

## “Başka destek mevcut mu?”

**Avukatlık hizmeti size yardımcı olabilir.**

### Avukat:

- haklarınız ve sorumluluklarınız hakkında size bilgi verebilir
- bizimle ya da hizmet sağlayıcıyla ilgili problemlerinizi ileri sürmenize yardımcı olabilir
- şikayet süreci boyunca sizi her aşamada destekler

Avukatlık hizmeti ücretsiz, bağımsız ve gizlidir. Avukat, herhangi bir işlem gerçekleştirmeden önce mutlaka izninizi isteyecektir.

**1800 700 600** numaralı telefondan Ulusal Yaşlı Bakımı Avukatlık Hizmetini arayabilirsiniz. İzninizle, adınıza bir avukatlık temsilcisini arayarak endişelerinizi açıklayabilir ve temsilcinin sizinle iletişime geçmesini sağlayabiliriz.



## Daha fazla bilgi için

Sağırmanız veya işitme ya da konuşma bozukluğunuz varsa: **1800 555 677** (Ulusal Aktarma Servisi) numaralı telefonu arayınız ve **1800 951 822** numaralı telefonu isteyin.

Bir tercümana ihtiyacınız varsa: **131 450** (Çeviri ve Sözlü Çeviri Servisi)'ni arayarak **1800 951 822** numaralı telefonu isteyin.

## Yaşlı bakımı hakkında daha fazla bilgi

Yaşlı Bakımım web sitesi ve ulusal iletişim merkezi, yaşlı bakımı sisteminde gezinmenize yardımcı olmak için Avustralya Hükümeti tarafından kurulmuştur. Kendiniz, aile üyelerinden birisi, arkadaşınız veya ilgilendiğiniz biri için yaşlı bakımı hakkında size bilgi sağlayabilirler.

### Yaşlı Bakımım

**T:** 1800 200 422

**W:** myagedcare.gov.au



### Telefon

1800 951 822



### Web

agedcarequality.gov.au



### Adres

Aged Care Quality and Safety Commission  
GPO Box 9819, Başkentiniz

Turkish



Australian Government

Aged Care Quality and Safety Commission

Engage  
Empower  
Safeguard



## Bir endişeniz mi var?

Yaşlı bakımı hizmetlerinden faydalananlar, aileleri, bakıcıları ve temsilcileri için Yaşlı Bakımı Kalitesi ve Güvenliği Komisyonu hakkında bilgi

**1800 951 822**  
agedcarequality.gov.au

## “Yaşlı Bakımı Kalitesi ve Güvenliği Komisyonu bana nasıl yardımcı olabilir?”

**Avustralya Hükümeti tarafından finanse edilen yaşlı bakım hizmeti sağlayıcılarından aldığınız bakım veya hizmetlerin kalitesine ilişkin sorunlarınızda yardımcı olabiliriz. Ayrıca, bir hizmeti kalite standartlarına göre kontrol ederken bize yardımcı olmak için bakımınız hakkında geri bildirimde bulunabilirsiniz.**

Yaşlı bakım evinde veya evinizde aldığınız, aşağıda belirtilenleri de içeren yaşlı bakım hizmetleri hakkındaki sorunlarınızı dile getirebilir veya geri bildirimde bulunabilirsiniz:

- Evde bakım veya evde süreli bakım
- Evde Bakım Paketleri
- Avustralya Devleti Ev Destek Programı
- Geçiş Bakımı ve Ulusal Aborjin ve Torres Boğazı Adaları Esnek Yaşlı Bakımı Programı dahil olmak üzere esnek bakım.

Sorularınız veya geri bildirimleriniz, kişisel veya klinik bakım, faaliyetlerin seçimi, ayrımcılık, yemek hizmeti, iletişim veya fiziksel ortam dahil olmak üzere hizmetin size sağladığı her türlü bakım veya hizmetle ilgili olabilir.



## “Kimler sorunlarını bildirebilir?”

**Herkes sorunlarını bildirebilir. Sorununuzu öncelikle hizmet sağlayıcıya bildirmenizi öneririz.**

Bu, yaşlı bakımı alan kişileri, eşleri, aileyi, temsilcileri, arkadaşları, avukatları, personeli ve gönüllüleri içerir.

Başkasının aldığı yaşlı bakımıyla ilgili sorunları bildirmeniz halinde o kişinin (veya temsilcisinin) bunu bildiğinden emin olmalısınız.

Probleminizi hizmet sağlayıcıyla çözememeniz halinde **1800 951 822** numaralı telefonda Yaşlı Bakım Kalitesi ve Güvenliği Komisyonuna başvurabilirsiniz. Şikayet hizmetimiz ücretsizdir.

Sorular, kişinin kültürel geçmişi, engelliliği, cinsiyeti, cinsel kimliği, cinsel yönelimi veya diğer durumlara bakılmaksızın incelenmektedir.



## “Yaşlı Bakımı Kalitesi ve Güvenliği Komisyonu ile iletişime geçtiğimde ne olur?”

**Süreci, mevcut çözüm seçeneklerini ve nelerin elde edilebileceğini açıklayacağız.**

Odak noktamız, endişenizi yaşlı bakımı alan kişinin yararına olacak şekilde gidermektir.

Lütfen bizimle iletişime geçtiğinizde mümkün olduğunca fazla bilgi sağlayın. Bu, sorunlarınızı ve beklentilerinizi anlamamıza yardımcı olur.

Sorununuzun niteliğine ve bakım gören kişinin maruz kaldığı risk dikkate alınarak en iyi sonucu sağlayan seçenekler seçilecektir.

Bazı durumlarda, hizmet sağlayıcıdan sorununuzu gidermesi talep edilecektir.

Uzlaşma, arabuluculuk veya soruşturma gibi diğer seçenekleri de kullanabiliriz.

## “Adımı vermem gerekiyor mu?”

**Hayır. Şikayetinizi isimsiz veya gizli olarak iletebilirsiniz.**

Ancak, bu durum destek seçeneklerimizi sınırlayabilir, bu yüzden sorununuzu açıkça belirtmeniz faydalıdır.

Aradığınızda açık, isimsiz ve gizli şikayetler arasındaki farkları açıklayabiliriz. Daha fazla bilgiye web sitemizden ulaşabilirsiniz:

**[agedcarequality.gov.au](http://agedcarequality.gov.au)**