



Ano ang inaasahang mangyari kung nagpahayag ka ng isang pag-aalala sa amin



Ang aming ginagampanang papel sa Aged Care Quality and Safety Commission ay upang protektahan ang mga karapatan, kagalingan at mga kinawiwilihan ng mga matatandang tao na gumagamit ng mga serbisyo sa pangangalaga ng matatanda na pinondohan ng Pamahalaang Australya. Kung may pag-aalala ka tungkol sa pangangalaga ng matatanda, mahalagang magsalita ka. Karapatan mo ito.

Ang mga taong matatanda ngayon ay mayroong mas malakas na mga karapatan at proteksyon kasunod ng kamakailan lang na mga pagbabago sa mga batas ng pangangalaga sa matatanda sa Australya. Kabilang sa mga pagbabagong ito ang Pahayag ng Mga Karapatan ([Statement of Rights](#)) para sa mga taong matatanda na tumatanggap ng mga serbisyo ng pangangalaga sa matatanda. Kabilang dito ang karapatang gumawa ng iyong sariling mga desisyon, iginagalang at makadama ng kaligtasan.

Ang mga matatandang tao ay may karapatan ding ipagbigay-alam ang kanilang mga pangangailangan at kagustuhan, igalang ang kanilang kultura at pagkikilanlan at panatilihin silang konektado sa kanilang komunidad.

Paano ireklamo ang isang pag-aalala

Ang tagapagbigay ng serbisyo sa pangangalaga ng matatanda ay kailangang tiyakin na ang kanilang mga serbisyo ay nababagay sa mga pangangailangan ng mga taong matatanda.

Kung mayroon kang pag-aalala tungkol sa isang tagapagbigay ng serbisyo sa pangangalaga ng matatanda, isang manggagawa o taong mananagot, maaaring makipag-usap ka muna sa tagapagbigay ng serbisyo o sa amin. Ang taong mananagot (responsible person) ay isang taong may pananagutan sa o may malaking impluwensya tungkol sa mga serbisyong inihahatid ng isang tagapagbigay ng serbisyo.

Maaari kang magsalang ng iyong pag-aalala sa amin ([raise your concern with us](#)) sa pamamagitan ng pagbibigay puna o pagsasalang ng reklamo. Ang pagbibigay ng puna ay isang paraan para sabihin sa amin ang tungkol sa iyong pag-aalala na hindi ka magiging kasangkot sa proseso ng pagreresolba (kung paano namin ito pinapangasiwaan).

Kung nais mong maging kasangkot sa kung paano namin pinapangasiwaan ang iyong pag-aalala, pinakamagaling na magsalang ka ng reklamo.

Paano kami makakatulong

Sa unang pagkikipag-ugnayan mo sa amin para magpahayag ng pag-aalala, kami ay:

- ipapaalam sa iyo na natanggap namin ang iyong reklamo sa loob ng 3 may opisining araw
- makikinig sa iyong mga pag-aalala
- hihingin sa iyo ang impormasyon at tatasahin ang anumang mga peligro

- magtatalakay sa kung ano ang gusto mong mangyayari
- mapapaliwanag kung ano ang aming gawain at kung paano makakatulong
- gagawa agad ng pag-aksyon kung ang isang taong matanda ay nahaharap sa seryosong kapahamakan.

Depende na kung ano ang iyong pag-aalala, makakatulong kami sa pamamagitan ng:

- pagpapaliwanag ng iyong mga karapatan
- pag-uusapan kung ano ang nais mong kakaibang dapat gawin ng tagapagbigay ng serbisyo
- pagtitiyak na natutugunan ng tagapagbigay ng serbisyo ang kanilang mga obligasyon
- tulungan ka at ang tagapagbigay ng serbisyo na magkasundo tungkol sa kung paano nila aayusin ang problema, ipanumbalik ang dating relasyon at mapigilang mangyari ulit ito
- ikukunsulta ka sa libreng serbisyo ng pagtataguyod para matulungan ka nila
- pagtitiyak na alam mo kung saan dadalhin ang iyong pag-aalala kung hindi kami ang wastong tao na makakatulong

Ligtas naman kung magsasalita ka

Ang kaligtasan at kapakanan ng mga taong matatanda ay mahalaga at protektado ng [Statement of Rights](#). Ang pagsasalita ay nakapagpapahusay sa kalidad ng pangangalaga para sa lahat.

Ang tagapagbigay ng serbisyo, isang manggagawa o taong mananagot ay hindi makakapagparusa sa iyo o magtrato ng kakaiba sa iyo kung ikaw man ay nagpahayag ng pag-aalala.

Kapag nagsalang ka ng isang pag-aalala sa amin, ikaw ay:

- makakapili na huwag ibahagi ang iyong pagkikilanlan (pangalan, personal na impormasyon at mga detalye sa pagkontak) sa amin
- makakapili na huwag ibahagi ang pagkikilanlan ng sinumang kasangkot sa reklamo laban sa tagapagbigay ng serbisyo

- maaaring maging kasali sa kung paano namin pinapangasiwaan ang iyong pag-aalala, pati na ang pagtanggap mo ng regular na mga balita, kung ibibigay mo sa amin ang iyong mga detalye sa pagkontak.
- magkakaroon ng ilang mga partikular na mga karapatan at proteksyon kung magbibigay ka sa amin ng impormasyon na nagpapakita na ang tagapagbigay ng serbisyo, isang manggagawa o taong mananagot ay hindi nakakatugon sa kanilang mga obligasyon alinsunod sa batas ng pangagalaga ng matatanda. Ang mga ito ay tinatawag na [whistleblower protections](#).

Kung nag-aalala ka, narito ang aming pangkat na mapagkaibigang kawani na tutulong sa iyo.

Mga pag-aalala na maaari naming matulungan

Ang mga tagapagbigay ng serbisyong pangangalaga sa matatanda ay may mga tungkulin na dapat nilang matugunan upang matanggap ang pagpopondo ng gobyerno. Kung nababahala ka na hindi natutugunan ng iyong tagapagbigay ng serbisyo ang kanilang mga tungkulin, kami ay makakatulong.

Makakatulong kami sa iyong mga pag-aalala tungkol sa pangangalaga na tinatanggap mo o ng ibang matandang tao, katulad ng:

- ang tagapagbigay ng serbisyo, isang manggagawa o taong mananagot na hindi nakakatugon sa kanilang obligasyon ([meeting their obligations](#)) alinsunod sa Aged Care Act
- ang isang tagapagbigay ng serbisyo na kumikilos nang hindi alinsunod sa [Statement of Rights](#)
- ang personal na pangangalaga, katulad ng mga serbisyong tumutulong sa iyong paliligo, pag-inom ng gamot, pagkain o pagkilos-kilos
- komunikasyon, halimbawa kung paano ang ginagawa ng tagapagbigay ng serbisyo, isang manggagawa, o taong mananagot sa pagbabahagi ng impormasyon sa iyo at sa mga pagsagot sa iyong mga katanungan o pag-aalala
- ang iyong kalagayan sa pamumuhay, halimbawa ang kaligtasan mo, seguridad at paglilinis
- ang ilang mga singilin at bayarin.

Abril 2026

 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-to-expect-when-you-raise-a-concern

