- ngħinuk u l-provveditur tiegħek taslu għal ftehim dwar kif isolvu l-problema, nerġgħu nibnu r-relazzjoni u naraw li ma terġax tiġri.
- niżguraw li l-provveditur ikun qed jissodisfa l-obligi tagħhom.
- inżommuk u lil dawk li qed jissapportawk infurmati dwar kif l-ilment tiegħek qed jimxi u kif aħna nieħdu d-deċiżjonijiet, jekk tkun trid
- inkunu żguri li int taf fejn għandek twassal l-ilment tiegħek jekk aħna m'aħniex il-persuni adattati biex ngħinu.

Pariri dwar kif tista' tikseb l-aħjar riżultat mill-ilment

Waqt li kull sitwazzjoni hi differenti, dawn il-pariri jistgħu jgħinuk tiffaċċja l-ilment tiegħek:

- kun ċar kemm tista' dwar x'inhuwa t-tħassib u r-riżultat li tixtieq, żomm f'moħħok li r-riżultat għandu jkun raġjonevoli u mhux esaġerat.
- agħtina kemm tista' tagħrif, malajr kemm jista' jkun
- għidilna dwar dak kollu li diġà għamilt biex tqajjem it-tħassib tiegħek
- infurmana dwar il-bżonnijiet tiegħek biex tikseb servizzi biex aħna nkunu nafu l-aħjar mod kif nistgħu ngħinu
- istmana b'mod pulit u bir-rispett
- għidilna x'taħseb dwar is-servizzi tagħna f'kwalunkwe stadju.

X'sapport hemm

The Older Persons Advocacy Network (OPAN) (In-Netwerk tal-Avukatura tal-Persuni akbar fl-Età) hu servizz bla ħlas ta' avukatura u sapport. Huma ser jisimgħu it-tħassib tiegħek u jgħinu billi:

- jagħtuk tagħrif dwar id-drittijiet tiegħek
- jagħtuk parir dwar kif tista' tagħti l-kummenti jew tagħmel ilment mal-provveditur tiegħek
- jingħataw kummenti jew ilmenti lill-provveditur għan-nom tiegħek
- L-avukaturi huma indipendenti mill-Kummissjoni. Huma ser iżommu t-tagħrif dwarek kunfidenzjali u dejjem jitolbuk għall-permess tiegħek qabel ma jieħdu xi azzjoni.
- Aħna nistgħu inċemplu aġenzija tal-avukatura għan-nom tiegħek, nispjegaw it-tħassib tiegħek u naraw li huma jikkuntattjawk, dejjem bil-permess tiegħek.

Jekk trid tikkuntattja l-Kummissjoni din hi ħaġa faċli u bla ħlas

Telefown
1800 951 822

Websajt
agedcarequality.gov.au

Ikteb
Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, fil-belt kapitali tiegħek

Maltese | Malti

Australian Government
Aged Care Quality and Safety Commission

Engage
Empower
Safeguard

Għandek xi tħassib dwar provveditur, ħaddiem jew persuna responsabbli tal-kura tal-anzjani?

L-Aged Care Quality and Safety Commission (Il-Kummissjoni tal-Kwalità u tas-Sigurtà tal-Kura tal-Anzjani) tista' tgħin

Ir-rwol tagħna hu li nipproteġu d-drittijiet, il-benesseri u l-interessi tal-persuni akbar fl-età li jużaw servizzi tal-kura tal-anzjani ffinanzjati mill-Gvern Awstraljan.

L-iStejtment tad-Drittijiet jiddeskrivi fuq fuq id-drittijiet li l-persuni akbar fl-età li jirċievu kura tal-anzjani minn provveditur irreġistrat (iffinanzjat), għandhom skont il-liġi tal-kura tal-anzjani. Dan jinkludi d-dritt li jagħmlu lment, li jiġu ttrattati b'dinjità u rispett, u li jirċievu kura tal-anzjani li hi sigura, ta' kwalità u li tissodisfa l-bżonnijiet tagħhom. L-persuni akbar fl-età għandhom l-istess drittijiet kemm jekk jirċievu kura tal-anzjani fid-dar kif ukoll f'kura residenzjali tal-anzjani.

Fiex nistgħu ngħinuk?

Nistgħu ngħinuk jekk int imħasseb dwar il-mod kif il-kura jew is-servizzi huma pprovduti. Tista' tagħmel ilment jew tagħtina kummenti dwar provveditur, ħaddiem, jew persuna responsabbli tal-kura tal-anzjani. Meta tagħti kummenti dan huwa mod kif tgħidilna dwar it-tħassib tiegħek mingħajr ma tkun involut f'kif nittrattawh.

Xi problemi li persuni qajmu magħna jinkludu tħassib dwar:

- il-kwalità tal-ikel
- li ma ngħatawx il-mediċina li tgħodd għalihom fil-ħin adattat
- kif stmawhom l-istaff
- ma ħassuhomx involuti fid-deċiżjonijiet dwar l-għażliet tal-kura
- miżati u ħlassijiet
- provveditur jew ħaddiem li ma mexiex skont id-drittijiet tal-persuna akbar fl-età
- inċidenti fejn l-affari ma saritx sew.

Min jista' jilmenta jew jagħti l-kummenti tiegħu?

Kulħadd jista' jagħti l-kummenti jew jilmenta. Jekk it-tħassib tiegħek hu dwar il-kura tal-anzjani li xi ħadd ieħor qed jirċievi, l-ewwelnett tkellem magħhom.

Sewwa li wieħed jilmenta jew jagħti l-kummenti tiegħu?

Iva. Is-sigurtà u l-benesseri tal-persuni li qed jirċievu l-kura tal-anzjani hi importanti u protetta mill-liġi. L-ilmenti u l-kummenti jgħinu jtejbu l-kwalità u s-sigurtà tas-servizzi tal-kura tal-anzjani.

Is-servizzi tagħna dwar l-ilmenti huma bla ħlas u aċċessibbli. Il-provvedituri ma jistgħux jikkastigaw persuna li qed jieħdu ħsiebha jew jittrattaw xi ħadd b'xi mod ieħor jekk dawn jitkellmu.

Meta tgħaddilna l-ilment, int:

- tista' tagħżel li ma tagħtina l-ebda dettalji ta' identifikazzjoni.
- tista' tagħżel li ma taqsamx l-identità ta' xi ħadd involut fl-ilment mal-provveditur
- ser ikollok ċerti drittijiet u protezzjonijiet, jekk tagħtina tagħrif dwar provveditur, ħaddiem jew persuna responsabbali li tonqos milli taġixxi skont il-liġi tal-kura tal-anzjani.
- tista' tkun involut fil-proċess tal-ilment, inkluż li tingħata aġġornamenti regolari, jekk int tagħti d-dettalji tiegħek tal-kuntatt.

Fejn għandek tibda?

L-ewwel pass hu li tqajjem it-tħassib tiegħek mal-provveditur, jekk tista'. Din hu spiss l-eħfef mod biex issolvi l-ilment tiegħek.

Jekk ma tħossokx komdu tagħmel dan, hemm servizzi tal-avukatura (ta' min jitkellem għalik) li jistgħu jissapportjawk. Int dejjem tista' tikkuntattjana, u aħna nistgħu ngħinuk ukoll.

Kif nistgħu ngħinu?

Aħna impenjati li nagħtu s-setgħa lil persuni akbar fl-età biex ikunu msieħba attivi fil-kura tagħhom. Jekk tagħmel ilment jew tagħtina kummenti, aħna ser naħdmu miegħek u mal-provveditur biex niżguraw li t-tħassib tiegħek ikun jinftiehem u li l-provveditur qed jaġixxi skont L-iStejtment tad-Drittijiet.

Dejjem jiddependi minn x'kien l-ilment, aħna nistgħu ngħinu billi:

- nisimgħu it-tħassib tiegħek u nispjegaw id-drittijiet tiegħek
- nispjegaw ir-rwol tagħna u kif aħna nistgħu ngħinuk bl-aħjar mod
- nifhmu x'qed jinkwetak u l-effett li dan għandu fuqek biex infasslu rispons proporzjonat
- inqabbduk ma' servizz ta' avukatura li jista' jgħinek
- naraw x'tixtieq li l-provveditur jagħmel differenti.