



الرعاية الآمنة والجيدة حق لك

عزيزي القارئ،

يتمتع كبار السن الآن بحقوق وحماية أقوى في أعقاب التغييرات الأخيرة التي طرأت على قوانين رعاية المسنين في أستراليا. تشمل هذه التغييرات بياناً لحقوق كبار السن الذين يتلقون خدمات رعاية المسنين. وتشمل هذه الحقوق الحق في اتخاذ قراراتهم بأنفسهم، وأن يُحترموا، وأن يشعروا بالأمان. كما يحق لهم التعبير عن احتياجاتهم وتفضيلاتهم، وأن تُحترم ثقافتهم وهويتهم، وأن يبقوا على تواصل مع مجتمعهم. يُقر بيان الحقوق بأن كل شخص فريد من نوعه، وأن تفضيلاتك واحتياجاتك خاصة بك.

التطبيق العملي لحقوقك

يمكنك أن تتوقع أن تُعامل بكرامة واحترام. ومن الأمثلة على كيفية تطبيق حقوقك عملياً ما يلي:

- دعمك لاتخاذ قرارات مستنيرة بشأن رعايتك
 - دعم تفضيلاتك فيما يتعلق بروتينك اليومي
 - السعي إلى الاستماع إلى ملاحظاتك ومخاوفك والرد عليها
 - ضمان حصولك على ما تحتاجه
 - التأكد من أنك لا تتناول الأدوية التي تحتاجها والتي تم وصفها لك
 - توفير خيارات الطعام والشراب التي تُفضلها
 - إبقائك على تواصل مع الأشخاص المهمين بالنسبة لك
- إذا كان هناك ما يُقلقك بشأن رعاية المسنين، أو لم تشعر بالراحة تجاهها، فمن الجيد التحدث عنها. إنَّ طرح مخاوفك أو تقديم ملاحظاتك لمقدم الرعاية يُساعد في تحسين تجربتك وتجربة من حولك.

ماذا يمكنك فعله إذا كان لديك أي استفسار؟

إذا كان لديك أي استفسار بشأن رعاية المسنين، يمكنك التحدث مع مقدم الرعاية. وغالبًا ما تكون هذه أسهل وأسرع طريقة لحل الأمور. يجب على مقدم الخدمة احترام حقوقك وتوفير آلية شكاوى سهلة الفهم والاستخدام. إذا لم تشعر بالراحة عند التحدث مع مقدم الخدمة، أو إذا لم يُجدِ التحدث معه نفعًا، يمكنك التواصل معنا.

كيف يمكننا دعمك؟

إذا كانت لديك أي مخاوف، يمكننا مساعدتك من خلال:

- الاستماع إليك وشرح حقوقك
- معرفة ما ترغب أن يفعله مقدم الخدمة بشكل مختلف
- شرح دورنا وكيف يمكننا مساعدتك على أفضل وجه.

بصفتنا الجهة الوطنية المنظمة لخدمات رعاية المسنين الممولة حكوميًا، فإننا نحمي حقوقك وندعمها لكي تشعر بالثقة بأن الرعاية التي تتلقاها ستكون آمنة وعالية الجودة، وتلبي احتياجاتك، وتساعدك على عيش حياة كريمة.

يعمل مفوض الشكاوى المستقل المعني برعاية المسنين داخل المفوضية للتأكد من معالجة المخاوف والشكاوى بطريقة تتسم بالسرية والسرعة والإنصاف.

خصوصيتك مهمة

لقد صُممت طرق دعمنا لك لتكون مرنة ومفيدة. وعندما تتصل بنا بخصوص أي مشكلة، فأنت من يقرر كيفية المضي قدماً، وخصوصيتك محمية في جميع الأوقات.

بإمكانك تقديم شكوى والمشاركة في عملية حلها. كما يمكنك طلب سرية شكاوك أو عدم الكشف عن هويتك.

يمكنك أيضاً اختيار أن يقوم أحد أفراد عائلتك أو أحد داعميك بطرح شكاوك نيابةً عنك.

نريدك أن تشعر أنت وعائلتك ومن يساعدونك بالثقة في طرح القضايا والمخاوف، وأن تعلموا أنها ستؤخذ بعين الاعتبار بشكل عادل وشفاف، دون الخوف من أية عواقب محتملة.

نحن ملتزمون بحماية حقوقك وتمكينها.



Treasure Jennings
مفوض شكاوى رعاية المسنين



Liz Hefren-Webb
مفوض جودة وسلامة رعاية المسنين



المزيد من المعلومات

- يُرجى التواصل مع شبكة مناصرة كبار السن (OPAN). وإذا كنت بحاجة إلى أي معلومات أو دعم بخصوص خدمات رعاية المسنين الممولة حكوميًا، فإن خط مناصرة رعاية المسنين يوفر دعماً مجانيًا وسريًا ومستقلًا. كما يمكنك التحدث مع أحد المنصرين بالاتصال على الرقم **1800 700 600** أو زيارة الموقع الإلكتروني **opan.org.au**.
- اتصل بمفوضية جودة وسلامة رعاية المسنين على الرقم **1800 951 822** (مكالمة مجانية) أو عبر الموقع الإلكتروني **agedcarequality.gov.au** لتقديم ملاحظات حول مقدم الخدمة الخاص بك أو لتقديم شكوى.

أبريل / نيسان 2026



كتابياً:

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



الموقع الإلكتروني:

agedcarequality.gov.au



الهاتف:

1800 951 822