'Kif nista' nressaq l-ilment tiegħi aktar effettiv?'

Biex tressaq l-ilment tiegħek b'mod aktar effettiv u aktar faċli biex jiġi solvut:

- agħti d-dettalji tal-fatti u tal-avvenimenti b'mod ċar
- inkludi t-tagħrif ta' sfond importanti u spjega fuq fuq kwalunkwe passi li ttieħdu biex tissolva l-problema
- kun ċar dwar ir-riżultat li trid tikseb
- staqsi ħabib jew membru tal-familja biex jgħinek tressaq l-ilment tiegħek jew ikkuntattja servizz ta' avukatura.

'Jeżisti sapport ieħor?'

Is-servizz ta' avukatura jista' jkun kapaċi jgħinek.

Avukat (persuna li titkellem għalik) jista':

- jagħtik informazzjoni dwar id-drittijiet u r-responsabbiltajiet tiegħek
- jgħinek tressaq it-tħassib tiegħek lilna jew lill-fornitur tas-servizz
- jappoġġak waqt kull stadju tal-proċess tal-ilmenti.

Is-servizz ta' avukatura huwa bla ħlas, indipendenti u kunfidenzjali. Avukat dejjem jitlob il-permess tiegħek qabel jieħu azzjoni.

Int tista' ċċempel in-Netwerk ta' Avukatura għal Persuni Akbar fl-Età (Older Persons Advocacy Network (OPAN)) fuq **1800 700 600**.

Bil-permess tiegħek, nistgħu nċemplu lil aġenzija tal- avukatura f'ismek biex nispjegawlu t-tħassib tiegħek u nitolbuha tikkuntattjak.

Iktar informazzjoni

Ikkuntattjana fuq **1800 951 822**, **info@agedcarequality.gov.au**, jew żur il-websajt tagħna **agedcarequality.gov.au**.

Jekk int trux jew għandek impediment tas-smigħ jew tat-taħdit, ikkuntattja lis-Servizz Nazzjonali tar-Relay (National Relay Service).

Għall-utenti tas-servizz tat-TTY: ċemplu fuq 1800 555 677 imbagħad staqsi għan-numru tagħna 1800 951 822.

Għall-utenti tas-servizz magħruf bħala Tkellem u Isma': ċempel fuq 1800 555 727 imbagħad staqsi għan-numru tagħna 1800 951 822.

Għall-utenti tas-servizz tal-internet relay: aqbad man-National Relay Service u agħfas 1800 951 822.

Jekk għandek bżonn interpretu, ċempel lis-Servizz tat-Traduzzjoni u l-Interpretar (TIS National) fuq **131 450**, u staqsi lill-operatur biex jikkuntattjana fuq **1800 951 822**.

Aktar informazzjoni dwar il-kura tal-anzjani

My Aged Care huwa l-punt tal-bidu biex tikseb servizzi tal-kura tal-anzjani ffinanzjati mill-Gvern Awstraljan. Il-linja tat-telefown u l-websajt jistgħu jgħinu Awstraljani akbar fl-età, il-familji u l-kerers tagħhom biex jiksbu l-għajnuna u s-sapport li għandhom bżonn.

My Aged Care

T: 1800 200 422 **W:** myagedcare.gov.au

It-tagħrif kollu f'din il-pubblikazzjoni hu korrett f'Ottubru 2021.

Telefown
1800 951 822

Web
agedcarequality.gov.au

Ikteb lil
Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, Fil-Belt Kapitali Tiegħek

Maltese | Malti

Australian Government

Aged Care Quality and Safety Commission

Engage
Empower
Safeguard

Hemm xi ħaġa li qed tħassbek jew għandek xi ilment?

Informazzjoni għall-konsumaturi tas-servizzi tal-kura tal-anzjani, għall-familji tagħhom, għall-persuni li jieħdu ħsiebhom u għar-rappreżentanti tagħhom dwar il-Kummissjoni għall-Kwalità u s-Sikurezza tal-Kura tal-Anzjani (Aged Care Quality and Safety Commission)

1800 951 822

agedcarequality.gov.au

‘Kif tista' tgħinni l-Kummissjoni għall-Kwalità u s-Sikurezza tal-Kura tal-Anzjani?’

Aħna nistgħu ngħinuk jekk għandek tħassib dwar il-kura jew is-servizzi li qed tirċievi mill-provvedituri tal-kura tal-anzjani ffinanzjati mill-Gvern Awstraljan. Int tista' wkoll tagħtina l-kummenti tiegħek dwar il-kura tiegħek, biex tgħinna meta nassessjaw is-servizz skont l-istandards tal-kwalità.

Int tista' tqajjem xi tħassib, ilment, jew tagħti kummenti dwar is-servizzi tal-kura tal-anzjani li qed tirċievi f'dar tal-kura tal-anzjani, jew fid-dar tiegħek, inkluż:

- kura residenzjali jew kura ta' serħan (respajt) residenzjali
- pakketti ta' kura fid-dar
- Servizzi ta' Sapport fid-Dar tal-Commonwealth (Commonwealth Home Support services)
- kura flessibbli, inkluż kura tranżitorja, u l-Programm magħruf bħala National Aboriginal and Torres Strait Islander Flexible Aged Care Program.

It-tħassib, l-ilment u l-kummenti tiegħek jista' jkollhom x'jaqsmu ma' kwalunkwe aspett tal-kura jew tas-servizzi mogħtija lilek mis-servizz inkluż jekk il-bżonnijiet u l-għażliet tiegħek humiex irrispettati, il-kwalità tal-kura personali jew klinika li qed tirċievi, l-għażla tal-attivitajiet, l-ikel, il-komunikazzjoni, il-miżati u spejjeż jew l-ambjent fiżiku.

‘Min jista' jressaq tħassib jew ilment?’

Kulħadd jista' jressaq tħassib jew ilment.

Dan jinkludi persuni li jingħataw il-kura tal-anzjani, partners, il-familja, ir-rappreżentanti, il-ħbieb, persuni li jitkellmu għalik (l-avukati), il-impjegati u l-voluntieri.

Jekk int qed tqajjem tħassib dwar il-kura tal-anzjani li xi ħadd ieħor qed jirċievi, int trid tara li l-persuna (jew rappreżentant tagħhom) jaf dwar dan.

Qabel xejn inħeġġuk tressaq it-tħassib tiegħek mal-fornitur tas-servizz.

Jekk ma tkunx tista' ssolvi t-tħassib tiegħek mal-fornitur tas-servizz, tista' tikkuntattja lill-Kummissjoni għall-Kwalità u s-Sikurezza tal-Kura tal-Anzjani fuq **1800 951 822**. Is-servizz tal-ilmenti tagħna huwa bla ħlas.

Aħna ser ngħinuk issolvi t-tħassib tiegħek u nirrispettaw l-isfond kulturali, id-diżabilità, il-ġeneru, l-identità sesswali u tal-ġeneru, l-orjentazzjoni sesswali jew kwalunkwe status ieħor tiegħek.

‘X'jiġri meta nikkuntattja lill-Kummissjoni għall-Kwalità u s-Sikurezza tal-Kura tal-Anzjani?’

Aħna ser nispjegaw il-proċess tal-ilmenti tagħna, l-għażliet tar-riżoluzzjoni li jeżistu u x'jista' jsir.

L-għan tagħna hu li nittrattaw it-tħassib tiegħek fl-aħjar interess tal-persuna li tkun qed tingħata l-kura tal-anzjani.

Meta tikkuntattjana jekk jogħġbok agħtina l-informazzjoni kollha li tista'. B'hekk tgħinna nifhmu t-tħassib u l-aspettattivi tiegħek.

Aħna mbagħad nagħżlu l-għażla li aktarx tagħtik l-aħjar riżultat, dejjem skont in-natura tat-tħassib tiegħek u r-riskji għall-persuna li tkun qed tingħata l-kura.

F'xi każi, nitolbu lill-fornitur tas-servizz biex jirriżolvi t-tħassib tiegħek. Nistgħu nużaw ukoll għażliet oħra, fosthom il-konċiljazzjoni, il-medjazzjoni jew l-investigazzjoni.

‘Hemm bżonn li nagħti ismi?’

Le. Tista' tressaq l-ilment tiegħek b'mod anonimu jew kunfidenzjali.

Madankollu dan jista' jillimita dak li nistgħu nagħmlu biex ngħinuk. Għalhekk l-aħjar mod hu li tressaq it-tħassib tiegħek b'mod miftuħ.

Aħna nistgħu nispjegaw id-differenzi bejn ilmenti fil-miftuħ, anonimi u kunfidenzjali meta tikkuntattjana. Tista' ssib ukoll informazzjoni dwar dan fis-sit tagħna fuq **agedcarequality.gov.au**.