



Mga manggagawa sa pangangalaga sa matatanda (aged care)

Ang iyong tinig sa pagpapabuti ng aged care

Ang polyetong ito ay nagpapaliwanag kung paano gumagana at sumusuporta sa mga manggagawa sa aged care ang Komisyon sa Kalidad at Kaligtasan ng Pangangalaga sa Matatanda at Kaligtasan (Commission).

Kapag mayroon kang alalahanin

Ang tinig mo ay susi upang matiyak na ang mga matatandang tumatanggap ng pangangalaga ay ligtas at mabuti.

Kung ikaw ay nag-aalala kung paano tinatrato o inaalagaan ang isang matanda, mahalagang sabihin mo ito sa isang tao. Makakatulong ang Commission. Sinusuportahan namin ang mga tao sa paghaharap ng kanilang mga alalahanin tungkol sa aged care.

Ang iyong mga proteksyon

Kung mayroon kang impormasyon tungkol sa isang malubhang isyu sa aged care, maaaring may makuha kang mga proteksyon sa ilalim ng batas sa aged care. Kung gusto mong malaman ang tungkol sa mga proteksyong ito, kontakin kami sa 1800 951 822 (libreng tawag) o tumawag sa iyong unyon.

Kapag nagbahagi ka sa amin ng iyong impormasyon, maaari kang maging:

- **Hindi nagpapakilala:** hindi mo kailangang ibigay sa amin ang iyong pangalan.
- **Kumpidensyal:** ibigay mo ang iyong pangalan, pero hindi namin ito isisiwalat kaninuman.
- **Hayagan:** ibigay mo ang iyong pangalan, at maaari naming ibahagi ito sa iba.

Mangyaring ipaalam sa amin ang pinakamainam na opsiyon para sa iyo.

Maaaring gusto mong makipag-usap sa amin tungkol sa:

- kung paanong tinatrato ang isang matanda
- kung gaano kalinis ang mga bagay-bagay
- mga isyu tungkol sa mga kawani – katulad ng dami o karanasan ng mga kawani
- responsibilidad ng mga provider (tagapagbigay) ng aged care sa ilalim ng batas.

Ang pakikipag-usap sa amin ay makakatulong sa pagpapabuti ng kalidad at kaligtasan ng aged care sa Australya. Masusuportahan din nito ang pakikipagtulungan mo sa iyong taga-empleyo para masigurong nagagampanan nila ang kanilang mga responsibilidad bilang provider ng aged care.

Maaari kang magbahagi sa amin ng iyong mga alalahanin tungkol sa iyong taga-empleyo at/o mga manggagawa sa inyong aged care service.

Paano mo kami makokontak

Maaari mo kaming kontakin sa pamamagitan ng:

- **Telepono:** 1800 951 822 (libreng tawag)
- **Email:** info@agedcarequality.gov.au
- **Pagkumpleto** ng isang [online contact form](#)
- **Pagsulat:** Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819, sa iyong kapital na lungsod.
- **Paggawa ng reklamo:** (nang hayagan, kumpidensyal o hindi nagpapakilala) sa pamamagitan ng:
 - pagtawag sa amin sa 1800 951 822
 - pagsulat o pag-email sa amin sa nabanggit sa itaas
 - Pagkumpleto ng aming [web page complaint form](#).

- **Pakikipag-usap sa aming mga Quality Assessor (Tagasuri ng Kalidad)** kapag bumibisita sila sa inyong lugar ng trabaho. Nakikipag-usap ang aming mga Quality Assessor sa mga taong tumatanggap ng aged care at sa kanilang mga kinatawan upang maunawaan ang paggampan ng isang provider. Nagre-rebyu rin sila ng mga dokumento at nag-iinterbyu ng mga kawani upang suportahan ang mga pagsusuri. Ang isang serbisyo ay dapat magbigay, hangga't maaari, ng isang pribadong lugar para sa mga interbyu. Maaari kang makipag-usap sa amin habang kami ay bumibisita sa inyong serbisyo o sa ibang pagkakataon. Kung hindi ka komportableng makipag-usap sa aming mga Quality Assessor habang ikaw ay nasa trabaho, maaari mo kaming tawagan at humiling sa isang Quality Assessor ng kumpidensyal na interbyu sa labas ng trabaho – nang harapan man o sa telepono.
- **Pagbibigay-alam ng isang Serious Incident Response Scheme (Iskemang Pagtugon sa Malubhang Insidente) (SIRS)** sa [My Aged Care portal](#), kung ito ay bahagi ng iyong trabaho at mga tungkulin. Kung hindi ka pamilyar sa SIRS, humiling sa iyong provider ng impormasyon at pagsasanay. Ang karagdagang impormasyon ay matatagpuan sa [website ng Commission](#).

Kailangan mo ba ng tagasalin sa wika (interpreter)?

Kung kailangan mo ng interpreter para makipag-usap sa amin, mangyaring tawagan ang Translating and Interpreting Service sa **131 450** at hilingin ang Aged Care Quality and Safety Commission.

Ano ang mangyayari kung kami ay kokontakin mo

Kapag kinontak mo kami upang magreklamo o magsabi ng iyong mga alalahanin:

- pakikinggan namin ang iyong mga alalahanin
- tatalakayin namin sa iyo ang gusto mong resulta
- ipapaliwanag namin ang aming ginagawa at paano kami makakatulong
- makikipagtulungan kami tungo sa isang resolusyon sa lalong madaling panahon
- hangga't maaari, ipapaalam namin ang resulta sa katapusan ng proseso kung hiniling mo ito.

Kung hindi kami makakatulong sa iyo, papayuhan ka namin kung saan mo maididirekta ang isyu.

Ang pagkontak sa amin tungkol sa iyong alalahanin ay hindi tumutugon, o pumapalit, sa mga ipinag-uutos na kahilingan sa pag-uulat ng Health Practitioner Regulation National Law (Pambansang Batas sa Regulasyon ng mga Propesyonal sa Kalusugan). Kung ikaw ay isang rehistradong propesyonal sa kalusugan, o nag-eempleyo ng isang rehistradong propesyonal sa kalusugan, dapat kang sumangguni sa Australian Health Practitioner Regulation Agency o Ahpra (Ahensya para sa Regulasyon ng Rehistradong Propesyonal sa Kalusugan) para sa mga ipinag-uutos na mga obligasyon sa pag-uulat. Bisitahin ang [website ng Ahpra](#) para sa karagdagang impormasyon.

Ano ang ginagawa namin sa impormasyong aming tinatanggap tungkol sa mga alalahanin sa pag-aasal ng isang manggagawa sa aged care

Ang Code of Conduct for Aged Care (Koda ng Pag-aasal para sa Aged Care) ay naglalarawan kung paano dapat kumilos at magtrato ng mga taong tumatanggap ng aged care ang mga aged care provider, ang kanilang mga tagapamahala (halimbawa, mga miyembro ng board (kabilang ang mga volunteer).

Paminsan-minsan, nakakatanggap kami ng impormasyon na nagsasabi ng alalahanin na may isang taong hindi kumikilos o nagtatrato ng mga tao ayon sa Code of Conduct. Maaari rin kaming makatanggap ng impormasyon na ang isang taong nagbibigay ng aged care ay hindi angkop na magtrabaho sa aged care.

Pagkaraang tanggapin namin ang impormasyon, kami ay:

- **Gagawa ng pagsusuri** Ang aming pokus ay ang kaligtasan, dignidad at kalidad ng pangangalaga ng mga matatandang Australyano. Magsusuri ng hawak naming impormasyon at maaaring humingi pa ng karagdagan upang lubos naming maunawaan:

- ang sitwasyon
- ang panganib sa matanda
- ang pinakamainam na paraan ng pagtugon.

- **Pagtugon sa isyu**

Sa aming pagtugon, lagi naming isasaalang-alang kung gaano kalubha ang mga panganib sa mga taong tumatanggap ng aged care. Tinitingnan namin ang pinakamainam na paraan upang

masigurong ang mga provider at ang kanilang mga kawani ay tumutugon sa Code at sa iba pa nilang mga responsibilidad. Kabilang dito kung gaano kabilis sila dapat tumugon. Maaari kaming:

- makipagtalakayan ng isyu sa provider o mga kawani nila
- magsagawa ng imbestigasyon
- tumiyak na ang isang provider ay gumagawa ng aksyon para pamahalaan ang panganib.

Kung makikita namin na ang isang provider o tao ay lumabag sa Code, maaari kaming magsagawa ng karagdagang aksyon para sa pagsunod.

Kung paano kami nangangalap at gumagamit ng personal na impormasyon ay sakop ng *Aged Care Quality and Safety Commission Act 2018* at *Aged Care Quality and Safety Commission Rules 2018*.

Paano namin pinoprotektahan ang iyong mga karapatan

Iginagalang namin ang iyong mga karapatan bilang isang manggagawa sa aged care. Kapag nakatanggap kami ng impormasyon tungkol sa iyo na nagbibigay ng mga tanong o alalahanin para sa amin, bago kami magsasagawa ng anumang desisyon na makakaapekto sa iyong mga karapatan, amin munang:

- ipapaalam sa iyo na nakatanggap kami ng impormasyon tungkol sa iyo
- tutulongan kang maunawaan ang mga isyu sa impormasyong natanggap namin
- bibigyan ka ng pagkakataong magtanong at magbigay sa amin ng anumang iba pang impormasyon
- bibigyan ka ng pagkakataong marinig at tumugon sa anumang mga negatibong impormasyon bago kami magdesisyon.

Kung hindi ka nasiyahan sa aming desisyon, o sa proseso, maaari kang humiling ng pagrebyu.

Kung hindi ka pa rin nasiyahan kung paano namin pinamahalaan ang iyong impormasyon, maaari kang magharap ng reklamo:

- sa aming [Magsampa ng Reklamo \(Make a complaint\)](#) webpage
- o tawagan kami sa **1800 951 822**.

Aming haharapin ang iyong reklamo nang walang kinikilingan o kinakampihan, alinsunod sa aming mga legal na obligasyon.

Basahin ang aming impormasyon para sa mga manggagawa sa aged care kung paano namin inilalapat ang [patas na pamamaraan \(procedural fairness\)](#) sa ilalim ng Code of Conduct at ng aming Regulatory Bulletin tungkol sa [proseso ng pagrebyu \(review process\)](#) para sa karagdagang impormasyon.

Kailan ka namin kokontakin?

Maaari ka naming kontakin:

- upang matulungan kaming lutasin ang isang reklamo o suriin ang isang malubhang bagay
- kung nag-aalala ka na ang iyong pag-aasal ay maaaring hindi makatugon sa mga pamantayan ng pag-aasal at pagtrato sa mga taong tumatanggap ng pangangalaga ayon sa nakasaad sa Code of Conduct.

Kung paano naming pinoprotektahan ang iyong personal na impormasyon

Hindi namin ibabahagi ang iyong personal na impormasyon sa sinumang tao o organisasyon maliban kung:

- bibigyan mo kami ng permiso
- awtorisado o iniuutos ito ng batas
- tumutugon ito sa isa sa iba pang mga eksepsyon sa Australian Privacy Principles).

Basahin ang aming pormularyong [Notice of Collection](#) para sa karagdagang mga detalye.

Disyembre 2023

