



هل لديك مخاوف بشأن مقدم خدمة رعاية المسنين، أو أحد العاملين فيها، أو الشخص المسؤول عنها؟

بإمكانك اتخاذ إجراء حيال ذلك. إذا كانت لديك مخاوف بشأن رعاية المسنين التي تتلقاها أنت أو أي شخص آخر، يمكنك إبلاغ مقدم الرعاية أو التواصل معنا.

لك الحق في تقديم شكوى. ونشجعك على إبلاغ مقدم الرعاية أولاً بمخاوفك أو تقديم شكوى إليه. غالباً ما تكون هذه أسهل وأسرع طريقة لحل الشكوى، كما أنها تمنح مقدم الرعاية فرصة لتحسين خدماته. ولا ينبغي أن تشعر بالحرج أو القلق من تقديم شكوى.

جهة الاتصال المحلية الخاصة بك ضمن هذه الخدمة هي:

إذا لم تكن مرتاحاً للقيام بذلك، أو إذا كنت تواجه صعوبة في حل شكواك مع مقدم الخدمة، فيرجى الاتصال بموجودة وسلامة رعاية المسنين على الرقم **1800 951 822** للحصول على مشورة أو مساعدة مجانية. ويمكنك تقديم شكوى أو إبداء ملاحظتك إلينا بشأن مقدم خدمة رعاية المسنين أو أحد العاملين فيها أو الشخص المسؤول عنها. كما يُعدّ تقديم الملاحظات وسيلة لإخبارنا بمخاوفك دون التدخل في كيفية تعاملنا معها. ويمكنك مشاركة مخاوفك بدون الإفصاح عن هويتك إذا رغبت في ذلك.

إذا كنت ترغب في الحصول على دعم لطرح مشكلتك، فقد يتمكن أحد مناصري كبار السن من مساعدتك. اتصل بشبكة مناصرة كبار السن (OPAN) على خط مناصرة رعاية المسنين على الرقم **1800 700 600**.

إذا كنت بحاجة إلى مترجم شفهي للتحدث معنا، اتصل بخدمة الترجمة الشفهية والتحريرية على الرقم **131 450**.



كتابياً:

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819، في عاصمة ولايتك



الموقع الإلكتروني:

agedcarequality.gov.au



البريد الإلكتروني:

info@agedcarequality.gov.au



الهاتف:

1800 951 822