



الطعام والوجبات الملائمة - اختياراتك تصنع الفرق

كيف يمكن للمفوضية مساعدتك؟

إذا أخترت 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 تكونوا على معرفة كاملة بحقوقكم ومسؤولياتكم
- التأكد من فهم مقدم الخدمة لمسؤوليته
- مساعدة مقدم الخدمة على الموافقة على خطة عمل تلبي توقعاتك
- التواصل معك مجدداً للتتأكد من حصول تحسينات في الأمور المطلوب معالجتها.

وفي حالة الضرورة، يحق للمفوضية أن تتخذ إجراء رسمياً بحق مقدم خدمة رعايتك للتتأكد 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 وأمنة ومحترمة ومبنية على الخيارات التي تفضلها.

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

إذا لم تكن مرتاحاً 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

ونلاين agedcarequality.gov.au

الإيميل info@agedcarequality.gov.au

العنوان البريدي



- 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 تريدها بشكل دقيق إذا كان ذلك ممكناً. وعلى وجه الخصوص، أخبرهم بالأطعمة التي تحب تناولها والأطعمة التي لا تفضلها. تحدث إليهم وأخبرهم بالوجبات التي استمتعت بها والوجبات التي لم تلبي توقعاتك. وبإمكانك إخبارهم بوصفات الطعام المفضلة لديك كي يعلموا على اعدادها وتقديمها.
- بادر إلى ملء "استماراة طعامي ووجباتي المفضلة" في الصفحة 3 من صحيفة الواقع هذه وتسلیمهما لمقدم الخدمة حيث تمكّن هذه الطريقة الجيدة تقديم الخدمة من معرفة الأطعمة والوجبات المفضلة، والتي يمكنك تحدثها 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 تزويديك بنسخة مطبوعة.
- لا تقلع عن مشاركة مخاوفك مع مقدم الخدمة وإن شعرت بأن صوتك لم يتم الاستماع إليه. فليست هناك من موجب يفرض عليك القيام بذلك لوحدهك بدون مساعدة المفوضية. فالمفوضية موجودة دائماً وفي أي وقت لمساعدتك. عند الضرورة، فإن لجنة الترافع في المفوضية جاهزة لدعمك ومساندتك.

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 وفقاً لرغباتك.
- 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 تريدين 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 تلجاً أيضاً إلى أحد أفراد عائلتك أو أي شخص آخر مهمتم 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 تفضل به بشأن إعداد وتقديم وجبات الطعام المفضلة لديك حيث إنه بوسع مقدم الخدمة القيام بإعداد الطعام وطريقة 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:



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 أحتج إليها 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 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 المعتمد للمسن المقيم. لا تسجل الوزن في صحيفة الاختيارات التفضيلية هذه.

عند الضرورة أو بناء على الطلب، يمكن للمقيمين المسنين ملء صحيحة 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 بالأمور المتعلقة بخدمات رعاية المسنين والممولة من الكومنولث. ويقدم خط الدعم لشبكة الترافع للمسنين والمعروفة بـ(أوبان)

Older Person's Advocacy Network (OPAN) Support Line

خدمات النصائح المجانية على الرقم 1800 700 600
أو زوروا موقعنا opan.org.au

لمزيد من المعلومات

بإمكانكم معرفة المزيد من المعلومات بشأن تجارب الأطعمة 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 تساعدهم في إثارة مخاوفكم من خلال قراءة مجموعة أوبان للترافع الذاتي (toolkit) على:

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

لـك كامل الحق في اختيار المكان والزمان والكيفية التي تتناول فيها الطعام والشراب لديك كامل الحق في إثارة مخاوفك بشأن إعداد وتقديم الأطعمة والحصول على تجربة طعام فريدة الدعم متوفـر لمساعدتك في إبداء مخاوفك

