



Australian Government

Aged Care Quality and
Safety CommissionEngage
Empower
Safeguard

هل لديك أي مخاوف بشأن
مقدمي خدمات رعاية المسنين،
أو العاملين فيها، أو
المسؤولين عنها؟

بإمكان مفوضية جودة وسلامة رعاية
المسنين مساعدتك

ما هو الدعم المتاح؟

شبكة مناصرة كبار السن (OPAN) هي خدمة مجانية
للمناصرة والدعم. وسيستمعون إلى مخاوفك ويساعدونك
من خلال:

- تزويدك بمعلومات حول حقوقك
 - تقديم المشورة لك حول كيفية تقديم ملاحظاتك
أو شكاواك إلى مقدم الخدمة
 - تقديم ملاحظات أو تقديم شكوى إلى الجهة
المقدمة للخدمة نيابةً عنك.
- المناصررون مستقلون عن الهيئة، وسيحافظون على سرية
معلوماتك، وسيطلبون إذنك دائماً قبل اتخاذ أي إجراء.
وبموافقتك، يمكننا الاتصال بوكالة لمناصرتك بالنيابةً
عنك، وشرح مخاوفك، وترتيب تواصلهم معك.

التواصل مع المفوضية سهل ومجاني

الهاتف:

1800 951 822



الموقع الإلكتروني:

agedcarequality.gov.au



كتابياً:

Aged Care Quality and
Safety Commission

GPO Box 9819، في عاصمة ولايتك

• التأكد من وفاء مقدم الخدمة بالتزاماته

• إيفائك أنت ومساعدك على اطلاع دائم بآخر
مستجدات شكاواك وكيفية اتخاذنا للقرارات، إذا
رغبت بذلك

• التأكد من معرفتك بالجهة التي يمكنك التوجه
إليها لتقديم شكاواك إذا لم تكن الجهة المناسبة
لمساعدتك.

نصائح للحصول على أفضل نتيجة من شكاواك

مع أن كل حالة تختلف عن الأخرى، إلا أن هذه النصائح
قد تساعدنا في معالجة شكاواك:

- كن واضحاً بقدر الإمكان بشأن مخاوفك والحل
الذي ترغب فيه، مع مراعاة أن يكون الحل معقولاً
ومتناسباً
- زدنا بأكبر قدر ممكن من المعلومات في
أسرع وقت ممكن
- أخبرنا بأي إجراءات اتخذتها بالفعل لإثارة
مخاوفك
- أخبرنا بأي احتياجات تتعلق بسهولة الوصول
لديك حتى نعرف كيف نساعدك على أفضل وجه
- عاملنا بلطف واحترام
- أخبرنا برأيك في خدماتنا في أي مرحلة.

دورنا هو حماية حقوق ورفاه ومصالح كبار السن الذين يستخدمون خدمات رعاية المسنين الممولة من الحكومة الأسترالية.

يوضح بيان الحقوق، الحقوق التي يتمتع بها كبار السن الذين يتلقون رعاية المسنين من مقدمي خدمات مسجلين (ممولين) بموجب قانون رعاية المسنين. ويشمل ذلك الحق في تقديم شكوى، والمعاملة بكرامة واحترام، وتلقي رعاية آمنة وعالية الجودة تلبى احتياجاتهم، إذ يتمتع كبار السن بنفس الحقوق سواء تلقوا الرعاية في المنزل أو في دور رعاية المسنين.

كيف يمكننا مساعدتك؟

يمكننا مساعدتك إذا كنت قلقًا بشأن طريقة تقديم الرعاية أو الخدمات. ويمكنك تقديم شكوى أو تزويدنا بملاحظاتك حول مقدمي خدمات رعاية المسنين، أو العاملين فيها، أو المسؤولين عنها. إن تقديم الملاحظات هو وسيلة لإخبارنا بمخاوفك دون التدخل في كيفية تعاملنا معها.

تتضمن بعض المشكلات التي أثارها الناس معنا مخاوف بشأن:

- جودة الوجبات
- عدم تلقي الدواء المناسب في الأوقات المناسبة
- معاملة الموظفين
- عدم الشعور بالمشاركة في القرارات المتعلقة بخيارات الرعاية

- الرسوم والتكاليف
- عدم التزام مقدم الخدمة أو العامل بحقوق كبار السن
- حالات حدثت فيها أخطاء.

من يمكنه تقديم شكوى أو إبداء ملاحظات؟

يمكن لأي شخص تقديم ملاحظات أو تقديم شكوى. وإذا كانت مخاوفك تتعلق برعاية المسنين التي يتلقاها شخص آخر، فيُرجى محاولة التحدث معه أولاً عن ذلك.

هل يمكنني تقديم شكوى أو إبداء ملاحظات؟

نعم. إن سلامة ورفاه متلقي الرعاية لكبار السن أمر بالغ الأهمية ومحمي بموجب القانون. وتساعد الشكاوى والملاحظات في تحسين جودة وسلامة خدمات رعاية المسنين.

خدمات الشكاوى لدينا مجانية ومتاحة للجميع. ولا يحق لمقدمي الخدمات معاقبة أي شخص تحت رعايتهم أو معاملته بشكل مختلف إذا أبلغ عن أي مخالفة.

عند تقديم شكوى إلينا، فإنه:

- يحق لك اختيار عدم تزويدنا بأي تفاصيل تعريفية.
- يحق لك اختيار عدم مشاركة هوية أي شخص متورط في الشكوى مع مقدم الخدمة.
- ستتمتع بحقوق وحماية معينة إذا قدمت لنا معلومات عن مقدم خدمة أو عامل أو شخص مسؤول لم يلتزم بقانون رعاية المسنين.

- يمكن إشراكك في عملية تقديم الشكاوى، بما في ذلك تلقي تحديثات منتظمة، إذا قمت بتزويدنا بتفاصيل الاتصال الخاصة بك.

من أين تبدأ؟

الخطوة الأولى هي طرح مخاوفك على مقدم الخدمة، إن أمكن. غالبًا ما تكون هذه أسهل طريقة لحل شكاواك.

إذا لم تشعر بالراحة في القيام بذلك، فهناك خدمات دعم ومساندة متاحة لمساعدتك. ويمكنك دائمًا التواصل معنا، وسنقوم بمساعدتك.

كيف يمكننا مساعدتك؟

نحن ملتزمون بتمكين كبار السن ليكونوا شركاء فاعلين في رعايتهم. وإذا قدمت شكوى أو ملاحظات، فسنتعاون معك ومع مقدم الخدمة لضمان فهم مخاوفك والتأكد من التزام مقدم الخدمة ببيان الحقوق.

إستناداً إلى طبيعة شكاواك، يمكننا مساعدتك من خلال:

- الاستماع إلى مخاوفك وشرح حقوقك
- شرح دورنا وكيف يمكننا مساعدتك على أفضل وجه
- فهم ما يزعجك وتأثيره عليك لاتخاذ رد مناسب
- ربطك بخدمة دعم مجانية لمساعدتك
- تحديد ما ترغب أن يفعله مقدم الخدمة بشكل مختلف
- مساعدتك أنت ومقدم الخدمة للتوصل إلى اتفاق بشأن كيفية حل المشكلة، وإعادة بناء العلاقة، ومنع تكرارها