

Lëk alɔŋ dhël lueel wët jöör (Information about making a complaint)

Kɔɔc wïc lon kuɔɔny, dumuuk, kɔɔc ɣɔɔc, ku kɔɔc kɔk leŋ kē nhiarkā alɔŋ lon kēn aa cē deet puõth bïk wël dhuk kɔõth tēn aguir ē ALARA rin bē aguir ē ALARA piŋ wël luel alɔŋ loilooi ku konykoony ken. Wët ɲic dhuk kōu, wël jöör ku wël luel aa ye nhiaar ke dhie.

Ye wët ɲo ye wël dhuk kɔõth?

Aguir ē ALARA ee piŋ wël luel alɔŋ loilooi ye looi rin bē rot cök.

Wël ye dhuk kɔõth kā aa aguir ē ALARA kony bē:

- Wïc ku ba deetic yeŋo nhiær kɔɔc ye kony deet ku deet kā nhiarkā alɔŋ loilooi ye looi.
- Wïc ku ba deetic ya lɔŋ loilooi alɔŋ nen kēc kɔc tiŋ puõth.
- Cökpiŋy loilooi kua ku buk tiëŋ tē wic kɔc ye ku luõöi, dumuuk ku kɔɔc kɔk nhiäär keek.
- Dhil ɲic loilooi la cök a latueŋ ke looi, ku lek tueŋ ka ɲic luui ku muk lon path thïn.

Luel ē wët jöör

Na leŋ kē thiin dir yïin alɔŋ kē lëu bē gua cök piŋy nyinic ku lɔc looi akeunhom alɔŋ lon Bëny/Raan duun muk luɔy wälä Bëny Mac Kɔɔc Kɔk, ka yïn a cē deet puõu ba wët dir yïin lueel tēn bëny luui wek.

Keek a bē wët jöör wïc yic ku dhuk wët kōu alɔŋ ye kada bï kē dir yïin cök piŋy. Kēn a cɔl Luel Tueŋ Wët Jöör (Stage One Complaint).

Na ca wët jöör luel tēn Raan Lon Kuɔɔny, ka yeen a ye lõŋ lëk bē wët kēn lueel tēn Bëny muk lon luui yen thïn rin bē wët jöör cök yic piŋy.



Na këc dhël cî wët jöör cök yic tën yîin akeunhom yî tiinj puöu, wälä tē ye wët jöör kë thiääk ke kë cē rot looi wälä kä juëëc dir kɔc apɛy, ka yîin a cē dɛst puöu ba wët jöör lueel dhël lon akuma kalä:

- Thiŋ Athör ë Luel Wët Jöör
- Yuöp Bëny muk luɔy akeunhom rin thiëëk wët jöör kek luɔn de namba kën (07) 3817 0600
- Toc imeel tën alara@alaraqlld.org.au wälä
- Thiŋ Athör Dhuk Wël Kjöth töu lökayukar da tën www.alaraqlld.org.au.

Wët duun jöör a bî raan lui ka ye Bëny ë Wël Jöör caath yic ku yeen ee raan cē kuany bë wël jöör ya caath yiic ku lueel dhël bî wël jöör cök yiic piny. Kënë a cɔl Luel Rou Wët Jöör (Stage Two Complaint).

Wël kök jöör dît apɛy leŋ yic wël cî raan päl wei dhël ë muöök, wël cî raan cuëër, wël cî raan gɔɔt guöp nääk, guëëc, wël cî raan läät wälä wël cî raan awuöc looi aa bë aa bë tuiir dhël Luel Rou Wët Jöör yic.

Raan a lëu bë kony bë wët jöör lueel tē ye yen raan wïc kuɔɔny.

A ba dhiel njöth lon bî yîin lëk kɔc thook wälä lëk yîin dhël gäät nîin ka reen luɔy yiic alä wët duun jöör ca lueel a cē piŋ ku wël juëëc jöör aa ye lac cök piny wiik ka rou yiic (nîin 10 luɔy).

Na ye wët jöör wët ril yic apɛy, ku ye wët jöör wïc bë caath yic nîin juäac wälä wïc bë yic laŋ kɔɔc juäac wälä aguirguir juäac, ka cɛeth ku cök piny wët jöör aa lëu bîk kaam bär yic nyaai.

Na loi kë cît kën rot ka raan cɛeth wët duun jöör ca lueel a bë ya rëer ka lëk yîin nyin cî lon cɛeth wët jöör dööt ku lëk yîin kaam ye tiŋ ka döŋ bë wët jöör jal cök piny.

Wël jöör ce röt lëu bë keek cök piny dhël kën yic wälä yekä wël jöör alɔŋ Bëny ë Luɔy aa ye tuɔɔc tën Bëny Dîit Luɔy (CEO) bë ya yen la keek cök piny (Luel Diäk Wët Jöör). Na këc dhël cî wët jöör cök piny yî tiinj puöu luel wët jöör kën yic wälä yekä wël jöör alɔŋ CEO wälä Bëny ë Akutbäny, ka wët jöör a bë tuɔɔc tën Akutbäny bë ya kek la wët jöör cök piny (Luel nuan Wët Jöör).

Kuat awuöc cî löŋ dhoŋ köu aa bë ya tuɔɔc tën akutnhiim muk lon cî löŋ tēm keek.

Kä cî raan looi ke ye awuöc aa bë tuɔɔc tën akutnhom path ke yeen bîk keek la wïc yiic. ALARA a ye löŋ lëk bë wël jöör dît ku awuöc dît luëël tën bäny kök cē tēk luɔy ku tën akut ye wëëu ë luɔy bën thîin.

Yieth ku:

- Kuat kaam cē rot yök në kaam lueel yîin wët jöör yic a lëu ba laŋ raan bî kony jam, raan war yî thok wälä bî geei/geeny köu ku raan cît kën a bë ya pät bë rëer amat yic, kuat jam yic wälä tē nyuuc wël jöör.
- Kuat kä dir yîin ku wël jöör aa ye muk ke kuömnhiim, ku thiään wël alɔŋ raan luel wët jöör aa bë ya theek yiic.
- A cîin wëëu bë cɔɔl yîin alɔŋ luel cî yîin wët jöör lueel.
- Kɔɔc luel wël jöör aa lëu bîk rëer ke cē rin thiaan tēci kek yeen kuäny keya.
- Yen ee yiiny kuat raan luɔɔi luööi, dumuk wälä kuat raan dēd bë wët jöör lueel a leŋ yic bë wët jöör lueel ku dhil wët jöör caath yic nyinic ka cîin riöc lonadä ka raan bë yök kārāk rin cî yen wët jöör lueel.
- Kɔɔc luel wël jöör aa bë rëer jam yic tē teem wël thiääk kek wët jöör deen cîk lueel.
- Kɔɔc luel wël jöör aa bë lëk wët cē yök wäär cî wët jöör cîk lueel caath yic ku lëk keek dhël bî wët jöör cök.
- Raan luel wët jöör a leŋ yic bë wët jöör cɔl a ben caath yic arak dēd wälä ben wët jöör cuot tueŋ tē këc dhël cî wët jöör caath yic ye tiinj puöu wälä tē këc dhël bî wët jöör cök yeen tiinj puöu.
- Kɔɔc luel wël jöör aa leŋ yic bîk wët jöör ben cuot tueŋ tën akut dēd thiääk kek luɔy mec kek kɔɔc jöör wët thîin kuat thää cē tak kaam cɛeth wël jöör yiic wälä tē këc dhël bî wët jöör cök keek tiinj puöth. Athör leŋ yic akuut kök thiääk kek luɔy mec kek kɔɔc jöör wët thîin a cē nuet athör kën köu.

Kedaan Dhil ku looi:

Tën kuat wël jöör cē lëk yok ebën yok aa bë:

- Kɔɔc luel wël jöör aa buk theek ku jɛemku kek keek dhël athëëk.
- Wët jöör a buk them apɛy buk cök yic dhël bë kɔɔc jam alɔŋ wët jöör tiinj puöth kedhie.
- Yîin a buk a lëk alɔŋ te cɛeth kë looi biäk wët duun jöör ca lueel.
- Wël luɔy aa buk njec a tööu alɔŋ wët jöör ca lueel ku dhël cē gam bî wët jöör cök yic.

- Wël cë waar yiic thuonj du, raan bi kony jam wälä kuant konykoony kök thöönj röt aa buk gäm yün.
- Luëel kuant te löönj dhonj kööth wälä awuöök dīt aa buk dhiel lëk bäny kök cë tēk luoy/akut ye wëeu ë luoy bēn thīn.
- Dhil njic wël jöör cë lëk yook ku wël cë dhuk kööth tēn yook alonj luonda aa yook lëk buk loilooi ku dhöl luoy cök yiic piny.

Wicwic ë raan bi kony jam

Kuant raan a leŋ yic bē wic raan bē yeen kony jam tē wic yen raan bē yeen kony jam. Raan koc kony jam ee raan bē kööc nyien du bē yieny du luëel bei tēn raan dēd leŋ wek luk (cēmēn tēn ALARA) dhēl bi yen kāk pialguöp ku yiny ë raan mēer nhial, ku tiit keek wälä gēl keek tēn kē rēc keek.

Kē bo piiny kēnē athor leenjc akutnhīm juëec leŋ riel bik jaam erin raan tok jēem kek kede.

Pan Koc Koc Jääm Thook ku Kucony (The Advocacy and Support Centre, TASC)

Lon kēn ee lon koc leŋ gup anjēth/koc tuany ke nhīm jääm thook bik yieth ken yök ku thöönj keek nhīm kek raanbēn.

Telepun: 1300 008 272
07 3812 7000

Imeel: reception@tascinc.org.au

Lökayukar: www.tascnational.org.au

Aguier Koc Cē Dhiop ku Koc Leŋ Gup Anjēth Jääm Thook Baai Australia (Aged and Disability Advocates Australia, ADA Australia)

Lon kēn ee wic kucony kony alonj loilooi ë koc cē dhiop ku koc leŋ gup anjāath kony aguiēr cīt ALARA QLD Limited.

Telepun: 1800 818 338
Telepun Kucony ë Jēem Thok Ye Looi Abac Tēn Koc Cē Dhiop (Aged Care Advocacy Line):
1800 700 600

IRASI (njic theer ke cöl Lon Jēem Thok Baai Alonj Ipswich)

Lon Jēem Thok alonj yōöt jir yiic ku alonj tuentyuēeny ë nhom tēn koc wic kucony baai alonj Ipswich West Moreton.

Telepun: 07 3816 0235

Imeel: info@irasi.com.au

Dumuuk Qld (Carers Qld)

Aguir ë Dumuuk Queensland (Aguir ë Carers Queensland) ee dumuuk lëk ku kony keek alonj lon muöök.

Telepun: 1800 242 636

Majilith Wuöt Cierŋkuötic Baai Queensland (Ethnic Communities Council of Queensland, ECCQ)

Akut koc kä ee koc jääm thook tē ye kek koc bö cök bēy cī koc ye jam thonj Nyinlith thīn.

Telepun: 07 3844 9166

Akuut Ayeer Ye Lëk Wël Jöör

Na ye tak lon kēc ALARA wēt jöör ca lëk keek njec caath yic wälä kuant thää ca tak kaam njot cēeth wēt jöör yic ka yin a leŋ riel bi yin jam kek kuant koc mec ke lon ALARA kä rin bik wēt duun jöör cök yic.

Kit cöl **NRS** aa kääc nyin Lon Ye Wël Cuot Tuenj Baai (National Relay Service) ku aa lēu bi luöoi koc yuup ke ye koc wēn lēŋ yīth anjāath wala dheel jaam keek.

TTY aa kit ye koc cīn ke yīth kony jam Telepun thok.

Na luel wël jöör alonj loilooi looi ALARA biäk 'lon **Aguier ë Atit Alonj Anjāath Baai (National Disability Insurance Scheme, NDIS)** wälä biäk **Lon Kucony Koc Leŋ Gup Anjāath Tēn Koc Australia Cē Dhiop (Disability Support for Older Australians Program, DSOA):**

Akutnhom NDIS Alonj Lonpath ku Lontitkōu (NDIS Quality and Safeguards Commission):

Yup abac: 1800 035 544

NRS: 1800 555 677

(ku luel bē yīn wiēc namba
1800 035 544)

TTY: 13 36 77
(ku luel bë yïin wiëc namba
1800 035 544)

Löaliiric: [www.ndiscommission.gov.au/
participants/complaints](http://www.ndiscommission.gov.au/participants/complaints)

Na luel wël jöör alɔŋ loilooi looi ALARA
biäk Muöök Kɔɔ Cë Dhiɔp dhël **Lon
Kuɔɔny Baai Loi Wëëu ë
Commonwealth (Commonwealth
Home Support Program, CHSP)** wälä
dhël **Lon Kuɔɔny Baai (Support at
Home Program, SAHP)**

**Akutnhom Muöök Kɔɔ Cë Dhiɔp ku Pën
Käräk
(Aged Care Quality and Safety
Commission)**

Yup abac: 1800 951 822

NRS: 1800 555 677
(ku luel bë yïin wiëc namba
1800 951 822)

TTY: 13 36 77
(ku luel bë yïin wiëc namba
1800 951 822)

Löaliiric: [www.agedcarequality.gov.au/making-
complaint/lodge-complaint](http://www.agedcarequality.gov.au/making-complaint/lodge-complaint)

Athör toc Aged Care Quality
and Safety Commission
GPO Box 9819
(Gendit pandun ku walaya wala gen cën
yïn thïn)

**Ombudsman ë Commonwealth
(Commonwealth Ombudsman)**

Na ɔuot yi dak puöu alɔŋ dhël cï wët jöör bëër
wälä dhël cï wët duun jöör caath yic

Telepun: 1300 362 072

NRS: 1800 555 677

TTY: 13 36 77
(ku luel bë yïin wiëc namba
1300 362 072)

Na luel wël jöör alɔŋ loilooi looi ALARA
biäk **Lon Kuɔɔny ë Wut Queensland
(Queensland Community Support
Scheme, QCSS):**

**Wuöt, Loilooi Anääth ku Kɔɔc dīt
(Communities, Disability Services and
Seniors)**

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

Telepun: 13 QGOV (13 74 68)

Yup abac: 1800 080 464

Imeel: feedback@families.qld.gov.au

Na luel wël jöör alɔŋ **Kä Yëc Wei:**

**Akutnhom Muk Yɔɔc Path Tēn Kɔɔc Yɔɔc
Baai Australia
(Australian Competition and Consumer
Commission, ACCC)**

Na wïc lëk kök, ka yi nem www.accc.gov.au

Na luel wël jöör alɔŋ **Tiëel/atekthok wälä
alɔŋ Yith mënhRaan:**

**Bääny Muk Yith MënhrRaan Baai
Queensland
(Queensland Human Rights Commission)**

Yup abac: 1300 130 670

NRS: 1800 555 677
(ku luel bë yïin wiëc namba
1300 130 670)

TTY: 13 36 77
(ku luel bë yïin wiëc namba
1300 130 670)

Löaliiric: www.qhrc.qld.gov.au/complaints