



7. Hệ thống Khiếu nại Vấn đề Chăm sóc Người Cao niên

Hầu hết các tổ chức và nhà dưỡng lão (còn được gọi là các nhà cung cấp dịch vụ) luôn cố gắng tối đa để đem lại một sự chăm sóc và các dịch vụ tốt đẹp cho quý vị. Tuy nhiên, đôi khi vẫn không tránh khỏi xảy ra vấn đề. Nếu không hài lòng về sự chăm sóc hay nhà dưỡng lão, phương thức chăm sóc bao trọn tại gia (home care package) hay dịch vụ CHSP, quý vị có thể khiếu nại. Làm như thế sẽ giúp những nhà cung cấp có thể chăm sóc và có những dịch vụ tốt hơn cho quý vị, người thân hoặc bất kỳ ai khác.

Tôi có thể khiếu nại về vấn đề gì?

Quý vị có thể khiếu nại về bất cứ lãnh vực nào trong việc chăm sóc và dịch vụ được nhà cung cấp dịch vụ do Chính phủ trợ Úc giá cung cấp cho quý vị. Chẳng hạn như quý vị có thể than phiền về:

- vấn đề chăm sóc cá nhân hay y tế (thí dụ như kiểm soát tình trạng lây nhiễm, vệ sinh cá nhân)
- truyền đạt (thí dụ như cách thức thông tin và các thủ tục khiếu nại nội bộ)
- nhân sự (thí dụ như cách xử sự và huấn luyện)
- môi trường (thí dụ như vấn đề an toàn, an ninh, lau chùi và chuông gọi nhân viên)
- vấn đề tài chánh
- sinh hoạt, sự lựa chọn và sự thoải mái.

Tôi phải khiếu nại với ai?

Nếu không cảm thấy ngại ngùng, trước tiên quý vị nên cho nhà cung cấp dịch vụ biết mối ưu tư của mình. Trong hầu hết trường hợp, nhà cung cấp dịch vụ là nơi lý tưởng nhất để hóa giải chuyện khúc mắc và làm vơi đi mối ưu tư của quý vị. Đây có thể là cách giải quyết nhanh nhất và hiệu quả nhất.

Tuy nhiên, nếu quý vị cảm thấy ngại ngùng khi phải nói chuyện với nhà cung cấp dịch vụ, hay nếu vấn đề chưa được giải quyết, quý vị có thể liên lạc với Hệ thống Khiếu nại Vấn đề Chăm sóc Người Cao niên (Aged Care Complaints Scheme) (Hệ thống Khiếu nại). Chương trình này miễn phí.

Nếu họ không thể giúp quý vị, họ sẽ cho quý vị biết lý do và đề nghị quý vị nên liên lạc với ai hay giới thiệu quý vị tới các tổ chức khác, chẳng hạn như Ủy ban Khiếu nại Vấn đề Chăm sóc Y tế (Health Care Complaints Commission) ở mỗi tiểu bang hay Cơ quan Giám sát Chuyên viên Y tế Úc (Australian Health Practitioner Regulation Agency).

Tôi phải làm sao để liên lạc với Hệ thống Khiếu nại?

- Lên mạng – khiếu nại trên trang mạng của Bộ Dịch vụ Xã hội
- Điện thoại – xin gọi số 13 14 50 và cho họ biết quý vị muốn liên lạc với Hệ thống Khiếu nại Vấn đề Chăm sóc Người Cao niên (Aged Care Complaints Scheme)
- Viết thư – gửi thư khiếu nại đến
Aged Care Complaints Scheme
Australian Department of Social Services
GPO Box 9820
(Tên thủ phủ thành phố và tiểu bang/lãnh địa)

Tôi phải trình bày những gì khi khiếu nại?

Nếu khiếu nại trên mạng hay trên điện thoại, quý vị sẽ được hướng dẫn từ đầu đến cuối và được biết quý vị cần phải trình bày những chi tiết gì. Nếu viết thư khiếu nại, quý vị phải cho biết:

- Tên, địa chỉ và số điện thoại trừ phi quý vị muốn giấu tên
- ngày quý vị khiếu nại
- chi tiết vấn đề khiếu nại, chẳng hạn như ngày giờ sự việc xảy ra
- tên nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao niên và nhà cung cấp này ở tiểu bang hay lãnh địa nào
- tên người được chăm sóc

Quý vị có thể giấu tên khi khiếu nại, nhưng nhân viên Hệ thống Khiếu nại chỉ có thể liên lạc với quý vị để thảo luận về vấn đề khiếu nại của quý vị hay thông báo cho quý vị biết kết quả nếu quý vị cho biết chi tiết để liên lạc với quý vị.

Ai có thể khiếu nại?

Bất cứ ai cũng có thể khiếu nại, chẳng hạn như:

- quý vị (người được chăm sóc)
- người bạn đời quý vị
- thân nhân quý vị
- bạn bè quý vị
- người đại diện quý vị
- nhân viên chăm sóc người cao niên
- người chăm sóc
- người thiện nguyện
- chuyên viên y tế

Chuyện gì xảy ra sau khi tôi khiếu nại?

Khi quý vị khiếu nại với Hệ thống Khiếu nại, nhân viên sẽ giải thích cho quý vị biết thủ tục ra sao và quý vị có thể lựa chọn các phương cách nào. Nhân viên ấy có lẽ sẽ xin quý vị cung cấp thêm chi tiết và hỏi xem quý vị mong muốn vấn đề được giải quyết như thế nào. Khi khiếu nại quý vị nên cho biết chi tiết càng nhiều càng tốt – có

như thế Hệ thống Khiếu nại mới có thể hiểu được mọi khía cạnh và tìm ra giải pháp tốt nhất cho vấn đề của quý vị. Quý vị có thể vào [trang mạng liệt kê các Câu Hỏi Thường \(FAQ\) của Hệ thống Khiếu nại](#) để tìm hiểu thêm về thủ tục khiếu nại của hệ thống này.

Yêu cầu xét lại quyết định hay thủ tục

Nếu không hài lòng với quyết định của Hệ thống Khiếu nại hay với đường lối giải quyết vấn đề, quý vị có thể yêu cầu xin tái xét. Quý vị chỉ có thể yêu cầu xin tái xét sau khi thủ tục khiếu nại đã kết thúc. Sau khi nhận được thư thông báo quyết định, quý vị sẽ có 28 ngày để yêu cầu xin tái xét. Quý vị có thể liên lạc với Hệ thống Khiếu nại qua điện thoại hay thư từ để yêu cầu xin tái xét. Khi yêu cầu xin tái xét, quý vị phải cho biết lý do quý vị xin Hệ thống Khiếu nại xét lại quyết định.

Nếu tôi không hài lòng với kết quả tái xét thì sao?

Nếu không hài lòng với quyết định của chúng tôi, thì tùy theo dịch vụ được cung cấp cho quý vị, quý vị có thể yêu cầu Ủy viên Chăm sóc Người Cao niên (Aged Care Commissioner) hay Tranh tra Liên bang (Commonwealth Ombudsman) tái xét vấn đề một cách độc lập. Trong thư thông báo quyết định, Hệ thống Khiếu nại sẽ cho quý vị biết quý vị có thể khiếu nại với Thanh tra hay Ủy viên, tùy thuộc vào quý vị sử dụng dịch vụ nào.

Quý vị cũng có thể yêu cầu Ủy viên Chăm sóc Người Cao niên xem xét thủ tục khiếu nại của chúng tôi để giúp chúng tôi cải cách. Muốn biết thêm chi tiết, xin quý vị liên lạc với Ủy viên Chăm sóc Người Cao niên qua số 13 14 50. Thanh tra Liên bang (Commonwealth Ombudsman) có thể tái xét việc khiếu nại về hành động hay quyết định của Ủy viên Đặc trách việc Chăm sóc Người Cao niên (Aged Care Commissioner) cũng như bất cứ thủ tục nào của Hệ thống Khiếu nại. Muốn biết thêm chi tiết, xin quý vị vào [Ombudsman website](#) để liên lạc với văn phòng Thanh tra.

My Aged Care 1800 200 422



Dịch vụ Thông Phiên Dịch (TIS) 131 450