



Chăm sóc an toàn, chất lượng là quyền của quý vị



Kính gửi độc giả,

Người cao niên giờ đây có các quyền và được bảo vệ chặt chẽ hơn sau khi có những thay đổi gần đây đối với luật chăm sóc người cao niên ở Úc.

Những thay đổi này bao gồm Tuyên bố về Quyền Người cao niên dành cho người nhận dịch vụ chăm sóc cao niên. Chúng bao gồm quyền tự quyết định, được tôn trọng và cảm thấy an toàn

Quý vị cũng có quyền bày tỏ nhu cầu và sở thích, được tôn trọng văn hóa và bản sắc của mình, và được duy trì kết nối với cộng đồng của quý vị.

Tuyên bố về Quyền Người cao niên công nhận mỗi người là một cá nhân riêng biệt và sở thích cũng như nhu cầu của quý vị là duy nhất đối với quý vị

Quyền của quý vị trong thực tế

Quý vị có thể kỳ vọng được đối xử đầy nhân phẩm và tôn trọng. Một số cách mà quyền của quý vị có thể được thể hiện trong thực tế bao gồm việc nhà cung cấp dịch vụ của quý vị sẽ:

- hỗ trợ quý vị quyết định sáng suốt về việc chăm sóc của mình
- hỗ trợ các ý thích của quý vị về sinh hoạt hàng ngày
- tìm hiểu, lắng nghe và đáp ứng ý kiến phản hồi và mối quan ngại của quý vị
- bảo đảm quý vị có thể tiếp cận những thứ quý vị cần
- bảo đảm quý vị chỉ sử dụng những loại thuốc cần thiết và đã được bác sĩ kê toa cho quý vị
- cung cấp các thức ăn và thức uống quý vị ưa thích
- giữ liên lạc với những người quan trọng đối với quý vị

Nếu có điều gì đó về dịch vụ chăm sóc người cao niên khiến quý vị lo lắng, hoặc cảm thấy không đúng, hãy mạnh dạn lên tiếng. Nêu những quan ngại hoặc phản hồi với nhà cung cấp dịch vụ có thể giúp cải thiện trải nghiệm chăm sóc người cao niên của quý vị và những người xung quanh.

Những việc quý vị có thể làm nếu có điều quan ngại

Nếu có thắc mắc về dịch vụ chăm sóc người cao niên, quý vị có thể liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ. Đây thường là cách dễ dàng và nhanh chóng nhất để giải quyết vấn đề.

Nhà cung cấp dịch vụ phải tôn trọng quyền của quý vị và có quy trình giải quyết khiếu nại dễ hiểu và dễ sử dụng.

Nếu quý vị không cảm thấy thoải mái khi nói chuyện với nhà cung cấp dịch vụ hoặc nếu nói chuyện với nhà cung cấp dịch vụ không giúp ích gì, quý vị có thể liên hệ với chúng tôi.

Chúng tôi có thể làm gì để hỗ trợ quý vị

Nếu quý vị có quan ngại, chúng tôi có thể giúp đỡ bằng cách:

- lắng nghe quý vị và giải thích các quyền của quý vị
- tìm hiểu những điều quý vị muốn nhà cung cấp dịch vụ thực hiện khác đi
- giải thích vai trò của chúng tôi và cách tốt nhất để chúng tôi hỗ trợ quý vị.

Là cơ quan quản lý toàn quốc về dịch vụ chăm sóc người cao niên do Chính phủ tài trợ, chúng tôi bảo vệ và hỗ trợ các quyền của quý vị để quý vị cảm thấy an tâm rằng dịch vụ chăm sóc của quý vị sẽ an toàn, chất lượng, đáp ứng nhu cầu của quý vị và giúp quý vị sống cuộc sống tốt nhất có thể.

Ủy viên Đặc trách Khiếu nại Chăm sóc Người cao niên độc lập làm việc trong Ủy hội để bảo đảm các thắc mắc và khiếu nại được xử lý một cách bảo mật, kịp thời và công bằng.

Quyền riêng tư của quý vị là quan trọng.

Các phương thức hỗ trợ của chúng tôi được thiết kế linh hoạt và hữu ích. Khi quý vị gọi cho chúng tôi để chia sẻ mối quan ngại, quý vị sẽ quyết định cách chúng tôi xử lý vụ việc và quyền riêng tư của quý vị luôn được bảo vệ.

Quý vị có thể khiếu nại và tham gia vào quá trình giải quyết. Quý vị cũng có thể yêu cầu giữ bí mật hoặc ẩn danh mối quan ngại của mình.

Quý vị cũng có thể chọn để một người trong gia đình hoặc người hỗ trợ thay mặt quý vị nêu mối quan ngại.

Chúng tôi muốn quý vị, gia đình và người hỗ trợ của quý vị cảm thấy tự tin khi nêu các vấn đề và mối quan ngại, và biết rằng chúng sẽ được xem xét một cách công bằng và minh bạch, mà không phải lo sợ bất kỳ hậu quả nào.

Chúng tôi cam kết bảo vệ và tạo điều kiện cho các quyền của quý vị.



Liz Hefren-Webb

Ủy viên Đặc trách Chất lượng và An toàn Chăm sóc Người cao niên



Treasure Jennings

Ủy viên Đặc trách Khiếu nại Chăm sóc Người cao niên

Thông tin thêm

- Liên hệ với Mạng lưới Bệnh vực Người cao niên (OPAN). Nếu quý vị cần thông tin hoặc hỗ trợ về các dịch vụ chăm sóc người cao niên do chính phủ tài trợ, Đường dây Bệnh vực Chăm sóc Người cao niên có thể cung cấp hỗ trợ miễn phí, bảo mật và độc lập. Quý vị có thể nói chuyện với nhân viên Bệnh vực bằng cách gọi số **1800 700 600** hoặc truy cập **opan.org.au**.
- Liên hệ với Ủy ban Đặc trách Chất lượng và An toàn Chăm sóc Người cao niên theo số **1800 951 822** (gọi miễn phí) hoặc truy cập **agedcarequality.gov.au** để cung cấp phản hồi về nhà cung cấp của quý vị hoặc để khiếu nại.

Tháng 4 năm 2026



Điện thoại
1800 951 822



Trang web
agedcarequality.gov.au



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