

# القائمون على رعاية المسنين

## رايكم في تحسين رعاية المسنين

قد ترغبوا 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 ربّ العمل للتأكد من أنه يلبي مسؤولياته كمقدم رعاية للمسنين.

بوسعكم التشارك بالمعلومات معنا حيال المخاوف التي لديكم بشأن ربّ عملكم وأو 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](mailto:info@agedcarequality.gov.au)

• استكمال نموذج الاتصال على الإنترنت

• كتابة رسالة للعنوان: Aged Care Quality and Safety Commission، GPO Box 9819، في عاصمتكم

• تقديم شكوى: (صراحة أو بسرية أو بدون الإفصاح عن الهوية) عن طريق:

— الاتصال هاتفياً بنا على الرقم 1800 951 822

— كتابة رسالة أو بريد إلكتروني إلينا على العنوان المذكور أعلاه

— استكمال نموذج الشكاوى الإلكترونية الخاصة بنا على الإنترنت.

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

إنّ رايكم أمر أساسي لتأكيد سلامة ورفاه من يتلقون رعاية المسنين.

فإذا كنتم قلقون بشأن الطريقة التي تتم بها معاملة شخص ما، أو بشأن الرعاية التي يتلقاها، فمن المهم أن تخبروا شخصاً ما بذلك. بوسع المفوضية المساعدة، فنحن ندعم الناس في التعبير عن مخاوفهم المتعلقة برعاية المسنين.

### الحمايات 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 بنقابتكم.

وعندما تقومون بالتشارك بمعلوماتكم معنا، فبوسعكم أن:

• لا تفصحوا عن هويتكم: لا يتوجب عليكم تزويدنا باسمكم.

• تحافظوا على سريةكم: تزودونا بأسمانكم، ولكننا لن نقوم بالإفصاح عنها لأحد.

• تكشفوا صراحة عن هويتكم: تزودونا بأسمانكم، وبوسعنا التشارك بها مع الآخرين.

الرجاء إعلامنا بما تفضلون اختياره.

## ماذا نفعل بالمعلومات التي تصلنا بشأن المخاوف المثارة عن سلوك أحد القائمين على رعاية المسنين

تصف 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 يتلقون رعاية المسنين.

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

وبعد أن نتلقى 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

تضع الكيفية التي نقوم من خلالها بالاستجابة دائماً في الاعتبار مدى جدية المخاطر على الأشخاص الذين يتلقون 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 بالتالي:

— 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 امتثال إضافي.

يتناول قانون مفوضية جودة وسلامة رعاية المسنين لعام 2018 وقواعد مفوضية 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 يتلقون 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. وبوسعكم التحدث معنا أثناء زيارتنا للخدمة التي تعملون فيها أو في وقت آخر. وإذا لم تشعرُوا بالراحة في الحديث مع مقيمي الجودة التابعين لنا أثناء تواجدكم في العمل، فيوسعكم الاتصال بنا وطلب مقابلة سرية خارج الموقع مع مقيم جودة - وذلك إما وجها 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 ملمين بالـ SIRS، فاطلبوا المعلومات والتدريب من مقدم الخدمة المتعامل معكم. المزيد من المعلومات متاح على [الموقع الإلكتروني للمفوضية](#).

## هل تحتاجون إلى مترجم فوري؟

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

## ما الذي سيحدث عندما تقوموا بالاتصال بنا

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

• 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 نستطع مساعدتكم، فسوف ننصحك إلى أي جهة يمكنكم إبلاغ المسألة بدلاً عننا.

إنّ الاتصال بنا بشأن مخاوفكم لا يلبي متطلبات البلاغات الإلزامية 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 الإلزامية. اطلعوا على [الموقع الإلكتروني لـ Ahpra](#) للحصول على مزيد 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، فبوسعكم طلب إجراء مراجعة.
- وإذا استمر عدم رضاكم عن كيفية تعاملنا مع معلوماتكم، فبوسعك تقديم شكوى:

• من خلال صفحتنا [لتقديم الشكاوى](#) على الإنترنت

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

سنقوم بالتعامل مع شكاكم بموضوعية ودون تحيز، وبالتوافق مع التزاماتنا 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 [إجراء المراجعة](#).

## متى سنقوم بالاتصال بكم؟

قد نقوم بالاتصال بكم:

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

## كيف نقوم بحماية معلوماتكم الشخصية؟

لن نقوم بالتشارك بمعلوماتكم الشخصية مع أي شخص آخر أو مؤسسة أخرى ما لم:

- تمنحونا الإذن
- يكن ذلك مصرحاً به أو مطلوباً بموجب القانون
- يكن يلبي إحدى الاستثناءات الأخرى لمبادئ الخصوصية الأسترالية.

لمزيد من المعلومات يرجى الاطلاع على استمارة [إشعار جمع المعلومات الخاصة بنا](#).

ديسمبر/كانون الأول 2023

