



Quý vị có quan ngại gì về nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao niên, nhân viên hoặc người chịu trách nhiệm hay không?

Quý vị có thể làm điều gì đó để chấn chỉnh việc này.

Nếu quý vị quan ngại về dịch vụ chăm sóc người cao niên mà quý vị hoặc người khác đang nhận được, quý vị có thể nêu vấn đề đó với nhà cung cấp hoặc với chúng tôi.

Quý vị có quyền khiếu nại. Chúng tôi khuyến khích quý vị trước tiên hãy nêu những quan ngại hoặc khiếu nại với nhà cung cấp. Đây thường là cách dễ và nhanh nhất để giải quyết khiếu nại, và nó cho nhà cung cấp cơ hội để cải thiện dịch vụ của họ. Quý vị không nên cảm thấy khó chịu hoặc sai trái khi khiếu nại.

Người liên hệ tại địa phương của quý vị trong dịch vụ này là:

Nếu quý vị không cảm thấy thoải mái khi làm điều này, hoặc nếu quý vị gặp khó khăn khi yêu cầu nhà cung cấp giải quyết khiếu nại, vui lòng liên hệ với **Ủy ban Đặc trách Chất lượng và An toàn Chăm sóc Người cao niên theo số 1800 951 822** để được tư vấn hoặc trợ giúp miễn phí. Quý vị có thể khiếu nại với hoặc phản hồi cho chúng tôi về nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao niên, nhân viên hoặc người chịu trách nhiệm. Cung cấp phản hồi là một cách để chúng tôi biết về những quan ngại của quý vị mà quý vị không cần tham gia vào cách chúng tôi xử lý vấn đề. Quý vị có thể chia sẻ những lo ngại của mình ẩn danh hoặc kín đáo nếu muốn.

Nếu quý vị muốn được hỗ trợ để nêu mối quan ngại của mình, nhân viên bệnh viện có thể giúp đỡ quý vị miễn phí. Hãy gọi cho Mạng lưới Bệnh viện Chăm sóc Người cao niên (OPAN) theo Đường dây Bệnh viện Chăm sóc Người cao niên của họ theo số **1800 700 600**.

Nếu quý vị cần thông dịch viên để nói chuyện với chúng tôi, hãy gọi cho Dịch vụ Thông Phiên dịch theo số **131 450**.



Điện thoại
1800 951 822



Email
info@agedcarequality.gov.au



Trang web
agedcarequality.gov.au



Viết
Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, tại thành phố quý vị cư ngụ