



نصائح مهمة للتعبير عن مخاوفك

إذا كانت لديك أي مخاوف بشأن خدمات رعاية المسنين التي تتلقاها أنت أو أي شخص آخر، فيمكنك التحدث عنها.

يتمتع كبار السن الآن بحقوق وحماية أقوى بعد التعديلات الأخيرة على قوانين رعاية المسنين في أستراليا. تشمل هذه التعديلات [بيان حقوق](#) لكبار السن الذين يتلقون خدمات رعاية المسنين. وتشمل هذه الحقوق الحق في اتخاذ قراراتهم بأنفسهم، وأن يُحترموا، وأن يشعروا بالأمان. كما يحق لكبار السن التعبير عن احتياجاتهم وتفضيلاتهم، وأن تُحترم ثقافتهم وهويتهم، وأن يبقوا على تواصل مع مجتمعهم.

قبل التعبير عن مخاوفك

من المهم أن تكون واضحًا بقدر الإمكان بشأن مخاوفك. حاول تدوين مخاوفك أو مناقشتها مع شخص تثق به. وسيساعدك هذا على ترتيب المعلومات بطريقة منطقية. وحاول تضمين أكبر قدر ممكن من التفاصيل، مثل الأسماء والتواريخ والأماكن. هذا يُسهّل على مقدم الخدمة أو العامل أو الشخص المسؤول فهم ما حدث. كما يوفر لك سجلًا مكتوبًا لمخاوفك. من المهم أيضًا التفكير فيما ترغب في تحقيقه بعد إبداء مخاوفك. تذكر أن يكون ذلك معقولًا وقابلًا للتحقيق، وأن يصب في مصلحة المسن الذي يتلقى الرعاية. إذا كانت لديك أية مخاوف بشأن دار رعاية المسنين، أو أحد العاملين فيها، أو الشخص المسؤول، يمكنك التحدث مع مقدم الرعاية أو معنا. يُقصد بـ "الشخص المسؤول" الشخص الذي يتولى مسؤولية الخدمات التي يقدمها مقدم الرعاية أو له تأثير كبير عليها.

نصائح لمساعدتك في إبداء مخاوفك:

- التحدث مع مقدم الرعاية أولاً بشأن مخاوفك غالباً ما يكون أسهل وأسرع طريقة لحل الأمور. يكون التحدث بصراحة آمناً، ويمكن أن يُحسن ذلك جودة الرعاية للجميع. ولا يحق لمقدم الرعاية، أو العامل لديه، أو الشخص المسؤول معاقبتك أو معاملتك بشكل مختلف لمجرد إبداء مخاوفك.
- اسأل مقدم الرعاية عن كيفية تعامله مع المخاوف، والمدة التي قد يستغرقها حلها.
- إذا كانت مخاوفك تتعلق بأمر معقد أو خطير، يمكنك طلب التحدث مع المدير.
- قد يُسهّل تحديد موعد للقاء شخص ما وجهًا لوجه على هذا الشخص التركيز على مخاوفك.
- من الطبيعي أن تشعر بالضيق أو الغضب أو الإحباط حيال الأمور التي تؤثر عليك أو على من تحب. ومع ذلك، لمساعدة مقدم الرعاية أو العامل أو الشخص المسؤول على تقييم مخاوفك، ويُفضّل الالتزام بالحقائق عند وصف ما حدث.
- اطلب من مقدم الرعاية إعادة صياغة مخاوفك للتأكد من فهمها. ويمكنك أيضاً أن تطلب منه تدوينها كتابياً.
- قد يكون التعبير عن مخاوفك أمراً صعباً. لذا، يُنصح بطلب المساعدة من:

— صديق، أو أحد أفراد العائلة، أو شخص داعم

— يمكنك الاستعانة بمناصر حقوق كبار السن، وهو شخص مستقل يستمع إلى مخاوفك ويقدم لك المعلومات.

للعثور على مناصر مجاني لحقوق كبار السن، [تواصل مع شبكة مناصرة كبار السن \(OPAN\)](#)

على الرقم 1800 700 600.

- إذا لم تشعر بالراحة عند التحدث مع مقدم الخدمة بشأن مخاوفك، أو إذا لم يُجدِ التحدث معه نفعاً، يمكنك التواصل معنا.
- يُعدّ تقديم الملاحظات وسيلةً لإخبارنا بمخاوفك دون التدخل في كيفية تعاملنا معها. إذا كنت ترغب في المشاركة، فمن الأفضل تقديم شكوى.

أبريل/ نيسان 2026

التواصل مع المفوضية سهل ومجاني.

يمكن لأي شخص إثارة مخاوفه لدينا بشأن رعاية المسنين، بما في ذلك:

- كبار السن الذين يتلقون رعاية المسنين
- أفراد العائلة والأصدقاء ومقدمو الرعاية والداعمون للأشخاص الذين يتلقون رعاية المسنين
- العاملون والمتطوعون في مجال رعاية المسنين
- الأخصائيين الصحيين والطبيين.

لتقديم شكوى، يرجى الاتصال بنا عبر:

1800 951 822

agedcarequality.gov.au

Aged Care Quality and Safety Commission

GPO Box 9819، في عاصمة ولايتك

اطلع على هذا المورد عبر الموقع الإلكتروني

[agedcarequality.gov.au/
resource-library/
top-tips-raising-concern](https://agedcarequality.gov.au/resource-library/top-tips-raising-concern)

