



Nhân viên chăm sóc người cao niên

Tiếng nói của bạn trong việc cải thiện dịch vụ chăm sóc người cao niên

Tờ thông tin này giải thích cách Ủy ban đặc trách về Chất lượng và An toàn trong Chăm sóc Người Cao Niên (Ủy ban) làm việc và hỗ trợ nhân viên chăm sóc người cao niên.

Khi bạn có mối quan ngại

Tiếng nói của bạn là chìa khóa để bảo đảm rằng những người đang nhận dịch vụ chăm sóc người cao niên được an toàn và khỏe mạnh.

Nếu bạn lo lắng về cách một người đang được đối xử hoặc sự chăm sóc mà họ nhận được thì điều quan trọng là bạn phải nói cho ai đó biết về điều đó. Ủy ban có thể giúp. Chúng tôi giúp mọi người nêu lên những mối quan ngại về việc chăm sóc người cao niên.

Biện pháp bảo vệ bạn

Nếu bạn có thông tin về một vấn đề nghiêm trọng trong việc chăm sóc người cao niên, theo luật chăm sóc người cao niên, có những biện pháp bảo vệ dành cho bạn. Nếu bạn muốn biết về những biện pháp bảo vệ này, hãy liên lạc với chúng tôi qua số 1800 951 822 (gọi miễn phí) hoặc gọi công đoàn của bạn.

Khi chia sẻ thông tin với chúng tôi, bạn có thể:

- **Ẩn danh:** bạn không phải cho chúng tôi biết tên của bạn.
- **Bảo mật:** bạn cho chúng tôi biết tên của bạn, nhưng chúng tôi không tiết lộ cho bất kỳ ai.
- **Công khai:** bạn cho chúng tôi tên của bạn và chúng tôi có thể chia sẻ cho những người khác.

Hãy cho chúng tôi biết lựa chọn tốt nhất cho bạn.

Có thể bạn muốn nói chuyện với chúng tôi về:

- cách mà một người cao niên được đối xử
- mọi thứ sạch sẽ như thế nào
- các vấn đề với nhân viên – chẳng hạn như số lượng hoặc kinh nghiệm của nhân viên
- trách nhiệm của nhà cung cấp theo luật chăm sóc người cao niên.

Nói chuyện với chúng tôi cũng có thể giúp cải thiện chất lượng và sự an toàn của dịch vụ chăm sóc người cao niên ở Úc. Việc nói chuyện với chúng tôi cũng hỗ trợ bạn làm việc với chủ lao động của mình để bảo đảm rằng họ đáp ứng những trách nhiệm của mình với tư cách là nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao niên.

Bạn có thể chia sẻ thông tin với chúng tôi về những quan ngại mà bạn có đối với chủ lao động của mình và/hoặc những nhân viên tại dịch vụ chăm sóc người cao niên của bạn.

Cách liên lạc với chúng tôi

Bạn có thể liên lạc với chúng tôi bằng cách:

- **Điện thoại:** 1800 951 822 (gọi miễn phí)
- **Email:** info@agedcarequality.gov.au
- **Hoàn thành** một [mẫu liên lạc trực tuyến](#)
- **Viết thư:** Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819, ở thành phố thủ đô của bạn.
- **Khiếu nại:** (công khai, bảo mật hoặc ẩn danh) bằng cách:
 - gọi cho chúng tôi qua số 1800 951 822
 - viết thư hoặc gửi email cho chúng tôi như đã nêu ở trên
 - hoàn thành [mẫu khiếu nại trên trang web của chúng tôi](#).

• **Nói chuyện với Người kiểm tra Chất lượng của chúng tôi** khi họ đến thăm nơi làm việc của bạn. Người kiểm tra Chất lượng của chúng tôi nói chuyện với những người nhận dịch vụ chăm sóc người cao niên và đại diện của họ để hiểu cách nhà cung cấp hoạt động như thế nào. Họ cũng xem xét các tài liệu và phỏng vấn nhân viên để hỗ trợ cho việc kiểm định. Nhà cung cấp dịch vụ phải cung cấp một nơi riêng tư, nếu được, để thực hiện những cuộc phỏng vấn này. Bạn có thể nói chuyện với chúng tôi khi chúng tôi đến thăm cơ sở của bạn hoặc vào một dịp khác. Nếu bạn không cảm thấy thoải mái khi nói chuyện với Người kiểm tra Chất lượng của chúng tôi khi đang làm việc, bạn có thể gọi chúng tôi và yêu cầu một buổi phỏng vấn được bảo mật bên ngoài chỗ làm với một Người kiểm tra Chất lượng – trực tiếp hoặc qua điện thoại.

• **Gửi Kế hoạch Ứng phó Sự cố Nghiêm trọng (SIRS) thông qua [cổng thông tin My Aged Care](#)**, nếu đây là vai trò và nhiệm vụ của bạn. Nếu bạn không biết về SIRS, hãy yêu cầu nhà cung cấp của bạn cung cấp thông tin và đào tạo. Thông tin thêm có sẵn trên [trang mạng của Ủy ban](#).

Cần thông dịch viên?

Nếu bạn cần một thông dịch viên để nói chuyện với chúng tôi, hãy gọi Dịch vụ Thông dịch và Phiên dịch qua số **131 450** và yêu cầu gọi cho Aged Care Quality and Safety Commission.

Điều gì xảy ra khi bạn liên lạc chúng tôi

Khi bạn liên lạc chúng tôi để khiếu nại hoặc nêu lên mối lo ngại, chúng tôi sẽ:

- lắng nghe mối lo ngại của bạn
- thảo luận về kết quả bạn mong muốn
- giải thích chúng tôi làm gì và cách mà chúng tôi có thể giúp đỡ
- cố gắng giải quyết vấn đề càng nhanh càng tốt
- nếu có thể, chúng tôi sẽ thông báo kết quả ở cuối quá trình nếu bạn đã yêu cầu điều này.

Nếu không thể giúp bạn, chúng tôi sẽ cho bạn lời khuyên về nơi nào có thể giải quyết vấn đề.

Việc liên lạc với chúng tôi về mối quan ngại của bạn không đáp ứng hoặc thay thế các yêu cầu báo cáo bắt buộc của Luật quốc gia về Quy định dành cho Người hành nghề Y tế. Nếu bạn là một người hành nghề y tế đã đăng ký hoặc thuê một người hành nghề y tế đã đăng ký, bạn nên tham khảo Cơ quan quản lý hành nghề y tế Úc (Australian Health Practitioner Regulation Agency - Ahpra) để tìm hiểu về nghĩa vụ báo cáo bắt buộc. Truy cập [trang mạng của Ahpra](#) để biết thêm thông tin.

Chúng tôi làm gì với thông tin nhận được về mối lo ngại về hành vi của nhân viên chăm sóc người cao tuổi

Quy tắc Ứng xử dành cho Chăm sóc Người cao niên mô tả cách các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao tuổi, người quản lý của họ (ví dụ: thành viên hội đồng quản trị) và nhân viên (bao gồm cả tình nguyện viên) phải cư xử và đối xử với những người nhận dịch vụ chăm sóc người cao tuổi.

Đôi khi, chúng tôi nhận được thông tin gây lo ngại rằng một người đang cư xử hoặc đối xử với mọi người không phù hợp với Quy tắc Ứng xử. Chúng tôi cũng có thể nhận được thông tin rằng người cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao tuổi không phù hợp để làm việc trong lĩnh vực chăm sóc người già.

Sau khi nhận thông tin, chúng tôi:

• Thực hiện thẩm định

Trọng tâm của chúng tôi là sự an toàn, phẩm giá và chất lượng chăm sóc của người Úc lớn tuổi. Chúng tôi sẽ đánh giá thông tin chúng tôi có và có thể yêu cầu thêm thông tin để chúng tôi có thể hiểu đầy đủ:

- tình huống
- rủi ro đối với người cao niên
- cách phản hồi tốt nhất.

• Phản hồi đối với vấn đề

Cách chúng tôi phản hồi luôn xét đến mức độ nghiêm trọng của rủi ro đối với những người nhận dịch vụ chăm sóc người cao niên. Chúng tôi xem xét cách tốt nhất để đảm bảo rằng các nhà cung cấp và nhân viên của họ tuân thủ Quy tắc và các trách nhiệm khác của họ. Điều này bao gồm việc những người đó cần phản hồi nhanh như thế nào.

Chúng tôi có thể:

- bàn bạc vấn đề với nhà cung cấp hoặc nhân viên
- thực hiện một cuộc điều tra
- bảo đảm rằng nhà cung cấp có hành động quản lý rủi ro.

Nếu chúng tôi nhận thấy một nhà cung cấp hay nhân viên đã vi phạm Quy tắc, chúng tôi có thể thực hiện thêm hành động tuân thủ.

Cách chúng tôi thu thập và sử dụng thông tin cá nhân được quy định trong *Đạo luật Ủy ban đặc trách về Chất lượng và An toàn trong Chăm sóc Người cao niên năm 2018* Quy tắc của Ủy ban An toàn và Chất lượng Chăm sóc Người cao niên năm 2018.

Cách chúng tôi bảo vệ quyền của bạn

Chúng tôi tôn trọng quyền của bạn với tư cách là nhân viên chăm sóc người cao niên. Nếu chúng tôi nhận được thông tin về bạn khiến chúng tôi thắc mắc hoặc lo ngại, trước khi đưa ra bất kỳ quyết định nào ảnh hưởng đến quyền lợi của bạn, chúng tôi sẽ:

- cho bạn biết rằng chúng tôi đã nhận thông tin về bạn
- giúp bạn hiểu vấn đề trong phần thông tin mà chúng tôi nhận được
- cho bạn cơ hội để hỏi bất kỳ câu hỏi nào và cho chúng tôi bất kỳ thông tin nào khác
- cho bạn cơ hội để được lắng nghe và phản hồi mọi thông tin tiêu cực trước khi chúng tôi đưa ra quyết định.

Nếu bạn không hài lòng với quyết định, hoặc quy trình của chúng tôi, bạn có thể yêu cầu tái xét.

Nếu bạn vẫn không thỏa mãn với cách chúng tôi xử lý thông tin của bạn, bạn có thể nộp đơn khiếu nại:

- thông qua trang mạng [Khiếu nại](#) của chúng tôi
- hoặc bằng cách gọi điện cho chúng tôi qua số **1800 951 822**.

Chúng tôi sẽ giải quyết khiếu nại của bạn một cách khách quan và không thiên vị, phù hợp với nghĩa vụ pháp lý của chúng tôi.

Đọc tờ thông tin dành cho nhân viên chăm sóc người cao niên của chúng tôi về cách chúng tôi áp dụng [công bằng về mặt thủ tục](#) theo Quy tắc ứng xử và Bản tin Quy định của chúng tôi về [quy trình tái xét](#) để biết thêm thông tin.

Khi nào chúng tôi sẽ liên lạc bạn?

Chúng tôi có thể liên lạc bạn:

- để giúp chúng tôi giải quyết một khiếu nại hay đánh giá một vấn đề nghiêm trọng
- nếu chúng tôi lo ngại rằng hành vi của bạn có thể không đáp ứng các tiêu chuẩn về hành vi và cách đối xử với những người được chăm sóc như quy định trong Quy tắc Ứng xử.

Cách chúng tôi bảo vệ thông tin cá nhân của bạn

Chúng tôi sẽ không chia sẻ thông tin cá nhân của bạn với bất kỳ cá nhân hoặc tổ chức nào khác trừ khi:

- bạn cho phép chúng tôi
- điều đó được pháp luật cho phép hoặc yêu cầu
- điều đó đáp ứng một trong những trường hợp ngoại lệ khác trong Nguyên tắc về Quyền riêng tư của Úc.

Hãy đọc mẫu [Thông báo Thu thập thông tin](#) để tìm hiểu chi tiết.

Tháng Mười Hai, năm 2023



Điện thoại
1800 951 822



Trang mạng
agedcarequality.gov.au



Gửi thư
Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, ở thành phố thủ đô của bạn