Australian Government
Aged Care Quality and Safety Commission

Engage
Empower
Safeguard

Ano ang Komisyon sa Kalidad at Kaligtasan ng Pangangalaga sa Matatanda (Aged Care Quality and Safety Commission)?

Sa Aged Care Quality and Safety Commission, ang aming gawain ay upang protektahan ang mga taong gumagamit ng mga serbisyo sa pangangalaga ng matatanda na pinondohan ng Pamahalaang Australya.

Kapag tumanggap ka ng mga serbisyo ng pangangalaga sa matatanda, may karapatan ka sa:

- dignidad at paggalang
- ligtas at may-kalidad na pangangalaga na tumutugon sa iyong mga pangangailangan.

Tumutulong kami na masiguradong ang mga serbisyo ay magbigay ng pinakamahusay na pangangalaga at maghatid ng mga serbisyong naaalinsunod sa Pahayag ng Mga Karapatan.

Ginagawa namin ito sa pamamagitan ng:

- pagrerehistro ng mga tagapagbigay ng serbisyo upang maghatid ng pangangalaga sa matatanda
- sinusuri na ang mga serbisyo ay nakakatugon sa Mga Pamantayan ng Kalidad sa Pangangalaga ng Matatanda (Aged Care Quality Standards)
- pagtitiyak na ang mga tagapagbigay ng serbisyo at mga manggagawa ay kumikilos sa paraang nakakatugon sa Koda ng Pag-uugali sa Pangangalaga ng Matatanda (Aged Care Code of Conduct)
- pagsusuri sa mga reklamo tungkol sa mga serbisyo ng pangangalaga sa matatanda
- inaatasang magbago ang mga tagapagbigay ng serbisyo kung hindi nila matugunan ang mga pamantayan o iginagalang ang mga karapatan ng mga tao
- pagtitiyak na ang mga tagapagbigay ng serbisyo ay maayos sa pamamahala ng mga bayarin, kontribusyon at pagpopondo
- pagtitiyak na ang mga kandidatong bagong mga organisasyon ay nababagay sa gawain
- pag-iimbestiga ng mga seryosong pangyayari
- paglathala ng impormasyon tungkol sa aming mga natuklasan
- pagpapaliwanag kung ano ang ibig sabihin ng magandang pangangalaga at kung ano ang maaasahan sa mga serbisyo.

Ang aming trabaho ay sumasakop sa karamihang mga serbisyo sa pangangalaga ng matatanda ngunit hindi kabilang ang mga lugar ng pangretirong mga paninirahan.

Paano ka namin matutulungan?

Ang Statement of Rights ay nagpoprotekta sa iyong karapatan na magbigay ng puna at magreklamo. Pinasimulan doon sa *Aged Care Act 2024*, ang Statement of Rights ay nagbabalangkas ng mga karapatan mo kapag ina-access ang mga serbisyo ng pangangalaga sa matatanda.

Kung may pag-aalala ka tungkol sa iyong pangangalaga, makakausap mo ang iyong tagapagbigay ng serbisyo na magkatulong kayong isaayos ito.

Ang iyong tagapagbigay ng serbisyo ay dapat mayroong proseso ng pagsagot sa puna at reklamo. Dapat nilang sabihin sa iyo kung ano ang kanilang ginagawa upang matugunan ang iyong mga pag-aalala. Hindi ka nila dapat tratuhin ng kakaiba dahil sa iyong pagrereklamo.

Mayroon kaming libreng serbisyo sa mga pagrereklamo. Maaari mo kaming kausapin kung hindi ka nasiyahan sa naging pagtugon ng tagapagbigay ng serbisyo sa iyong mga pinag-aalala. Makakapagtanong ka rin sa amin tungkol sa iyong serbisyo o mga karapatan.

Tutulong kami sa pamamagitan ng:

- pakikinig sa iyo
- pagbibigay sa iyo ng tamang impormasyon
- pakikipagtulungan sa iyo at sa tagapagbigay ng serbisyo sa pagreresolba ng mga pag-aalala.

Makakapagbigay ka ng pahintulot sa isang kapamilya, kaibigan o tagapagtanggol na makipag-ugnay sa amin para sa iyo. Ang pag-uusap ay maaaring kumpidensyal o walang pagkikilanlan kung gusto mo.

Maaari kang makipag-ugnay sa amin sa telepono, gamitin ang porma sa online, email o magpadala ng sulat.

Saang lugar ka pa makakahingi ng tulong?

Makakahiling ka sa isang independiyenteng tagapagtaguyod sa pangangalaga ng matatanda para tulungan ka. Ang tagapagtaguyod ay maaaring:

- tulungan ka na maintindihan ang iyong mga karapatan
- tulungan kang kausapin ang iyong tagapagbigay ng serbisyo tungkol sa isang problema sa pangangalaga ng matatanda
- magsalang ng mga reklamo sa amin
- magresolba ng iyong mga problema sa pangangalaga ng matatanda.

Makakakuha ka ng libre at kumpidensyal na tulong sa pamamagitan ng pagbisita sa website ng Older Persons Advocacy Network o sa pagtawag sa kanila sa teleponong **1800 700 600**.

Pahayag ng Mga Karapatan
agedcarequality.gov.au/older-people/your-rights

Komisyon ng Kalidad at Kaligtasan sa Pangangalaga ng Matatanda
agedcarequality.gov.au/contact-us

Koda ng Pag-uugali sa Pangangalaga ng Matatanda
agedcarequality.gov.au/older-people/your-rights/aged-care-code-conduct

Mga Pamantayan ng Kalidad sa Pangangalaga ng Matatanda
agedcarequality.gov.au/older-australians/your-rights/aged-care-quality-standards

Website ng Ugnayan sa Tagapagtaguyod ng Mga Taong Matatanda
opan.org.au

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/what-aged-care-quality-and-safety-commission-fact-sheet

EEC006