



Australian Government

Aged Care Quality and  
Safety CommissionEngage  
Empower  
Safeguard

## هل لديك أية مخاوف أو شكوى؟

معلومات للعملاء الذين يتلقون  
خدمات رعاية المسنين وأسرتهم  
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 قم بزيارة موقعنا 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  
National Relay Service وأدخل 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  
وأسرتهم ومقدمي الرعاية لهم في الحصول على  
المساعدة والدعم الذي يحتاجون إليه.

### My Aged Care

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

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 شكواي أكثر فعالية؟“

للمساعدة في جعل شكواك أكثر فعالية وأكثر  
سهولة في حلها:

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

## ”هل يتوفر دعم آخر؟“

يمكن أن تساعدك خدمة المناصرة.  
حيث يمكن للمناصر أن:

- يزودك بمعلومات تتعلق بحقوقك ومسؤولياتك
- يساعدك في رفع شكواك 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 توفر  
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 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  
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 اسمي؟

لا، يمكنك تقديم شكواك كمجهول 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  
والمجهولة وتلك السرية عندما تتواصل معنا. كما  
يمكنك أيضاً الحصول على معلومات تخص هذا  
الموضوع عبر موقعنا الإلكتروني:  
[agedcarequality.gov.au](http://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 والممثلين والأصدقاء  
والمناصرين والموظفين والمتطوعين.

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 وهويتك  
الجنسية، أو ميولك الجنسية أو أي وضع آخر.



## ”كيف يمكن للجنة 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 بملاحظاتك  
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 الكومونولث للدعم المنزلي
- خدمات رعاية مرنة، بما في ذلك الرعاية  
الانتقالية والبرنامج الوطني المرنة لرعاية  
المسنين المُخصص 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، واختيار الأنشطة، والطعام،  
والاتصال، والرسوم والأجور، أو البيئة المادية.