



Tờ thông tin dành cho cư dân ở cơ sở chăm sóc người cao tuổi

Thực phẩm và ăn uống – lựa chọn của bạn là rất quan trọng



Ăn những món ăn bạn thích là điều rất quan trọng cho sức khỏe và hạnh phúc của bạn.

Trải nghiệm ăn uống do nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao tuổi của bạn đem tới phải an toàn, thú vị, tôn trọng và dựa trên sở thích của bạn.

Nếu bạn không có trải nghiệm như vậy, bạn có thể nêu lên mối lo ngại của mình với nhà cung cấp dịch vụ.

Nếu bạn cảm thấy không thoải mái khi trao đổi với nhà cung cấp dịch vụ về những lo ngại của mình hoặc nếu bạn đã thử mà không đạt kết quả thỏa đáng, hãy liên hệ với Ủy ban Chất lượng và An toàn Chăm sóc Người cao tuổi và chúng tôi sẽ giúp bạn.

Liên hệ với chúng tôi qua:

Điện thoại Đường dây nóng về Thực phẩm, Dinh dưỡng và Ăn uống
1800 844 044 (cuộc gọi miễn phí),
9 giờ sáng - 5 giờ chiều Giờ Ban ngày
Đông Úc, thứ Hai đến thứ Sáu

Online agedcarequality.gov.au

Email info@agedcarequality.gov.au

**Thư
bưu chính** Aged Care Quality and Safety
Commission, GPO Box 9819,
ở thủ đô của bạn

Ủy ban có thể giúp bạn như thế nào?

Khi bạn liên hệ với Ủy ban về những lo ngại của mình liên quan đến thực phẩm và trải nghiệm ăn uống tại một dịch vụ chăm sóc người cao tuổi, chúng tôi sẽ:

- lắng nghe để hiểu mối lo ngại của bạn
- nói chuyện với nhà cung cấp dịch vụ của bạn
- hỗ trợ bạn và nhà cung cấp dịch vụ của bạn biết các quyền và trách nhiệm của bạn
- đảm bảo nhà cung cấp dịch vụ của bạn hiểu rõ trách nhiệm của họ
- giúp nhà cung cấp dịch vụ của bạn thống nhất một bản kế hoạch hành động đáp ứng được mong đợi của bạn
- liên hệ lại với bạn để xem tình hình có được cải thiện không.

Khi cần thiết, Ủy ban có thể thực hiện hành động chính thức với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao tuổi của bạn để đảm bảo rằng họ cải thiện chất lượng và tiêu chuẩn dịch vụ.



Bạn có thể mong đợi những thay đổi gì?

Sau khi trình bày mối lo ngại với nhà cung cấp dịch vụ của mình, những thay đổi bạn sẽ thấy bao gồm:

- nhân viên trao đổi với bạn để hiểu lựa chọn của bạn và chuẩn bị thực phẩm mà bạn thấy hài lòng
- nhân viên giúp bạn tự mình làm mọi việc ở mức tối đa có thể trong bữa ăn
- nhân viên đảm bảo bạn nhận được mức độ dinh dưỡng cần thiết để duy trì sức khỏe
- nhân viên tôn trọng nhu cầu và sở thích về văn hóa, tôn giáo và chế độ ăn uống của bạn
- một trải nghiệm ăn uống thú vị hơn.

Nếu bạn muốn thử nói chuyện với nhà cung cấp dịch vụ của mình trước

Nếu cảm thấy thoải mái, bạn có thể nêu mối lo ngại của mình với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao tuổi. Điều này sẽ giúp họ hiểu được quan điểm và sở thích của bạn. Bạn cũng có thể yêu cầu một thành viên gia đình hoặc người bệnh vực nói thay cho bạn.

Việc trao đổi với nhà cung cấp dịch vụ của bạn thường có thể giúp nhanh chóng thực hiện những thay đổi để đáp ứng sở thích về thực phẩm và ăn uống của bạn. Nhà cung cấp dịch vụ có thể cải thiện trải nghiệm ăn uống của bạn nếu họ biết sở thích của bạn.

Trước khi nêu mối lo ngại của mình, bạn có thể cân nhắc lời khuyên sau:

- Sẽ rất hữu ích khi mối lo ngại của bạn **được gửi đến đúng người**. Bạn có thể yêu cầu nói chuyện với nhân viên phụ trách thực phẩm và ăn uống.
- Nếu có thể, hãy cung cấp **ví dụ cụ thể** về những gì bạn muốn thay đổi. Hãy cho họ biết bạn thích và không thích thực phẩm nào. Hãy nói về những bữa ăn bạn thích và những bữa ăn không đáp ứng được kỳ vọng của bạn. Bạn thậm chí có thể có công thức nấu ăn yêu thích mà bạn có thể đưa cho họ thử.
- Bạn có thể hoàn thành **"Mẫu đơn sở thích thực phẩm và ăn uống của tôi"** (My Food and Dining Preferences) và gửi cho nhà cung cấp dịch vụ của bạn. Đây là một cách hay để đảm bảo nhà cung cấp dịch vụ biết sở thích của bạn và bạn có thể cập nhật bất kỳ lúc nào.
- **Hiểu rõ các quyền của mình**. Hiến chương về Quyền nhận dịch vụ chăm sóc người cao tuổi là văn bản phù hợp để bắt đầu. Bạn có thể xem Hiến chương tại www.agedcarequality.gov.au/older-australians/your-rights/charter-aged-care-rights hoặc yêu cầu nhà cung cấp dịch vụ gửi cho bạn một bản in.
- **Đừng bỏ cuộc** nếu bạn cảm thấy không được lắng nghe. Bạn không cần phải một mình nêu lên mối lo ngại của bản thân. Ủy ban có thể giúp đỡ bạn bất cứ lúc nào. Ngoài ra hỗ trợ bệnh vực còn luôn có sẵn.



Mẫu đơn sở thích thực phẩm và ăn uống của tôi (My Food and Dining Preferences)

www.agedcarequality.gov.au/resource-library/my-food-and-dining-preferences-form



Bạn có thể tìm kiếm sự hỗ trợ hoặc lời khuyên từ **các dịch vụ bệnh vực** độc lập, miễn phí. Các dịch vụ này có thể hỗ trợ người cao tuổi và người đại diện của họ về các vấn đề liên quan đến dịch vụ chăm sóc người cao tuổi do Khối thịnh vượng chung tài trợ.

Đường dây hỗ trợ của Mạng lưới bảo vệ quyền lợi người cao tuổi (OPAN) có thể cung cấp dịch vụ tư vấn miễn phí và độc lập tại số **1800 700 600** hoặc truy cập opan.org.au.

Để biết thêm thông tin

Bạn có thể tìm thêm thông tin về thực phẩm và trải nghiệm ăn uống trong dịch vụ chăm sóc người cao tuổi trên trang web của Ủy ban: www.agedcarequality.gov.au/older-australians/health-wellbeing/food-and-nutrition

Bạn có thể tìm thêm thông tin để giúp bạn nêu mối lo ngại của mình bằng cách đọc Bộ công cụ tự bảo vệ quyền lợi của OPAN: www.opan.org.au/toolkit



Bạn có quyền lựa chọn ăn gì, uống gì, ở đâu và khi nào.

Bạn có quyền nêu lên mối lo ngại về thực phẩm và trải nghiệm ăn uống của mình.

Chúng tôi có bộ phận hỗ trợ để giúp bạn nêu lên mối lo ngại của mình.

Hãy gọi cho Đường dây nóng về Thực phẩm, Dinh dưỡng và Ăn uống của Ủy ban Chất lượng và An toàn Chăm sóc Người cao tuổi theo số **1800 844 044** (cuộc gọi miễn phí), 9 giờ sáng đến 5 giờ chiều, giờ ban ngày miền Đông Úc, thứ Hai đến thứ Sáu nếu bạn muốn trao đổi với các chuyên gia về các vấn đề, ý tưởng hoặc mối lo ngại liên quan đến trải nghiệm thú vị về thực phẩm, dinh dưỡng và ăn uống trong dịch vụ chăm sóc niên. Ngoài ra, bạn có thể liên hệ với đường dây nóng giải đáp thắc mắc chung của Ủy ban theo số **1800 951 822** (cuộc gọi miễn phí).

 **1800 844 044**

Đường dây nóng về Thực phẩm, Dinh dưỡng và Ăn uống

thứ Hai đến thứ Sáu, 9 giờ sáng – 5 giờ chiều, giờ AEDT



Điện thoại
1800 951 822



Trang mạng
agedcarequality.gov.au



Viết thư và gửi về
Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, tại thủ đô của quý vị