



# Ang serbisyo sa reklamo na iniaalok namin sa iyo

1800 951 822  
agedcarequality.gov.au

## Ano ang aming ginagawa?

Maaari kaming makatulong sa iyong mga alalahanin tungkol sa kalidad ng pangangalaga o mga serbisyo na natatanggap mo o ng ibang tao mula sa mga tagapagbigay ng pangangalaga sa matatanda na pinondohan ng Gobyerno ng Australya. Ang mga serbisyong ito ay maaaring ang mga serbisyong tulong sa tahanan o sa mga bahay na nangangalaga sa matatanda, kabilang ang:

- pangangalagang pantahanan o pangangalagang pamamahinga sa tahanan
- Mga Kasama sa Pangangalaga sa Tahanan
- Programang Suporta sa Tahanan ng Komonwelt
- naiaangkop na pangangalaga, kabilang ang paglilipat na pangangalaga, at ang pambansang Orihinal at Naiaangkop na Pangangalaga sa Mga Matatandang Katutubo ng Torres Strait Islander.

Maaari ka naming suportahan na malutas ang iyong mga alalahanin nang direkta sa tagapagbigay ng serbisyo. Maaari rin naming suriin ang mga reklamo na may kaugnayan sa mga responsibilidad ng tagapagbigay ng serbisyo. Kabilang dito ang, halimbawa, pangangalaga, pagpili ng mga aktibidad, diskriminasyon, paglilingkod, komunikasyon o ang pisikal na kapaligiran.

Gumagamit kami ng iba't ibang mga pamamaraan upang malutas ang mga alalahanin depende sa mga kalagayan ng bawat kaso. Nagbibigay-daan ito sa amin upang piliin ang pinaka-kaugnay, praktikal, at mahusay na pamamaraan batay sa iyong mga alalahanin.

## Isaalang-alang ang pagkilos ng regulasyon

Ang isyu na iyong ibinangon o impormasyon tungkol sa isang reklamo ay maaaring ibigay sa aming Pagtatasa sa Kalidad at Grupo ng Pagsubaybay upang isaalang-alang ang tugon sa regulasyon. Ito ay karaniwang may kaugnayan sa pagganap ng isang serbisyo laban sa mga Pamantayan ng Kalidad sa Pangangalaga sa Matatanda. Ang impormasyon tungkol sa kalidad ng pangangalaga at serbisyo na iyong natatanggap o impormasyon tungkol

sa mga sistematikong isyu na natukoy ay maaaring gamitin upang unahin o magplano ng pagsusuri sa pagtutuos sa site o pagsusuri sa kalidad, o iba pang mga pagbisita sa pagsubaybay sa pagsunod sa isang serbisyo. Ang higit pang mga makabuluhang isyu ay maaaring mag-udyok ng kagyat na pagbisita sa isang serbisyo upang masuri ang kalidad ng pangangalaga at mga serbisyo. Ito ay kung saan kami ay nababahala na ang serbisyo ay maaaring hindi nakatutugon sa Mga Pamantayan ng Kalidad at kaligtasan, kalusugan o kabutihan ng consumer ay nasa panganib.

### Hindi namin maaaring:

- suriin ang mga alalahanin tungkol sa isang serbisyo sa pangangalaga sa matatanda na hindi pinopondohan ng Pamahalaan ng Australya
- suriin ang mga alalahanin na walang kaugnayan sa mga responsibilidad ng tagapagbigay ng serbisyo sa ilalim ng Batas sa Pangangalaga ng Matatanda (Aged Care Act) 1997 o ng kanilang kasunduan sa pagpopondo sa Pamahalaang Australya
- sabihin kung sino ang dapat gumawa ng mga desisyon sa pinansyal, legal o kalusugan sa ngalan ng isang taong tumatanggap ng pangangalaga sa matatanda
- punahin ang mga kaayusan sa trabaho ng tagapagbigay ng serbisyo tulad ng mga sahod o mga kondisyon sa pagtatrabaho
- magbigay ng legal na payo
- hilingin sa mga tagapagbigay ng serbisyo na alisin sa trabaho ang isang tao
- siyasatin ang sanhi ng kamatayan, ito ay papel ng coroner
- laging tiyakin kung may naganap na isang tiyak na kaganapan, lalo na kung nakatanggap kami ng mga magkakasalungat na ulat ng kaganapan
- magbigay ng klinikal na payo tungkol sa kung anong paggamot na dapat matanggap ng isang tao.

Maaari naming isangguni ang mga reklamo na hindi sakop ng aming saklaw sa iba pang mga organisasyon. Kung hindi ka namin matutulungan, susubukan naming tukuyin kung sinong pwede.

## Aged Care Quality and Safety Commission:

## Paano mo kami matutulungan:

Sasabihin sa iyo sa lalong madaling panahon kung ang iyong reklamo ay hindi namin saklaw at, kung maaari, ibibigay sa iyo ang mga detalye ng iba pang mga organisasyon na maaaring makatulong sa iyo.

Malinaw na tukuyin ang (mga) isyu ng reklamo at makipagtulungan sa amin upang makamit ang pinakamahusay na kalalabasan para sa taong tumatanggap ng pangangalaga sa matatanda.

Kilalanin ang mga reklamo sa lalong madaling panahon.

Sabihin sa amin kaagad ang anumang mga espesyal na pangangailangan mo upang matulungan ka namin.

Ipaliwanag kung paano namin malulutas ang iyong reklamo. Pipiliin namin ang pinakamahusay na paraan upang malutas ang iyong mga alalahanin mula sa simpleng mga diskarte hanggang sa mas pormal na napakahabang proseso.

Sabihin sa amin kung anong mga hakbang ang iyong ginawa upang ibangon ang iyong mga alalahanin.

Makipag-ugnay at magtrabaho kasama ang lahat ng nauugnay na tao na kasangkot sa reklamo.

Makipagtulungan sa amin at tumugon sa aming mga kahilingan para sa impormasyon nang mabilis at tumpak hangga't maaari.

Bibigyan ka ng pangalan ng tao para sa pakikipag-ugnayan tungkol sa iyong reklamo at makipag-usap sa iyo ng regular kung paano umuusad ang iyong reklamo.

Magbigay ng mas maraming impormasyon hangga't maaari, nang mas maaga hangga't maaari.

Makinig sa iyo at bigyan ka ng mga makatwirang pagkakataon upang magbigay ng nauugnay na impormasyon upang mapag-aralan namin ang iyong mga alalahanin.

Tratuhin kami nang may paggalang at respeto at walang diskriminasyon.

Sabihin sa iyo ang mga dahilan para sa anumang mga desisyon na ginagawa namin at bigyan ng pagkakataon na makuha ang panig mo.

Magbigay ng katugunan tungkol sa aming serbisyo sa anumang yugto ng proseso.

Lutasin ang iyong reklamo nang epektibo at magbigay ng katugunan sa iyo sa kinalabasan.

Sabihin sa iyo ang tungkol sa iyong mga karapatan sa pagrepaso.

Kumilos nang patas, etikal, walang kinikilingan, at makatarungan.

Tratuhin ka nang may paggalang at respeto at walang diskriminasyon.

Matuto mula sa mga reklamo at kumilos sa mga pagkakataon upang mapabuti ang pangangalaga sa matatanda.

Ang lahat ng impormasyon sa publikasyong ito ay wasto simula Enero 2020.



### Telepono

1800 951 822



### Web

[agedcarequality.gov.au](http://agedcarequality.gov.au)



### Sumulat sa

Aged Care Quality and Safety Commission  
GPO Box 9819, Sa Kapital ng Inyong Lungsod