Australian Government
Aged Care Quality and Safety Commission

Engage
*Empower*
**Safeguard**

# X'għandek tistenna meta tqajjem xi tħassib magħna

**Ir-rwol tagħna fl-Aged Care Quality and Safety Commission (Il-Kummissjoni tal-Kwalità u tas-Sigurtà tal-Kura tal-Anzjani) hu li nipproteġu d-drittijiet, il-benesseri u l-interessi tal-persuni akbar fl-età li jużaw servizzi tal-kura tal-anzjani ffinanzjati mill-Gvern Awstraljan. Jekk int għandek xi tħassib dwar il-kura tal-anzjani, hu importanti li int titkellem. Dan hu d-dritt tiegħek.**

Persuni akbar fl-età issa għandhom drittijiet u protezzjonijiet aktar b'saħħithom wara l-bidliet riċenti fil-liġijiet tal-kura tal-anzjani fl-Awstralja. Dawn it-tibdiliet jinkludu Stejtment tad-Drittijiet għall-persuni akbar fl-età li qed jirċievu servizzi tal-kura tal-anzjani. Dawn jinkludu d-dritt li jieħdu d-deċizjonijiet tagħhom stess, biex ikunu rrispettati u jħossuhom siguri.

Persuni akbar fl-età għandhom ukoll id-dritt li jikkomunikaw il-bżonnijiet u l-preferenzi tagħhom, biex il-kultura u l-identità tagħhom ikunu rrispettati, u jżommu kuntatt mal-komunità tagħhom.

## Kif tqajjem tħassib

Il-provvedituri tal-kura tal-anzjani għandhom bżonn ikunu żguri li s-servizzi tagħhom ikunu jgħoddu għall-bżonnijiet ta' persuni akbar fl-età.

Jekk għandek xi tħassib dwar provveditur, ħaddiem jew persuna risponsabbli tal-kura tal-anzjani, int tista' titkellem mal-provveditur jew magħna. 'Persuna responsabbli' hi persuna li hi responsabli għal jew għandha influwenza sinifikanti fuq is-servizzi li jitwasslu mill-provveditur.

Int tista' tqajjem it-tħassib tiegħek magħna billi tagħti kummenti jew tagħmel ilment. Meta tagħti l-kummenti dan hu mod kif tgħidilna dwar it-tħassib tiegħek mingħajr ma tkun involut mal-proċess tar-riżoluzzjoni (kif aħna nimmaniġġjawh).

Jekk trid tkun involut dwar kif nimmaniġġjaw it-tħassib tiegħek, l-aħjar soluzzjoni hi li tagħmel ilment.

## Kif nistgħu ngħinu

Meta tikkuntattjana għall-ewwel darba biex tqajjem tħassib, aħna ser:

- ngħarrfuk li rċevejna l-ilment tiegħek fi żmien tliet ijiem ta' xogħol.
- nisimgħu t-tħassib tiegħek
- nitolbuk tagħtina tagħrif u nassessjaw kwalunkwe riskji

- niddiskutu xi trid li jiġri
- nispjegaw x'nagħmlu u kif nistgħu ngħinu
- nieħdu azzjoni immedjata jekk il-persuna akbar fl-età tinsab f'riskju serju ta' deni.

Skont x'inhu t-tħassib tiegħek, aħna nistgħu ngħinuk billi:

- nispjegaw id-drittijiet tiegħek
- naraw x'tixtieq li l-provveditur jagħmel differenti
- niżguraw li l-provveditur qed jissodisfa l-obbligi tagħhom
- ngħinuk u lill-provveditur tiegħek tiftehmu dwar kif jistgħu isolvu l-problema, terġgħu tistabilixxu r-relazzjoni tagħkom u naraw li l-kwistjoni ma terġax tinqala'
- inqabbduk ma' servizz bla ħlas tal-avukatura (ta' persuna li titkellem għalik) biex huma jkunu jistgħu jgħinuk
- niżguraw fejn tista' tieħu t-tħassib tiegħek jekk aħna m'aħniex il-persuni adattati biex ngħinuk.

## M'inti ser tidħol fl-ebda nkwiet jekk titkellem

Is-sigurtà u l-benesseri ta' persuna akbar fl-età hi importanti u protetta mill-iStejtment tad-Drittijiet. Meta titkellem dan jista' jtejjeb il-kwalità tal-kura għal kulħadd.

Provveditur, ħaddiem jew persuna responsabbli ma jistgħux jikkastigawk jew jittrattawk b'mod differenti talli qajjimt tħassib.

Meta int tqajjem tħassib magħna, int:

- tista' tagħżel li ma taqsamx magħna l-identità tiegħek (isem, tagħrif personali u dettalji tal-kuntatt) magħna
- tista' tagħżel li ma taqsamx l-identità ta' kwalunkwe persuna involut fl-ilment mal-provveditur
- tista' tkun involut dwar kif nimmaniġġjaw it-tħassib tiegħek, inkluż li tirċievi aġġornamenti regolari, jekk int tagħtina d-dettalji tal-kuntatt tiegħek
- ser ikollok ċerti drittijiet u protezzjonijiet, jekk tagħtina tagħrif li juri li l-provveditur, il-ħaddiem jew il-persuna responsabbli għandha mnejn ma tkunx qed tissodisfa l-obbligi tagħhom skont il-liġi tal-kura tal-anzjani. Dawn jissejħu whistleblower protections (protezzjonijiet tal-informatur intern).

Jekk int imħasseb, l-istaff tat-tim ta' kuntatt mal-klijenti tagħna li lesti jgħinuk jinsabu hawn biex jgħinuk.

## Tħassib li nistgħu ngħinuk bih

Il-provvedituri tal-kura tal-anzjani iridu jissodisfaw ċerti r-responsabbilitajiet biex jirċievu l-fondi tal-gvern. Jekk int inkwetat għax taħseb li l-provveditur tiegħek għandu mnejn mhux qed jissodisfa r-responsabilitajiet tiegħu, aħna nistgħu ngħinu.

Aħna nistgħu ngħinu fil-każ ta' tħassib dwar il-kura li int jew persuna akbar fl-età qed tirċievi, bħal ngħidu aħna:

- provveditur, ħaddiem jew persuna responsabbli li mhux qed jissodisfaw l-obbligi tagħhom skont l-Att tal-Kura tal-Anzjani
- provveditur li mhux qed jagħmel l-affarijiet skont l-i Stejtment tad-Drittijiet
- kura personali, bħal servizzi li jistgħu jgħinuk tieħu shower (doċċa), tieħu l-mediċini, tiekol jew li tiċċaqlaq minn post għall-ieħor
- komunikazzjoni, pereżempju kif il-provveditur, ħaddiem jew persuna responsabbli jaqsmu tagħrif miegħek u jirrispondu għall-mistoqsijiet jew it-tħassib tiegħek
- l-ambjent fejn tgħix, pereżempju is-sigurtà u l-indafa
- xi miżati u ħlasijiet

April 2026