



اكتب لنا

Aged Care Quality and Safety Commission  
GPO Box 9819، في العاصمة التي تتبعها.



الموقع الإلكتروني

agedcarequality.gov.au



رقم الهاتف

1800 951 822