

هل لديك أية مخاوف أو شكاوى؟

معلومات للعلماء الذين يتلقون
خدمات رعاية المسنين وأسرهم
ومقدمي الرعاية ومن يمثلهم
حول اللجنة الخاصة بجودة
رعاية وسلامة المسنين

1800 951 822

agedcarequality.gov.au



معلومات إضافية

اتصل بنا على الرقم **1800 951 822**، أو البريد الإلكتروني info@agedcarequality.gov.au

أو على الإنترنت agedcarequality.gov.au

إذا كنت أصماً أو تعاني من ضعف في السمع أو النطق،
فاتصل بخدمة التحويل الوطنية.

مستخدمي أجهزة TTY: اتصل على الرقم **1800 555 677**
ثم اطلب رقمنا **1800 951 822**.

مستخدمي التحدث والاستماع: اتصل على الرقم **1800 555 727**
ثم اطلب رقمنا **1800 951 822**.

مستخدمي تحويلة الإنترنت: اتصل بخدمة التحويل الوطنية
أو ادخل National Relay Service **1800 951 822**

إذا كنت بحاجة إلى مترجم فوري، فاتصل بخدمة الترجمة
التحريرية والشفهية (TIS National) على الرقم **131 450**
واطلب من عامل البدالة الاتصال بنا على الرقم **1800 951 822**.

المزيد من المعلومات المتعلقة برعاية المسنين

My Aged Care هي نقطة البداية للوصول إلى خدمات
رعاية المسنين التي تمولها الحكومة الأسترالية. يمكن أن
يساعد خط الهاتف وموقع الإنترنت المسنين الأستراليين
وأسرهم ومقدمي الرعاية لهم في الحصول على
المساعدة والدعم الذي يحتاجون إليه.

My Aged Care

موقع الإنترنت: myagedcare.gov.au
الهاتف: **1800 200 422**

جميع المعلومات الواردة في هذا المنشور صحيحة بتاريخ أكتوبر
تشرين الأول 2021.

موقع الإنترنت

agedcarequality.gov.au



الهاتف

1800 951 822



راسلنا على عنوان

اللجنة الخاصة بجودة رعاية وسلامة المسنين
Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, في عاصمة ولايتك



”كيف يمكنني جعل شكاوىي أكثر فعالية؟“

للمساعدة في جعل شكاوىك أكثر فعالية وأكثر سهولة في حلها:

- قم بتفصيل الحقائق والأحداث بوضوح
- قم بتضمين معلومات أساسية مهمة وحدد أي خطوات تم اتخاذها لصلاح المشكلة
- كن واضحاً بشأن النتيجة التي تريد تحقيقها
- اطلب من صديق أو أحد أفراد الأسرة مساعدتك في رفع شكاوىك أو الاتصال بإحدى خدمات المناصرة.

”هل يتتوفر دعم آخر؟“

يمكن أن تساعدك خدمة المناصرة.
حيث يمكن للمناصل أن:

- يزودك بمعلومات تتعلق بحقوقك ومسؤولياتك
- يساعدك في رفع شكاوىك إلينا أو إلى مقدم الخدمة
- يدعمك في أي مرحلة خلال عملية تقديم الشكاوى.
- إن خدمة المناصرة مجانية ومستقلة وسرية. كما أن الشخص المناصر سيسعى دائماً للحصول على إذن منك قبل اتخاذ أي إجراء.

يمكنك الاتصال بشبكة مناصرة كبار السن
Older Persons Advocacy Network (OPAN) على الرقم
1800 700 600

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

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

سنقوم بشرح عملية تقديم الشكوى وخيارات الحلول المتباعدة 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 شكواك وتوقعاتك.

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

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

هل أنا بحاجة إلى إعطاء أسمى؟

لا. يمكنك تقديم شكواك كمعهول أو بشكل سري.

ولكن، من شأن ذلك أن يحد مما يمكننا القيام به للمساعدة، لذا من الأفضل تقديم شكواك بشكل علني.

يمكننا أن نشرح لك الفرق بين الشكاوى العلنية والمعهولة وتلك السرية عندما تتوافق معنا. كما

يمكنك أيضاً الحصول على معلومات تخص هذا الموضوع عبر موقعنا الإلكتروني:
agedcarequality.gov.au

”من يمكنه إثارة المخاوف أو تقديم شكوى؟“

يمكن لأي شخص إثارة المخاوف أو تقديم شكوى.

وهذا يشمل الأشخاص الذين يتلقون خدمات رعاية المسنين والشركاء والعائلة والمعتلين والأصدقاء والمعاصرين والموظفين والمعطouين.

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

نحن نشجعك على إيصال شكواك لمقدم الخدمة أولاً. إذا لم تتمكن من حل مشكلتك مع مقدم الخدمة، فيمكنك الاتصال بالهيئة الخاصة بجودة رعاية وسلامة المسنين على رقم الهاتف التالي: **1800 951 822**. إن خدمة تلقي الشكاوى الخاصة بنا مجانية.

سنساعدك على حل مخاوفك واحترام خلفيتك الثقافية أو إعاقتك أو نوعك، أو جنسك و هوبيتك الجنسية، أو ميولك الجنسية أو أي وضع آخر.



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

يمكننا المساعدة في المخاوف المتعلقة بالرعاية أو الخدمات التي تتلقاها من مقدمي رعاية المسنين بتمويل من الحكومة الأسترالية. يمكنك أيضاً تزويدنا بلاحظاتك حول الرعاية المُتلقاة، لمساعدتنا عندما نقوم بتقييم خدمة ما ومقارنتها بمعايير الجودة.

يمكنك إثارة مخاوف أو شكوى أو تقديم ملاحظات حول خدمات رعاية المسنين التي تتلقاها في دار رعاية المسنين أو في منزلك، بما في ذلك:

- الرعاية المنزلية أو الرعاية المنزلية المؤقتة
- باقات الرعاية المنزلية
- خدمات الكومنولث للدعم المنزلي

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

قد يتعلق قلقك أو شكواك أو ملاحظاتك بأي جانب من جوانب الرعاية أو الخدمات المقدمة لك من خلال الخدمة بما في ذلك ما إذا كانت احتياجاتك وخياراتك يتم احترامها، وجودة الرعاية الشخصية أو السريرية التي تتلقاها، و اختيار الأنشطة، والطعام، والاتصال، والرسوم والأجور، أو البيئة المادية.