



القائمون على رعاية المسنين

رأيكم في تحسين رعاية المسنين

قد ترغبو في التحدث معنا حول التالي:

- كيف تتم معاملة شخص مسن
- مستوى النظافة
- المسائل المتعلقة بالموظفين - مثل عددهم أو خبرتهم
- مسؤوليات الموردين بموجب قانون رعاية المسنين.

يمكن أن يساعد تحدثكم معنا على تحسين جودة وسلامة رعاية المسنين في أستراليا. كما ويمكن لذلك دعمكم للتعاون مع رب العمل للتأكد من أنه يلبي مسؤولياته كمقدم رعاية للمسنين.

بوسعكم التشارك بالمعلومات معنا حيال المخاوف التي لديكم بشأن رب عملكم وأو أو العاملين معكم في خدمة رعاية المسنين.

كيف يمكنكم الاتصال بنا

يمكنكم الاتصال بنا عن طريق:

- **الهاتف** 1800 951 822 (اتصال مجاني)
- **البريد الإلكتروني:** info@agedcarequality.gov.au
- **استكمال نموذج الاتصال على الانترنت**
- **كتابة رسالة للعنوان:** Aged Care Quality and Safety, Commission GPO Box 9819, Commission
- **تقديم شكوى:** (صراحة أو بسرية أو بدون الإفصاح عن الهوية) عن طريق:
 - الاتصال هاتفيًا بنا على الرقم 1800 951 822
 - كتابة رسالة أو بريد إلكتروني إلى بنا على العنوان المذكور أعلاه
 - استكمال **نموذج الشكاوى الإلكترونية الخاصة بنا على الانترنت**.

توضح ورقة المعلومات هذه الكيفية التي تعمل من خلالها مفوضية جودة وسلامة رعاية المسنين (**المفوضية**) مع القائمين على رعاية المسنين وكيفية دعمهم.

عندما تكون لديكم مخاوف

إن رأيكم أمر أساسي لتأكيد سلامه ورفاه من يتلقون رعاية المسنين. فإذا كنتم فلقون بشأن الطريقة التي تتم بها معاملة شخص ما، أو بشأن رعاية التي يتلقاها، فمن المهم أن تخبروا شخصاً ما بذلك. بوسع المفوضية المساعدة فنحن ندعم الناس في التعبير عن مخاوفهم المتعلقة برعاية المسنين.

الحماية المتاحة لكم

إذا كانت لديكم معلومات حول مسألة خطيرة خاصة برعاية المسنين، فقد تتوفر لكم حمايات بموجب قانون رعاية المسنين. وإذا أردتم الحصول على معلومات عن هذه الحمايات، اتصلوا بنا على الرقم 1800 951 822 (اتصال مجاني)، أو بناكم.

وعندما تقومون بالمشاركة بمعلوماتكم معنا، فيبوسعكم أن:

- **لا تفصحوا عن هويتكم:** لا يتوجب عليكم تزويدينا باسمكم.
- **تحافظوا على سريتكم:** تزودونا بأسمائكم، ولكننا لن نقوم بالإفصاح عنها لأحد.

اكتشفوا صراحة عن هويتكم: تزودونا بأسمائكم، وبوسعنا التشارك بها مع الآخرين.

الرجاء إعلامنا بما تفضلون اختياره.

ما زلنا بـ شأن المخاوف المثارة عن سلوك أحد القائمين على رعاية المسنين

تصفت قواعد السلوك لرعاية المسنين الكيفية التي يجب على القائمين على رعاية المسنين، والمسؤولين عنهم (مثل أعضاء مجلس الإدارة، والعاملين لديهم (ومن ضمنهم المتطوعون)، التصرف ومعاملة الأشخاص الذين ينتقون رعاية المسنين.

أحياناً تثير معلومات المخاوف بأن أحد الأشخاص لا يتصرف أو لا يعامل الناس بما يتوافق وقواعد السلوك. كما وقد تثير أيضاً معلومات بأن أحد الأشخاص الذين يقدمون رعاية المسنين، غير ملائم للعمل في هذا المجال.

وبعد أن تنتقى المعلومات:

• نقيم الأمر

إن تركيزنا منصب على سلامة المسنين الأستراليين وكرامتهم وجودة رعايتهم. وسنقوم بتقييم المعلومات التي لدينا، وقد نطلب المزيد منها حتى نتمكن من فهم التالي فهماً كاملاً:

— الوضع

— الخطر على الشخص المسن

— أفضل طريقة للاستجابة.

• نستجيب للمسألة

تضطلع الكيفية التي نقوم من خلالها بالاستجابة دائمًا في الاعتبار مدى جدية المخاطر على الأشخاص الذين ينتقون رعاية المسنين. ندرس أفضل طريقة للتأكد من أن مقدمي الخدمات وموظفيهم يلبون قواعد السلوك ويستوفون مسؤولياتهم الأخرى. ويشمل ذلك مدى السرعة التي يتوجب على هؤلاء الناس الاستجابة. قد نقوم وبالتالي:

— مناقشة المسألة مع مقدم الخدمة أو الموظف

— إجراء تحقيق

— التأكد من قيام مقدم الخدمة باتخاذ إجراء لإدارة الخطر.

إذا وجدنا بأن أحد مقدمي الخدمات أو الأشخاص قد خرق قواعد السلوك، فقد نتخذ إجراء إمثال إضافي.

يتناول قانون مفهومية جودة وسلامة رعاية المسنين لعام 2018 وقواعد مفهومية جودة وسلامة رعاية المسنين لعام 2018 الكيفية التي نقوم من خلالها بجمع واستخدام المعلومات الشخصية.

• التحدث مع مقيمي الجودة لدينا عندما يقومون بزيارة مكان عملكم. يقوم مقيمو الجودة لدينا بالتحدث مع الأشخاص الذين ينتقون رعاية المسنين ومع ممثليهم، وذلك لفهم كيفية أداء مقدم خدمة ما. كما يقومون بمراجعة الوثائق ومقابلة الموظفين لدعم التقييمات. يجب على الخدمة، حيثما أمكن، توفير حيز خاص لإجراء هذه المقابلات. وبوسكتم التحدث معنا أثناء زيارتكم للخدمة التي تعملون فيها أو في وقت آخر. وإذا لم تشعروا بالراحة في الحديث مع مقيمي الجودة التابعين لنا أثناء تواجدكم في العمل، فبوسكتم الاتصال بنا وطلب مقابلة سرية خارج الموقع مع مقيم جودة - وذلك إما وجهاً لوجه أو عبر الهاتف.

• إدخال بلاغ مخطط الاستجابة لحادثة خطيرة (Serious Incident Response Scheme — SIRS) عبر بوابة My Aged Care، إذا كان ذلك جزءاً من دوركم ومسؤولياتكم. إذا لم تكونوا ملبنين بالـ SIRS، فاطلبوا المعلومات والتدريب من مقدم الخدمة المتعامل معكم. المزيد من المعلومات متاح على [الموقع الإلكتروني للمفهومية](#).

هل تحتاجون إلى مترجم فوري؟

إذا كنتم بحاجة إلى مترجم فوري للتحدث معنا، يرجى الاتصال بخدمة الترجمة الخطية والقولية على الرقم 131 450 وطلب التحدث مع مفهومية جودة وسلامة رعاية المسنين.

ما الذي سيحدث عندما تقوموا بالاتصال بـ

عندما تقوموا بالاتصال بنا لتقديم شكوى أو إثارة مخاوف، فسوف نقوم وبالتالي:

• الاستماع لمخاوفكم

• مناقشة النتائج التي ترغبون في الحصول عليها

• توضيح ما نقوم به وكيف يمكننا المساعدة

• العمل للوصول إلى حل بأسرع ما يمكن

• إخباركم بالنتائج في نهاية الإجراءات حيثما يكون ذلك بإمكاننا، وذلك إذا كنتم قد طلبتم ذلك.

وإذا لم تستطع مساعدتكم، فسوف ننصحكم إلى أي جهة يمكنكم إبلاغ المسألة بدلاً عنها.

إن الاتصال بنا بشأن مخاوفكم لا يلبي متطلبات البلاغات الإجبارية بموجب القانون الوطني لتنظيم ممارسي الرعاية الصحية ولا يحل محلها. وإذا كنتم من ممارسي الرعاية الصحية المسجلين، أو كنتم توظفون أحدهم، فينبغي عليكم الرجوع إلى الوكالة الأسترالية لتنظيم ممارسي الرعاية الصحية (Ahpra) لمعرفة التزامات البلاغات الإجبارية. اطلعوا على [الموقع الإلكتروني لـ Ahpra](#) للحصول على المزيد من المعلومات.

كيف نحمي حقوقك

نحن نحترم حقوقكم بصفتكم عاملين في مجال رعاية المسنين. إذا تلقينا معلومات عنكم تثير التساؤلات أو المخاوف لدينا، فسنقوم بالتالي قبل اتخاذ أي قرار يؤثر على حقوقكم:

- إعلامكم بأننا قد تلقينا معلومات عنكم

• مساعدتكم على فهم المسائل المتضمنة في المعلومات التي تلقيناها

• منحكم الفرصة لطرح أية أسئلة ومدنا بأية معلومات أخرى

• منحكم فرصة التحدث إلينا، والرد على أية معلومات سلبية قبل توصلنا إلى قرار.

وإذا لم ترضوا عن قرارنا أو إجرائنا، فبسعكم طلب إجراء مراجعة.

وإذا استمر عدم رضاكم عن كيفية تعاملنا مع معلوماتكم،
فبسعكم تقديم شكوى:

- من خلال صفتنا لتقييم الشكاوى على الإنترت

- أو عبر الاتصال بنا هاتفياً على الرقم **1800 951 822**.

سنقوم بالتعامل مع شكاوكم بموضوعية ودون تحيز، وبالتوافق مع التزامتنا القانونية.

للحصول على مزيد من المعلومات، يرجى الاطلاع على ورقة المعلومات التي أصدرناها للقائمين على رعاية المسنين حول كيفية قيامنا بتطبيق العدالة الإجرائية وفق مدونة السلوك، وكذلك نشرتنا التنظيمية حول إجراءات المراجعة.

متى سنقوم بالاتصال بكم؟

قد نقوم بالاتصال بكم:

- لمساعدتنا على حل الشكوى أو تقييم مسألة خطيرة
- إذا اعتقدنا بأن سلوككم قد لا يلي معايير السلوك ومعاملة الأشخاص الذين يتلقون الرعاية كما هي موضحة في مدونة السلوك.

كيف نقوم بحماية معلوماتكم الشخصية؟

لن تقوم بالمشاركة بمعلوماتكم الشخصية مع أي شخص آخر أو مؤسسة أخرى مالم:

- تمنحونا الإذن
- يكن ذلك مصراً به أو مطلوباً بموجب القانون
- يكن يلي إحدى الاستثناءات الأخرى لمبادئ الخصوصية الأسترالية.
- لمزيد من المعلومات يرجى الاطلاع على استماراة إشعار جمع المعلومات الخاصة بنا.

للمراسلة

Aged Care Quality and Safety Commission
في عاصمتنا، GPO Box 9819



الموقع الإلكتروني

agedcarequality.gov.au



الهاتف

1800 951 822



ديسمبر/كانون الأول 2023