

“Ủy Viên Khiếu Nại về Chăm Sóc Người Cao Niên có thể trợ giúp gì?”

Chúng tôi có thể trợ giúp các điều quan ngại về chất lượng chăm sóc hoặc dịch vụ quý vị đang nhận từ các cơ sở cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao niên được chính phủ Úc tài trợ.

Quý vị có thể nêu những quan ngại của mình về các dịch vụ chăm sóc người cao niên quý vị đang nhận tại nhà hoặc tại cư xá cao niên, bao gồm:

Chăm sóc tại cư xá cao niên hoặc chăm sóc tạm thời tại cư xá cao niên

- Chăm Sóc Bao Trộn Tại Nhà
- Chương Trình Hỗ Trợ Tại Nhà của Liên Bang
- Chăm sóc linh động, bao gồm Chăm Sóc Chuyên Tiếp và Chương Trình Chăm Sóc Người Cao Niên Linh Động dành cho Người Đảo Torres Strait và Thổ Dân Toàn Quốc.

Mối lo ngại của quý vị có thể liên quan đến bất kỳ sự chăm sóc hoặc dịch vụ nào do nhà cung cấp dịch vụ cung cấp cho quý vị, bao gồm chăm sóc cá nhân hoặc điều trị, lựa chọn các hoạt động, sự kỳ thị, sự phục vụ, việc giao tiếp hoặc môi trường vật chất.

Ủy Viên Khiếu Nại về Chăm Sóc Người Cao Niên.

Điện thoại 1800 550 552*

Nếu quý vị bị điếc hoặc lảng tai hoặc nói khó khăn, chúng tôi có thể giúp quý vị qua trung gian Dịch Vụ Tiếp Âm Toàn Quốc (National Relay Service). Hãy gọi số **1800 555 677** và xin số **1800 550 552**.

Nếu quý vị cần thông dịch viên, chúng tôi có thể giúp quý vị qua trung gian Dịch Vụ Thông Phiên Dịch (Translating and Interpreting Service). **Hãy gọi số 131 450** và xin số **1800 550 552**.

Gửi thư cho chúng tôi
Aged Care Complaints Commissioner
GPO Box 9848
(tại thủ phủ nơi quý vị cư ngụ)

Trang mạng
agedcarecomplaints.gov.au

Muốn biết thêm thông tin về chăm sóc người cao niên

Chính phủ Úc đã thành lập trang mạng My Aged Care và trung tâm liên lạc toàn quốc để giúp quý vị tìm đường đi nước bước liên quan đến hệ thống dịch vụ chăm sóc người cao niên. Quý vị có thể sử dụng trang mạng và trung tâm liên lạc này để tìm biết thông tin về chăm sóc người cao niên, cho bản thân, thân nhân trong gia đình, bạn bè hay cho người quý vị đang chăm sóc.

Trang mạng: myagedcare.gov.au
Trung tâm liên lạc: **1800 200 422**

Gọi số điện thoại *1800 bằng điện thoại bàn thì miễn phí; tuy nhiên gọi bằng điện thoại di động có thể bị tính cước gọi.
Bãi Miễn Trách Nhiệm: Theo Đạo Luật Chăm Sóc Người Cao Niên 1997, Ủy Viên Khiếu Nại về Chăm Sóc Người Cao Niên có thể sử dụng bất kỳ thông tin nào nhận được để thực hiện chức năng pháp định của Ủy Viên Khiếu Nại. Ủy Viên Khiếu Nại có các thủ tục để bảo đảm rằng thông tin cá nhân sẽ được bảo vệ để tránh bị lạm dụng và không bị tiết lộ trái phép.
Tất cả thông tin trong ấn bản này đều đúng vào thời điểm tháng Giêng năm 2016.

Vietnamese



Australian Government
Aged Care Complaints Commissioner

Giải Quyết.
Bảo vệ.
Cải tiến.

Tôi có điều quan ngại

Thông tin về Ủy Viên Khiếu Nại về Chăm Sóc Người Cao Niên dành cho người đang nhận sự chăm sóc, gia đình, đại diện và người chăm sóc



“Ai có thể nêu điều quan ngại?”

Bất kỳ ai cũng có thể nêu điều quan ngại. Chúng tôi khuyến khích quý vị nêu lên mối lo ngại của mình với nhà cung cấp dịch vụ trước tiên. Quý vị có thể có được kết quả nhanh và lâu dài.

Điều này bao gồm cả người đang nhận sự chăm sóc, người phối ngẫu, gia đình, đại diện, bạn bè, người bệnh vực, nhân viên và thiện nguyện viên.

Nếu quý vị nêu điều quan ngại về việc chăm sóc một người nào đang thụ hưởng, quý vị phải bảo đảm người này (hay đại diện của họ) biết chuyện này.

Nếu không thể giải quyết điều quan ngại của mình với cơ sở cung cấp dịch vụ, quý vị có thể liên lạc với Ủy Viên Khiếu Nại về Chăm Sóc Người Cao Niên qua số trên **1800 550 552**. Chúng tôi cung cấp dịch vụ miễn phí.

Chúng tôi sẽ xem xét các điều quan ngại bất kể nguồn gốc văn hóa, tình trạng khuyết tật, phái tính, bản chất tính dục và phái tính, xu hướng tính dục hoặc bất cứ tình trạng nào khác của người này. Chúng tôi không đối xử phân biệt.

“Điều gì xảy ra khi tôi liên lạc với Ủy Viên Khiếu Nại?”

Chúng tôi chú trọng giải quyết mối lo ngại của quý vị vì lợi ích tốt nhất của người được chăm sóc.

Chúng tôi sẽ giải thích tiến trình, các giải pháp có sẵn và những gì có thể đạt được.

Khi liên lạc với chúng tôi, xin quý vị cho biết càng nhiều thông tin càng tốt, nhờ vậy chúng tôi dễ hiểu vấn đề và các kỳ vọng của quý vị.

Chúng tôi sẽ chọn giải pháp nào có triển vọng đạt được kết quả tốt nhất căn cứ vào tính chất điều quan ngại của quý vị và nguy cơ đối với người hưởng dịch vụ chăm sóc.

Trong một số trường hợp, chúng tôi sẽ yêu cầu nhà cung cấp dịch vụ giải quyết mối lo ngại của quý vị. Chúng tôi cũng có thể sử dụng cách thức khác như dàn xếp, hòa giải hoặc điều tra.

“Tôi có cần phải cho biết tên họ không?”

Không. Quý vị có thể nêu khiếu nại mà không cần cho biết danh tánh hoặc giữ kín tên họ.

Tuy nhiên, điều này khiến chúng tôi bị hạn chế về những gì chúng tôi có thể thực hiện để giúp quý vị, do đó, tốt nhất là quý vị nêu khiếu nại một cách công khai.

Chúng tôi có thể giải thích sự khác biệt giữa khiếu nại công khai, ẩn danh và giữ kín tên họ khi quý vị gọi cho chúng tôi. Quý vị cũng có thể tìm thông tin về vấn đề này trên trang mạng của chúng tôi tại agedcarecomplaints.gov.au

“Có nguồn trợ giúp nào khác không?”

Người bệnh vực có thể giúp quý vị.

Người bệnh vực có thể:

- cho quý vị biết thông tin về quyền lợi và trách nhiệm của quý vị
- giúp quý vị nói lên những điều quan ngại với chúng tôi hoặc với nhà cung cấp dịch vụ
- trợ giúp cho quý vị tại bất kỳ giai đoạn nào trong tiến trình khiếu nại.

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

Quý vị có thể gọi cho Đường Dây Bệnh Vực Toàn Quốc về Chăm Sóc Người Cao Niên (National Aged Care Advocacy Line) qua số **1800 700 600**.

Khi được phép của quý vị, chúng tôi có thể thay mặt quý vị gọi cho tổ chức bệnh vực để giải thích điều quan ngại của quý vị và thu xếp để họ liên lạc với quý vị.

