



# Ủy ban Đặc trách Chất lượng và An toàn Chăm sóc Người cao niên là gì?



**Tại Ủy ban Đặc trách Chất lượng và An toàn Chăm sóc Người cao niên, nhiệm vụ của chúng tôi là bảo vệ những người sử dụng các dịch vụ chăm sóc người cao niên do Chính phủ Úc tài trợ.**

Khi sử dụng dịch vụ chăm sóc người cao niên, quý vị có quyền được:

- đối xử đầy nhân phẩm và tôn trọng
- chăm sóc an toàn và chất lượng đáp ứng nhu cầu của quý vị.

Chúng tôi giúp bảo đảm các dịch vụ cung cấp sự chăm sóc tốt nhất có thể và tuân thủ Tuyên bố về Quyền Người cao niên.

Chúng tôi thực hiện điều này bằng cách:

- đăng ký các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao niên
- kiểm tra xem các dịch vụ có đáp ứng Tiêu chuẩn Chất lượng Chăm sóc Người cao niên hay không
- bảo đảm các nhà cung cấp và nhân viên của họ hành xử theo cách phù hợp với Quy tắc Ứng xử trong Chăm sóc Người cao niên
- xem xét các khiếu nại về dịch vụ chăm sóc người cao niên
- yêu cầu các nhà cung cấp thay đổi nếu họ không đáp ứng tiêu chuẩn hoặc không tôn trọng quyền của người dân
- bảo đảm các nhà cung cấp quản lý đúng đắn lệ phí, đóng góp và nguồn tài trợ
- bảo đảm các tổ chức chăm sóc người cao niên mới phù hợp với công việc
- điều tra các vụ việc nghiêm trọng
- công bố thông tin về kết quả điều tra
- giải thích ý nghĩa của việc chăm sóc tốt và những gì quý vị có thể kỳ vọng từ các dịch vụ.

Công việc của chúng tôi bao gồm hầu hết các dịch vụ chăm sóc người cao niên nhưng không bao gồm các làng hưu trí.

## Chúng tôi có thể giúp được gì cho quý vị?

Bản Tuyên bố về Quyền Người cao niên bảo vệ quyền của quý vị trong việc phản hồi và khiếu nại. Được ban hành trong *Đạo luật Chăm sóc Người cao niên năm 2024*, Bản Tuyên bố về Quyền Người cao niên nêu rõ các quyền quý vị được hưởng khi sử dụng dịch vụ chăm sóc người cao niên.

Nếu quý vị có bất kỳ mối quan ngại nào về việc chăm sóc của mình, quý vị có thể yêu cầu nhà cung cấp dịch vụ hợp tác với quý vị để chấn chỉnh vấn đề.

Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị phải có quy trình phản hồi và xử lý khiếu nại. Họ nên cho quý vị biết họ đang làm gì để giải quyết những quan ngại của quý vị. Họ không được phép đối xử khác biệt với quý vị chỉ vì quý vị đã khiếu nại.

Chúng tôi có dịch vụ giúp khiếu nại miễn phí. Quý vị có thể liên hệ với chúng tôi nếu quý vị không hài lòng với cách nhà cung cấp dịch vụ đáp ứng với những quan ngại của quý vị. Quý vị cũng có thể hỏi chúng tôi những thắc mắc về dịch vụ hoặc quyền của quý vị.

Chúng tôi sẽ hỗ trợ quý vị bằng cách:

- lắng nghe quý vị
- cung cấp cho quý vị đúng thông tin
- hợp tác với quý vị và dịch vụ của quý vị để giải quyết các vấn đề.

Quý vị có thể cho phép một người trong gia đình, bạn bè hoặc người đại diện thay cho quý vị liên hệ với chúng tôi. Các cuộc trò chuyện có thể được giữ bí mật hoặc ẩn danh nếu quý vị muốn

Quý vị có thể liên hệ với chúng tôi qua điện thoại, biểu mẫu trực tuyến, email hoặc thư bưu điện.

## Quý vị có thể nhận được trợ giúp ở đâu khác nữa?

Quý vị có thể nhờ nhân viên bệnh vực chăm sóc người cao niên độc lập giúp đỡ quý vị. Người bệnh vực có thể:

- giúp quý vị hiểu rõ các quyền của mình
- giúp quý vị thảo luận với dịch vụ của quý vị về vấn đề chăm sóc người cao niên.
- khiếu nại với chúng tôi
- giúp giải quyết vấn đề chăm sóc người cao niên của quý vị

Quý vị có thể nhận được sự trợ giúp miễn phí và bảo mật bằng cách truy cập trang web Mạng lưới Bệnh vực Người cao niên hoặc gọi điện thoại đến số **1800 700 600**.



### Tuyên bố về Quyền Người Cao niên

[agedcarequality.gov.au/older-people/your-rights](https://agedcarequality.gov.au/older-people/your-rights)



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

[agedcarequality.gov.au/contact-us](https://agedcarequality.gov.au/contact-us)



### Bộ Quy tắc Ứng xử trong Chăm sóc Người cao niên

[agedcarequality.gov.au/older-people/your-rights/aged-care-code-conduct](https://agedcarequality.gov.au/older-people/your-rights/aged-care-code-conduct)



### Tiêu chuẩn Chất lượng Chăm sóc Người cao niên

[agedcarequality.gov.au/older-australians/your-rights/aged-care-quality-standards](https://agedcarequality.gov.au/older-australians/your-rights/aged-care-quality-standards)



### Trang web Mạng lưới Bệnh vực Người cao niên

[opan.org.au](https://opan.org.au)



1800 951 822



[agedcarequality.gov.au](https://agedcarequality.gov.au)



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

### Tìm nguồn tài liệu này trực tuyến

[agedcarequality.gov.au/resource-library/what-aged-care-quality-and-safety-commission-fact-sheet](https://agedcarequality.gov.au/resource-library/what-aged-care-quality-and-safety-commission-fact-sheet)

