



Gợi ý hữu ích để nêu mối quan ngại



Nếu quý vị có điều gì quan ngại về dịch vụ chăm sóc người cao niên mà quý vị hoặc người khác đang nhận được, quý vị có thể lên tiếng.

Người cao niên hiện có các quyền và sự bảo vệ chặt chẽ hơn sau 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](#) khi nhận dịch vụ chăm sóc người cao niên. Chúng bao gồm quyền tự quyết định, được tôn trọng và cảm thấy an toàn.

Người cao niên cũng có quyền bày tỏ nhu cầu và sở thích, được tôn trọng văn hóa và bản sắc của họ, và được duy trì kết nối với cộng đồng.

Trước khi nêu mối quan ngại

Điều quan trọng là quý vị cần trình bày rõ ràng nhất có thể về những điều mình quan ngại.

Hãy thử viết ra những quan ngại của quý vị hoặc thảo luận với người mà quý vị tin cậy. Điều này có thể giúp quý vị sắp xếp các thông tin một cách hợp lý. Cố gắng ghi lại càng nhiều chi tiết càng tốt, chẳng hạn như tên, ngày tháng và địa điểm.

Điều này giúp nhà cung cấp dịch vụ, nhân viên hoặc người chịu trách nhiệm dễ dàng hiểu được những gì đã xảy ra. Đồng thời nó cũng cung cấp cho quý vị văn bản ghi lại những quan ngại của mình.

Điều quan trọng nữa là hãy suy nghĩ về những gì quý vị muốn thấy xảy ra sau khi quý vị nêu mối quan ngại của mình. Hãy nhớ rằng điều đó phải hợp lý, khả thi và vì lợi ích tốt nhất của người cao niên đang được chăm sóc.

Nếu có mối quan ngại về nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao niên, nhân viên hoặc người chịu trách nhiệm, quý vị có thể liên hệ với nhà cung cấp hoặc với chúng tôi. “Người chịu trách nhiệm” là người có trách nhiệm hoặc có ảnh hưởng đáng kể đến các dịch vụ của nhà cung cấp.

Gợi ý giúp quý vị nêu mối quan ngại của mình

- Thảo luận trực tiếp với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị về mối quan ngại của quý vị thường là cách dễ dàng và nhanh chóng nhất để giải quyết vấn đề. Lên tiếng là an toàn và có thể cải thiện chất lượng chăm sóc cho tất cả mọi người. Nhà cung cấp dịch vụ, nhân viên hoặc người chịu trách nhiệm không được phép trừng phạt quý vị hoặc đối xử khác đi với quý vị vì quý vị đã nêu mối quan ngại.
- Hãy hỏi nhà cung cấp dịch vụ về cách họ xử lý các mối quan ngại và thời gian cần thiết để giải quyết những việc này.
- nếu mối quan ngại của quý vị liên quan đến các vấn đề phức tạp hoặc nghiêm trọng, quý vị có thể yêu cầu được nói chuyện với nhân viên quản lý.
- Sắp xếp thời gian gặp mặt trực tiếp có thể giúp họ dễ dàng tập trung vào mối quan ngại của quý vị hơn.
- Cảm thấy buồn bực, tức giận hoặc thất vọng về những điều ảnh hưởng đến quý vị hoặc người thân là điều dễ hiểu. Tuy nhiên, để giúp nhà cung cấp dịch vụ, nhân viên hoặc người chịu trách nhiệm đánh giá mối quan ngại của quý vị, tốt nhất là quý vị nên nói đúng sự thật khi mô tả những gì đã xảy ra.
- Yêu cầu nhà cung cấp dịch vụ nhắc lại mối quan ngại của quý vị để bảo đảm họ hiểu đúng. Quý vị cũng có thể yêu cầu họ ghi lại bằng văn bản.
- Việc nêu mối quan ngại có thể gây khó khăn. Quý vị có thể muốn nhờ sự giúp đỡ từ:
 - một người bạn, người trong gia đình hoặc người hỗ trợ
 - nhân viên bệnh viện về chăm sóc người cao niên, là nhân viên độc lập có thể lắng nghe những quan ngại của quý vị và cung cấp thông tin. Để tìm nhân viên bệnh viện về chăm sóc người cao niên miễn phí, hãy liên hệ với [Mạng lưới Bệnh viện Người cao niên](#) (OPAN) theo số **1800 700 600**.
- Nếu quý vị không cảm thấy thoải mái khi nói chuyện với nhà cung cấp về mối quan ngại của mình, hoặc nếu nói chuyện với nhà cung cấp không giúp ích gì, quý vị có thể nói chuyện với chúng tôi.
- Đóng góp ý kiến phản hồi là một cách để quý vị cho chúng tôi biết về mối quan ngại của mình mà quý vị không cần tham gia vào cách chúng tôi xử lý vấn đề. Nếu quý vị muốn tham gia, tốt nhất là nên khiếu nại.

Tháng Tư 2026

Liên hệ với Ủy hội rất dễ dàng và hoàn toàn miễn phí.

Bất kỳ ai cũng có thể nêu mối quan ngại của mình với chúng tôi về vấn đề chăm sóc người cao niên, bao gồm:

- người cao niên đang được chăm sóc
- gia đình, bạn bè, người chăm sóc và người hỗ trợ những người đang được chăm sóc
- nhân viên và thiện nguyện viên chăm sóc người cao niên
- các chuyên gia y tế và chăm sóc sức khỏe.

Để nêu mối quan ngại, hãy liên hệ với chúng tôi bằng cách:

- ☎ 1800 951 822
- 🖱 agedcarequality.gov.au
- ✉ Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, tại thành phố quý vị cư ngụ

Tìm tài liệu này trực tuyến

agedcarequality.gov.au/resource-library/top-tips-raising-concern

