

“Còn có sự hỗ trợ nào khác không?”

Dịch vụ biện hộ có thể giúp đỡ bạn. Người biện hộ có thể:

- cung cấp cho bạn thông tin về quyền và trách nhiệm của bạn
- giúp bạn nêu vấn đề với chúng tôi hoặc nhà cung cấp dịch vụ
- hỗ trợ bạn ở bất kỳ giai đoạn nào trong quá trình khiếu nại.

Dịch vụ biện hộ là miễn phí, độc lập và bảo mật. Người biện hộ sẽ luôn xin ý kiến của bạn trước khi hành động.

Bạn có thể gọi điện cho Đường dây Biên hộ Chăm sóc Người cao tuổi Quốc gia qua số **1800 700 600**.

Với sự cho phép của bạn, chúng tôi có thể gọi cho một cơ quan biện hộ thay mặt bạn để giải thích về mối quan ngại của bạn và sắp xếp để cơ quan liên hệ với bạn.



Thông tin thêm

Nếu bạn bị khiếm thính hoặc bị suy giảm khả năng nghe hoặc nói: hãy gọi **1800 555 677** (Dịch vụ Chuyển tiếp Quốc gia) và yêu cầu gọi tới số **1800 951 822**.

Nếu bạn cần thông dịch viên: hãy gọi **131 450** (Dịch vụ Phiên dịch và Biên dịch) và yêu cầu gọi tới số **1800 951 822**.

Thông tin thêm về chăm sóc người cao tuổi

Trang web My Aged Care và trung tâm liên lạc quốc gia đã được Chính phủ Úc thành lập để giúp bạn tìm hiểu về hệ thống chăm sóc người cao tuổi. Chúng cung cấp cho bạn thông tin về chăm sóc người cao tuổi cho chính bản thân, thành viên gia đình, bạn bè hoặc người mà bạn đang chăm sóc.

My Aged Care

SĐT: 1800 200 422

Web: myagedcare.gov.au



Điện thoại

1800 951 822



Web

agedcarequality.gov.au



Gửi thư

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, tại Thành phố Thủ đô của bạn

Vietnamese



Australian Government

Aged Care Quality and Safety Commission

Engage
Empower
Safeguard



Bạn có mối quan ngại nào không?

Thông tin cho khách hàng của dịch vụ chăm sóc người cao tuổi, gia đình, người chăm sóc và đại diện của họ về Ủy ban An toàn và Chất lượng Chăm sóc Người cao tuổi

1800 951 822

agedcarequality.gov.au

“Ủy ban An toàn và Chất lượng Chăm sóc Người cao tuổi có thể giúp tôi ra sao?”

Chúng tôi có thể hỗ trợ bạn về các mối quan ngại liên quan đến chất lượng chăm sóc hoặc dịch vụ mà bạn đang nhận được từ các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao tuổi do Chính phủ Úc tài trợ. Bạn cũng có thể cung cấp cho chúng tôi phản hồi về dịch vụ chăm sóc của bạn để giúp chúng tôi khi chúng tôi kiểm tra tiêu chuẩn chất lượng của dịch vụ.

Bạn có thể nêu lên mối quan ngại hoặc cung cấp phản hồi về các dịch vụ chăm sóc người cao tuổi mà bạn đang nhận được tại cơ sở chăm sóc người cao tuổi hoặc tại nhà, bao gồm:

- Chăm sóc tại nhà hoặc chăm sóc tạm thời tại nhà
- Gói chăm sóc tại nhà
- Chương trình Hỗ trợ Nhà ở Khối thịnh vượng chung
- Chăm sóc linh hoạt, bao gồm Chăm sóc Chuyển tiếp, và Chương trình Chăm sóc người cao tuổi Linh hoạt Dành cho Thổ dân và Dân đảo eo biển Torres.

Mối quan ngại hoặc phản hồi của bạn có thể liên quan đến bất kỳ khía cạnh nào của dịch vụ chăm sóc hoặc dịch vụ được cung cấp cho bạn, bao gồm chăm sóc cá nhân hoặc lâm sàng, lựa chọn hoạt động, phân biệt đối xử, phục vụ ăn uống, giao tiếp hoặc môi trường vật lý.



“Ai có thể nêu lên mối quan ngại?”

Bất cứ ai cũng có thể nêu lên mối quan ngại. Trước hết, chúng tôi khuyến khích bạn nêu lên mối quan ngại của mình với nhà cung cấp dịch vụ.

Đối tượng này bao gồm những người tiếp nhận dịch vụ chăm sóc người cao tuổi, đối tác, gia đình, đại diện, bạn bè, người biện hộ, nhân viên và tình nguyện viên.

Nếu bạn định nêu lên mối quan ngại về dịch vụ chăm sóc người cao tuổi mà người khác đang tiếp nhận, bạn nên chắc chắn rằng người đó (hoặc người đại diện của người đó) đã biết về điều này.

Nếu bạn không thể giải quyết mối quan ngại của mình với nhà cung cấp dịch vụ, bạn có thể liên hệ với Ủy ban An toàn và Chất lượng Chăm sóc Người cao tuổi qua số **1800 951 822**. Dịch vụ khiếu nại của chúng tôi là miễn phí.

Chúng tôi sẽ kiểm tra các mối quan ngại bất kể bối cảnh văn hóa, tình trạng khuyết tật, giới tính, bản sắc tình dục và giới tính, xu hướng tình dục hoặc các tình trạng khác của một người.



“Chuyện gì sẽ xảy ra khi tôi liên lạc với Ủy ban Chất lượng và An toàn Chăm sóc Người cao tuổi?”

Chúng tôi sẽ giải thích về quy trình, các tùy chọn giải pháp có sẵn và những kết quả có thể đạt được.

Trọng tâm của chúng tôi là giải quyết mối quan ngại của bạn vì lợi ích tốt nhất của người tiếp nhận dịch vụ chăm sóc người cao tuổi.

Vui lòng cung cấp nhiều thông tin nhất có thể khi bạn liên hệ với chúng tôi. Điều này sẽ giúp chúng tôi hiểu rõ vấn đề và kỳ vọng của bạn.

Chúng tôi sẽ chọn các tùy chọn có khả năng đạt được kết quả tốt nhất, dựa trên bản chất mối quan ngại của bạn và rủi ro đối với người tiếp nhận dịch vụ chăm sóc.

Trong một số trường hợp, chúng tôi sẽ yêu cầu nhà cung cấp dịch vụ giải quyết mối quan ngại của bạn. Chúng tôi cũng có thể sử dụng các tùy chọn khác, chẳng hạn như hòa giải, điều đình hoặc điều tra.

“Tôi có cần cung cấp tên của mình không?”

Không. Bạn có thể gửi khiếu nại nặc danh hoặc bảo mật.

Tuy nhiên, điều này có thể khiến sự giúp đỡ chúng tôi bị hạn chế, vì vậy tốt nhất bạn hãy gửi công khai mối quan ngại của mình.

Chúng tôi có thể giải thích cho bạn biết sự khác biệt giữa khiếu nại công khai, nặc danh và bảo mật khi bạn gọi điện tới. Bạn cũng có thể tìm thấy thông tin về điều này trên trang web của chúng tôi tại

agedcarequality.gov.au