



الطعام والوجبات الملائمة - اختياراتك تصنع الفرق

كيف يمكن للمفوضية مساعدتك؟

إذا أخطرت المفوضية بمخاوفك المتعلقة بتجربة إعداد وتناول الطعام في أحد مراكز خدمة رعاية المسنين، فسنقوم بالآتي:

- الاستماع إليك لفهم مخاوفك
- التحدث إلى مقدم الخدمة الخاص بك
- تقديم الدعم لك ولمقدم الخدمة حتى تكونا على معرفة كاملة بحقوقكما ومسؤولياتكما
- التأكد من فهم مقدم الخدمة لمسؤوليته
- مساعدة مقدم الخدمة على الموافقة على خطة عمل تلبي توقعاتك
- التواصل معك مجددا للتأكد من حصول تحسينات في الأمور المطلوب معالجتها.
- وفي حالة الضرورة، يحق للمفوضية أن تتخذ إجراء رسميا بحق مقدم خدمة رعايتك للتأكد من قيامه بتحسين جودة ومستوى ومعايير الخدمة.

تناول الطعام الذي تحبه مهم لصحتك ورفاهيتك.

يجب على مقدم خدمة رعاية المسنين أن يقدم لك تجربة طعام فريدة وممتعة وآمنة ومحترمة ومبنيّة على الخيارات التي تفضلها.

وفي حالة عدم حصولك على هذه التجربة المتوخاة، حري بك أن تخطر مقدم الخدمة بمخاوفك.

إذا لم تكن مرتاحا للتحدث إلى مقدم الخدمة بشأن مخاوفك، أو سبق لك أن تواصلت معه دون الوصول إلى نتيجة مقبولة، قم بالتواصل مع مفوضية الجودة والسلامة لرعاية المسنين حيث سنقوم بمساعدتك.

تواصل معنا عبر:

الهاتف 1800 951 822

أونلاين agedcarequality.gov.au

الإيميل info@agedcarequality.gov.au

العنوان البريدي

Aged Care Quality and Safety Commission,
GPO Box 9819, <your capital city>



ما هي التغييرات التي يمكن أن تتوقعها؟

بعد أن يتم الكشف عن مخاوفك لمزودك، التغييرات التي يجب أن تراها ما يلي:

- أن يتحدث موظفوه معك لفهم اختياراتك المفضلة من الأطعمة وإعدادها وفقا لرغبتك.
- أن يتم مساعدتك في اختيار وجبات طعامك بنفسك أثناء تناول الوجبات وبأكبر قدر ممكن.
- التأكد من حصولك على التغذية الضرورية لبقاء صحتك جيدة والمحافظة عليها.
- احترام متطلباتك الدينية والثقافية بشأن الوجبات المفضلة ومراعاة اختياراتك المفضلة بهذا الشأن.
- الحرص على تقديم تجربة طعام أكثر متعة.

إذا كنت تريد محاولة التحدث إلى مقدم الخدمة الخاص بك أولاً

لا ضير في إثارة مخاوفك مع مقدم رعاية المسنين إذا شعرت بالارتياح. إن هذا الأمر من شأنه المساعدة في فهم رأيك بالأطعمة المقدمة واختياراتك المفضلة. وبإمكانك أن تلجأ أيضا إلى أحد أفراد عائلتك أو أي شخص آخر مهتم بمساعدتك بالنيابة عنك للتحدث مع مقدم رعاية المسنين فيما يتعلق بهذه الأمور.

وفي أغلب الأحيان، تؤدي المحادثة مع مقدم خدمتك غرضها ويقوم هذا الأخير بإجراء تغييرات سريعة تراعي ما تفضله بشأن إعداد وتقديم وجبات الطعام المفضلة لديك حيث إنه بوسع مقدم الخدمة القيام بإعداد الطعام بطريقة تناوله بشكل أفضل إذا كان على علم مسبق بذلك.

ولعله من المهم بالنسبة إليك قبل إبداء مخاوفك لمقدم الخدمة أن تأخذ بعين الاعتبار الأمور والنصائح التالية:

- من المفيد أن تصل مخاوفك إلى الشخص المخول لدى مقدم الخدمة لتلقي الشكاوى حيث يمكنك أن تطلب التحدث إلى الموظفين المسؤولين عن اعداد الطعام وتقديمه.
- قم بتزويدهم بالتعديلات التي تريد حدوثها بشكل دقيق إذا كان ذلك ممكنا. وعلى وجه الخصوص، أخبرهم بالأطعمة التي تحب تناولها والأطعمة التي لا تفضلها. تحدث إليهم وأخبرهم بالوجبات التي استمتعت بها والوجبات التي لم تلبى توقعاتك. وبإمكانك إخبارهم بوصفات الطعام المفضلة لديك كي يعملوا على اعدادها وتقديمها.
- بادر إلى ملء " استمارة طعامي ووجباتي المفضلة" في الصفحة 3 من صحيفة الوقائع هذه وتسليمها لمقدم الخدمة حيث تمكن هذه الطريقة الجيدة مقدم الخدمة من معرفة الأطعمة والوجبات المفضلة، والتي يمكنك تحديثها في أي وقت.
- اعرف حقوقك وقم بقراءة ميثاق حقوق رعاية المسنين والذي يعد بمثابة خطوة جيدة في هذا السياق. يمكنك تصفح الميثاق بزيارة موقع <https://www.agedcarequality.gov.au/consumers/consumer-rights> أو اطلب من مقدم خدمتك تزويدك بنسخة مطبوعة.
- لا تقلع عن مشاركة مخاوفك مع مقدم الخدمة وإن شعرت بأن صوتك لم يتم الاستماع إليه. فليس هناك من موجب يفرض عليك القيام بذلك لوحدك بدون مساعدة المفوضية. فالمفوضية موجودة دائما وفي أي وقت لمساعدتك. عند الضرورة، فإن لجنة الترافع في المفوضية جاهزة لدعمك ومساندتك.



وجباتي المفضلة واختياراتي

اسم

وجباتي المفضلة

أمثلة عن أنواع الطعام والشراب والكمية المفضلة وما إلى ذلك.

الأطعمة المفضلة

على سبيل المثال متى وأين ومع من أتناول الطعام

ما هي المساعدة (إن وجدت) التي أحتاجها لتناول الطعام والشراب؟

ما هي المشكلات الصحية، إن وجدت، والتي تؤثر على تناول الطعام والشراب؟

ما هي كمية الطعام التي أتناولها عادة؟

ما هي العادات الثقافية و / والمتطلبات الدينية التي ينبغي على مقدم الخدمة مراعاتها؟

تفاصيل التواصل

على سبيل المثال، التواصل بشكل منتظم مع كل من أخصائي التغذية، والمعالج الوظيفي، وخبير الأسنان، وأخصائي أمراض النطق.

للموظفين

أين يتم تسجيل وزن الممسّن المقيم؟* إن فقدان الوزن وانخفاض استهلاك الغذاء هي علامات تحذيرية تدل على سوء التغذية. إذا لاحظت حدوث مثل هذه التغييرات، اتصل بأخصائي التغذية الخاص بالمسنين المقيمين للحصول على المساعدة.

* قائمة تحتوي على تفاصيل الوزن المعتاد للمسن المقيم. لا تسجل الوزن في صحيفة الاختيارات التفضيلية هذه.

عند الضرورة أو بناء على الطلب، يمكن للمقيمين المسنين ملء صحيفة الأطعمة والوجبات المفضلة، بمساعدة من الموظفين أو أحد أفراد أسرته أو مقدم الرعاية أو مقدمي الرعاية في منظمة الصحة المتحدة. أسأل المقيم عن المكان الذي يرغب في وضع ورقة الاختيارات التفضيلية هذه في غرفته.



يحق لك التقدم بطلب يرمي إلى الحصول على المساعدة والمشورة المجانية من قبل خدمات الترافع والدعم المستقلة. وتقدم هذه الخدمات المساعدة للمسنين وممثليهم فيما يختص بالأمر المتعلقة بخدمات رعاية المسنين والممولة من الكومنولث. ويقدم خط الدعم لشبكة الترافع للمسنين والمعروفة ب(أوبان)

Older Person's Advocacy Network (OPAN) Support Line

خدمات النصح المجانية على الرقم
أو زوروا موقعنا 1800 700 600

[.opan.org.au](http://opan.org.au)

لمزيد من المعلومات

بإمكانكم معرفة المزيد من المعلومات بشأن تجارب الأتعمة والوجبات المقدمة في مراكز رعاية المسنين على موقع المفوضية:

<https://www.agedcarequality.gov.au/consumers/food-dining-and-nutrition>

بوسعكم الحصول على المزيد من المعلومات والتي تساعدكم في إثارة مخاوفكم من خلال قراءة مجموعة أوبان للترافع الذاتي (toolkit) على:

<https://opan.org.au/toolkit>

لك كامل الحق في اختيار المكان
والزمن والكيفية

التي تتناول فيها الطعام والشراب

لديك كامل الحق في إثارة مخاوفك

بشأن إعداد وتقديم الأتعمة

والحصول على تجربة طعام فريدة

الدعم متوفر لمساعدتك في

إبداء مخاوفك

