"Hemmappoġġieħor disponibbli?"

Is-servizz ta' avukat jista' jkun kapaċi jgħinek. Avukat jista':

- jagħtik informazzjoni dwar id-drittijiet u r-responsabbiltajiet tiegħek
- jgħinek tressaq it-tħassib tiegħek lilna jew lill-fornitur tas-servizz
- jappoġġak waqt kull stadju tal-proċess tal-ilmenti.

Is-servizz ta' avukat huwa bla ħlas, indipendenti u kunfidenzjali. Avukat dejjem jitlob il-permess tiegħek qabel jieħu azzjoni.

Tista' ċċempel lin-National Aged Care Advocacy Line fuq **1800 700 600**.

Bil-permess tiegħek, nistgħu nċemplu lil aġenzija tal- avukati f'ismek biex nispjegawlu t-tħassib tiegħek u nitolbuha tikkuntattjak.

Iktar informazzjoni

Jekk int persuna b'diffikultà fis-smigħ jew fit-taħdit, ċempel: **1800 555 677** (National Relay Service) u staqsi għan-numru **1800 951 822**.

Jekk teħtieġ servizz ta' interpretu, ċempel **131 450** (Servizz ta 'Traduzzjoni u Interpretazzjoni) u staqsi għan-numru **1800 951 822**.

Aktar informazzjoni dwar il-kura tal-anzjani

Is-sit tal-web My Aged Care u ċ-ċentru nazzjonali ta' kuntatt ġew stabbiliti mill-Gvern Awstraljan biex jiggwidawk fis-sistema tal-kura tal-anzjani. Dawn jistgħu jagħtu informazzjoni dwar il-kura tal-anzjani lilek, lill-membri tal-familja, lil ħbieb tiegħek jew lil xi persuna li int tieħu ħsieb.

My Aged Care
T: 1800 200 422
S: myagedcare.gov.au

Telefon
1800 951 822

Sit Web
agedcarequality.gov.au

Indirizz
Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, fil-Belt Kapitali Tiegħek

Maltese

Australian Government
Aged Care Quality and Safety Commission

Engage
Empower
Safeguard

Għandek xi tħassib?

Informazzjoni għall-konsumaturi tas-servizzi tal-kura tas-saħħa, għall-familji tagħhom, għall-persuni li jieħdu ħsiebhom u għar-rappreżentanti dwar il-Kummissjoni għall-Kwalità u s-Sikurezza tal-Kura tal-Anzjani

1800 951 822
agedcarequality.gov.au

“Kif tista' tgħinni l-Kummissjoni għall-Kwalità u s-Sikurezza tal-Kura tal-Anzjani?”

Nistgħu ngħinuk fit-tħassib tiegħek dwar il-kwalità tal-kura jew tas-servizzi li tkun qed tingħata minn fornituri tal-kura tal-anzjani ffinanzjati mill-Gvern Awstraljan. Tista' wkoll tagħtina feedback dwar il-kura tiegħek biex tgħinna nivverifikaw is-servizz mal-istandards tal-kwalità.

Tista' tressaq it-tħassib tiegħek jew tagħti feedback dwar is-servizzi li tingħata f'dar tal-kura tal-anzjani jew fid-dar tiegħek, fosthom:

- Kura residenzjali jew kura ta' riljiev residenzjali
- Pakketti tal-Kura fid-Dar
- Programm ta' Appoġġ fid-Dar tal-Commonwealth
- Kura flessibbli, fosthom Transition Care, National Aboriginal u Torres Strait Islander Flexible Aged Care Program.

It-tħassib jew il-feedback tiegħek jista' jkun relatat ma' kull kura jew servizz mogħti lilek mis-servizz, fosthom il-kura personali jew klinika, l-għażla ta' attivitajiet, id-diskriminazzjoni, il-catering, il-komunikazzjoni jew l-ambjent fiżiku.

“Min jista' jressaq ilment?”

Kulħadd jista' jressaq ilment. Qabelxejn inħeġġuk tressaq it-tħassib tiegħek mal-fornitur tas-servizz.

Dan jinkludi persuni anzjani li jingħataw il-kura, partners, il-familja, ir-rappreżentanti, il-ħbieb, l-avukati, il-persunal u l-voluntieri.

Jekk tressaq ilment dwar il-kura mogħtija lil xi persuna anzjana oħra, għandek tkun fiż-żgur li l-persuna (jew ir-rappreżentant tagħha) tkun taf bih.

Jekk ma tkunx tista' ssolvi l-ilment tiegħek mal-fornitur tas-servizz, tista' tikkuntattja lill-Kummissjoni għall-Kwalità u s-Sikurezza tal-Kura tal-Anzjani fuq **1800 951 822**. Is-servizz tal-ilmenti tagħna huwa bla ħlas.

Aħna neżaminaw l-ilment irrispettivament mill-isfond kulturali, mid-diżabbiltà, mis-sess, mill-identità sesswali jew tal-ġeneru, mill-orjentazzjoni sesswali jew minn kull status ieħor tal-persuna.

“X'jiġri meta nikkuntattja lill-Kummissjoni għall-Kwalità u s-Sikurezza tal-Kura tal-Anzjani?”

Aħna nispjegawlek il-proċess, l-għażliet ta' riżoluzzjoni disponibbli u x'jista' jinkiseb.

Għandna l-għan li nittrattaw it-tħassib tiegħek fl-aħjar interess tal-persuna anzjana li tkun qed tingħata l-kura.

Meta tikkuntattjana jekk jogħġbok agħtina l-informazzjoni kollha li tista'. B'hekk tgħinna nifhmu t-tħassib u l-aspettattivi tiegħek.

Aħna mbagħad nagħżlu l-għażla li aktarx tagħtik l-aħjar riżultat, dejjem skont in-natura tat-tħassib tiegħek u r-riskji għall-persuna li tkun qed tingħata l-kura.

F'xi każi, nitolbu lill-fornitur tas-servizz biex jittratta t-tħassib tiegħek. Nistgħu nużaw ukoll soluzzjonijiet oħra, fosthom il-konċiljazzjoni, il-medjazzjoni jew l-investigazzjoni.

“Jenħtieġ nagħti ismi?”

Le. Tista' tressaq l-ilment tiegħek b'mod anonimu jew kunfidenzjali.

Madankollu dan jista' jillimita dak li nistgħu nagħmlu biex ngħinuk. Għalhekk aħjar tressaq it-tħassib tiegħek b'mod miftuħ.

Meta ċċempel nistgħu nispjegawlek id-differenzi bejn ilmenti li jsiru b'mod miftuħ, anonimu u kunfidenzjali. Tista' ssib ukoll informazzjoni dwar dan fis-sit web tagħna fuq **agedcarequality.gov.au**