

“Şikâyetimin daha etkili olmasını nasıl sağlarım?”

Şikâyetinizin daha etkili olması ve daha kolay çözümlenmesine yardımcı olmak için:

- Olayları ve bilgileri anlaşılır biçimde ayrıntılarıyla verin
- Genel durumu ve konunun geçmişini özetleyen önemli bilgileri ekleyin ve sorunu çözmek için atılan adımları kabaca anlatın
- Elde etmek istediğiniz sonucu açıkça belirtin
- Ailenizden birinden veya bir arkadaşınızdan şikâyetinizi iletmenize veya savunuculuk hizmetlerine ulaşmanızda yardımcı olmasını isteyin

“Başka desteklerden yararlanabilir miyim?”

Savunuculuk hizmeti size yardımcı olabilir.

Savunucu:

- haklarınız ve sorumluluklarınız hakkında size bilgi verebilir
- bizimle ya da hizmet sağlayıcıyla ilgili problemlerinizi ileri sürmenize yardımcı olabilir
- şikâyet süreci boyunca sizi her aşamada destekleyebilir.

Savunuculuk hizmeti ücretsiz, bağımsız ve gizlidir. Savunucu, herhangi bir işlem gerçekleştirmeden önce mutlaka izniniz isteyecektir.

1800 700 600 numaralı telefonda Yaşlılar için Savunuculuk Ağını (OPAN) arayabilirsiniz.

İzninizle, adınıza bir savunucu temsilcisini arayarak endişelerinizi açıklayabilir ve temsilcinin sizinle iletişime geçmesini sağlayabiliriz.

Daha fazla bilgi için

Bize **1800 951 822** numaralı telefonda, **info@agedcarequality.gov.au** e-posta adresinden veya **agedcarequality.gov.au** adresindeki internet sitemizden ulaşabilirsiniz. Sağırsanız veya işitme ya da konuşma engeliniz varsa Ulusal Aktarma Hizmetiyle iletişime geçin. Teleyazıcı kullanıcıları: 1800 555 677 numaralı telefonu arayıp 1800 951 822 numaralı telefonumuza bağlanma talebinde bulunun. Konuş ve Dinle kullanıcıları: 1800 555 727 numaralı telefonu arayıp 1800 951 822 numaralı telefonumuza bağlanma talebinde bulunun. İnternet aktarma kullanıcıları: Ulusal Aktarma Hizmetine ulaşın 1800 951 822'yi tuşlayın. Sözlü tercümana ihtiyacınız varsa Sözlü ve Yazılı Çeviri Hizmetlerine (TIS National) **131 450** numaralı telefonda ulaşın operatörden **1800 951 822** numaralı telefonda bizimle iletişime geçmesini talep edin.

Yaşlı bakımı hakkında daha fazla bilgi

My Aged Care, Avustralya Hükümeti tarafından finanse edilen yaşlı bakımı hizmetlerine ulaşmak için başlangıç noktasıdır. Telefon hattı ve internet adresi ileri yaştaki Avustralyalılara, ailelerine ve bakıcılarına ihtiyaç duydukları yardım ve desteği almalarında yardımcı olabilir.

My Aged Care

T: 1800 200 422

W: myagedcare.gov.au

Bu yayındaki tüm bilgiler Ekim 2021 itibarıyla doğrudur.



Telefon

1800 951 822



İnternet sitesi

agedcarequality.gov.au



Bize yazın:

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, Başkentimiz



Australian Government

Aged Care Quality and
Safety Commission

Turkish | Türkçe

Engage
Empower
Safeguard



Endişeleriniz veya şikâyetiniz var mı?

Yaşlı bakımı hizmetlerinden faydalananlar, aileleri, bakıcıları ve temsilcileri için Yaşlı Bakımı Kalitesi ve Güvenliği Komisyonu hakkında bilgi

1800 951 822

agedcarequality.gov.au

“Yaşlı Bakımı Kalitesi ve Güvenliği Komisyonu bana nasıl yardımcı olabilir?”

Avustralya Hükümeti tarafından finanse edilen yaşlı bakım hizmeti sağlayıcılarından aldığınız bakım veya hizmetlerin kalitesine ilişkin endişelerinize yardımcı olabiliriz. Ayrıca, bir hizmeti kalite standartlarına göre kontrol ederken bize yardımcı olmak için bakımınız hakkında geri bildirimde bulunabilirsiniz.

Yaşlı bakım evinde veya evinizde aldığınız, aşağıda belirtilenleri de içeren yaşlı bakım hizmetleri hakkındaki endişelerinizi ve şikâyetlerinizi dile getirebilir veya geri bildirimde bulunabilirsiniz:

- evde bakım veya evde sürekli bakım
- evde bakım paketleri
- Federal Devletin Ev Desteği Programı
- Geçiş Bakımı ve Ulusal Aborjin ve Torres Boğazı Adaları Esnek Yaşlı Bakım Programı dâhil olmak üzere esnek bakım.

Endişeleriniz, şikâyetiniz veya geri bildiriminiz hizmet merkezleri tarafından size sunulan bakım veya hizmetlerle ilgili herhangi bir konuda olabilir. Bu konulardan bazıları ihtiyaç ve seçimlerinizi saygı duyulup duyulmadığı, aldığınız kişisel bakımın veya klinik bakımın kalitesi, faaliyet seçimleri, yemek, iletişim, ücret ve harçlar veya fiziksel ortam olabilir.

“Kimler endişelerini iletebilir veya şikâyetinde bulunabilir?”

İsteyen herkes endişesini iletebilir veya şikâyetinde bulunabilir.

Buna yaşlı bakımı alan kişiler, eşler, aile, temsilciler, arkadaşlar, savunucular, personel ve gönüllüler dahildir.

Başkasının aldığı yaşlı bakımıyla ilgili sorunları bildirmeniz halinde o kişinin (veya temsilcisinin) bunu bildiğinden emin olmalısınız.

Sorununuzu öncelikle hizmet sağlayıcıya bildirmenizi öneririz.

Endişenizi hizmet sağlayıcıyla çözememeniz halinde **1800 951 822** numaralı telefonda Yaşlı Bakım Kalitesi ve Güvenliği Komisyonu ile iletişime geçebilirsiniz. Şikâyet hizmetimiz ücretsizdir.

Endişelerinizi çözmeye gayret edeceğimiz ve kültürel kökeninize, engelinize, cinsiyetinize, toplumsal cinsiyetinize, cinsel ve cinsiyet kimliğinize, cinsel yöneliminize ve diğer özelliklerinize saygı duyacağız.



“Yaşlı Bakımı Kalitesi ve Güvenliği Komisyonu ile iletişime geçtiğimde ne olur?”

Şikâyet sürecini, mevcut çözüm seçeneklerini ve nelerin elde edilebileceğini size açıklarız.

Odak noktamız, endişenizi yaşlı bakımı alan kişinin yararına olacak şekilde gidermektir.

Lütfen bizimle iletişime geçtiğinizde mümkün olduğunca fazla bilgi sağlayın. Bu, sorunlarınızı ve beklentilerinizi anlamamıza yardımcı olur.

Sorununuzun niteliğine ve bakım gören kişinin maruz kaldığı risk dikkate alınarak en iyi sonucu sağlayan seçenekler seçilecektedir.

Bazı durumlarda, hizmet sağlayıcıdan sorununuzu gidermesi talep edilecektir. Uzlaşma, arabuluculuk veya soruşturma gibi diğer seçenekleri de kullanabiliriz.

“Adımı vermem gerekiyor mu?”

Hayır. Şikâyetinizi isimsiz veya gizli olarak iletebilirsiniz.

Ancak, bu durum destek seçeneklerimizi sınırlayabilir, bu yüzden sorununuzu açıkça belirtmeniz faydalıdır.

Bizimle iletişime geçtiğinizde açık, isimsiz ve gizli şikâyetler arasındaki farkları açıklayabiliriz. Daha fazla bilgiye internet sitemizden ulaşabilirsiniz:

agedcarequality.gov.au