



Mabisang mga payo para sa pagpapahayag ng pag-aalala



Kung may pag-aalala ka tungkol sa mga serbisyo ng pangangalaga sa matatanda na tinatanggap mo o ng ibang tao, dapat na magsalita ka.

Ang mga matatandang tao ngayon ay mayroong mas malakas na mga karapatan at mga proteksyon kasunod ng kamakailan lang na mga pagbabago sa batas ng pangangalaga sa matatanda ng Australya.

Kabilang sa mga pagbabagong ito ang [Statement of Rights](#) para sa mga matatandang tao na tumatanggap ng mga serbisyo sa pangangalaga ng matatanda. Kasama rito ang karapatan na gumawa ka ng iyong sariling mga kapasyahan, na dapat igalang at makadama ng kaligtasan.

Ang mga matatandang tao ay may karapatan din na ipagbigay-alam ang kanilang mga pangangailangan at kagustuhan, igalang ang kanilang kultura at pagkikilanlan, at panatiliing nakakonekta sa kanilang komunidad.

Bago magpahayag ng isang pag-aalala

Mahalagang maging malinaw na malinaw ka tungkol sa kung ano ang bagay na iyong pag-aalala.

Subukang isulat ang iyong mga pag-aalala o pag-usapan ninyo ng isang taong pinagkakatiwalaan mo ang tungkol diyan. Makakatulong ito sa iyo na ilagay ang impormasyon sa makatwirang paraan. Subukang isama ang maraming mga detalye hangga't maaari, tulad ng mga pangalan, petsa at lugar.

Magiging mas madali itong maiintindihan ng tagapagbigay ng serbisyo, isang manggagawa o taong mananagot kung ano ang nangyari. Ito rin ay magiging iyong nakasulat na tala tungkol sa mga pag-aalala mo.

Mahalaga rin na isipin mo ang tungkol sa kung ano ang gusto mong mangyari matapos mong maiparating ang iyong pag-aalala. Tandaan na dapat itong makatwiran, kayang magawa at para sa ikabubuti ng matandang taong tumatanggap ng pangangalaga.

Kung may pag-aalala ka tungkol sa isang tagapagbigay ng serbisyo, manggagawa o taong mananagot, maaari mong kausapin ang tagapagbigay ng serbisyo o kami. Ang isang taong mananagot (responsible person) ay taong may katungkulan sa o may malaking impluwensya sa mga serbisyong inihahatid ng tagapagbigay ng serbisyo.

Mga payo para makatulong sa iyong pagpapahayag ng pag-aalala

- Kausapin una muna ang iyong tagapagbigay ng serbisyo tungkol sa pag-aalala mo ang kadalasang pinakamadali at pinakamabilis na paraan para maresolba ang mga bagay-bagay. Ligtas naman ang pakikipag-usap at mas mapapabuti nito ang kalidad ng pangangalaga para sa lahat. Hindi maaaring magparusa o maging kakaiba ang pagtrato sa iyo ng isang tagapagbigay ng serbisyo, isang manggagawa o taong mananagot dahil sa pagpapahayag ng pag-aalala.
- Tanungin ang tagapagbigay ng serbisyo kung paano nila tinutugunan ang mga pag-aalala at kung gaano katagal aabutin para maresolba ito.
- Kung ang iyong mga pag-aalala ay tungkol sa isang bagay na mas kumplikado o seryoso, maaari kang humiling na kausapin ang tagapamahala.
- Ang pagsasa-ayos ng oras para makaharap ang isang tao ng harap-harapan ay mas makakabuti para sa kanila sa pagtutok sa iyong mga pag-aalala.
- Ang makadama ng yamot, galit o pagkabigo tungkol sa mga bagay na nakakaapekto sa iyo o sa iyong mahal sa buhay ay naiintindihan. Gayunpaman, para makatulong sa tagapagbigay ng serbisyo, isang manggagawa o taong mananagot na tasahin ang iyong pag-aalala, mas mabuti na ang tumutok sa katotohanan kung magpapaliwanag ka tungkol sa pangyayari.
- Hilingin sa tagapagbigay ng serbisyo na uliting sabihin sa iyo ang iyong pag-aalala upang matiyak na naintindihan nila ito. Maaari mo ring hilingin sa kanila na ilagay ito sa pagkakasulat.
- Ang pagpapahayag ng isang pag-aalala ay mapaghamon sa damdamin. Maaaring kailangan mo ng tulong mula sa:
 - isang kaibigan, kapamilya o tagasuporta
 - isang tagataguyod ng pangangalaga sa matatanda, na isang independiyenteng tao na maaaring makinig sa iyong mga pag-aalala at makapagbigay ng impormasyon. Para makahanap ng isang libreng tagataguyod ng pangangalaga sa matatanda, makipag-ugnayan sa [Older Persons Advocacy Network](#) (OPAN) sa **1800 700 600**.
- Kung hindi ka komportable sa pakikipag-usap sa isang tagapagbigay ng serbisyo tungkol sa iyong pag-aalala, o hindi nakatulong ang pakikipag-usap sa tagapagbigay ng serbisyo, maaari mong kausapin kami.
- Ang pagbibigay puna ay isang paraan ng pagsasabi sa amin tungkol sa iyong pag-aalala na hindi ka kasali sa paraan ng pangangasiwa nito. Kung nais mong maging kasangkot, pinakamabuti ang magsalang ng reklamo.

Abril 2026

Ang pakikipag-ugnay sa Komisyon ay madali at libre

Kahit sinuman ay maaaring magpahayag ng pag-aalala sa amin tungkol sa pangangalaga sa matatanda, kabilang ang:

- mga taong matatanda na tumatanggap ng pangangalaga sa matatanda
- pamilya, mga kaibigan, tagapag-alaga, at mga tagasuporta ng mga taong tumatanggap ng pangangalaga sa matatanda
- mga manggagawa sa pangangalaga ng matatanda at mga boluntaryo
- mga propesyonal sa kalusugan at paggagamot.

Upang magpahayag ng pag-aalala, makipag-ugnay sa amin sa pamamagitan ng:

-  1800 951 822
-  agedcarequality.gov.au
-  Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, sa iyong kabisera ng lungsod

Hanapin itong
mapagkukunan sa online

agedcarequality.gov.au/resource-library/top-tips-raising-concern

