

Hãy cho chúng tôi biết quý vị nghĩ gì!

UnitingCare coi trọng tất cả những lời khen ngợi, phản nản và ý kiến phản hồi.

Lời khen ngợi cho chúng tôi biết về những gì chúng tôi đang làm tốt và sẽ được chia sẻ với nhân viên của chúng tôi và các nhóm dịch vụ có liên quan.

Quý vị có quyền **yêu cầu để những khiếu nại của quý vị được điều tra một cách công bằng**, kịp thời và kết quả khiếu nại được thông báo cho quý vị.

Ý kiến phản hồi chung của quý vị – dù tích cực hay tiêu cực – đều được hoan nghênh vì nó giúp cải thiện chất lượng dịch vụ mà chúng tôi cung cấp.

Để đưa ra lời khen ngợi, khiếu nại hoặc ý kiến phản hồi, quý vị có thể:



Nói chuyện trực tiếp với một nhân viên có liên quan



Gọi cho chúng tôi theo số: 1800 008 993 (miễn cước*) trong giờ làm việc 8 giờ 30 sáng – 4 giờ 30 chiều để nói chuyện với một nhân viên có liên quan.



Gửi thư cho: Incidents and Complaints Advisor (Cố Vấn về Sự Cố và Khiếu Nại) GPO Box 967, Brisbane QLD 4001



E-mail: Feedback@unitingcare.org.au



Truy cập trang mạng của chúng tôi: eapu.com.au

* Miễn cước khi gọi từ số điện thoại cố định



Liên lạc với Đường Dây Trợ Giúp Chống Ngược Đãi Người Cao Tuổi Queensland

1300 651 192

Giờ làm việc

Thứ Hai đến Thứ Sáu, 9 giờ sáng – 5 giờ chiều
(ngoài giờ làm việc hãy để lại lời nhắn)

Thông dịch viên

Có Dịch Vụ Thông Dịch Qua Điện Thoại cho những người gọi không nói tiếng Anh

Người gọi từ tiểu bang khác

Điện thoại 07 3867 2525
(cuộc phí thông thường sẽ được áp dụng vì vậy vui lòng yêu cầu chúng tôi gọi lại cho quý vị)

E-mail: eapu@unitingcare.org.au

Trang mạng: eapu.com.au

Bộ Phận Phòng Chống Ngược Đãi Người Cao Tuổi



Thúc đẩy quyền của tất cả những người cao tuổi để họ được sống một cuộc sống không bị ngược đãi

1300 651 192

V2 – 17 June 2022

Từ hào là một phần của



Từ hào là một phần của



Ngược Đãi Người Cao Tuổi Là Gì?

Ngược Đãi Người Cao Tuổi là một hành động đơn lẻ hoặc lặp đi, hoặc không có hành động thích hợp, diễn ra trong bất kỳ mối quan hệ nào có sự tin tưởng, gây tổn hại hoặc đau khổ cho người cao tuổi. (theo Tổ Chức Y

Tế Thế Giới năm 2002)

Ai có thể bị ảnh hưởng?

Khó có thể hình dung được việc ngược đãi người cao tuổi, nhưng nó vẫn xảy ra hàng ngày. Nó có thể xảy ra với bất kỳ người cao tuổi nào, bất kể giới tính, văn hóa, giàu nghèo, tình trạng khuyết tật, đang sống độc lập hoặc trong hoàn cảnh được chăm sóc. Thông thường nhất, ngược đãi người cao tuổi xảy ra trong các mối quan hệ gia đình, đặc biệt là giữa một người cao tuổi và con trai hoặc con gái đã trưởng thành của họ. Việc đối xử không công bằng do tuổi tác có tác động tiêu cực sâu sắc đến những người đang già đi trong cộng đồng của chúng ta. Việc đối xử không công bằng do tuổi tác không phải là lành tính hoặc vô hại và nó tạo cơ sở cho thái độ tiêu cực và hành vi ngược đãi đối với người già và người cao tuổi. Tuổi tác không làm giảm đi quyền được an toàn và được tôn trọng của quý vị.

Các dạng ngược đãi

Lạm dụng tài chính – Việc sử dụng bất hợp pháp hoặc không đúng cách và/hoặc quản lý kém tiền, tài sản hoặc tài nguyên của một người

Bỏ mặc – Người chăm sóc hoặc người có trách nhiệm từ chối hoặc không đảm bảo rằng một người nhận được các nhu yếu phẩm cho cuộc sống

Ngược đãi về thể chất – Gây đau đớn hoặc thương tích về thể chất, cưỡng bức về thể chất hoặc tước quyền tự do

Ngược đãi về tâm lý – Gây đau khổ về tinh thần, liên quan đến các hành động gây ra nỗi sợ hãi về bạo lực, bị cô lập hoặc tước đoạt, và cảm giác xấu hổ, bị sỉ nhục và bất lực

Lạm dụng tình dục – Bất kỳ hành vi, ngôn ngữ hoặc hoạt động tình dục không mong muốn nào khiến một người cảm thấy khó chịu, sợ hãi hoặc bị đe dọa

Ngược đãi về xã hội – Việc cố ý ngăn cản người cao tuổi tiếp xúc với xã hội, với gia đình hoặc bạn bè, hoặc tiếp cận các hoạt động xã hội mà họ lựa chọn

Đường Dây Trợ Giúp Chống Ngược Đãi Người Cao Tuổi là gì?

Đường dây trợ giúp được bảo mật chống ngược đãi người cao tuổi của chúng tôi là đầu mối liên lạc cho bất kỳ ai gặp phải, chúng kiến hoặc nghi ngờ rằng một người cao tuổi đang bị lạm dụng bởi một người mà họ biết và tin tưởng, thường là một thành viên trong gia đình.

Đường Dây Trợ Giúp Chống Ngược Đãi Người Cao Tuổi là một nguồn thông tin, hỗ trợ và giới thiệu liên quan đến hành vi ngược đãi người cao tuổi, và việc bảo vệ quyền, phẩm giá và sự độc lập của người cao tuổi.

Tôi có nên gọi đường dây trợ giúp không?

Những gì bắt đầu từ một chuyện nhỏ không phải lúc nào cũng duy trì được mãi như vậy, điều quan trọng là quý vị phải liên lạc sớm. Bất kỳ ai cũng có thể liên lạc với đường dây trợ giúp và tìm kiếm sự hỗ trợ. Nếu ai đó đang gặp nguy hiểm tức thời, quý vị nên gọi cảnh sát theo số Triple Zero (000).

Điều gì sẽ diễn ra khi quý vị gọi đến đường dây trợ giúp?

Đôi phó với hành vi ngược đãi người cao tuổi có thể là một khoảng thời gian khó hiểu, đau đớn, xót xa và đôi khi quá sức đối với người cao tuổi, gia đình và bất kỳ ai chứng kiến việc đó. Những tình huống ngược đãi người cao tuổi thường xảy ra trong các bối cảnh phức tạp và đa tầng.

Khi quý vị gọi đến Đường Dây Trợ Giúp Chống Ngược Đãi Người Cao Tuổi, chúng tôi có thể giải đáp những lo lắng của quý vị trong một cuộc trò chuyện an toàn, bảo mật có thể giúp quý vị đánh giá rủi ro, kiểm tra động lực của mối quan hệ, tìm kiếm các hướng giải quyết và lựa chọn, đặt câu hỏi và tìm hiểu thêm về các dịch vụ hỗ trợ. Chúng tôi dành thời gian để lắng nghe và hiểu về hoàn cảnh của quý vị và cung cấp một không gian an toàn, tôn trọng để nói chuyện.

Chúng tôi cũng hoan nghênh các cuộc gọi từ các nhà cung cấp dịch vụ như bác sĩ gia đình, bác sĩ chuyên khoa, bác sĩ tâm thần, chuyên gia tâm lý học, nhân viên xã hội, các nhóm y tế liên ngành khác và sĩ quan cảnh sát. Chúng tôi cung cấp một phương tiện phổ biến và hỗ trợ cho các chuyên gia và nhân viên tuyến đầu.

Những gì chúng tôi không làm

- Chúng tôi không phải là đường dây khủng hoảng
- Chúng tôi không phải là cơ quan trình báo
- Chúng tôi không nhận công việc theo vụ việc
- Chúng tôi không điều tra các trường hợp ngược đãi người cao tuổi

Tuy nhiên, có những cơ quan đảm nhận những nhiệm vụ này trong những hoàn cảnh nhất định. Đường Dây Trợ Giúp Chống Ngược Đãi Người Cao Tuổi có thể giúp thảo luận và kết nối quý vị với các dịch vụ liên quan đến tình huống của quý vị.

Chúng tôi vì những người cao tuổi!

Đường Dây Trợ Giúp Chống Ngược Đãi Người Cao Tuổi luôn có sẵn để tập trung đặc biệt vào những nhu cầu của người cao tuổi. Chúng tôi luôn ủng hộ bảo vệ quyền của người cao tuổi được sống một cuộc sống phong phú, an toàn và viên mãn.