



Yaşlı bakımı çalışanları

Yaşlı bakımının iyileştirilmesine yönelik görüşleriniz

Bu bilgi formu, Yaşlı Bakımı Kalite ve Güvenlik Komisyonunun (Komisyon) yaşlı bakımı çalışanlarıyla nasıl çalıştığını ve onları nasıl desteklediğini açıklamaktadır.

Bir endişeniz olduğunda

Görüşleriniz, yaşlı bakımı alan kişilerin güvende ve iyi olmalarını sağlamada büyük öneme sahiptir.

Bir kişinin gördüğü tedavi veya aldığı bakım konusunda endişeleriniz varsa bunu birilerine anlatmanız önemlidir. Komisyon yardımcı olabilir. İnsanların yaşlı bakımıyla ilgili endişelerini dile getirmelerini destekliyoruz.

Korumalarınız

Yaşlı bakımı ile ilgili ciddi bir sorun hakkında bilgi sahibiyse yaşlı bakımı yasası kapsamında yararlanabileceğiniz korumalar vardır. Bu korumalar hakkında bilgi edinmek istiyorsanız 1800 951 822 (ücretsiz arama) numaralı telefonda bize ulaşın veya sendikanızı arayın.

Bilgilerinizi bizimle paylaştığınızda şunları yapabilirsiniz:

- **Anonim kalma:** İsminizi bize vermek zorunda değilsiniz.
- **Gizli kalma:** Bize isminizi verirsiniz ancak biz bunu kimseye açıklamayız.
- **Açık:** Bize isminizi verirsiniz ve biz de bunu başkalarıyla paylaşırız.

Lütfen sizin için en iyi seçeneği bize bildirin.

Bizimle şu konularda konuşmak isteyebilirsiniz:

- Yaşlı bir kişiye davranış şekli
- Eşyaların temizliği
- Personel ile ilgili sorunlar (Personel sayısı veya deneyimi gibi)
- Yaşlı bakımı yasası kapsamında sağlayıcı sorumlulukları.

Bizimle konuşmak, Avustralya'da yaşlı bakımının kalitesini ve güvenliğini artırmaya yardımcı olabilir. Ayrıca bir yaşlı bakımı sağlayıcısı olarak sorumluluklarını yerine getirmelerini sağlamak amacıyla işvereninizle birlikte çalışmanıza da destek olabilir.

Yaşlı bakımı hizmetinizdeki işvereniniz ve/veya çalışanlar ile ilgili endişeleriniz hakkında bizimle bilgi paylaşabilirsiniz.

Bizimle nasıl iletişime geçebilirsiniz

Bizimle şu yöntemlerle iletişime geçebilirsiniz:

- **Telefon:** 1800 951 822 (ücretsiz arama)
- **E-posta:** info@agedcarequality.gov.au
- **Çevrimiçi iletişim formunu doldurarak**
- **Mektup yazarak:** Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819, başkentiniz
- **Şikayette bulunarak:** (Açık, gizli veya anonim olarak), aşağıdaki yollarla:
 - 1800 951 822 numaralı telefonda bizi arayarak
 - Yukarıda belirtildiği gibi bize bir mektup veya e-posta göndererek
 - [İnternet sayfamızdaki şikayet formunu](#) doldurarak.

- İşyerinizi ziyaret ettiklerinde **Kalite Değerlendirme Görevlilerimizle konuşarak.** Kalite Değerlendirme Görevlilerimiz, bir sağlayıcının nasıl performans gösterdiğini anlamak için yaşlı bakımı alan kişi ve temsilcileriyle konuşur. Ayrıca değerlendirmeleri desteklemek için belgeleri gözden geçirir ve personelle görüşürler. Bir hizmet merkezi, mümkünse bu görüşmelerin yapılabileceği özel bir alan sağlamalıdır. Hizmet merkezini ziyaret ettiğimizde veya başka bir zaman bizimle konuşabilirsiniz. İş yerindeyken Kalite Değerlendirme Görevlileriyle konuşmak için kendinizi rahat hissetmiyorsanız bizi arayabilir ve bir Kalite Değerlendirme Görevlileri ile yüz yüze veya telefonda iş yeri dışında gizli bir görüşme talep edebilirsiniz.
- Rol ve görevlerinizin bir parçasıysa [My Aged Care portalı](#) üzerinden **Ciddi Olay Müdahale Programı (SIRS) Sunmak.** SIRS hakkında bilgi sahibi değilseniz sağlayıcınızdan bilgi ve eğitim isteyin. Daha fazla bilgi [Komisyon'un internet sitesinde](#) mevcuttur.

Tercümana mı ihtiyacınız var?

Bizimle konuşmak için bir tercümana ihtiyacınız varsa lütfen **131 450** numaralı telefonda Yazılı ve Sözlü Tercüme Hizmetini arayın ve Yaşlı Bakımı Kalite ve Güvenlik Komisyonunu isteyin.

Bizimle iletişime geçtiğinizde ne olur?

Bir şikayette bulunmak veya endişelerinizi dile getirmek için bizimle iletişime geçtiğinizde:

- Endişelerinizi dinleriz
- İstedığınız sonuç hakkında görüşürüz
- Ne yaptığımızı ve nasıl yardımcı olabileceğimizi açıklarız
- Mümkün olan en kısa sürede çözüme ulaşmak için çalışırız
- Talep ettiyseniz bizim için mümkünse sürecin bitiminde sonucu bildiririz.

Size yardımcı olamıyorsak bunun yerine sorunu nereye yönlendirmeniz gerektiği konusunda size tavsiyelerde bulunuruz.

Endişenizle ilgili olarak bizimle iletişime geçmeniz zorunlu Sağlık Uygulayıcısı Yönetmeliği Ulusal Yasası bildirim gerekliliklerini karşılamaz veya bunların yerine geçmez. Kayıtlı bir sağlık uzmanıysanız veya kayıtlı bir sağlık uzmanı istihdam ediyorsanız zorunlu bildirim yükümlülükleri için Avustralya Sağlık Uygulayıcısı Düzenleme Kurumu'na (Ahpra) başvurmalısınız. Daha fazla bilgi için [Ahpra'nın internet sitesini](#) ziyaret edin.

Bir yaşlı bakımı çalışanının davranışlarıyla ilgili endişeler hakkında bize ulaşan bilgilerle ne yaparız?

Yaşlı Bakımı Davranış Kuralları; yaşlı bakımı sağlayıcılarının, onların yönetimindeki kişilerin (örneğin yönetim kurulu üyeleri) ve çalışanların (gönüllüler dahil) yaşlı bakımı alan kişilere nasıl davranması ve tedavi etmesi gerektiğini açıklar.

Bazen bir kişinin insanlara Davranış Kurallarına uygun şekilde davranmadığı veya tedavi sağlamadığı yönünde endişe uyandıran bilgiler alırız. Yaşlı bakımı sağlayan bir kişinin yaşlı bakımında çalışmaya uygun olmadığına dair bilgi de alabiliriz.

Bilgi aldıktan sonra biz:

• Bir değerlendirme yaparız

Odak noktamız yaşlı Avustralyalıların güvenliği, saygınlığı ve bakımı kalitesidir. Elimizdeki bilgileri değerlendirip tam olarak anlayabilmemiz için şu konular hakkında daha fazlasını isteyebiliriz:

- Durum
- Yaşlı kişi için risk
- En iyi nasıl yanıt verebileceğimiz.

• Konuya yanıt verme

Yanıt verme şeklimizde her zaman yaşlı bakımı alan kişiler için risklerin ne kadar ciddi olduğu göz önünde bulundurulur. Sağlayıcıların ve çalışanlarının Kurallar ve diğer sorumluluklarını yerine getirmelerini sağlamanın en iyi yolunu araştırırız. Bu, söz konusu kişilerin ne kadar hızlı yanıt vermesi gerektiğini de içerir.

Şunları yapabiliriz:

- Konuyu sağlayıcı veya personel ile görüşebiliriz
- Soruşturma yürütebiliriz
- Bir sağlayıcının riski yönetmek için harekete geçmesini sağlayabiliriz.

Bir sağlayıcı veya kişinin Kuralları ihlal ettiğini tespit edersek daha fazla uyum önlemi alabiliriz.

Kişisel bilgileri toplama ve kullanım şeklimiz *2018 Yaşlı Bakımı Kalite ve Güvenlik Komisyonu Yasası* ve *2018 Yaşlı Bakımı Kalite ve Güvenlik Komisyonu Kuralları* kapsamındadır.

Haklarınızı nasıl koruyoruz

Bir yaşlı bakım çalışanı olarak haklarınıza saygı duyuyoruz. Haklarınızda bizim için soru veya endişe uyandıran bilgiler alırsak haklarınızı etkileyecek herhangi bir karar almadan önce şunları yapıyoruz:

- Haklarınızda bilgi aldığımızı size bildiriyoruz
- Aldığımız bilgilerdeki sorunları anlamana yardımcı oluyoruz
- Bize soru sorma ve başka bilgiler verme şansı veriyoruz
- Bir karara varmadan önce size görüşlerinizi öğrenme ve herhangi bir olumsuz bilgiye yanıt verme şansı tanıyoruz.

Kararımızdan veya süreçten memnun değilseniz yeniden inceleme talebinde bulunabilirsiniz.

Bilgilerinizi ele alış şeklimizden yine memnun kalmazsanız aşağıdaki yollarla şikayette bulunabilirsiniz:

- [Şikayette bulunma](#) internet sayfamız aracılığıyla
- veya **1800 951 822** numaralı telefonda bizi arayarak.

Şikayetinizi yasal yükümlülüklerimize uygun olarak tarafsız ve önyargısız bir şekilde ele alırız.

Daha fazla bilgi için Davranış Kuralları kapsamında [usule ilişkin adaleti](#) nasıl uyguladığımıza ilişkin yaşlı bakımı çalışanlarına yönelik bilgi formumuzu ve [inceleme sürecine](#) ilişkin Mevzuat Bültenimizi okuyun.

Sizinle ne zaman iletişime geçeceğiz?

Sizinle aşağıdaki durumlarda iletişime geçebiliriz:

- Şikayeti çözmemize veya ciddi bir konuyu değerlendirmemize yardımcı olmanız için
- Davranışınızın, Davranış Kurallarında belirtildiği gibi bakım alan kişilere yönelik davranış ve tedavi standartlarına uymuyor olabileceğinden endişe duyuyorsak.

Kişisel bilgilerinizi nasıl koruyoruz

Aşağıdaki durumlar haricinde kişisel bilgilerinizi başka bir kişi veya kuruluşla paylaşmayız:

- Bize izin verirseniz
- Yasalar tarafından yetkilendirilir veya zorunlu kılınırsa
- Avustralya Gizlilik İlkelerindeki diğer istisnalardan birini karşılar.

Daha fazla ayrıntı için [Toplama Bildirimi](#) formumuzu okuyun.

Aralık 2023



Telefon

1800 951 822



İnternet sitesi

agedcarequality.gov.au



Bize Yazın

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, başkentiniz