



Yaşlı Bakımı Kalite ve Güvenlik Kurumu nedir?



Yaşlı Bakımı Kalite ve Güvenlik Kurumu olarak görevimiz Avustralya Devletinin kaynak sağladığı yaşlı bakım hizmetlerini kullanan kişileri korumaktır.

Yaşlı bakım hizmetleri alırken:

- Saygı görmeye ve haysiyetinizi gözetecek şekilde muamele edilmeye,
- İhtiyaçlarınızı karşılayan güvenli ve nitelikli bakım hizmeti almaya hakkınız vardır.

İlgili kurumların, Haklar Beyannamesi doğrultusunda hizmet vermelerini ve mümkün olan en iyi bakımı sunmalarını sağlamaya yardımcı oluruz.

Bu amaç doğrultusunda:

- Yaşlı bakımı sunacak hizmet sağlayıcılarını tescil ederiz
- Hizmetlerin Yaşlı Bakımı Kalite Standartlarına uyup uymadığını kontrol ederiz
- Sağlayıcıların ve çalışanların, Yaşlı Bakımında Davranış Kurallarına uyacak şekilde davranmalarını sağlarız
- Yaşlı bakımı hizmetleriyle ilgili şikâyetleri inceleriz
- Standartlara uymayan veya kişilerin haklarını gözetmeyen sağlayıcıları değişime zorlarız
- Sağlayıcıların ücret, katkı ve fonları düzgün yönetmelerini sağlarız
- Olası yeni yaşlı bakımı kurumlarının uygun olmasını sağlarız
- Ciddi olayları araştırırız
- Bulgularımızla ilgili bilgileri yayınlarız
- İyi bakımın ne anlama geldiğini ve hizmet beklentilerinin ne olması gerektiğini açıklarız.

Çalışmalarımız çoğu yaşlı bakımı hizmetlerini kapsar ancak emeklilik köylerini (retirement villages) kapsamaz.

Size nasıl yardımcı olabiliriz?

Haklar Beyannamesi geri bildirimde ve şikâyetle bulunma haklarınızı korur. 2024 Yaşlı Bakımı Yasası ile yürürlüğe giren Haklar Beyannamesi, yaşlı bakım hizmetlerinden yararlanırken sahip olduğunuz hakları genel hatlarıyla açıklar.

Bakımınızla ilgili endişeleriniz varsa, bu endişelerinizi gidermek için servisinizden sizinle birlikte çalışmasını isteyebilirsiniz.

Servisinizde geri bildirim ve şikâyetlere yanıt verme prosedürü olmak zorundadır. Endişelerinizi gidermek için neler yaptıklarını size söylemeliler. Şikâyetle bulduğunuz için size farklı davranamazlar.

Ücretsiz şikâyet hizmetimiz bulunmaktadır. Sağlayıcınızın, endişelerinize verdiği yanıtı memnun kalmadıysanız bizimle konuşabilirsiniz. Bize hizmetinizle veya haklarınızla ilgili sorular sorabilirsiniz.

Size aşağıdaki şekillerde yardımcı oluruz:

- Sizi dinleriz
- Size doğru bilgiler veririz
- Endişelerinizi gidermek için sizinle ve servisinizle birlikte çalışırız.

Bir aile ferdinize, arkadaşınıza veya savunucuya, sizin adınıza bizimle iletişime geçmesi için izin verebilirsiniz. Dilerseniz sohbetlerimizi gizli ve isim kullanmadan gerçekleştirebiliriz.

Bize telefonla, çevrim içi formla, e-postayla veya postayla ulaşabilirsiniz.

Başka nereden yardım alabilirsiniz?

Bağımsız bir yaşlı bakım savunucusundan size yardımcı olmasını isteyebilirsiniz. Savunucu:

- Haklarınızı anlamana yardımcı olabilir
- Yaşlı bakım sorunlarıyla ilgili servisinizle konuşmanıza yardımcı olabilir
- Şikâyetinizi bize iletebilir
- Yaşlı bakım sorunlarınızı çözebilir.

Yaşlı Kişiler için Savunuculuk Ağı internet sitesini ziyaret ederek veya **1800 700 600** numaralı hattı arayarak ücretsiz ve gizli yardım alabilirsiniz.



Haklar Beyannamesi
agedcarequality.gov.au/older-people/your-rights



Yaşlı Bakımı Kalite ve Güvenlik Kurumu
agedcarequality.gov.au/contact-us



Yaşlı Bakımında Davranış Kuralları
agedcarequality.gov.au/older-people/your-rights/aged-care-code-conduct



Yaşlı Bakımında Kalite Standartları
agedcarequality.gov.au/older-australians/your-rights/aged-care-quality-standards



Yaşlı Kişiler için Savunuculuk Ağı internet sitesi
opan.org.au

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

