



Endişelerinizi bizimle paylaştığınızda neler yaparız



Yaşlı Bakımı Kalite ve Güvenlik Kurumu olarak görevimiz, Avustralya devletinin kaynak sağladığı yaşlı bakım hizmetlerini kullanan yaşlıların haklarını, esenliklerini ve menfaatlerini korumaktır. Yaşlı bakımıyla ilgili endişeleriniz varsa bunları dile getirmeniz önemlidir. Bu sizin hakkınızdır.

Avustralya'da yaşlı bakım kanunlarında yapılan en son değişikliklerle, yaşlı kişiler artık daha güçlü haklardan ve korumalardan yararlanabilir. Bu değişiklikler arasında yaşlı bakım hizmeti alan yaşlılar için hazırlanan [Haklar Beyannamesi](#) yer alır. Bu haklar, kendi kararlarınızı verme hakkı, saygı görme ve güvende hissetme hakkını içerir.

Yaşlı kişiler ihtiyaç ve tercihlerini iletme, kültürlerine ve kimliklerine saygı gösterilmesi ve toplumla bağlarını koruma hakkına da sahiptir.

Endişelerinizi nasıl paylaşılabiliyorsunuz

Yaşlı bakım sağlayıcıları, hizmetlerinin yaşlı kişilerin ihtiyaçlarına uymalarını sağlamak zorundadır.

Yaşlı bakım sağlayıcısı, çalışanı veya sorumlu kişi hakkında endişeniz varsa ilgili sağlayıcıyla veya bizimle konuşabilirsiniz. "Sorumlu kişi", sağlayıcının sunduğu hizmetlerden sorumlu olan veya bu hizmetlerin üzerinde ciddi etkisi olan kişidir.

Bize geri bildirimde veya şikâyetle bulunarak [endişelerinizi paylaşabilirsiniz](#). Geri bildirimde bulunmak, çözüm sürecine dâhil olmadan endişelerinizi bize iletmenin bir yoludur.

Endişelerinizle ilgilenme sürecimize dâhil olmak istiyorsanız, şikâyetle bulunmayı tercih edebilirsiniz.

Size nasıl yardımcı olabiliriz

Endişelerinizi paylaşmak için bizimle ilk iletişim kurduğunuzda:

- Şikâyetinizi aldığımızı size 3 iş günü içerisinde bildiririz
- Endişelerinizi dinleriz
- Sizden bilgi ister, varsa riskleri değerlendiririz

- Neler yapılmasını istediğinizi sizinle konuşuruz
- Ne yaptığımızı ve nasıl yardımcı olabileceğimizi açıklarız
- Yaşlı kişi ciddi zarar görme riskiyle karşı karşıyaysa derhal harekete geçeriz.

Endişenizin konusuna bağlı olarak aşağıdaki şekillerde yardımcı olabiliriz:

- Haklarınızı açıklarız
- Sağlayıcınızın neleri farklı yapmasını istediğinizi öğreniriz
- Sağlayıcının yükümlülüklerini yerine getirdiğine emin oluruz
- Sağlayıcınızla sorunu nasıl çözeceği, ilişkiyi nasıl düzeltereceği ve bu sorunun tekrarlanmasını nasıl önleyeceği konusunda anlaşmaya varmanıza yardımcı oluruz
- Size yardımcı olabilecek ücretsiz savunuculuk hizmetleriyle bağlantıya geçmenizi sağlarız
- Size yardımcı olmak için doğru merci olmadığımız durumlarda şikâyetinizi nereye iletebileceğinizi öğrenmenizi sağlarız.

Endişelerinizi dile getirmek güvenliğinizi tehlikeye atmaz

Yaşlı kişilerin güvenliği ve esenliği önemlidir ve [Haklar Beyannamesiyle](#) korunur. Endişelerinizi dile getirmeniz, bakım kalitesini herkes için iyileştirebilir.

Sağlayıcı, çalışan veya sorumlu kişi endişenizi paylaştığınız için sizi cezalandıramaz ve size farklı davranamaz.

Endişelerinizi bizimle paylaştığınızda:

- Kimlik bilgilerinizi (isminizi, kişisel bilgilerinizi ve iletişim bilgilerinizi) bize söylememeyi tercih edebilirsiniz
- Sağlayıcı hakkındaki şikâyeteye dâhil olan

kişilerin adını vermeyebilirsiniz

- Dilerseniz çözüm sürecine dâhil olabilir, iletişim bilgilerinizi vermeyi tercih ederseniz gelişmelerden düzenli olarak haberdar edilirsiniz.
- Bize bir sağlayıcı, çalışan veya sorumlu kişinin yaşlı bakım yasaları kapsamındaki yükümlülüklerini yerine getirmediğini gösteren bilgi vererseniz, bazı haklara ve korumalara sahip olursunuz. Bunlara [ifşa ve ihbar hakları](#) denir.

Herhangi bir konuda kaygılarınız varsa, yardım sever müşteri ilişkileri ekibimiz size yardım etmeye hazırdır.

Yardımcı olabileceğimiz konular

Yaşlı bakımı sağlayıcıları, devletten kaynak alabilmek için bazı sorumlulukları yerine getirmelidir. Sağlayıcınızın bu sorumluluklarını yerine getirmediğine dair endişeleriniz varsa size yardımcı olabiliriz.

Sizin veya yaşlı kişilerin aldığı bakımla ilgili aşağıdaki konulardaki endişelerinize yardımcı olabiliriz:

- Sağlayıcının, çalışanın veya sorumlu kişinin Yaşlı Bakım yasası kapsamındaki [yükümlülüklerini yerine getirmemesi](#)
- Sağlayıcının [Haklar Beyannamesine](#) uygun davranmaması
- Duş almanıza, ilaçlarınızı içmenize, yemek yemenize veya hareket etmenize yardımcı olan hizmetler gibi kişisel bakım konuları
- İletişim; örnek olarak sağlayıcının, çalışanın veya sorumlu kişinin sizinle nasıl bilgi paylaştığı ve sorularınıza/endişelerinize nasıl yanıt verdiği
- Yaşam ortamınız, örnek olarak güvenliğinizi, emniyetiniz ve temizlik konuları
- Bazı ücretler ve harçlar.

Nisan 2026

