



Australian Government

Aged Care Quality and
Safety CommissionEngage
Empower
Safeguard

- Sağlayıcının neleri farklı yapmasını istediğinizi öğreniriz
- Sağlayıcınızla sorunu nasıl çözeceği, ilişkiyi nasıl düzeltereği ve bu sorunun tekrarlanmasını nasıl önleyeceği konusunda anlaşmaya varmanıza yardımcı oluruz
- Sağlayıcının yükümlülüklerini yerine getirdiğinden emin oluruz
- Sizi ve size destek olan kişileri, eğer isterseniz, şikâyet sürecinizin nasıl ilerlediği ve nasıl karar verdiğimizle ilgili bilgilendiririz
- Size yardımcı olmak için doğru merci olmadığımız durumlarda şikâyetinizi nereye iletebileceğinizi öğrenmenizi sağlarız.

Şikâyetinizle ilgili en iyi sonucu edinmenize yardımcı olacak ipuçları

Her durum farklı olsa da bu ipuçları şikâyetinizle ilgilenmemize yardımcı olabilir:

- Endişelerinizin ne olduğu ve nasıl çözülmesini istediğiniz konusunda mümkün olduğunca ayrıntı verin; çözümün makul ve orantılı olması gerektiğini unutmayın
- Mümkün olan en kısa zamanda mümkün olan en fazla bilgiyi bize verin
- Endişelerinizi dile getirmek için şimdiye kadar neler yaptığınızı bize söyleyin
- Erişilebilirlik ihtiyaçlarınızı bize söyleyin, böylece size en iyi nasıl yardımcı olabileceğimizi bilebiliriz
- Bize nazik ve saygılı davranın
- Dilediğiniz aşamada bize hizmetlerimizle ilgili ne düşündüğünüzü söyleyin.

Ne gibi destekler sunuyor?

Yaşlı Kişiler için Savunuculuk Ağı (OPAN), ücretsiz savunuculuk ve destek hizmetidir. Endişelerinizi dinlerler ve size aşağıdaki şekillerde yardımcı olurlar:

- Haklarınızla ilgili size bilgi verirler
- Sağlayıcınıza nasıl şikâyetle veya geri bildirimde bulunabileceğinizle ilgili size tavsiye verirler
- Sizin adınıza sağlayıcıya şikâyetinizi veya geri bildiriminizi iletirler.

Savunucular, Kurumdan bağımsız hareket ederler. Bilgilerinizi gizli tutarlar ve harekete geçmeden önce her zaman sizin izniniz isterler.

İzninizi alarak sizin adınıza savunuculuk kurumuna telefon açabilir, endişelerinizi açıklayabilir ve sizinle iletişime geçmeleri için düzenleme yapabiliriz.

Kuruma ulaşmak kolay ve ücretsizdir



Telefon
1800 951 822



İnternet
agedcarequality.gov.au



Posta
Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, eyalet veya bölgenizdeki başkent



Yaşlı bakım sağlayıcısı, çalışanı veya sorumlu kişiyle ilgili endişeleriniz mi var?

Yaşlı Bakımı Kalite ve Güvenlik Kurumu yardımcı olabilir

Görevimiz, Avustralya devletinin kaynak sağladığı yaşlı bakım hizmetlerini kullanan yaşlıların haklarını, esenliklerini ve menfaatlerini korumaktır.

Haklar Beyannamesi, kayıtlı (devlet destekli) sağlayıcılardan yaşlı bakım hizmeti alan kişilerin, yaşlı bakımı kanunu kapsamında sahip olduğu hakları özetler. Bunlar arasında şikâyetle bulunma, saygılı ve haysiyetlerini gözetecek biçimde muamele görme, ayrıca ihtiyaçlarına uygun, güvenli ve nitelikli yaşlı bakım hizmeti almak yer alır. Evde yaşlı bakım hizmeti alan yaşlılarla, yatılı yaşlı bakım tesisinde hizmet alan yaşlılar aynı haklara sahiptir.

Size hangi konularda yardımcı olabiliriz?

Bakım veya hizmetlerin sağlanma biçimiyle ilgili endişeleriniz varsa size yardımcı olabiliriz. Yaşlı bakım sağlayıcısı, çalışanı veya sorumlu kişilerle ilgili şikâyet ve geri bildirimlerinizi bize iletebilirsiniz. Geri bildirimde bulunmak, çözüm sürecine dâhil olmadan endişelerinizi bize iletmenin bir yoludur.

Bazı kişiler bize aşağıdaki konuların da dâhil olduğu endişelerini iletmıştır:

- Yemeklerin kalitesi
- Doğru zamanda doğru ilacı alamamak
- Çalışanların muamelesi
- Bakım seçenekleriyle ilgili kararlara dâhil edilmeme hissi

- Ücretler ve harçlar
- Sağlayıcıların veya çalışanların, yaşlı haklarını gözetmeyecek şekilde davranması
- Bir şeylerin yanlış gittiği durumlar.

Kimler şikâyet ve geri bildirimlerini iletebilir?

İsteyen herkes şikâyet ve geri bildirimini iletebilir. Endişeniz başka birinin aldığı yaşlı bakım hizmetiyle ilgiliyse, önce onlarla konuşmaya çalışmalısınız.

Şikâyetle bulunmak veya geri bildirim vermekte bir sakınca var mıdır?

Hayır. Yaşlı bakım hizmeti alan kişilerin güvenliği ve esenliği önemlidir ve yasalarla korunur. Şikâyetler ve geri bildirimler yaşlı bakım hizmetlerinin niteliğini ve güvenliğini iyileştirmeye yardımcı olur.

Şikâyet hizmetlerimiz ücretsiz ve erişilebilirdir. Sağlayıcılar bakım verdikleri kişileri cezalandıramaz ve endişelerini dile getiren kişilere farklı muamele edemez.

Bize şikâyetinizi ilettiğinizde:

- Dilerseniz kimliğinizle ilgili hiçbir bilgi vermeyebilirsiniz
- Sağlayıcı hakkındaki şikâyete dâhil olan kişilerin adını vermeyebilirsiniz
- Bize bir sağlayıcı, çalışan veya sorumlu kişinin yaşlı bakım yasalarına uygun davranmamasıyla ilgili bilgi vererseniz, bazı haklara ve korumalara sahip olursunuz.

- Dilerseniz şikâyet sürecine dâhil olabilir, iletişim bilgilerinizi vermeyi tercih ederseniz gelişmelerden düzenli olarak haberdar edilirsiniz.

Nereden başlamalısınız?

İlk adım, mümkünse endişelerinizi sağlayıcınıza iletmektir. Bu, genellikle şikâyetinizi çözüme kavuşturmanın en basit yoludur.

Şikâyetinizi sağlayıcınıza iletmek konusunda kendinizi rahat hissetmiyorsanız, sizi destekleyebilecek savunuculuk hizmetlerinden yararlanabilirsiniz. Ayrıca bize her zaman ulaşabilirsiniz ve biz de size yardımcı olabiliriz.

Nasıl yardımcı olabiliriz?

Yaşlıları, aldıkları bakım hizmetine aktif şekilde dâhil olmaları için güçlendirmeyi amaçlarız. Bize şikâyet veya geri bildiriminizi iletirseniz, endişelerinizin anlaşıldığından ve sağlayıcının Haklar Beyannamesine uygun davrandığından emin olmak için sizinle ve sağlayıcınızla birlikte çalışırız.

Şikâyetinizin konusuna bağlı olarak aşağıdaki şekillerde yardımcı olabiliriz:

- Endişelerinizi dinleriz ve haklarınızı açıklarız
- Görevimizi ve size en iyi nasıl yardımcı olabileceğimizi açıklarız
- Orantılı bir karşılık verebilmek için sizi neyin endişelendirdiğini ve bunun sizi nasıl etkilediğini anlamaya çalışırız
- Size yardımcı olabilmeleri için ücretsiz savunuculuk hizmetiyle bağlantıya geçmenizi sağlarız