



Dịch vụ khiếu nại mà chúng tôi cung cấp cho bạn

1800 951 822
agedcarequality.gov.au

Nhiệm vụ của chúng tôi là gì?

Chúng tôi có thể hỗ trợ giải quyết các mối lo ngại về chất lượng chăm sóc hoặc dịch vụ mà bạn hoặc người khác đang nhận từ các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao tuổi do Chính phủ Úc tài trợ. Những dịch vụ này có thể là dịch vụ chăm sóc người cao tuổi tại nhà riêng hoặc trung tâm điều dưỡng người cao tuổi, bao gồm:

- Chăm sóc tại nhà hoặc chăm sóc tạm thời tại nhà
- Gối chăm sóc tại nhà
- Chương trình Hỗ trợ Nhà ở Khó khăn Thịnh vượng Chung
- Chăm sóc linh hoạt, bao gồm chăm sóc chuyển tiếp, và Chương trình Chăm sóc Người cao tuổi Linh hoạt toàn quốc Dành cho Thổ dân và Dân đảo ở Eo biển Torres

Chúng tôi có thể hỗ trợ bạn giải quyết các mối lo ngại trực tiếp với nhà cung cấp dịch vụ. Chúng tôi cũng có thể kiểm tra các khiếu nại liên quan đến trách nhiệm của nhà cung cấp dịch vụ. Những khiếu nại này bao gồm, ví dụ như chăm sóc, lựa chọn hoạt động, phân biệt đối xử, phục vụ ăn uống, giao tiếp hay môi trường dịch vụ.

Chúng tôi sử dụng các phương pháp khác nhau để giải quyết các mối lo ngại tùy theo hoàn cảnh của mỗi vụ việc. Điều này cho phép chúng tôi chọn phương pháp phù hợp, có lợi và hiệu quả nhất dựa trên mối lo ngại của bạn.

Cần nhắc hành động pháp lý

Vấn đề bạn nêu lên hoặc thông tin về khiếu nại có thể được cung cấp cho Nhóm Giám sát và Đánh giá Chất lượng của chúng tôi để cân nhắc đưa ra biện pháp phản ứng về quản lý. Những vấn đề hoặc khiếu nại này thường liên quan đến hiệu quả của dịch vụ được đánh giá dựa trên Tiêu chuẩn Chất lượng Chăm sóc Người cao tuổi. Thông tin về chất lượng chăm sóc và dịch vụ bạn đang nhận hoặc thông tin về các vấn đề mang tính hệ thống đã được

xác định có thể được sử dụng để ưu tiên hay lên kế hoạch cho đánh giá chất lượng hoặc thanh tra tại cơ sở, hoặc các hình thức kiểm soát tuân thủ khác với dịch vụ. Đối với các vấn đề nghiêm trọng hơn, có thể phải tiến hành chuyển kiểm tra thực địa khẩn cấp tại nơi cung cấp dịch vụ để đánh giá chất lượng chăm sóc và dịch vụ. Việc này sẽ được thực hiện nếu chúng tôi lo lắng rằng dịch vụ có thể không đáp ứng Tiêu chuẩn Chất lượng và sự an toàn, sức khỏe hoặc phúc lợi của khách hàng đang gặp rủi ro.

Chúng tôi không thể:

- kiểm tra các mối lo ngại về dịch vụ chăm sóc người cao tuổi không được tài trợ bởi Chính phủ Úc
- kiểm tra các mối lo ngại không liên quan đến trách nhiệm của nhà cung cấp dịch vụ theo *Đ o l u t Chăm sóc Ng i cao tu i năm 1997 (Aged Care Act 1997)* hoặc thỏa thuận tài trợ của nhà cung cấp với Chính phủ Úc
- tiết lộ ai sẽ đưa ra quyết định tài chính, pháp lý hoặc sức khỏe thay cho người đang nhận dịch vụ chăm sóc người cao tuổi
- nhận xét về các thỏa thuận việc làm của nhà cung cấp dịch vụ, ví dụ như điều kiện làm việc hay lương
- cung cấp tư vấn pháp lý
- yêu cầu các nhà cung cấp dịch vụ sa thải ai đó
- điều tra nguyên nhân tử vong, đây là vai trò của nhân viên điều tra
- luôn xác định liệu một sự kiện cụ thể có xảy ra hay không, đặc biệt là nếu chúng tôi nhận được các giải thích mâu thuẫn nhau về sự kiện
- đưa ra lời khuyên lâm sàng về việc trị liệu nên cung cấp

Chúng tôi có thể chuyển các khiếu nại nằm ngoài phạm vi xử lý của chúng tôi đến các tổ chức khác. Nếu chúng tôi không thể giúp bạn, chúng tôi sẽ cố gắng xác định người có thể giúp bạn.

Aged Care Quality and Safety Commission sẽ:

Bạn có thể giúp đỡ chúng tôi bằng cách:

Thông báo cho bạn sớm nhất có thể nếu khiếu nại không nằm trong phạm vi xử lý của chúng tôi và, nếu có thể, cung cấp cho bạn thông tin về những tổ chức khác có thể hỗ trợ bạn.

Xác định rõ ràng (các) vấn đề khiếu nại và làm việc với chúng tôi để đạt được kết quả tốt nhất cho người đang nhận dịch vụ chăm sóc người cao tuổi.

Xác nhận khiếu nại sớm nhất có thể.

Thông báo kịp thời cho chúng tôi về các nhu cầu đặc biệt mà bạn có để chúng tôi có thể hỗ trợ bạn.

Giải thích cách chúng tôi sẽ xử lý khiếu nại của bạn. Chúng tôi sẽ chọn cách tốt nhất để giải quyết mối lo ngại của bạn, từ những phương pháp đơn giản cho đến những quy trình chính thức dài hơn.

Hãy cho chúng tôi biết những bước bạn đã thực hiện để nêu lên mối lo ngại của mình.

Liên hệ và làm việc với tất cả những người liên quan đến khiếu nại.

Hợp tác với chúng tôi và trả lời các yêu cầu cung cấp thông tin của chúng tôi nhanh chóng và chính xác nhất có thể.

Cung cấp cho bạn tên của người liên hệ để xử lý khiếu nại của bạn và liên hệ với bạn thường xuyên về tiến trình xử lý khiếu nại của bạn.

Cung cấp thông tin nhiều nhất và sớm nhất có thể.

Lắng nghe bạn và cung cấp cho bạn những cơ hội phù hợp để cung cấp thông tin liên quan, từ đó chúng tôi có thể khám phá thêm về mối lo ngại của bạn.

Đối xử với chúng tôi một cách lịch sự và tôn trọng, không phân biệt đối xử.

Cho bạn biết về lý do của bất kỳ quyết định nào mà chúng tôi đưa ra và cho bạn có cơ hội nói lên ý kiến của mình.

Cung cấp phản hồi về các dịch vụ của chúng tôi trong bất kỳ bước nào của quy trình.

Giải quyết khiếu nại của bạn một cách hiệu quả và đưa ra phản hồi cho bạn về kết quả.

Thông báo cho bạn về quyền đánh giá của bạn.

Hành động công bằng, có đạo đức, vô tư và khách quan.

Đối xử với bạn một cách lịch sự và tôn trọng, không phân biệt đối xử.

Học hỏi từ các khiếu nại và hành động về tạo cơ hội để cải thiện chăm sóc người cao tuổi.

Tất cả thông tin trong ấn phẩm này là chính xác tính đến tháng 1 năm 2020.



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