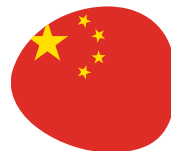


克服在新的安老院舍中所遇到的语言障碍



Chinese
(Simplified) | 简体中文

我们 Opal 安老院汇聚了许多来自不同文化、信仰以及阶层的人士，堪称一个奇妙的大熔炉。如果您不会说英语，则我们务必要确保您能够获得所需的资源，从而能与护理团队畅通交流——并使您能在新的安老之家中感受到强烈的归属感与支持。

以下是在您有需要之时如何获得语言支持的指南



说英语的支持人员

请尽可能指定由您信任的亲友协助为您翻译。该名人员并不需要经常过来探访您，甚至不必与您居住在同一个城市。亲友们经常可以通过电话来协助翻译。



舍翻译设备

现在，Opal 的许多院舍都配备了小型翻译设备，以协助护理团队与不会说英语的居民沟通。如需查询自己家中是否安装了这个设备，请与院舍总经理联系，了解如何使用它与您的护理团队交流重要的信息。



会说您的语言的护理团队成员

我们的团队成员佩戴印有他们所讲语言的胸牌，所以最好询问一下是否有团队成员可以帮助您更轻松地与他人交流。



政府的笔口译服务

澳大利亚政府设立的 Translating and Interpreting Services (笔口译服务处) (TIS)，为所有居民提供翻译服务。如果您需要这种口译服务，请要求护理团队为您安排。如有需要，我们的团队会安排口译员协助个案讨论会议与护理计划审查。

您或支持人员（家属或朋友）也可以自行获得这些政府服务。以下是 TIS 的联系方法：

Translation and Interpreting services (笔口译服务处) 网站

tisnational.gov.au

免费电话口译服务查询热线

1300 575 847

实时电话口译服务

131 450

一般查询及意见反馈

1300 655 820

意见反馈与投诉



Chinese
(Simplified) | 简体中文

语言障碍不应影响您就居住体验提供反馈意见——这点很重要。请使用本页背面所列资源来帮助您就居住体验提供反馈意见。

Opal 一贯非常重视所有的反馈意见与投诉，并承诺会与您合作，以公平透明的方式迅速处理您的反馈意见。下面是与我们分享您的反馈意见的几个简单方法。



向您所在院舍的工作人员反映。这往往是提交反馈意见及解决问题的最快、最简单的方法。



安排时间与所在院舍的总经理当面或通过电话交谈。



您可以通过填写接待处提供的《意见反馈表》，或登入网站：opalhealthcare.com.au/feedback，或致电 **1800 767 074** 分享您的反馈意见。无论以何种方式提交反馈意见，都会由对口的经理跟进处理。



如果您认为问题未得到满意的解决，则可致电 **1800 767 074**，要求我们 Opal 支持团队的高级成员进行内部复审。



您可以致电 **1800 951 822** 或登入网站：agedcarequality.gov.au 直接向 Aged Care Quality and Safety Commission（安老服务质量与安全委员会）提出意见。



如需协助提交投诉或提供反馈意见，则 Older Person's Advocacy Network (OPAN)（老年人维权网络）可提供独立、保密的免费安老维权服务。您可以致电 **1800 700 600** 或登入网站：opan.com.au 与 OPAN 联系。

语言不应成为在 Opal 安老院过上有意义的生活的阻碍。

Opal