

‘Làm cách nào để tôi làm khiếu nại hiệu quả hơn?’

Để giúp làm khiếu nại của quý vị hiệu quả hơn và dễ giải quyết hơn:

- hãy nêu chi tiết các sự kiện và sự việc một cách rõ ràng
- bao gồm thông tin cơ bản quan trọng và nêu ra bất kỳ các bước nào được thực hiện để giải quyết sự việc
- hãy nêu rõ về kết quả quý vị muốn đạt được
- hãy nhờ một người bạn hoặc người trong gia đình giúp quý vị nêu ra khiếu nại hoặc liên hệ với một dịch vụ bệnh vực.

‘Có hỗ trợ nào khác không?’

Dịch vụ bệnh vực có thể giúp đỡ quý vị.

Người bệnh vực có thể:

- cung cấp cho quý vị thông tin về quyền và trách nhiệm của quý vị
- giúp quý vị nêu vấn đề với chúng tôi hoặc nhà cung cấp dịch vụ
- hỗ trợ quý vị ở bất kỳ giai đoạn nào trong quá trình khiếu nại.

Dịch vụ bệnh vực là miễn phí, độc lập và bảo mật. Người bệnh vực sẽ luôn xin ý kiến của quý vị trước khi hành động.

Quý vị có thể gọi điện cho Mạng lưới Bệnh vực cho Người Cao tuổi (OPAN) qua số **1800 700 600**.

Với sự cho phép của quý vị, chúng tôi có thể gọi cho một cơ quan bệnh vực thay mặt quý vị để giải thích về mối quan ngại của quý vị và sắp xếp để cơ quan đó liên hệ với quý vị.

Thông tin thêm

Liên lạc chúng tôi theo số **1800 951 822**, info@agedcarequality.gov.au, hay vào thăm trang mạng agedcarequality.gov.au.

Nếu quý vị bị điếc hoặc khiếm thính hoặc khiếm ngôn, hãy liên hệ với Dịch vụ Tiếp âm Toàn Quốc.

Người dùng TTY: gọi điện thoại 1800 555 677 sau đó yêu cầu số 1800 951 822 của chúng tôi.

Người dùng Nói và Nghe (Speak and Listen): gọi điện thoại 1800 555 727, sau đó yêu cầu số 1800 951 822 của chúng tôi.

Người dùng tiếp âm trên internet (Internet relay): kết nối với Dịch vụ Tiếp âm Toàn Quốc và nhập số 1800 951 822.

Nếu quý vị cần thông dịch viên, hãy gọi cho Dịch vụ Biên dịch và Phiên dịch (TIS National) theo số **131 450**, và yêu cầu nhân viên tổng đài liên hệ với chúng tôi qua số **1800 951 822**.

Thông tin thêm về chăm sóc người cao tuổi

My Aged Care là điểm khởi đầu để tiếp cận các dịch vụ chăm sóc người cao tuổi do Chính phủ Úc tài trợ. Đường dây điện thoại và trang mạng có thể giúp những người Úc cao tuổi, gia đình và người chăm sóc của họ nhận được sự giúp đỡ và hỗ trợ mà họ cần.

My Aged Care (Cơ quan Chăm sóc Người Cao tuổi)

ĐT: 1800 200 422

Trang Mạng:

myagedcare.gov.au

Tất cả thông tin trong ấn phẩm này là chính xác vào thời điểm tháng 10 năm 2021.



Điện thoại

1800 951 822



Trang mạng

agedcarequality.gov.au



Gửi thư

Ủy ban An toàn và Chất lượng Chăm sóc Người cao tuổi GPO Box 9819, tại Thành phố Thủ đô của quý vị



Australian Government

Aged Care Quality and
Safety Commission

Vietnamese | Tiếng Việt

Engage
Empower
Safeguard



Quý vị có mối quan ngại hay khiếu nại nào không?

Thông tin cho khách hàng của dịch vụ chăm sóc người cao tuổi, gia đình, người chăm sóc và đại diện của họ về Ủy ban An toàn và Chất lượng Chăm sóc Người cao tuổi

1800 951 822

agedcarequality.gov.au

‘Ủy ban An toàn và Chất lượng Chăm sóc Người cao tuổi có thể giúp tôi ra sao?’

Chúng tôi có thể hỗ trợ quý vị về các mối quan ngại liên quan đến chăm sóc hoặc dịch vụ mà quý vị đang nhận được từ các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao tuổi do Chính phủ Úc tài trợ. Quý vị cũng có thể cung cấp cho chúng tôi phản hồi về dịch vụ chăm sóc của quý vị, để giúp chúng tôi khi đánh giá chất lượng của dịch vụ so với tiêu chuẩn về chất lượng.

Quý vị có thể nêu lên mối quan ngại, khiếu nại hoặc cung cấp ý kiến phản hồi về các dịch vụ chăm sóc người cao tuổi mà quý vị đang nhận được tại cơ sở chăm sóc người cao tuổi hoặc tại nhà, bao gồm:

- chăm sóc tại nhà hoặc chăm sóc tạm thời tại nhà
- gói chăm sóc tại nhà
- Dịch vụ Hỗ trợ tại Nhà của Chính phủ Liên bang
- chăm sóc linh hoạt, bao gồm chăm sóc chuyển tiếp, và Chương trình Quốc gia về Chăm sóc người Cao tuổi Linh hoạt dành cho Thổ dân và Cư dân đảo Torres Strait.

Mối quan ngại, khiếu nại hoặc ý kiến phản hồi của quý vị có thể liên quan đến bất kỳ khía cạnh nào của dịch vụ chăm sóc hoặc dịch vụ được cung cấp cho quý vị, bao gồm liệu nhu cầu và lựa chọn của quý vị có được tôn trọng hay không, chất lượng của việc chăm sóc cá nhân hoặc y tế mà quý vị nhận được, lựa chọn hoạt động, thực phẩm, giao tiếp, lệ phí và phí hoặc môi trường vật chất.

‘Ai có thể nêu lên mối quan ngại hoặc khiếu nại?’

Bất kỳ ai cũng có thể nêu lên mối quan ngại hoặc khiếu nại.

Đối tượng này bao gồm những người tiếp nhận dịch vụ chăm sóc người cao tuổi, người phối ngẫu, gia đình, đại diện, bạn bè, người biện hộ, nhân viên và tình nguyện viên.

Nếu quý vị đang nêu lên mối quan ngại về dịch vụ chăm sóc người cao tuổi mà người khác đang nhận, quý vị nên chắc rằng người đó (hoặc người đại diện của họ) biết về điều đó.

Trước hết, chúng tôi khuyến khích quý vị nêu mối quan ngại của mình với nhà cung cấp dịch vụ.

Nếu quý vị không thể giải quyết mối quan ngại của mình với nhà cung cấp dịch vụ, quý vị có thể liên hệ với Ủy ban An toàn và Chất lượng Chăm sóc Người cao tuổi qua số **1800 951 822**. Dịch vụ hỗ trợ khiếu nại của chúng tôi là miễn phí.

Chúng tôi sẽ giúp quý vị giải quyết các mối quan ngại và tôn trọng nguồn gốc văn hóa, tình trạng khuyết tật, giới tính, bản dạng giới và giới tính, xu hướng tình dục hoặc các tình trạng khác của quý vị.



‘Chuyện gì sẽ xảy ra khi tôi liên lạc với Ủy ban An toàn và Chất lượng Chăm sóc Người cao tuổi?’

Chúng tôi sẽ giải thích về quy trình khiếu nại, các lựa chọn giải quyết có sẵn và những kết quả có thể đạt được.

Trọng tâm của chúng tôi là giải quyết mối quan ngại của quý vị vì lợi ích tốt nhất của người tiếp nhận dịch vụ chăm sóc người cao tuổi.

Vui lòng cung cấp nhiều thông tin nhất có thể khi quý vị liên hệ với chúng tôi. Điều này sẽ giúp chúng tôi hiểu rõ vấn đề và kỳ vọng của quý vị.

Chúng tôi sẽ chọn các lựa chọn nào có khả năng cho kết quả tốt nhất, dựa trên đặc điểm của mối quan ngại của quý vị và rủi ro đối với người tiếp nhận dịch vụ chăm sóc.

Trong một số trường hợp, chúng tôi sẽ yêu cầu nhà cung cấp dịch vụ giải quyết mối quan ngại của quý vị. Chúng tôi cũng có thể sử dụng các lựa chọn khác, chẳng hạn như hòa giải, điều đình hoặc điều tra.

‘Tôi có cần cung cấp tên của mình không?’

Không. Quý vị có thể gửi khiếu nại nặc danh hoặc bảo mật.

Tuy nhiên, điều này có thể khiến sự giúp đỡ chúng tôi bị hạn chế, vì vậy tốt nhất quý vị hãy gửi các quan ngại của mình một cách công khai.

Chúng tôi có thể giải thích cho quý vị biết sự khác biệt giữa khiếu nại công khai, nặc danh và bảo mật khi quý vị liên lạc chúng tôi. Quý vị cũng có thể tìm thấy thông tin về điều này trên trang mạng của chúng tôi tại agecarequality.gov.au.