

ما هي هيئة جودة وسلامة رعاية المسنين؟

إننا، في هيئة جودة وسلامة رعاية المسنين، حريصون على حماية الأشخاص الذين يستخدمون خدمات رعاية المسنين الممولة من الحكومة الأسترالية.

عند تلقيك خدمات رعاية المسنين، يحق لك التالي:

- الكرامة والاحترام
 - رعاية آمنة وعالية الجودة تلبي احتياجاتك.
- نساعد في ضمان تقديم أفضل رعاية ممكنة وتقديم الخدمات بما يتماشى مع بيان الحقوق.

نحقق ذلك من خلال:

- تسجيل مقدمي خدمات رعاية المسنين
 - التحقق من استيفاء الخدمات لمعايير جودة رعاية المسنين
 - ضمان التزام مقدمي الخدمات والعاملين بمدونة قواعد السلوك الخاصة برعاية المسنين
 - التحقيق في الشكاوى المتعلقة بخدمات رعاية المسنين
 - إلزام مقدمي الخدمات بتغيير ممارساتهم إذا لم يستوفوا المعايير أو لم يحترموا حقوق الأفراد
 - ضمان إدارة مقدمي الخدمات للرسوم والمساهمات والتمويل بشكل سليم
 - ضمان ملاءمة منظمات رعاية المسنين الجديدة المحتملة
 - التحقيق في الحوادث الخطيرة
 - نشر المعلومات حول نتائجنا
 - شرح مفهوم الرعاية الجيدة وما يمكن توقعه من الخدمات.
- يشمل عملنا معظم خدمات رعاية المسنين، باستثناء دور رعاية المسنين.

كيف يمكننا مساعدتك؟

يحمي بيان الحقوق حقك في تقديم الملاحظات والشكاوى. وقد أدرج هذا البيان في قانون رعاية المسنين لعام 2024، وهو يحدد حقوقك عند الاستفادة من خدمات رعاية المسنين.

إذا كانت لديك أي مخاوف بشأن الرعاية التي تتلقاها، يمكنك طلب المساعدة من الجهة المقدمة للخدمة لحلها.

يجب أن يكون لدى الجهة المقدمة للخدمة آلية للاستجابة للملاحظات والشكاوى. ويجب عليهم إطلاعك على الإجراءات التي يتخذونها لمعالجة مخاوفك. كما لا يجوز لهم معاملتك بشكل مختلف لمجرد تقديمك شكوى.

لدينا خدمة شكاوى مجانية. ويمكنك التواصل معنا إذا لم تكن راضياً عن كيفية تعامل الجهة المقدمة للخدمة مع مخاوفك. كما يمكنك طرح أسئلة علينا حول الخدمة أو حقوقك.

سنساعدك من خلال:

- الاستماع إليك
 - تزويدك بالمعلومات الصحيحة
 - العمل معك ومع الجهة التي تقدم لك الخدمة لحل أي مشاكل.
- يمكنك منح الإذن لأحد أفراد عائلتك أو صديق أو مناصر بالتواصل معنا نيابةً عنك. ويمكن أن تكون المحادثات سرية أو مجهولة الهوية إذا كنت تفضل ذلك.
- يمكنك التواصل معنا عبر الهاتف أو النموذج الإلكتروني أو البريد الإلكتروني أو البريد العادي.

أين يمكنك الحصول على المساعدة؟

يمكنك طلب المساعدة من مناصر مستقل عن حقوق كبار السن. ويمكن للمدافع عن حقوق كبار السن ما يلي:

- مساعدتك على فهم حقوقك
 - مساعدتك على التحدث مع الجهة التي تقدم لك الخدمة بشأن أي مشكلة تتعلق برعاية كبار السن
 - تقديم شكاوى إلينا
 - حل مشاكلك المتعلقة برعاية المسنين.
- يمكنك الحصول على مساعدة مجانية وسرية من خلال زيارة موقع شبكة مناصرة كبار السن أو الاتصال بهم على الرقم 1800 700 600.

معايير جودة رعاية المسنين
[agedcarequality.gov.au/
older-australians/your-rights/
aged-care-quality-standards](https://agedcarequality.gov.au/older-australians/your-rights/aged-care-quality-standards)



موقع شبكة مناصرة كبار السن
open.org.au



بيان الحقوق
[agedcarequality.gov.au/
older-people/your-rights](https://agedcarequality.gov.au/older-people/your-rights)



مفوضية جودة وسلامة رعاية المسنين
[agedcarequality.gov.au/
contact-us](https://agedcarequality.gov.au/contact-us)



مدونة قواعد السلوك لرعاية المسنين
[agedcarequality.gov.au/
older-people/your-rights/
aged-care-code-conduct](https://agedcarequality.gov.au/older-people/your-rights/aged-care-code-conduct)



اطلع على هذا المنشور عبر الإنترنت
[agedcarequality.gov.au/
resource-library/
what-aged-care-quality-and-safety-
commission-fact-sheet](https://agedcarequality.gov.au/resource-library/what-aged-care-quality-and-safety-commission-fact-sheet)

1800 951 822

agedcarequality.gov.au

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819، في عاصمة ولايتك

