



បុគ្គលិកថែទាំមនុស្សចាស់ សំឡេងរបស់អ្នកក្នុងការកែលម្អការថែទាំមនុស្សចាស់

សន្លឹកព័ត៌មាននេះពន្យល់ពីវិធីគណៈកម្មការទទួលបន្ទុក
គុណភាព និងសុវត្ថិភាពថែទាំមនុស្សចាស់ (គណៈកម្មការ)
ធ្វើការជាមួយ និងគាំទ្របុគ្គលិកថែទាំមនុស្សចាស់។

នៅពេលមានក្តីកង្វល់

សំឡេងរបស់អ្នកគឺជាគន្លឹះដ៏សំខាន់ក្នុងការធ្វើឱ្យប្រាកដថា
មនុស្សដែលកំពុងទទួលការថែទាំមនុស្សចាស់មានសុវត្ថិភាព
និងមានសុខភាពល្អ។

ប្រសិនបើអ្នកព្រួយបារម្ភអំពីវិធីដែលមនុស្សម្នាក់កំពុងត្រូវ
បានប្រព្រឹត្ត ឬការថែទាំដែលពួកគេកំពុងទទួលបាន វាជារឿង
សំខាន់ដែលអ្នកប្រាប់នរណាម្នាក់អំពីរឿងនោះ។ គណៈកម្មការ
អាចជួយបាន។ យើងគាំទ្រមនុស្សឱ្យលើកឡើងពីក្តីកង្វល់អំពី
ការថែទាំមនុស្សចាស់។

ការការពាររបស់អ្នក

ប្រសិនបើអ្នកមានព័ត៌មានអំពីបញ្ហាធ្ងន់ធ្ងរនៅក្នុង
ការថែទាំមនុស្សចាស់ ក្រោមច្បាប់ថែទាំមនុស្សចាស់
គឺមានការការពារដែលអាចមានសម្រាប់អ្នក។ ប្រសិនបើ
អ្នកចង់ដឹងអំពីការការពារទាំងនេះ សូមទាក់ទងមកយើង
តាមទូរសព្ទលេខ 1800 951 822 (ការហៅដោយ
ឥតគិតថ្លៃ) ឬហៅទូរសព្ទទៅសហជីពរបស់អ្នក។

នៅពេលអ្នកចែករំលែកព័ត៌មានរបស់អ្នកជាមួយយើង
អ្នកអាចរក្សា៖

- **ភាពអនាមិក**៖ អ្នកមិនចាំបាច់ផ្តល់ឈ្មោះរបស់អ្នកមក
យើងទេ។
- **ភាពសម្ងាត់**៖ អ្នកផ្តល់ឈ្មោះរបស់អ្នកមកយើង
ប៉ុន្តែយើងមិនប្រាប់ឈ្មោះរបស់អ្នកដល់អ្នកណាទេ។
- **ភាពបើកចំហ**៖ អ្នកផ្តល់ឈ្មោះរបស់អ្នកមកយើង
ហើយយើងអាចចែករំលែកឈ្មោះរបស់អ្នកជាមួយ
អ្នកដទៃទៀត។

សូមប្រាប់យើងពីជម្រើសដ៏ល្អបំផុតសម្រាប់អ្នក។

អ្នកអាចចង់និយាយជាមួយយើងអំពី៖

- របៀបគេកំពុងប្រព្រឹត្តចំពោះមនុស្សចាស់ម្នាក់
- របស់របរប្រើប្រាស់ស្អាតយ៉ាងណាដែរ
- បញ្ហានានាជាមួយបុគ្គលិក - ដូចជាចំនួន ឬបទពិសោធន៍
របស់បុគ្គលិក
- ទំនួលខុសត្រូវរបស់អ្នកផ្តល់សេវាកម្មនៅក្រោមច្បាប់ថែទាំ
មនុស្សចាស់។

ការនិយាយជាមួយពួកយើងអាចជួយកែលម្អគុណភាព
និងសុវត្ថិភាពនៃការថែទាំមនុស្សចាស់នៅក្នុងប្រទេសអូស្ត្រាលី។
វាក៏អាចគាំទ្រអ្នកក្នុងការធ្វើការជាមួយនិយោជករបស់អ្នកផងដែរ
ដើម្បីធានាថាពួកគេបំពេញទំនួលខុសត្រូវរបស់ពួកគេ ក្នុងនាម
ជាអ្នកផ្តល់សេវាកម្មថែទាំមនុស្សចាស់។

អ្នកអាចចែករំលែកព័ត៌មានជាមួយយើងអំពីកង្វល់នានាដែល
អ្នកមាន ទាក់ទងនឹងនិយោជករបស់អ្នកនិង/ឬបុគ្គលិកនៅ
សេវាកម្មថែទាំមនុស្សចាស់របស់អ្នក។

របៀបដែលអ្នកអាចទាក់ទងមកយើង

អ្នកអាចទាក់ទងមកយើងតាមរយៈ៖

- **ទូរសព្ទ**៖ 1800 951 822 (ការហៅដោយឥតគិតថ្លៃ)
- **អ៊ីមែល**៖ info@agedcarequality.gov.au
- **ការបំពេញ ទម្រង់បែបបទទំនាក់ទំនងតាមអនឡាញ**
មួយច្បាប់
- **ការសរសេរសំបុត្រ**៖ Aged Care Quality and Safety
Commission, GPO Box 9819 នៅក្នុងទីក្រុងរបស់អ្នក។
- **ធ្វើការតវ៉ា**៖ (បើកចំហ សម្ងាត់ ឬអនាមិក) ដោយ៖
 - ទូរសព្ទមកយើងតាមលេខ 1800 951 822
 - សរសេរសំបុត្រ ឬអ៊ីមែលមកយើង ដូចបានកត់សម្គាល់
ខាងលើ
 - បំពេញទម្រង់បែបបទបណ្តឹងតវ៉ានៅលើគេហទំព័ររបស់
[យើង](#)។

- **និយាយទៅកាន់អ្នកវាយតម្លៃគុណភាពរបស់យើង**
នៅពេលពួកគេទៅពិនិត្យកន្លែងធ្វើការរបស់អ្នក។ អ្នកវាយតម្លៃគុណភាពរបស់យើងនិយាយជាមួយអ្នកដែលកំពុងទទួលការថែទាំមនុស្សចាស់ និងអ្នកតំណាងរបស់ពួកគេ ដើម្បីស្វែងយល់ពីរបៀបដែលអ្នកផ្តល់សេវាកម្មកំពុងបំពេញមុខការ។ ពួកគេក៏ពិនិត្យឯកសារឡើងវិញ និងសម្ភាសន៍បុគ្គលិក ដើម្បីគាំទ្រការវាយតម្លៃផងដែរ។ តាមដែលអាចធ្វើទៅបាន សេវាកម្មមួយត្រូវតែផ្តល់កន្លែងឯកជនមួយ ដើម្បីធ្វើកិច្ចសម្ភាសន៍ទាំងនេះ។ អ្នកអាចនិយាយជាមួយយើង នៅពេលយើងកំពុងមកមើលសេវាកម្មរបស់អ្នក ឬនៅពេលផ្សេងទៀត។ ប្រសិនបើអ្នកមិនមានអារម្មណ៍ស្រួល និយាយជាមួយអ្នកវាយតម្លៃគុណភាពរបស់យើងនៅពេលអ្នកកំពុងនៅកន្លែងធ្វើការ អ្នកអាចទូរសព្ទមកយើង ហើយស្នើសុំកិច្ចសម្ភាសន៍ជាសម្ងាត់នៅក្រៅកន្លែងធ្វើការ ជាមួយអ្នកវាយតម្លៃគុណភាពម្នាក់ - អាចទល់មុខគ្នា ឬតាមទូរសព្ទ។

- **ការដាក់សេចក្តីជូនដំណឹងអំពីគម្រោងឆ្លើយតបឧបត្ថម្ភហេតុធ្ងន់ធ្ងរ (SIRS) តាមរយៈផ្តល់ My Aged Care (ការថែទាំមនុស្សចាស់របស់ខ្ញុំ)**, ប្រសិនបើនេះជាផ្នែកនៃកូនាទី និងការកិច្ចរបស់អ្នក។ ប្រសិនបើអ្នកមិនច្បាស់ជាមួយនឹង SIRS ទេ សូមសួរអ្នកផ្តល់សេវាកម្មរបស់អ្នកសម្រាប់ព័ត៌មាន និងការបណ្តុះបណ្តាល។ ព័ត៌មានបន្ថែមមាននៅលើ [គេហទំព័ររបស់គណៈកម្មការ](#)។

តើត្រូវការអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ទេ?

ប្រសិនបើអ្នកត្រូវការអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ដើម្បីនិយាយជាមួយយើង សូមហៅទូរសព្ទទៅសេវាកម្មបកប្រែភាសាសរសេរ និងបកប្រែផ្ទាល់មាត់ តាមលេខ **131 450** ហើយស្នើសុំគណៈកម្មការទទួលបន្ទុកគុណភាព និងសុវត្ថិភាពថែទាំមនុស្សចាស់។

តើមានអ្វីកើតឡើងនៅពេលអ្នកទាក់ទងមកយើង

នៅពេលអ្នកទាក់ទងមកយើងដើម្បីធ្វើបណ្តឹងតវ៉ា ឬលើកឡើងពីក្តីកង្វល់នានា យើងនឹង៖

- ស្តាប់ពីក្តីកង្វល់របស់អ្នក
- ពិភាក្សាអំពីលទ្ធផលដែលអ្នកចង់បាន
- ពន្យល់ពីអ្វីដែលយើងធ្វើ និងរបៀបដែលយើងអាចជួយបាន
- ធ្វើការឆ្ពោះទៅរកដំណោះស្រាយឱ្យបានឆាប់តាមដែលអាចធ្វើទៅបាន
- នៅពេលដែលយើងអាចធ្វើបាន សំណេះសំណាលអំពីលទ្ធផលនៅចុងបញ្ចប់នៃដំណើរការ ប្រសិនបើអ្នកបានស្នើសុំអំពីរឿងនេះ។

ប្រសិនបើយើងមិនអាចជួយអ្នកបានទេ ជាជំនួសវិញនោះ យើងនឹងផ្តល់យោបល់អំពីកន្លែងដែលត្រូវបញ្ជូនបញ្ហានេះ ។

ការទាក់ទងមកយើងទាក់ទិននឹងការមិនបានបំពេញក្តីកង្វល់របស់អ្នក ឬជំនួស លក្ខខណ្ឌតម្រូវឱ្យការវាយតម្លៃការណ៍ជាចាំបាច់ថ្នាក់ជាតិ ស្តីពីបទបញ្ញត្តិអ្នកអនុវត្តសុខភាព។ ប្រសិនបើអ្នកជាអ្នកអនុវត្តសុខភាពដែលបានចុះបញ្ជីស្របច្បាប់ ឬជួលអ្នកអនុវត្តសុខភាពដែលបានចុះបញ្ជីស្របច្បាប់ អ្នកគួរតែបញ្ជូនបន្តទៅទីភ្នាក់ងារទទួលបន្ទុកអ្នកអនុវត្តសុខភាពអូស្ត្រាលី (Ahpri) សម្រាប់កាតព្វកិច្ចវាយតម្លៃការណ៍ជាចាំបាច់។ សូមចូលទៅកាន់ [គេហទំព័ររបស់ Ahpra](#) សម្រាប់ព័ត៌មានបន្ថែម។

អ្វីដែលយើងធ្វើជាមួយនឹងព័ត៌មានដែលយើងទទួលបានអំពីក្តីកង្វល់នានាទាក់ទងនឹងអាកប្បកិរិយារបស់បុគ្គលិកថែទាំមនុស្សចាស់

ក្រមប្រតិបត្តិសម្រាប់ការថែទាំមនុស្សចាស់ ពិពណ៌នាអំពីរបៀបដែលអ្នកផ្តល់សេវាកម្មថែទាំមនុស្សចាស់ អ្នកគ្រប់គ្រងរបស់ពួកគេ (ឧទាហរណ៍ សមាជិកក្រុមប្រឹក្សាភិបាល) និងបុគ្គលិក(រួមទាំងអ្នកស្ម័គ្រចិត្ត) ត្រូវតែមានអាកប្បកិរិយានិងប្រព្រឹត្តិចំពោះមនុស្សដែលទទួលការថែទាំមនុស្សចាស់។

ម្តងម្កាល យើងទទួលបានព័ត៌មានដែលលើកឡើងពីក្តីកង្វល់នានា ថាបុគ្គលម្នាក់មិនមានអាកប្បកិរិយា ឬប្រព្រឹត្តិចំពោះមនុស្សស្របតាមក្រមប្រតិបត្តិ។ យើងក៏អាចទទួលបានព័ត៌មានផងដែរដែលថា បុគ្គលដែលផ្តល់ការថែទាំមនុស្សចាស់មិនសមនឹងការងារក្នុងផ្នែកថែទាំមនុស្សចាស់នោះទេ។

បន្ទាប់ពីយើងទទួលបានព័ត៌មាន យើង៖

- **ធ្វើការវាយតម្លៃ** ការផ្តោតការយកចិត្តទុកដាក់របស់យើងគឺទៅលើសុវត្ថិភាព សេចក្តីថ្លៃថ្នូរ និងគុណភាពនៃការថែទាំរបស់ប្រជាជនអូស្ត្រាលីចាស់ៗ។ យើងនឹងវាយតម្លៃព័ត៌មានដែលយើងមាន ហើយអាចនឹងសួររកបន្ថែមទៀតដើម្បីឱ្យយើងអាចយល់ទាំងស្រុងអំពី៖

- ស្ថានភាព
- ហានិភ័យចំពោះមនុស្សចាស់
- របៀបឆ្លើយតបឱ្យបានល្អបំផុត។

- **ឆ្លើយតបទៅនឹងបញ្ហា** របៀបដែលយើងឆ្លើយ ជានិច្ចកាលពិចារណា ថាតើកម្រិតហានិភ័យមានកម្រិតធ្ងន់ធ្ងរប៉ុណ្ណា ចំពោះមនុស្សដែលកំពុងទទួលការថែទាំមនុស្សចាស់។ យើងពិនិត្យមើលវិធីល្អបំផុតដើម្បីធ្វើឱ្យប្រាកដថា អ្នកផ្តល់សេវាកម្ម និងបុគ្គលិករបស់ពួកគេ បំពេញតាមក្រមប្រតិបត្តិ និងទំនួលខុសត្រូវផ្សេងទៀតរបស់ពួកគេ។ នេះរួមបញ្ចូលថាតើមនុស្សទាំងនោះត្រូវឆ្លើយតបរបស់បុណ្ណាដែរ។

យើងអាច៖

- ពិភាក្សាបញ្ហាជាមួយអ្នកផ្តល់សេវាកម្ម ឬបុគ្គលិក
- ធ្វើការស៊ើបអង្កេត
- ធ្វើឱ្យប្រាកដថាអ្នកផ្តល់សេវាកម្មចាត់វិធានការដើម្បីគ្រប់គ្រងហានិភ័យ។

ប្រសិនបើយើងរកឃើញថាអ្នកផ្តល់សេវាកម្ម ឬបុគ្គលណាម្នាក់បានបំពានក្រមនេះ យើងអាចចាត់វិធានការឱ្យអនុលោមបន្ថែមទៀត។

របៀបដែលយើងប្រមូល និងប្រើប្រាស់ព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួនត្រូវបានគ្របដណ្តប់ដោយច្បាប់ស្តីពីគណៈកម្មការទទួលបន្ទុកគុណភាព និងសុវត្ថិភាព ការថែទាំមនុស្សចាស់ ឆ្នាំ 2018 និងបទប្បញ្ញត្តិគណៈកម្មការទទួលបន្ទុកគុណភាព និងសុវត្ថិភាពថែទាំមនុស្សចាស់ ឆ្នាំ 2018។

របៀបដែលយើងការពារសិទ្ធិរបស់អ្នក

យើងគោរពសិទ្ធិរបស់អ្នកក្នុងនាមជាបុគ្គលិកថែទាំមនុស្សចាស់។ ប្រសិនបើយើងទទួលបានព័ត៌មានអំពីអ្នក ដែលលើកឡើងសំណួរ ឬជាកង្វល់នានាសម្រាប់យើង មុននឹងយើងធ្វើការសម្រេចចិត្តណាមួយដែលប៉ះពាល់ដល់សិទ្ធិរបស់អ្នក យើងនឹង៖

- ប្រាប់អ្នកឱ្យដឹងថាយើងបានទទួលព័ត៌មានអំពីអ្នក
- ជួយអ្នកស្វែងយល់ពីបញ្ហានានានៅក្នុងព័ត៌មានដែលយើងបានទទួល
- ផ្តល់ឱ្យអ្នកនូវឱកាសដើម្បីសួរសំណួរណាមួយ និងផ្តល់ព័ត៌មានផ្សេងទៀតដល់យើង
- ផ្តល់ឱ្យអ្នកនូវឱកាសដើម្បីបញ្ចេញសម្លេងឱ្យគេឮ និងឆ្លើយតបចំពោះព័ត៌មានអវិជ្ជមានណាមួយ មុននឹងយើងឈានដល់ការធ្វើសេចក្តីសម្រេចចិត្ត។

ប្រសិនបើអ្នកមិនសប្បាយចិត្តនឹងការសម្រេចចិត្ត ឬដំណើរការរបស់យើងទេ អ្នកអាចស្នើសុំឱ្យមានការពិនិត្យឡើងវិញ។

ប្រសិនបើអ្នកនៅតែមិនពេញចិត្តនឹងរបៀបដែលយើងដោះស្រាយព័ត៌មានរបស់អ្នក អ្នកអាចដាក់ពាក្យបណ្តឹងតវ៉ា៖

- តាមរយៈគេហទំព័រ [ធ្វើបណ្តឹងតវ៉ារបស់យើង](#)
- ឬដោយហៅទូរសព្ទមកយើងតាមលេខ **1800 951 822**។

យើងនឹងដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នកឱ្យបានម៉ត់ចត់ និងដោយគ្មានភាពលម្អៀង ដោយអនុលោមតាមកាតព្វកិច្ចផ្លូវច្បាប់របស់យើង។

សូមអានបណ្តាញព័ត៌មានសម្រាប់បុគ្គលិកថែទាំមនុស្សចាស់របស់យើង អំពីរបៀបដែលយើងអនុវត្ត [គោលការណ៍យុត្តិធម៌តាមនីតិវិធី](#) ក្រោមក្រមប្រតិបត្តិ និងព្រឹត្តិបត្របទប្បញ្ញត្តិរបស់យើងស្តីពី [ដំណើរការពិនិត្យឡើងវិញ](#) សម្រាប់ព័ត៌មានបន្ថែម។

តើយើងនឹងទាក់ទងអ្នកនៅពេលណា?

យើងអាចទាក់ទងអ្នក៖

- ដើម្បីជួយយើងដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹងតវ៉ា ឬវាយតម្លៃបញ្ហាធ្ងន់ធ្ងរ
- ប្រសិនបើយើងមានកិច្ចការអ្នក អាកប្បកិរិយារបស់អ្នកប្រហែលជាមិនបំពេញតាមស្តង់ដារអាកប្បកិរិយា និងការប្រព្រឹត្តិចំពោះមនុស្សដែលកំពុងទទួលការថែទាំដូចមានចែងក្នុងក្រមប្រតិបត្តិ។

របៀបដែលយើងការពារព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួនរបស់អ្នក

យើងនឹងមិនចែករំលែកព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួនរបស់អ្នកជាមួយមនុស្ស ឬស្ថាប័នណាផ្សេងទៀតទេ លុះត្រាតែ៖

- អ្នកផ្តល់ការអនុញ្ញាតឱ្យយើង
- វាត្រូវបានអនុញ្ញាត ឬតម្រូវដោយច្បាប់
- វាបំពេញតាមករណីលើកលែងមួយក្នុងចំណោមករណីលើកលែងផ្សេងទៀត នៅក្នុងគោលការណ៍ឯកជនភាពអូស្ត្រាលី។

សូមអាន [សេចក្តីជូនដំណឹងអំពីការប្រមូល](#) ទម្រង់បែបបទរបស់យើង សម្រាប់ព័ត៌មានលម្អិតបន្ថែម។

ខែធ្នូ ឆ្នាំ 2023