



قوانين جديدة لحماية حقوقك في رعاية المسنين



عزيزي القارئ،

هذه لحظة مهمة من التغيير والفرص في مجال رعاية المسنين، تمنحك صوتاً وتضعك في صدارة أولويات رعاية المسنين التي تتلقاها.

يمنحك قانون رعاية المسنين الجديد لعام 2024 (القانون) الذي دخل حيز التنفيذ في 1 تشرين الثاني/نوفمبر 2025 حقوقاً جديدة في الحصول على رعاية عالية الجودة وآمنة وسريعة الاستجابة. يجب على مقدمي الخدمات التأكد من احترام حقوقك والحفاظ عليها، ومن حصولك على الدعم اللازم لاتخاذ قراراتك بكرامة.

تحقيق الشفافية والمساءلة

جزء أساسي من القانون الجديد هو تعيين مفوض شكاوى مستقل (Independent Complaints Commissioner) للعمل جنباً إلى جنب مع لجنة جودة وسلامة رعاية المسنين. الغرض من هذه الوظيفة هو ضمان الشفافية والمساءلة في كيفية الرد على الشكاوى والتعليق وحلها.

نريد أن تشعر أنت وعائلتك وكل من يدعمك بالقدرة على التحدث عن أي مشكلة تحدث معكم أو أي أسئلة تشغل بالكم، وأن يتم النظر فيها بإنصاف وشفافية، دون أي قلق بشأن العواقب المحتملة.

نحن ملتزمون بحماية حقوقك وتمكينها حتى تشعر بالثقة في أن قوانين رعاية المسنين الجديدة ستتوفر رعاية آمنة وعالية الجودة وتلبى احتياجاتك وتفضيلاتك.

حقوقك محفوظة بموجب القانون

نحن فخورون بأننا جزءاً من هذا التغيير الكبير، ونريدك أن تعلم أن حقوقك محفوظة بموجب القانون الجديد. ينص بيان الحقوق على أن لك الحق في:

- أن تتخذ بنفسك القرارات التي تخص حياتك أنت
- ألا تُقابل قراراتك بالموافقة فحسب، بل بالاحترام أيضًا
- الحصول على المعلومات والدعم لمساعدتك في اتخاذ قراراتك بنفسك
- التعبير عن رغباتك واحتياجاتك وتفضيلاتك
- الشعور بالأمان والاحترام
- احترام ثقافتك و هويتك
- الحفاظ على تواصلك مع مجتمعك.

لا حرج في الإبلاغ عن أي شكوى أو شيء يقلقكم

إذا لم يتم احترام حقوقك أو الحفاظ عليها، فنحن هنا لمساعدتك. نحن نشجعك على التوجّه بأي شكوى إلى الجهة التي تقدم لك الخدمة أو لا إن أمكن.

يتعين على الجهة التي تقدم لك الخدمة الحرص على أن تكون إجراءات تقديم الشكاوى واضحة ويسهل الوصول إليها، وأن تحرص على أن تجعلك تشعر بالدعم والمساندة.

إذا كنت تفضّل عدم التحدث إلى الجهة التي تتعلق منها الخدمة مباشرةً، يمكنك الاتصال بنا.

لدينا إجراءات معمول بها للتعامل بفعالية مع الشكاوى، وإلزام جهات تقديم الخدمات بمعالجة المشكلة، واستعادة ثقتك، ومنع تكرار حدوث المشكلة. تركيزنا ينصب على تحقيق نتائج إصلاحية وتحسين مستوى الرعاية المقدّمة لكم.

ونحن نتطلع إلى دعمكم خلال هذه المرحلة الهامة من الإصلاح. ضمان جودة رعاية المسنين وسلامتها هو هدف مشترك نهتم به جمیعاً بشدة.

مع خالص الشكر والتقدير،



تريجر جينينغر
مفوض شكاوى رعاية
المسنين



ليز هيفرین-ويب
مفوضة جودة وسلامة رعاية
المسنين



يمكن لأي شخص تقديم شكوى أو إبداء ملاحظاته عن طريق الاتصال بلجنة جودة وسلامة رعاية المسنين على الرقم **1800 951 822** (مكالمة مجانية) أو عبر موقعنا الإلكتروني agedcarequality.gov.au.

يمكنك أيضاً الاتصال بشبكة مناصرة كبار السن (OPAN) على الرقم **1800 700 600**. تقدم OPAN خدمة مجانية ومستقلة وسريّة لمساعدة كبار السن على تقديم الشكاوى. ويمكنهم أيضاً تقديم خدمات المناصرة.

تقرّ لجنة الجودة وسلامة رعاية المسنين بالمالكين الأصليين للبلاد في جميع أنحاء أستراليا، وبارتباطهم الدائم بالأرض والمياه والمجتمع. ونُعرب عن احترامنا لهم ولثقافاتهم وكبار السن السابقين منهم والحاضرين.

تشرين الثاني/نوفمبر 2025



للمراسلة

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



الموقع الإلكتروني

agedcarequality.gov.au



الهاتف

1800 951 822