



Güvenilir ve nitelikli bakım almak hakkınızdır



Sayın Okur,

Avustralya'da yaşlı bakım kanunlarında yapılan en son değişikliklerle, yaşlı kişiler artık daha güçlü haklardan ve korumalardan yararlanabilir.

Bu değişiklikler arasında yaşlı bakım hizmeti alan yaşlılar için hazırlanan Haklar Beyannamesi yer alır. Bu haklar, kendi kararlarınızı verme hakkı, saygı görme ve güvende hissetme hakkını da içerir.

Ayrıca ihtiyaç ve tercihlerinizi iletme, kültürünüze ve kimliğinize saygı gösterilmesi ve toplumunuzla bağlarınızı koruma hakkına sahipsiniz.

Haklar Beyannamesi herkesin birey olduğunu, tercihlerinizin ve ihtiyaçlarınızın benzersiz olduğunu kabul eder.

Haklarınız nasıl uygulanır

Haysiyetinizi gözetecek biçimde, saygılı muamele görmeyi bekleyebilirsiniz. Haklarınızın uygulanması demek, sağlayıcınızın:

- Bakımınızla ilgili bilgiye dayanan kararlar vermenizde sizi desteklemesi,
- Günlük düzeninizle ilgili tercihlerinizi desteklemesi,
- Sizden görüş ve endişelerinizi paylaşmanızı istemesi, sizi dinlemesi ve bunlara yanıt vermesi,
- İhtiyaçlarınıza ulaşabilmenizi sağlaması,
- Yalnızca size reçete edilen ve gerek duyduğunuz ilaçları almanızı sağlaması,
- Sevdiğiniz yiyecek ve içecek seçeneklerini size sunması,
- Önem verdiğiniz kişilerle bağlantınızı koruması anlamına gelir.

Yaşlı bakımınızla ilgili sizi endişelendiren veya içinize sinmeyen bir şey olduğunda, sıkıntılarınızı dile getirmeniz önemlidir. Sağlayıcınızla endişelerinizi paylaşmanız veya geri bildirim vermeniz, hem sizin hem de çevrenizdekilerin yaşlı bakım deneyimini iyileştirmeye yardımcı olur.

Endişeleriniz varsa ne yapabilirsiniz

Yaşlı bakımınızla ilgili endişeleriniz varsa, hizmet sağlayıcınızla konuşabilirsiniz. Bu, genellikle şikâyetleri çözüme kavuşturmanın en kolay ve kısa yoludur.

Sağlayıcınız haklarınızı gözetmeli, anlaması ve kullanması kolay bir şikâyet prosedürüne sahip olmalıdır.

Sağlayıcınızla konuşmak konusunda kendinizi rahat hissetmiyorsanız veya sağlayıcınızla konuşmanız size yardımcı olmadıysa bizimle konuşabilirsiniz.

Sizi desteklemek için neler yapabiliriz

Endişeleriniz varsa size yardım etmek için:

- Sizi dinleriz ve haklarınızı açıklarız
- Sağlayıcının neleri farklı yapmasını istediğinizi öğreniriz
- Görevimizi ve size en iyi nasıl yardımcı olabileceğimizi size açıklarız.

Devletin kaynak sağladığı yaşlı bakım hizmetlerinin ulusal düzenleyici kurumu olarak güvenli, nitelikli, ihtiyaçlarınızı karşılayan ve mümkün olan en iyi hayatı yaşamanıza yardım edecek bakımı aldığınıza dair ilişkinizin rahat olması için haklarınızı korur ve destekleriz.

Bağımsız Yaşlı Bakım Şikâyetleri Kurumu Başkanı, endişe ve şikâyetlerin gizli, zamanında ve adil biçimde ele alınmasını sağlamak üzere kurumda çalışır.

Gizliliğiniz önemlidir

Size verebileceğimiz destekler esnek ve yararlı olmak üzere tasarlanmıştır. Endişelerinizi paylaşmak için bizi aradığınızda nasıl ilerleyeceğimize siz karar verirsiniz ve gizliliğiniz her adımda korunur.

Şikâyetinizi paylaşabilir ve çözüm sürecinin parçası olabilirsiniz. Ayrıca endişelerinizin gizli tutulmasını veya isminizi vermemeyi de tercih edebilirsiniz.

Dilerseniz bir aile ferdinizden veya size destek olan bir kişiden, endişelerinizi sizin adınıza paylaşmasını isteyebilirsiniz.

Sizin, ailenizin ve size destek olan kişilerin, sorunlarınızı ve endişelerinizi rahatça paylaşmanızı, bunu yaparken misillemeyle karşılaşmaktan korkmadan, adil ve şeffaf muamele göreceğinizi bilmenizi istiyoruz.

Haklarınızı korumaya ve kullanmanızı sağlamaya kararlıyız.



Liz Hefren-Webb

Yaşlı Bakımı Kalite ve Güvenlik Kurumu Başkanı



Treasure Jennings

Yaşlı Bakımı Şikâyetleri Kurumu Başkanı

Daha fazla bilgi

- Yaşlı Kişiler için Savunuculuk Ağı (OPAN) ile iletişime geçebilirsiniz. Devletin kaynak sağladığı yaşlı bakım hizmetleriyle ilgili bilgi veya desteğe ihtiyaç duyarsanız, Yaşlı Bakımı Savunuculuk Hattı ücretsiz, gizli ve bağımsız destek sağlayabilir. **1800 700 600** numaralı telefonu arayarak veya **opan.org.au** adresini ziyaret ederek bir savunucuyla konuşabilirsiniz.
- Yaşlı Bakımı Kalite ve Güvenlik Kurumu ile **1800 951 822** numaralı telefonu ücretsiz olarak arayarak veya **agedcarequality.gov.au** adresine giderek iletişime geçebilir, sağlayıcınızla ilgili geri bildirim veya şikâyetle bulunabilirsiniz.

Nisan 2026



Telefon

1800 951 822



İnternet

agedcarequality.gov.au



Posta

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, eyalet veya bölgenizdeki başkent