



Endişelerinizi paylaşırken işinize yarayacak başlıca ipuçları



Sizin veya başkasının aldığı yaşlı bakım hizmetleriyle ilgili endişeniz varsa bu endişelerinizi dile getirebilirsiniz.

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 içerir.

Yaşlı kişiler ihtiyaç ve tercihlerini iletme, kültürlerine ve kimliklerine saygı gösterilmesi ve toplumla bağlarını koruma hakkına da sahiptir.

Endişelerinizi paylaşmadan önce

Endişe duyduğunuz konuyla ilgili mümkün olduğunca anlaşılır ve ayrıntılı bilgi vermeniz önemlidir.

Endişelerinizi kâğıda dökmeyi ve güvendiğiniz biriyle enine boyuna konuşmayı deneyin. Bunu yapmanız, bilgileri mantık sırasına göre derlemenize yardımcı olabilir. İsimler, tarihler, yerler gibi mümkün olduğunca fazla ayrıntı ekleyin.

Bunu yapmanız, sağlayıcının, çalışanın veya sorumlu kişinin neler olduğunu anlamasını kolaylaştırır. Ayrıca size endişelerinizin yazılı kaydını verir.

Buna ilaveten, endişelerinizi paylaştıktan sonra neler olmasını istediğinizi düşünün. Makul, uygulanması mümkün ve bakım alan yaşlı kişinin menfaatini gözetten bir sonuç olması gerektiğini unutmayın.

Yaşlı bakım sağlayıcısı, çalışanı veya sorumlu kişi hakkında endişeleriniz varsa ister sağlayıcıyla ister bizimle konuşabilirsiniz. "Sorumlu kişi", sağlayıcının sunduğu hizmetlerden sorumlu olan veya bu hizmetlerin üzerinde ciddi etkisi olan kişidir.

Endişelerinizi paylaşırken işinize yarayacak ipuçları

- Endişelerinizle ilgili önce sağlayıcınızla konuşmanız genellikle şikâyetleri çözüme kavuşturmanın en kolay ve kısa yoludur. Şikâyetinizi dile getirmeniz sizi tehlikeye atmaz ve bakım kalitesini herkes için iyileştirebilir. Sağlayıcı, çalışan ve sorumlu kişiler, endişelerinizi paylaştığınız için sizi cezalandıramazlar ve size farklı davranamazlar.
- Sağlayıcınıza, şikâyetlerle nasıl ilgilendiklerini ve çözümün ne kadar sürebileceğini sorun.
- Endişeleriniz karmaşık veya ciddi konulardaysa müdürle konuşmak isteyebilirsiniz.
- Biriyle yüz yüze konuşmak için önceden saat belirlemek genellikle bu kişinin sizin endişelerinize odaklanabilmesini kolaylaştırır.
- Sizi veya sevdiklerinizi etkileyen konularda kızgın, öfkeli ve rahatsız hissetmeniz anlaşılabilir. Ancak, sağlayıcınızın, çalışanın veya sorumlu kişinin endişenizi değerlendirmesine yardımcı olmak için yapılacak en iyi şey, neler olduğunu anlatırken olaylara odaklanmaktır.
- Sağlayıcınızın, endişelerinizi anladığına emin olmak için anlattıklarınızı size tekrar etmesini isteyin. Dilerseniz yazıya dökmelerini de isteyebilirsiniz.
- Endişelerinizi paylaşmak zor olabilir. Bu süreçte:
 - Bir arkadaşınızdan, aile üyenizden veya destek kişinizden,
 - Endişelerinizi dinleyebilecek ve bilgi verebilecek bağımsız kişi olarak yaşlı bakımı savunucusundan yardım isteyebilirsiniz. Ücretsiz yaşlı bakımı savunucusu bulmak için [Yaşlı Kişiler için Savunuculuk Ağını](#) (OPAN) **1800 700 600** numaralı telefondan arayın.
- Endişelerinizi anlatmak konusunda kendinizi rahat hissetmiyorsanız veya sağlayıcıyla konuşmanız yardımcı olmadıysa bizimle konuşabilirsiniz.
- Geri bildirimde bulunmak, çözüm sürecine dâhil olmadan bizimle endişelerinizi paylaşmanızın bir yoludur. Sürece dâhil olmak istiyorsanız en iyisi şikâyetle bulunmaktır.

Nisan 2026

Kuruma ulaşmak kolay ve ücretsizdir

Yaşlı bakımıyla ilgili endişesi olan herkes bizimle endişelerinizi paylaşabilir. Bu kişilere:

- Yaşlı bakım hizmeti alan yaşlılar
- Yaşlı bakım hizmeti alan kişilerin aileleri, arkadaşları, bakıcıları ve destek kişileri
- Yaşlı bakım çalışanları ve gönüllüler
- Sağlık ve tıp görevlileri dâhildir.

Endişelerinizi paylaşmak için bize aşağıdaki yollardan ulaşabilirsiniz:

- ☎ 1800 951 822
- 🖱 agedcarequality.gov.au
- ✍ Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, eyalet veya bölgenizdeki başkent

Bu kaynağı internette bulun

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

