



## نشرة معلومات للمقيمين في دور رعاية المسنين



# تهمنا تفضيلاتكم في الطعام وعادات الأكل

## كيف تساعدكم اللجنة؟

عندما تتوصلون مع اللجنة بشأن أي شيء لا يروق لكم فيما يتعلق بالطعام أو تجربة الأكل في دار رعاية المسنين، فإنكم تستفيدون مما يلي:

- الإنصات إليكم لفهم ما يشغلكم
- التحدث إلى مقدم الخدمات تقديم الدعم إليكم وإلى مقدم الخدمات لمعرفة ما لكم من حقوق وما عليكم من مسؤوليات
- التأكد من أن من يقدم الخدمات لكم على دراية بمسؤولياتهم
- مساعدة مقدم الخدمات في الاتفاق على خطة عمل تتوافق مع متطلباتكم
- المتابعة معكم لمعرفة هل تحسن الوضع أم لا

قد تتخذ اللجنة إجراء رسمي ضد مقدم خدمات رعاية المسنين إذا دعت الحاجة إلى ذلك، لضمان تحسينه جودة الخدمة ومستواها.

## من الضوري أن تتناولوا أطعمة تحبونها للحفاظ على صحتكم وعافيتكم.

وبنطغي أن تكون الأطعمة وتجربة الأكل التي يقدمها لكم مقدم خدمات رعاية المسنين آمنة وممتعة ومناسبة لأذواقكم وتفضيلاتكم.

فإذا كانت تجربة الأكل لا تستوفي هذه المعايير، فلا تترددوا في إبلاغ مقدم الخدمات بأي شيء لا يروق لكم.

وإذا كنت غير مرتاحين للتحدث إلى مقدم الخدمات حول الأمور التي لا تروق لكم، أو إذا كنت قد تواصلتم فعلاً معه ولم تحصلوا على نتيجة مرضية، فنرجو منكم التواصل مع «لجنة جودة وسلامة رعاية المسنين» لنقدم لكم المساعدة.

يمكنكم التواصل معنا عن طريق:

**الهاتف:** الخط الساخن للطعام والتغذية والأكل على الرقم 1800 844 044 (الاتصال مجاني)، من الاثنين إلى الجمعة، من التاسعة صباحاً حتى الخامسة مساءً بتوقيت أستراليا الصيفي الشرقي

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

**الموقع الإلكتروني:**  
الإلكتروني:

[info@agedcarequality.gov.au](mailto:info@agedcarequality.gov.au)

**البريد الإلكتروني:**  
الإلكتروني:

Aged Care Quality and Safety  
Commission GPO Box 9819  
عاصمة ولايتكم

**البريد:**

# ورقة معلومات للقيميين في دور رعاية المسنين



قبل الإبلاغ عما يشغلكم، يمكنكم الاستفادة من النصائح التالية:

- من المفيد أن يصل رأيكم إلى الشخص المناسب. ويمكنكم أن تطلبوا التحدث إلى طاقم العمل المسؤول عن تحضير الطعام وتقديمه.
- إن أمكن، قدموا أمثلة محددة عن الأمور التي تودون تغييرها. أخبروهم بالأطعمة التي تحبونها والأطعمة التي لا تفضلونها. واذكروا الأطعمة التي استمتعتم بها والأطعمة التي لم تكن على قدر توقعاتكم. حتى يمكنكم أن تعطوهם وصفاتكم المفضلة حتى يجرّبوا تحضيرها من أجلكم.
- يمكنكم ملء **«استمارة تفضيلات الطعام وعادات الأكل (My food and dining preferences form)»** وتسليمها إلى مقدم الخدمات. وهذه طريقة مفيدة لضمان معرفة مقدم الخدمات لفضيلاتكم التي يمكنكم تهيئتها وفقاً لشائتم.
- اعرفوا حقوقكم. وخير بداية لذلك هو الاطلاع على «ميثاق حقوق رعاية المسنين». ويمكنكم الوصول إلى هذا الميثاق على هذا الرابط: [www.agedcarequality.gov.au/older-australians/your-rights/charter-aged-care-rights](http://www.agedcarequality.gov.au/older-australians/your-rights/charter-aged-care-rights) أو بطلب نسخة من الميثاق من مقدم الخدمات.
- لا تستسلموا إذا شعرتم أن صوتكم غير مسموع. ولا حاجة إلى الإبلاغ عن مخاوفكم دون مساعدة. فاللجنة على استعداد لمساعدتكم دائماً وفي أي وقت. كما تتوفر أيضاً خدمة المناصرة.

## ما التغييرات التي يمكن توقعها؟

بعد إبلاغ مقدم الخدمات بالأمور التي تشغلكم، ينبغي أن تروا تغييرات تشمل ما يلي:

- أن يتحدث إليكم طاقم العمل لمعرفة فضيلاتكم ومن ثم تحضير الأطعمة التي تُرضيكم
- أن يساعدكم طاقم العمل في حصولكم على أكبر قدر من الاستقلالية خلال أوقات تناول الطعام
- أن يتأكد طاقم العمل من حصولكم على التغذية الضرورية للحفاظ على صحتكم
- أن يحترم طاقم العمل متطلباتكم وتفضيلاتكم الثقافية والدينية والغذائية
- أن تحصلوا على تجربة أكل أكثر إمتاعاً.

## في حال رغبتكم في التحدث أولاً إلى مقدم الخدمات

يمكنكم أن تبلغوا مقدم خدمات رعاية المسنين بالأمور التي تشغلكم، إذا كنتم مرتاحين لذلك، فهذا يساعد على معرفة آرائكم وتفضيلاتكم. ويمكنكم أيضاً أن تطلبوا من أحد أفراد الأسرة أو المناصرين لكم أن يتحدث إليهم نيابة عنكم.

يمكن للتحدث إلى مقدم الخدمات أن يسفر عن إجراء تغييرات سريعة لتلبية متطلباتكم وتفضيلاتكم في الطعام وتجربة الأكل، كما يمكن لمقدم الخدمات أن يقدم لكم طعاماً وتجربة أكل أفضل إذا كان على علم بما تفضلونه.

استمارة تفضيلات الطعام والأكل  
**(My food and dining)  
(preferences form)**

[www.agedcarequality.gov.au/resource-library/my-food-and-dining-preferences-form](http://www.agedcarequality.gov.au/resource-library/my-food-and-dining-preferences-form)



# ورقة معلومات للقيميين في دور رعاية المسنين



من حكم أن تختاروا نوعية الأطعمة  
والمشروبات ومكان الأكل وموعده.

ومن حكم أن تبلغوا عن أي أمور تشغلكم  
بشأن الطعام وتجربة الأكل.

تتوفر أيضاً خدمات دعم لمساعدتكم على  
طرح ما يشغلكم.

اتصلوا على (الخط الساخن للطعام والتغذية وما يتعلق  
بالأكل) التابع للجنة جودة وسلامة رعاية المسنين على الرقم  
**1800 844 044** (الاتصال مجاني)، من الاثنين إلى  
الجمعة، من الساعة التاسعة صباحاً حتى الخامسة مساءً،  
إذا رغبتم في التحدث إلى المتخصصين حول أي مسائل  
أو أفكار أو شواغل تتصل بالحصول على أطعمة وتغذية  
وتجربة أكل ممتعة في دور رعاية المسنين. أو يمكنكم  
الاتصال بخط الاستفسارات العامة التابع للجنة على الرقم  
**1800 951 822** (الاتصال مجاني).

**1800 844 044**

الخط الساخن للطعام والتغذية وما يتعلق بالأكل  
من الاثنين إلى الجمعة، من 9 صباحاً حتى 5 مساءً بتوقيت  
أستراليا الصيفي الشرقي

يمكنكم طلب المساعدة أو المشورة من جهات مستقلة تقدم خدمات  
المناصرة مجاناً. ويمكن لهذه الجهات أن تقدم الدعم للمسنين  
وممثليهم فيما يتعلق بالمسائل المرتبطة بخدمات رعاية المسنين  
الممولة من حكومة الكومنولث.

يمكن الحصول على مشورة مجانية ومستقلة بالاتصال على خط  
المساعدة التابع لشبكة مناصرة كبار السن (OPAN) على الرقم  
**1800 700 600** أو بزيارة الموقع: [open.org.au](http://open.org.au)

## للمزيد من المعلومات

يمكن الاطلاع على المزيد من المعلومات حول الطعام وتجربة  
الأكل في دور رعاية المسنين على الموقع الإلكتروني للجنة:

[www.agedcarequality.gov.au/older-australians/health-wellbeing/food-and-nutrition](http://www.agedcarequality.gov.au/older-australians/health-wellbeing/food-and-nutrition)

ويمكن الاطلاع على معلومات إضافية لمساعدتكم على الإبلاغ  
عما يشغلكم بقراءة دليل المناصرة الذاتية الذي أعدته شبكة مناصرة  
كبار السن على الرابط: [www.open.org.au/toolkit](http://www.open.org.au/toolkit)



للمراسلة

Aged Care Quality and Safety Commission  
agedcarequality.gov.au  
1800 951 822



الموقع الإلكتروني

agedcarequality.gov.au



الهاتف

1800 951 822