Australian Government
Aged Care Quality and Safety Commission

Engage
Empower
Safeguard

Is-servizz tal-ilmenti li noffrulek

1800 951 822
agedcarequality.gov.au

X'nagħmlu?

Nistgħu ngħinu bit-tħassib tiegħek dwar il-kwalità tal-kura jew servizzi li inti jew xi ħadd ieħor qed tirċievi minn fornituri tal-kura tal-anzjani ffinanzjati mill-Gvern Awstraljan. Dawn is-servizzi jistgħu jkunu servizzi ta' kura tal-anzjani għall-għajnuna fid-dar jew f'dar tal- kura tal-anzjani, inklużi:

- Kura residenzjali jew kura ta' mistrieħ residenzjali
- Pakketti tal-Kura fid-Dar
- Programm tal-Commonwealth ta' Appoġġ fid- Dar
- Kura flessibbli, fosthom Transition Care, u n-National Aboriginal and Torres Strait Islander Flexible Aged Care Programme.

Nistgħu ngħinuk issolvi t-tħassib tiegħek direttament mal-fornitur tas-servizz. Nistgħu neżaminaw ukoll ilmenti relatati mar-responsabbiltajiet tal-fornitur tas-servizz. Dan jinkludi, pereżempju, kura, għażla tal-attivitajiet, diskriminazzjoni, catering, komunikazzjoni jew l-ambjent fiżiku.

Aħna nużaw approċċi differenti sabiex insolvu t-tħassib skont iċ-ċirkostanzi ta' kull każ. Dan jippermettilna nagħżlu l-aktar approċċ rilevanti, prattiku u effiċjenti bbażat fuq it-tħassib tiegħek.

Ikkunsidra azzjoni regolatorja

Il-kwistjoni li qajjimt jew informazzjoni dwar ilment tista' tingħata lill-Grupp ta' Valutazzjoni u Monitoraġġ tagħna biex jikkunsidra tweġiba regolatorja. Din normalment hija relatata mal-prestazzjoni ta' servizz skont l-iStandards tal-Kwalità tal-Kura tal-Anzjani. Informazzjoni dwar il-kwalità tal-kura u s-servizzi li qed tirċievi jew informazzjoni dwar kwistjonijiet sistemiċi li ġew identifikati tista' tintuża biex tipprijoritizza jew tippjana verifika fis-sit jew eżami tal-kwalità, jew żjarat oħra ta' monitoraġġ tal-konformità lil servizz. Kwistjonijiet aktar sinifikattivi jistgħu jwasslu għal żjara urġenti lil servizz biex tkun ivvalutata l-kwalità tal-kura u s-servizzi. Dan huwa fejn aħna mħassba li s-servizz jista' ma jkunx qed jissodisfa l-IStandards ta' Kwalità u s-sigurtà, is-saħħa jew il-benesseri tal- konsumatur huma f'riskju.

Ma nistgħux:

- neżaminaw tħassib dwar servizz ta' kura tal-anzjani li mhuwiex iffinanzjat mill-Gvern Awstraljan
- neżaminaw tħassib li mhuwiex relatat mar-responsabbiltajiet ta' fornitur ta' servizz taħt l-Att tal-1997 *(Aged Care Act 1997)* dwar il-Kura tal-Anzjani jew il-ftehim ta' finanzjament tagħhom mal-Gvern Awstraljan
- ngħidu min għandu jieħu deċiżjonijiet finanzjarji, legali jew tas-saħħa f'isem xi ħadd li jirċievi kura tal-anzjani
- nikkummentaw dwar l-arranġamenti tal-impjieg tal-fornitur tas-servizz bħal pagi jew kondizzjonijiet tal-impjieg
- nipprovdu parir legali
- nitolbu lill-fornituri tas-servizz itemmu l-impjieg ta' xi ħadd
- ninvestigaw l-kawża tal-mewt, dan huwa r-rwol tal-coroner
- dejjem niddeterminaw jekk ġarax avveniment speċifiku jew le, speċjalment jekk aħna nirċievu rapporti konfliġġenti tal-avveniment
- nipprovdu parir kliniku dwar liema kura persuna għandha tirċievi

Nistgħu nirreferu ilmenti li ma jaqgħux fl-ambitu tagħna lil organizzazzjonijiet oħra. Jekk ma nistgħux ngħinuk, aħna nippruvaw nidentifikaw min jista'.

Il- Aged Care Quality and Safety Commission ser:	Kif tista' tgħinna:
Ngħidulek kemm jista' jkun malajr jekk l-ilment tiegħek ma jaqax fl-ambitu tagħna u, fejn hu possibbli, nagħtuk id-dettalji ta' organizzazzjonijiet oħra li jistgħu jgħinuk.	NIdentifikaw b'mod ċar il-kwistjoni/kwistjonijiet tal-ilment u taħdem magħna biex jinkiseb l-aħjar riżultat għall-persuna li tirċievi l-kura tal-anzjani.
Nirrikonoxxu l-ilmenti kemm jista' jkun malajr.	Għidilna minnufih dwar kwalunkwe bżonnijiet speċjali li għandek sabiex inkunu nistgħu ngħinuk.
Nispjegaw kif insolvu l-ilment tiegħek. Aħna nagħżlu l-ahjar mod kif nsolvu t-tħassib tieghek minn approċċi sempliċi u malajr ghal proċessi aktar formali twal.	Għidilna liema passi diġà ħadt biex tqajjem it-tħassib tiegħek.
Ikkuntattja u aħdem man-nies rilevanti kollha involuti f'ilment.	Ikkoopera magħna u wieġeb għat-talbiet tagħna għall-informazzjoni malajr kemm jista' jkun u preċiż.
Nipprovdulek l-isem tal-persuna tal-kuntatt għall-ilment tiegħek u nitkellmu miegħek regolarment dwar kif l-ilment tiegħek qiegħed jimxi.	Ipprovdi informazzjoni kemm tista', malajr kemm jista' jkun.
Nisimgħuk u nagħtuk opportunitajiet raġjonevoli biex tipprovdi informazzjoni rilevanti sabiex inkunu nistgħu nesploraw it-tħassib tiegħek.	Ittrattana b'kortesija u rispett u mingħajr diskriminazzjoni.
Ngħidulek ir-raġunijiet għal kwalunkwe deċiżjoni li nieħdu u nagħtuk l-opportunitajiet biex tgħid dak li tħoss.	Nipprovdu reazzjoni dwar is-servizz tagħna fi kwalunkwe stadju tal-proċess.
Nirrisolvu l-ilment tiegħek b'mod effettiv u nipprovdulek reazzjonijiet dwar ir-riżultat.	
Ngħarrfuk dwar id-drittijiet tar-reviżjoni tiegħek.	
Naġixxu b'mod ġust, etikament, imparzjali u oġġettiv.	
Nittrattawk b'kortesija u rispett u mingħajr diskriminazzjoni.	
Nitgħallmu mill-ilmenti u naġixxu fuq opportunitajiet biex intejbu l-kura tal-anzjani.	

L-informazzjoni kollha f'din il-pubblikazzjoni hija korretta sa Jannar 2020.

Telefon
1800 951 822

Sit tal-Web
agedcarequality.gov.au

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