



Luật mới để gìn giữ quyền của quý vị trong lĩnh vực chăm sóc người cao tuổi



Quý độc giả thân mến,

Đây là thời điểm thay đổi và cơ hội quan trọng trong lĩnh vực chăm sóc người cao tuổi để quý vị có tiếng nói và quý vị được đặt vào trung tâm của trải nghiệm chăm sóc người cao tuổi.

Đạo luật Chăm sóc Người cao tuổi 2024 mới (Đạo luật) bắt đầu từ ngày 1 tháng 11 năm 2025 cung cấp cho quý vị các quyền mới đối với dịch vụ chăm sóc chất lượng cao, an toàn và đáp ứng. Các nhà cung cấp của quý vị phải đảm bảo rằng các quyền của quý vị được tôn trọng và được gìn giữ, cũng như quý vị được hỗ trợ để đưa ra lựa chọn một cách có phẩm giá.

Cung cấp tính minh bạch và trách nhiệm giải trình

Một phần quan trọng của Đạo luật mới là sự ra đời của một **Ủy viên đặc trách về Khiếu nại độc lập (independent Complaints Commissioner)** để làm việc cùng với Ủy ban An toàn và Chất lượng Chăm sóc Người cao tuổi. Mục đích của vai trò này là đảm bảo tính minh bạch và trách nhiệm giải trình trong cách trả lời phản hồi và giải quyết khiếu nại.

Chúng tôi muốn quý vị và gia đình và những người ủng hộ quý vị cảm thấy được trao quyền để nêu lên các vấn đề và mối quan tâm, và chúng được xem xét một cách công bằng và minh bạch, cũng như quý vị không phải lo lắng về hậu quả có thể xảy ra.

Chúng tôi cam kết bảo vệ và tạo điều kiện cho các quyền của quý vị để quý vị cảm thấy tự tin rằng luật chăm sóc người cao tuổi mới sẽ cung cấp dịch vụ chăm sóc an toàn, chất lượng cao và đáp ứng nhu cầu và sở thích của quý vị.

Quyền của quý vị là luật

Chúng tôi cảm thấy vinh dự được góp phần cho sự thay đổi lớn này. Chúng tôi muốn quý vị biết rằng các quyền của quý vị được quy định trong luật theo Đạo luật mới. Tuyên bố về Quyền nói rằng quý vị có quyền:

- đưa ra quyết định về cuộc sống của chính quý vị
- quyết định của quý vị không chỉ được chấp nhận mà còn được tôn trọng
- nhận thông tin và hỗ trợ để giúp quý vị tự đưa ra quyết định cho bản thân
- truyền đạt những mong muốn, nhu cầu và sở thích của quý vị
- cảm thấy an toàn và được tôn trọng
- văn hóa và bản sắc của quý vị được tôn trọng
- duy trì kết nối với cộng đồng của quý vị.

Quý vị có thể nêu lên mối quan tâm hoặc khiếu nại

Nếu quyền của quý vị không được tôn trọng hoặc gìn giữ, chúng tôi sẵn sàng để giúp đỡ. Chúng tôi khuyến khích quý vị nêu vấn đề với nhà cung cấp của mình trước nếu có thể.

Nhà cung cấp của quý vị có nghĩa vụ đảm bảo các quy trình khiếu nại của họ dễ hiểu và dễ tiếp cận, đồng thời quý vị cảm thấy được hỗ trợ.

Nếu quý vị không muốn nói chuyện với nhà cung cấp của mình, quý vị có thể liên hệ với chúng tôi.

Chúng tôi có sẵn các quy trình giải quyết các khiếu nại hiệu quả và có thể buộc các nhà cung cấp phải khắc phục vấn đề, khôi phục niềm tin của quý vị và ngăn chặn vấn đề xảy ra lần nữa. Trọng tâm của chúng tôi là những kết quả có tính cách phục hồi và cải thiện dịch vụ chăm sóc cho quý vị.

Chúng tôi mong muốn được hỗ trợ quý vị trong thời điểm cải cách quan trọng này. Đảm bảo dịch vụ chăm sóc người cao tuổi có chất lượng cao và an toàn là mục tiêu chung mà tất cả chúng ta đều quan tâm sâu sắc.

Trân trọng,



Liz Hefren-Webb Ủy viên
An toàn và Chất lượng
Chăm sóc Người cao tuổi



Treasure Jennings
Ủy viên đặc trách về
Khiếu nại Chăm sóc
Người cao tuổi

Bất kỳ ai cũng có thể khiếu nại hoặc cung cấp phản hồi bằng cách liên hệ với Ủy ban An toàn và Chất lượng Chăm sóc Người cao tuổi theo số **1800 951 822** (cuộc gọi miễn phí) hoặc qua trang mạng của chúng tôi, **agedcarequality.gov.au**

Quý vị cũng có thể liên hệ với Mạng lưới Bệnh vực Người cao tuổi (OPAN) theo số **1800 700 600**. OPAN cung cấp dịch vụ miễn phí, độc lập và được bảo mật để giúp người cao tuổi khiếu nại. Họ cũng có thể thay mặt quý vị lên tiếng.

Ủy ban An toàn và Chất lượng Chăm sóc Người cao tuổi thừa nhận các Chủ sở hữu Truyền thống của đất nước trên khắp nước Úc và thừa nhận mối liên hệ liên tục của họ với đất đai, sông biển và cộng đồng. Chúng tôi bày tỏ lòng tôn trọng đối với họ và nền văn hóa của họ cũng như đối với những vị Trưởng lão cả trong quá khứ và hiện tại.

Tháng Mười Một 2025



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