

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 نتلقاها.

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 وأمنة 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 والتعليقات 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 ستوفر رعاية آمنة وعالية الجودة وتلبي احتياجاتك وتفضيلاتك.

حقوقك مكفولة بموجب القانون

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

- أن تتخذ بنفسك القرارات التي تخص حياتك أنت
- ألا تُقَابَل قراراتك بالموافقة فحسب، بل بالاحترام أيضاً
- الحصول على المعلومات والدعم لمساعدتك في اتخاذ قراراتك بنفسك
- التعبير عن رغباتك واحتياجاتك وتفضيلاتك
- الشعور بالأمان والاحترام
- احترام ثقافتك وهويتك
- 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 التوجه بأي شكوى إلى الجهة التي تقدم لك الخدمة أولاً 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 تتلقى 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 ينصبّ 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 جميعاً بشدة.

مع خالص الشكر والتقدير،



تريجر جينينغز
مفوض شكاوى رعاية
المسنين



ليز هيفرين-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 وسرية لمساعدة كبار السن على تقديم الشكاوى. ويمكنهم أيضاً تقديم خدمات المناصرة.

تُقرّ لجنة الجودة والسلامة لرعاية المُسنّين بالمالكيين الأصليين للبلاد في جميع أنحاء أستراليا، وبارتباطهم الدائم بالأرض والمياه والمجتمع. وتُعرب عن احترامنا لهم وثقافتهم وكبار السن السابقين منهم والحاضرين.

تشرين الثاني/نوفمبر 2025



للمراسلة

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



الموقع الإلكتروني

agedcarequality.gov.au



الهاتف

1800 951 822