

Fa'amatalaga mo le faia o se fa'aseā (Information about making a complaint)

O ē uma o lo'o fa'aogaina auaunaga, tagata o lo'o faia tausiga, tagata tausī, aufaigaluega ma isi e iai le fiafia i ia mataupu, e fautuaina le fa'ailoa i le ALARA o latou manatu e uiga i auaunaga ma le lagolago a le ALARA. E talia so'o se manatu fa'aalia, fa'aseā ma nisi fa'amatalaga.

Aiseā e tu'u atu ai manatu fa'aalia?

E fa'alagolago le ALARA i manatu fa'aalia e uiga i auaunaga o lo'o tu'uina atu.

O nei fa'amatalaga e fesoasoani i le ALARA e:

- Saili mafuaaga e talisapaia ma fiafia i ai tagata i le auaunaga.
- Saili vaega o le auaunaga e le o fa'amalieina ai tagata.
- Fa'aleleia a matou auaunaga ina ia fa'amalieina ai mana'oga o tagata tausī, tagata olo'o faia tausiga ma isi e iai le fiafia i lea mataupu.
- Ia fa'amautinoa o lo'o fa'aauau le atia'e, tu'uina atu ma fa'atumaui le lelei o auaunaga.

Faia o se fa'aseā

Afai e iai sau mataupu laitiiti e mafai ona fo'ia vave ma taulimaina i le tulaga fa'alotoifale e lau Faatonu (Coordinator/Facilitator) po'o le Pule (Line Manager), e fautuaina oe e fa'ailoa lea mataupu i le pulega.

O le a latou su'esu'e ma tu'uina atu fa'amatalaga e uiga i lau mataupu faapea ma le auala na fa'atautaiina ai le iloiloga. O le a ta'ua lea o le Fa'aseā La'asaga Muamua (Stage One Complaint).

Afai e te fa'ailoa atu se mataupu i se Aufaigaluega Lagolago, e tataua ona latou fa'ailoa lau mataupu i le latou Faatonu po'o le Pule ina ia mafai ona fo'ia le mataupu.



Afai ete lē o fa'amalieina i le auala o lo'o taulimaina ai lau mataupu i le tulaga fa'alotoifale, pe afai fo'i o se fa'afitauli e sili atu ona ogaoga, e fautuaina lou fa'aaoga o la matou auala aloa'ia mo le tu'uina atu o le fa'asea:

- Fa'atumuina o le Pepa mo Fa'asea
- Vala'au le Pule o le vaega o lo'o a'afia i le mataupu i le telefoni numerā (07) 3817 0600
- Imeli alara@alaraqld.org.au po o le
- Fa'atumuina o le Pepa mo Manatu Fa'aalia i luga o le matou upega tafa'ilagi www.alaraqld.org.au.

O le a fa'atautaia lau mataupu e se sui talafeagai ma ua tofia ele Ofisa mo Mataupu tau Fa'asea, e fa'atino le su'esu'eina ma ia fo'ia le mataupu. O le a ta'ua lea o le Fa'asea La'asaga Lua (Stage Two Complaint).

O nisi fa'asea ogaoga e aofia ai tu'uaiga o le faatamala, faiga fa'atautala, sauāga fa'aletino, feusuaiga, upu masoā po o ni faiga faasoli tulafono, o le a fa'aaogaina auala aloa'ia mo le tu'uina atu o le fa'asea: (La'asaga Lua).

E mafai ona tu'uina atu se fesoasoani i le fa'atumuina o pepa pe a mana'omia.

E tatau ona fa'ailoa atu ia te oe le taulimaina o lau fa'asea e ala atu ise talanoaga po o se tusi aloaia i totonu ole lua aso faigaluega, ma o le tele o mataupu e fo'ia i totonu o le lua vaiaso (10 aso faigaluega).

E ono umi se taimi e fa'atino ai su'esu'ega ma le sailia o se fofō, pe afai e lavelave le mataupu e mana'omia ai le iloiloga loloto, pe toatele fo'i ē olo'o a'afia e aofia ai ma ni fa'alapotopotoga.

O le tulaga lea, e ao ina tu'uina atu e lē o lo'o su'esu'eina lau mataupu ni fa'amatalaga fa'aaauu e uiga i le fa'agasologa o le galuega su'esu'e fa'apea se taimi olo'o fa'amoemoe e ono fo'ia ai le mataupu.

O mataupu e lē mafai ona fo'ia i lenei la'asaga, po'o mataupu e a'afia ai se Pule, ole a tu'uina atu i le Ofisa Sili o Pulega (La'asaga Tolu). Afai e lē fa'amalieina oe i le i'uga o lau fa'asea i lenei la'asaga, pe afai fo'i e a'afia ai le Ofisa Sili o Pulega, po'o se Sui o le Komiti Fa'afoe, e mafai ona tu'uina atu le mataupu i le Komiti Fa'afoe (La'asaga Fa).

So'o se soli tulafono o le a tu'uina atu i pulega talafeagai.

O gaioiga faasoli tulafono o le a tu'uina atu i pulega talafeagai mo le faia o se su'esu'ega. E iai tu'utu'uga fa'atulafonoina a le ALARA e tu'uina atu ai fa'amatalaga o mea na tutupu e aofia ai fa'asea i pulega talafeagai, fa'apea le fa'alapotopotoga o lo'o fa'atupeina ana auaunaga.

O Lau Aia Tatau:

- So'o se taimi e te tu'uina mai ai se fa'asea, e mafai ona iai mo oe se sui fautua lagolago, o se fa'amatala upu, po'o se isi o lo'o lagolagoina oe, e auai i so'o se fonotaga, talanoaga, po'o feutana'iga.
- O mataupu uma faapea ni fa'asea o le a taulimaina fa'alilolilo, ma o le a malu puipuia fa'amatalaga patino i lē e ona le fa'asea.
- E leai se tupe totogi mo le faia o se fa'asea.
- Pe a tusa ai ma le filifiliga a lē o lo'o tu'uina mai se fa'asea, e mafai ona fa'alilolilo lona suafa e aunoa ma se faailoa.
- O le aia tatau a tagata uma o lo'o fa'aaogaina auaunaga, tagata tausī po'o soo se tasi e fia fa'aali ni atugaluga, le tu'uina mai o se fa'asea ma ia vave le soalaupule e aunoa ma le fefe i se fa'asalaga po'o se tauimasui.
- O le a auai lē na fa'asea i faiga o fa'ai'uga fa'atatau i le fo'ia ai o lana mataupu.
- O le a logoina lē na fa'asea i le i'uga o lana mataupu ma le auala o le a fo'ia ai.
- E iai le aiā tatau a lē na fa'asea e talosaga ai mo se toe iloiloga po'o se apili, pe afai e lē fa'amalieina o ia i le auala na taulimaina ai lana mataupu po'o le fofō ua fuafuaina.
- O le aia tatau a lē na fa'asea le tu'uina atu o la latou tagi i pulega talafeagai fafo atu i soo se taimi a'o fa'agasolo iloiloga o la'asaga o fa'asea, po o ua le fa'amalieina i le fofō ua fautuaina. O lo'o fa'apipi'i i lenei pepa o fa'amatalaga se lisi o fa'alapotopotoga fafo atu.

O a Matou Tiute:

Mo fa'asea e tu'uina mai ia i matou, o le a matou:

- Fa'aaloalo ma fa'amalumalu i tagata uma o lo'o tu'uina mai fa'asea
- Taumafai e fo'ia le fa'afitauli i se taunu'uga sili ona lelei mo itu uma o lo'o a'afia

- Fa'ailoa atu le gasologa ma le iloiloga o lau fa'aseā
- Teu fa'alilolilo fa'amaumauga e uiga i lau fa'aseā faapea le fofō ua malilie i ai
- Tu'uina atu le lagolago mo fa'aliliu upu, fautua lagolago po'o isi auaunaga lagolago pe a talafeagai ai
- Tu'uina atu fa'amatalaga e aofia ai soli tulafono po'o mataupu matuiā i pulega talafeagai po'o fa'alapotopotoga na faatupeina auaunaga
- Ia mautinoa o lo'o fa'aaogā fa'aseā ma manatu fa'aalia e fa'aleleia atili ai auaunaga ma faatinoga o galuega.

Sailia o se Fautua Lagolago

O le aia tatau a tagata uma le auai o se fautua lagolago pe afai e mana'omia. O le fautua lagolago o se tasi lea e fai ma sui e faailo ou mana'oga i isi fa'alapotopotoga (fa'ata'ita'iga, o le ALARA) e ala i le si'itia, puipuaia, po'o le lagolagoina o lou soifua laulelei ma le amiotonu.

O lo'o i lalo se lisi o fa'alapotopotoga mo fautua lagolago ma e ofoina atu le latou auaunaga mo tagata ta'ito'atasi.

O le Nofoga mo Galuega Lagolago ma Fauautua (The Advocacy and Support Centre, TASC)

O lenei polokalame e fautua le lagolagoina ole amiotonu ma le tulaga tutusa mo tagata e iai Aafiaga Tumau o le Soifua ma/po'o le mafauau.

Telefoni: 1300 008 272

07 3812 7000

Imeli: reception@tascinc.org.au

Upega Tafa'ilagi:

www.tascnational.org.au

Fa'alapotopotoga mo le lagolagoina o Tagata Matutua ma Tagata e iai Aafiaga Tumau o le Soifua i Ausetalia (Aged and Disability Advocates Australia, ADA Australia)

O lenei auaunaga e lagolagoina aia tatau a tagata matutua o lo'o tausia faapea tagata e iai Aafiaga Tumau o le Soifua, e pei o le auaunaga a le ALARA QLD Limited.

Telefoni: 1800 818 338

Laina Telefoni Fesoasoani mo Tagata Matutua e leai se totogi
(Aged Care Advocacy Line):
1800 700 600

IRASI

(sa ta'ua muamua o le Ipswich Regional Advocacy Service)

O se auaunaga lagolago e fa'atatau i mataupu tau nofo mautotogi ma le soifua maloloina o le mafauau mo tagata e faigofie ona afaina mai le itulagi o Ipswich West Moreton.

Telefoni: 07 3816 0235

Imeli: info@irasi.com.au

Fa'alapotopotoga o Tagata Tausi mo Kuiniselani (Carers Qld)

E tu'uina atu e le Carers Queensland fa'amatalaga ma auaunaga i ē o lo'o tausia tagata, ina ia lagolagoina la latou matafaioi o le tausiana o isi.

Telefoni: 1800 242 636

Fono a Tagata Nuū Eeseē o Kuiniselani (Ethnic Communities Council of Queensland, ECCQ)

O lenei feso'ota'iga e fesoasoani i le lagolagoina o tagata e lē mafai ona tautala i le gagana Faa-Peretania.

Telefoni: 07 3844 9166

Ofisa mo Fa'aseā i Fafo atu o Auaunaga masani

Afai e te manatu e le'i lelei le taulimaina e le ALARA o lau fa'aseā, i so'o se taimi a o faagasolo iloiloga, e mafai ona e fa'afeso'ota'i se Ofisa mo Fa'asea fafo atu o Auaunaga masani o lo'o lisiina i lalo mo le fo'iaina o lau mataupu.

O le **NRS** o le Au'aunaga Fa'afeso'ota'i a le Atunu'u (National Relay Service), ma e mafai ona fa'aaogā e i latou e iai fa'aletonu i le fa'alogo po'o le tautala.

O le **TTY** e fa'atatau i filifiliga a le Teletypewriter.

Mo fa'aseā e fa'atatau i le auaunaga a le ALARA i lalo o le a polokalame a le Malo a Ausetalia e Puipuia Tagata e iai Aafiaga Tumau o le Soifua (**National Disability Insurance Scheme, NDIS**) po'o le polokalame e lagolagoina le puipuia o le aumatutua e iai Aafiaga Tumau o le Soifua (**Disability Support for Older Australians Program, DSOA**):

Komisi mo le Puipuiga o Tulaga Maoae o le NDIS (NDIS Quality and Safeguards Commission):

Telefoni valaau e aunoa ma se totogi:

1800 035 544

NRS: 1800 555 677

(fesili mo le numera 1800 035 544)

TTY: 13 36 77

(fesili mo le numera 1800 035 544)

Luga o Upega Tafa'ilagi:

www.ndiscommission.gov.au/participants/complaints

Mo fa'aseā e fa'atatau i le auaunaga a le ALARA i le Tausiga o le Aumatutua i lalo o le Polokalame a le Malo mo le Lagolago i Aiga (**Commonwealth Home Support Program, CHSP**) po'o le Polokalame o le Lagolago i totonu o Aiga (**Support at Home Program, SAHP**)

Komisi mo le Puipuiga o le Saogalemu ma le Tulaga Maoae o Tausiga o le Aumatutua (Aged Care Quality and Safety Commission)

Telefoni valaau e aunoa ma se totogi:

1800 951 822

NRS: 1800 555 677

(fesili mo le numera 1800 951 822)

TTY: 13 36 77

(fesili mo le numera 1800 951 822)

Luga o Upega Tafa'ilagi:

www.agedcarequality.gov.au/making-complaint/lodge-complaint

Meli: Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819
(Laumua po'o le taulaga, setete po'o le teritori)

Komesina o Sulufaiga a le Malo (Commonwealth Ombudsman)

Afai e te lē o fa'amalieina pea i le i'uga po'o le auala na taulimaina ai lau mataupu

Telefoni: 1300 362 072

NRS: 1800 555 677

TTY: 13 36 77

(fesili mo le numera 1300 362 072)

Mo fa'aseā e fa'atatau i le auaunaga a le ALARA i lalo o le Polokalame Lagolago mo Nu'u i Kuiniselani (**Queensland Community Support Scheme, QCSS**):

Nu'u, Auaunaga mo Tagata e iai Aafiaga Tumau o le Soifua ma le Aumatutua (Communities, Disability Services and Seniors)

Tusi mai: Department of Families, Seniors, Disability Services and Child Safety
Complaints Unit
Locked Bag 3405
Brisbane QLD 4001

Telefoni: 13 QGOV (13 74 68)

Telefoni valaau e aunoa ma se totogi:

1800 080 464

Imeli: feedback@families.qld.gov.au

Mo fa'aseā e fa'atatau i le Fa'atauina atu o Oloa:

Komisi mo Faiga Fa'atauvaga ma Tagata e Fa'aaogaina Oloa ma Auaunaga a Ausetalia (Australian Competition and Consumer Commission, ACCC)

Mo nisi fa'amatalaga asiasi i le www.accc.gov.au

Mo fa'aseā e fa'atatau i le Fa'ailoga Tagata po'o Aia Tatau a Tagata:

Komisi o Aia Tatau a Tagata Kuiniselani (Queensland Human Rights Commission)

Telefoni valaau e aunoa ma se totogi:

1300 130 670

NRS: 1800 555 677

(fesili mo le numera 1300 130 670)

TTY: 13 36 77

(fesili mo le numera 1300 130 670)

Luga o Upega Tafa'ilagi:

www.qhrc.qld.gov.au/complaints