



Australian Government

Aged Care Quality and Safety Commission

Engage
Empower
Safeguard

هل لديك أية مخاوف أو أسباب للقلق؟

معلومات للعملاء الذين يتلقون خدمات رعاية المسنين وأسرهم ومقدمي الرعاية والممثلين حول اللجنة الخاصة بجودة رعاية وسلامة المسنين

1800 951 822
agedcarequality.gov.au



الموقع على الويب

agedcarequality.gov.au



رقم الهاتف

1800 951 822



اكتب

Aged Care Quality and Safety Commission
في العاصمة الخاصة بك GPO Box 9819

معلومات إضافية

إذا كنت أصمًا أو تعاني من ضعف في السمع أو الكلام: فاتصل بالرقم التالي **1800 555 677** (خدمة ترحيل المكالمات الوطنية) واطلب **1800 951 822**.

إذا كنت بحاجة إلى مترجم فوري: اتصل برقم **131 450** (خدمة الترجمة التحريرية والفورية) واطلب **1800 951 822**.

المزيد من المعلومات المتعلقة برعاية المسنين

قامت الحكومة الأسترالية بتأسيس موقع خدمات رعاية المسنين الإلكتروني على شبكة الإنترنت ومركز الاتصال القومي لمساعدتك على اكتشاف خصائص نظام رعاية المسنين. ويمكنهم تزويدك بمعلومات تتعلق برعاية المسنين لشخصك، أو لأحد أفراد العائلة، أو لصديق أو لأي شخص تقوم بالاعتناء به.

برنامج رعاية المسنين

رقم الهاتف: 1800 200 422

الموقع الإلكتروني: myagedcare.gov.au

“هل توجد سبل دعم أخرى متاحة؟”

يمكن أن تساعدك خدمة الدفاع.

حيث يمكن للمُدافع عن الحالة أن:

• يزودك بمعلومات تتعلق بحقوقك ومسؤولياتك

• يساعدك في رفع شكاوك إلينا أو إلى مقدم الخدمة

• يدعمك في أي مرحلة خلال عملية تقديم الشكاوى.

إن خدمة الدفاع مجانية ومستقلة وسريّة. كما أن الشخص الذي يتولى الدفاع عن الحالة يسعى دائمًا للحصول على إذن منك قبل اتخاذ أي إجراء.

يمكنك الاتصال بخط دعم خدمات رعاية المسنين الوطني

عبر الرقم التالي: **1800 700 600**.

بعد الحصول على إذن منك، يمكننا الاتصال بوكالة توفر خدمة الدفاع المذكورة نيابةً عنك لشرح مخاوفك وترتيب عملية التواصل بينك وبين الوكالة.



”ماذا يحدث عندما اتصل باللجنة الخاصة بجودة رعاية وسلامة المسنين؟“

سنقوم بشرح العملية وخيارات الحلول المتاحة وما الذي
يمكن تحقيقه.

ينصب تركيزنا على حل مشكلتك بطريقة تصب في مصلحة
الشخص الذي يتلقى خدمات رعاية المسنين.

يرجى تقديم أكبر قدر ممكن من المعلومات عند اتصالك بنا.
حيث أن هذا يساعدنا على استيعاب شكاوك وتوقعاتك.

سنحدد الخيارات التي ستقوم في الغالب بتحقيق أفضل النتائج،
استنادًا إلى طبيعة شكاوك والمخاطر التي قد يتعرض لها
الشخص الذي يتلقى الرعاية.

في بعض الحالات، قد نطلب من مقدم الخدمة حل مشكلتك. كما
يمكننا أيضًا اللجوء إلى خيارات أخرى، مثل المصالحة أو الوساطة
أو البدء في التحقيق.

”هل أنا بحاجة إلى تقديم اسمي؟“

لا. يمكنك تقديم شكاوك كمجهول أو بشكل سري.

ومع ذلك، قد يمكن لهذا أن يحد مما يمكننا القيام به للمساعدة، لذا
من الأفضل تقديم شكاوك بشكل علني.

يمكننا أن نشرح لك الفرق بين الشكاوى العلنية والمجهولة
وتلك السرية عند اتصالك. كما يمكنك أيضًا العثور على
معلومات تخص هذا الموضوع على الموقع الإلكتروني الخاص

بنا: agedcarequality.gov.au

”من يحق له رفع شكوى؟“

يحق لأي شخص رفع شكوى. نحن نشجعك على إيصال شكاوك
لمقدم الخدمة مبدئيًا.

وهذا يشمل الأشخاص الذين يتلقون خدمات رعاية المسنين والشركاء
والعائلة والممثلين والأصدقاء والمدافعين/المنصرين والموظفين
والمطوعين.

إذا كانت شكاوك تتعلق بخدمات رعاية المسنين التي يتلقاها شخص
آخر، فيجب عليك التأكد من أن الشخص (أو ممثله/ممثلها) على علم
بذلك.

إذا لم تتمكن من حل مشكلتك مع مقدم الخدمة، فيمكنك الاتصال باللجنة
الخاصة بجودة رعاية وسلامة المسنين عبر الرقم التالي:
1800 951 822. إن خدمة تلقي الشكاوى الخاصة بنا مجانية.

سنقوم ببحث وفحص الشكاوى المختلفة بغض النظر عن
الخلفية الثقافية للشخص، أو معاناته من إعاقة، أو نوعه، أو جنسه
وهويته الجنسية، أو ميوله الجنسية، أو أي وضع آخر يخص ذلك
الشخص.

”كيف يمكن للجنة الخاصة بجودة رعاية وسلامة المسنين مساعدتي؟“

يمكننا تقديم يد العون فيما يتعلق بأية مخاوف تخص جودة
الرعاية أو الخدمات التي تتلقاها من مقدمي الرعاية للمسنين،
والذين تقوم الحكومة الأسترالية بتمويلهم. يمكنك أيضًا تزويدنا
بتعليقاتك حول الرعاية المتلقاة لمساعدتنا عند تحققنا من خدمة ما
ومقارنتها بمعايير الجودة.

يمكنك رفع شكاوك أو تقديم تعليقاتك حول خدمات رعاية المسنين
التي تتلقاها في دار لرعاية المسنين أو في منزلك، على حد سواء،
بما في ذلك:

• الرعاية المنزلية أو الرعاية المنزلية المؤقتة
• باقات الرعاية المنزلية

• برنامج الدعم المنزلي الخاص بالكومونلث

• خدمات رعاية مرنة، بما في ذلك الرعاية الانتقالية والبرنامج
الوطني لرعاية المسنين المرن المخصص للسكان الأصليين
وسكان جزر مضيق توريس.

يمكن لشكاوك أو تعليقاتك أن تكون بصدد أي نوع من الرعاية
أو الخدمات التي يوفرها لك مقدم الخدمة، بما في ذلك الرعاية
الشخصية أو السريرية أو الأنشطة المختارة أو التمييز أو خدمات
الطعام أو سبل الاتصال أو البيئة المحيطة.

