



Những điều quý vị cần biết khi nêu mối quan ngại với chúng tôi



Vai trò của Ủy ban Đặc trách Chất lượng và An toàn Chăm sóc Người cao niên chúng tôi là bảo vệ quyền, phúc lợi và lợi ích của người cao niên sử dụng các dịch vụ chăm sóc người cao niên do Chính phủ Úc tài trợ. Nếu quý vị có quan ngại nào về vấn đề chăm sóc người cao niên, điều quan trọng là quý vị phải lên tiếng. Đó là quyền của quý vị.

Nhờ những thay đổi gần đây đối với luật chăm sóc người cao niên ở Úc, giờ đây người cao niên có các quyền và được bảo vệ chặt chẽ hơn. Những thay đổi này bao gồm [Tuyên bố về Quyền Người cao niên](#) dành cho người cao niên hưởng các dịch vụ chăm sóc. Các quyền này bao gồm quyền được tự quyết định, được tôn trọng và cảm thấy an toàn.

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

Cách thức nêu mối quan ngại

Các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao niên cần bảo đảm dịch vụ của họ phù hợp với nhu cầu của người cao niên.

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

Quý vị có thể [nêu mối quan ngại với chúng tôi](#) bằng cách đưa ra phản hồi hoặc khiếu nại. Việc đưa ra phản hồi là cách để quý vị cho chúng tôi biết về mối quan ngại của quý vị mà quý vị không cần tham gia vào quá trình giải quyết (cách chúng tôi xử lý).

Nếu quý vị muốn tham gia vào cách chúng tôi giải quyết vấn đề của quý vị, cách tốt nhất là hãy khiếu nại.

Chúng tôi có thể giúp quý vị như thế nào?

Khi quý vị liên hệ với chúng tôi lần đầu tiên để nêu mối quan ngại, chúng tôi sẽ:

- thông báo trong vòng 3 ngày làm việc cho quý vị biết rằng chúng tôi đã nhận được khiếu nại của quý vị
- lắng nghe những quan ngại của quý vị
- yêu cầu quý vị cung cấp thông tin và đánh giá bất kỳ rủi ro nào

- thảo luận về những gì quý vị muốn xảy ra
- giải thích những gì chúng tôi làm và cách chúng tôi có thể giúp đỡ
- hành động ngay lập tức nếu người cao niên có nguy cơ bị tổn hại nghiêm trọng.

Tùy thuộc vào mối quan ngại của quý vị, chúng tôi có thể giúp đỡ bằng cách:

- giải thích các quyền của quý vị
- tìm ra những gì quý vị muốn nhà cung cấp làm khác đi
- bảo đảm nhà cung cấp đang thực hiện đúng các nghĩa vụ của họ
- giúp quý vị và nhà cung cấp đạt được thỏa thuận về cách họ sẽ khắc phục vấn đề, khôi phục mối quan hệ và ngăn chặn sự việc tái diễn
- kết nối quý vị với dịch vụ bệnh vực miễn phí để họ có thể giúp quý vị
- bảo đảm quý vị biết nên liên hệ với ai nếu chúng tôi không phải là người phù hợp để giúp đỡ.

Lên tiếng là an toàn

Sự an toàn và an sinh của người cao niên là quan trọng và được [Tuyên ngôn về Quyền Người cao niên](#) bảo vệ. Việc quý vị lên tiếng có thể cải thiện chất lượng chăm sóc cho tất cả mọi người.

Nhà cung cấp, 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.

Khi nêu mối quan ngại với chúng tôi, quý vị:

- có thể chọn không chia sẻ danh tính của mình (tên, thông tin cá nhân và chi tiết liên hệ) với chúng tôi
- có thể chọn không chia sẻ danh tính của bất kỳ ai liên quan đến khiếu nại với nhà cung cấp

- quý vị có thể tham gia vào cách chúng tôi xử lý mối quan ngại của quý vị, bao gồm cả nhận được các cập nhật thường xuyên, nếu quý vị cung cấp cho chúng tôi chi tiết liên hệ của mình.
- quý vị sẽ có một số quyền và sự bảo vệ nhất định nếu quý vị cung cấp cho chúng tôi thông tin cho thấy nhà cung cấp, nhân viên hoặc người chịu trách nhiệm có thể không đáp ứng các nghĩa vụ của họ theo luật chăm sóc người cao niên. Đây gọi là [các biện pháp bảo vệ người tố giác](#).

Nếu quý vị lo lắng, đội ngũ chăm sóc khách hàng thân thiện của chúng tôi luôn sẵn sàng hỗ trợ.

Những quan ngại chúng tôi có thể giúp đỡ được

Các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao niên có những trách nhiệm cần phải đáp ứng để nhận được nguồn tài trợ từ chính phủ. Nếu quý vị quan ngại rằng nhà cung cấp dịch vụ của mình có thể không đáp ứng được những trách nhiệm đó, chúng tôi có thể giúp đỡ.

Chúng tôi có thể hỗ trợ quý vị giải quyết những quan ngại về chất lượng chăm sóc mà quý vị hoặc bất kỳ người cao niên nào đang nhận được, chẳng hạn như:

- nhà cung cấp, nhân viên hoặc người chịu trách nhiệm không [thực hiện đúng nghĩa vụ của họ](#) theo Đạo luật Chăm sóc Người cao niên
- nhà cung cấp không hành động phù hợp với [Tuyên bố về Quyền Người cao niên](#)
- chăm sóc cá nhân, chẳng hạn như các dịch vụ giúp quý vị tắm rửa, uống thuốc, ăn uống hoặc di chuyển
- giao tiếp, ví dụ như cách nhà cung cấp, nhân viên hoặc người chịu trách nhiệm chia sẻ thông tin với quý vị và trả lời các thắc mắc hoặc mối quan ngại của quý vị
- môi trường sống của quý vị, ví dụ như an toàn, an ninh và vệ sinh
- một số khoản phí và lệ phí.

Tháng Tư 2026

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/what-to-expect-when-you-raise-a-concern

