



VIETNAMESE

CÁCH THỨC LIÊN LẠC ỦY BAN

1800 550 552

8.30g sáng – 5.00g chiều các ngày trong tuần,
10.00g sáng – 5.00g chiều (Giờ Tiêu Chuẩn Miền Đông Nước Úc) vào cuối tuần và các ngày lễ. Những cú gọi sau giờ làm việc sẽ được trả lời thật sớm.



Aged Care Complaints Investigation Scheme



Department of Health and Ageing

GPO Box 9848
In your Capital City



www.health.gov.au/oacqc

Aged Care Complaints Investigation Scheme là một dịch vụ được cung cấp bởi Văn Phòng Đặc Trách Chất Lượng và Tuân Hành (Office of Aged Care Quality and Compliance), thuộc Bộ Y Tế và Lão Hóa của Chính Phủ Úc (Australian Government's Department of Health and Ageing).

QUÍ VỊ ĐÓNG MỘT VAI TRÒ TRONG VIỆC BẢO ĐẢM SAO CHO CÓ TIÊU CHUẨN CHĂM SÓC CAO NHẤT.



ỦY BAN ĐIỀU TRA CÁC KHIẾU NẠI VỀ CHĂM SÓC NGƯỜI CAO NIÊN

1800 550 552

NGƯỜI CAO NIÊN CỦA CHÚNG TA ĐÁNG ĐƯỢC HƯỞNG NHỮNG DỊCH VỤ TỐT NHẤT.

Khước từ trách nhiệm: Các Nguyên Tắc Điều Tra được đề ra trong Đạo Luật Chăm Sóc Người Cao Niên 1997 bao gồm những điều khoản chi tiết về việc hoạt động của Aged Care Complaints Investigation Scheme. Tập thông tin này chỉ là một tóm lược của những điều khoản chi tiết đó và quý vị không nên trông cậy vào tập thông tin này như là một thay thế cho các lời cố vấn pháp lý.



Australian Government
Department of Health and Ageing

THƯỚC ĐO ĐÁNH GIÁ BẤT KỲ XÃ HỘI NÀO LÀ CÁCH THỨC XÃ HỘI ĐÓ CHĂM SÓC CHO NGƯỜI CAO NIÊN.



Aged Care Complaints Investigation Scheme điều tra những khiếu nại và những quan ngại về các dịch vụ chăm sóc người cao niên được chính phủ Úc trợ cấp, kể cả chăm sóc tại cư xá và chăm sóc trong cộng đồng.

Bất kỳ ai có mối quan ngại nào cũng có thể liên lạc với chúng tôi - người được chăm sóc, thành viên trong gia đình, tổ chức cung cấp chăm sóc, nhân viên và bác sĩ. Quý vị có thể khiếu nại ẩn danh hoặc, nếu quý vị muốn, tên của quý vị sẽ được bảo mật. Mối quan ngại hoặc điều khiếu nại của quý vị có thể về bất cứ việc gì có ảnh hưởng tới chất lượng chăm sóc cho những người được chăm sóc chẳng hạn như sự chăm sóc, việc cung cấp thực phẩm, vệ sinh, an ninh, các hoạt động xã hội, các lựa chọn, sự tiện nghi, an toàn, sự bỏ bê hoặc các vấn đề tài chính.

Dịch vụ của chúng tôi miễn phí và được bảo mật.

TÔI CẦN LÀM GÌ NẾU TÔI CÓ ĐIỀU QUAN NGẠI HOẶC MUỐN KHIẾU NẠI?

1. Đầu tiên quý vị có thể nói chuyện với viên quản lý chăm sóc người cao niên - một số vấn đề có thể được giải quyết dễ dàng. Các tổ chức cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao niên phải có sẵn một quá trình điều tra các khiếu nại. Các tổ chức cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao niên tại cư xá cũng phải báo cáo các trường hợp tấn công tình dục hoặc tấn công thân thể nghiêm trọng cho cảnh sát và Aged Care Complaints Investigation Scheme.
2. Nếu quý vị cảm thấy không được thoả mái khi làm việc này, hoặc quý vị không hài lòng với lối giải quyết khiếu nại, quý vị hãy trực tiếp liên lạc với Aged Care Complaints Investigation Scheme. Chúng tôi có những nhân viên kinh nghiệm tại mọi tiểu bang để thảo luận những phương cách hành động và có thể điều tra những quan ngại của quý vị.

Vai trò của chúng tôi là:

- Lắng nghe những quan ngại của quý vị;
- Giải thích cách thức hoạt động của Ủy Ban;
- Xử trí các thông tin chúng tôi nhận được một cách mau chóng, nhất quán và nghiêm túc;
- Giới thiệu tới nơi khác những vấn đề mà những nơi này có thể xử trí tốt nhất (như cảnh sát, y tá và các ủy ban đăng ký y khoa);

CHĂM SÓC LÀ MỘT ĐIỀU THIẾT YẾU CHO SỰ AN LẠC CỦA NGƯỜI DẪN ÚC CAO NIÊN.

- Cung cấp cho quý vị những chi tiết liên lạc của một dịch vụ đại diện để bảo vệ quyền lợi được cung cấp miễn phí và bảo mật, nếu được yêu cầu;
- Điều tra những quan ngại của quý vị;
- Cập nhật để quý vị biết quan ngại của quý vị đang được xử lý như thế nào; và
- Trả lời cho quý vị bằng văn thư.

Để khiến cho việc làm này được dễ dàng hơn, chúng tôi có thể giúp quý vị liên hệ với:

- Dịch vụ điện thoại TTY (Deaflink);
- Dịch vụ thông dịch; hoặc
- Dịch vụ đại diện để bảo vệ quyền lợi, dịch vụ này có thể cho quý vị các thông tin về quyền hạn của quý vị và cung cấp hỗ trợ.