



نشرة معلومات للمقيمين في دور رعاية المسنين

تَهْمَنَّا تَفْضِيلَاتِكُمْ فِي الطَّعَامِ وَعَادَاتِ الْأَكْلِ



كيف تساعدكم اللجنة؟

عندما تتواصلون 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 لتقديم 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 رسمياً ضد مقدم خدمات رعاية المسنين إذا دعت الحاجة إلى ذلك، لضمان تحسينه جودة الخدمة ومستواها.

من الضروري أن تتناولوا أطعمة تحبونها للحفاظ على صحتكم وعافيتكم.

وينبغي 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 كنتم غير مرتاحين للتحديث إلى مقدم الخدمات حول الأمور التي لا تروق لكم، أو إذا كنتم 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

**الموقع
الإلكتروني:**

info@agedcarequality.gov.au

**البريد
الإلكتروني:**

Aged Care Quality and Safety
Commission GPO Box 9819
في عاصمة ولايتكم

البريد:

ما التغييرات التي يمكن توقعها؟

بعد إبلاغ مقدم الخدمات بالأمور التي تشغلهم، ينبغي أن تتروا تغييرات تشمل ما يلي:

- أن يتحدث إليكم طاقم العمل لمعرفة تفضيلاتكم ومن ثم تحضير الأطعمة التي ترضيكم
- 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 تشغلهم، إذا كنتم مرتاحين لذلك، فهذا يساعد على معرفة آرائكم وتفضيلاتكم. ويمكنكم أيضاً أن تطلبوا من أحد أفراد الأسرة أو المناصرين لكم أن يتحدث إليه نيابة عنكم.

يمكن للتحدث إلى مقدم الخدمات أن يُسفر 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.

قبل الإبلاغ عما يشغلهم، 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. وحتى يمكنكم أن تعطوهم وصفاتكم المفضلة حتى يجربوا تحضيرها من أجلكم.
- يمكنكم ملء «استمارة تفضيلات الطعام وعادات الأكل» ([My food and dining preferences form](#)) وتسليمها إلى مقدم الخدمات. فهذه طريقة مفيدة لضمان معرفة مقدم الخدمات لتفضيلاتكم التي يمكنكم تحديثها وقتما شئتم.
- اعرّفوا 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 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.

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)





من حقكم أن تختاروا نوعية الأطعمة
والمشروبات ومكان الأكل وموعده.

ومن حقكم أن تبلغوا عن أي أمور تشغلکم
بشأن الطعام وتجربة الأكل.

تتوفر أيضاً خدمات دعم لمساعدتكم على
طرح ما يشغلکم.

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 رغبتكم في التحدث إلى المتخصصين حول أي مسائل
أو أفكار أو شواغل تتعلق 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
وممثلهم 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: opan.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

ويمكن الاطلاع على معلومات إضافية لمساعدتكم على الإبلاغ
عما يشغلکم بقراءة دليل المناصرة الذاتية الذي أعدته شبكة مناصرة
كبار السن على الرابط: www.opan.org.au/toolkit



للمراسلة

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819، في عاصمة ولايتكم



الموقع الإلكتروني

agedcarequality.gov.au



الهاتف

1800 951 822