

克服在新的安老院舍所遇到的 語言障礙



Chinese
Traditional | 简体中文

我們的 Opal 安老院匯聚了許多來自不同文化、信仰以及階層的人士，堪稱一個奇妙的大熔爐。如果您不會說英語，則我們務必要確保您能夠獲得所需的資源，從而能與護理團隊暢通交流——令您在新的安老院舍中感受到強烈的歸屬感與支持。

以下是在您有需要之時如何獲得語言支持的指南



英語的支持人員

請盡可能指定您信任的親友協助為您翻譯。該名人員並不需要經常過來探訪您，甚至不必與您住在同一個城市。親友們經常可以通過電話來協助翻譯。



院舍翻譯設備

現在，Opal 的許多院舍都配備了小型翻譯設備，以協助護理團隊與不會說英語的居民溝通。如需查詢自己家中是否安裝了這個設備，請聯絡院舍總經理，了解如何使用它與您的護理團隊交流重要的資訊。



會說您的語言的護理團隊成員

我們的團隊成員佩戴印有他們所講語言的胸牌，所以最好詢問一下是否有團隊成員可以幫助您更輕鬆地與他人交流。



政府的筆口譯服務

澳洲政府設立的 Translating and Interpreting Services（筆口譯服務署）（TIS），為所有居民提供翻譯服務。如果您需要這種口譯服務，請要求護理團隊為您安排。如有需要，我們的團隊會安排口譯員協助個案會議與護理計劃審查。

您或支持人員（家屬或朋友）也可以自行獲得這些政府服務。以下是 TIS 的聯絡方法：

Translation and Interpreting services （筆口譯服務署）網站

tisnational.gov.au

免費電話口譯服務查詢熱線

1300 575 847

即時電話口譯服務

131 450

一般查詢及意見反饋

1300 655 820

意見反饋與投訴



Chinese
Traditional | 简体中文

語言障礙不應影響您就居住體驗提供反饋意見——這點很重要。請使用此頁背面所列資源來幫助您就居住體驗提供反饋意見。

Opal 一貫非常重視所有的反饋意見與投訴，並承諾會與您合作，以公平透明的方式迅速處理您的反饋意見。下面是與我們分享您的反饋意見的幾個簡單方法。



向您所在院舍的工作人員反映。這往往是提交反饋意見及解決問題的最快、最簡單的方法。



安排時間與所在院舍的總經理當面或通過電話交談



您可以透過填寫接待處提供的《意見反饋表》，或登入網站：opalhealthcare.com.au/feedback，或致電 **1800 767 074** 分享您的反饋意見。無論以何種方式提交反饋意見，都會交由最合適的經理跟進處理。



如果您認為問題未得到滿意的解決，則可致電 **1800 767 074** 要求我們 Opal 支持團隊的高級成員進行內部複審。



您可以致電 **1800 951 822** 或登入網站：agedcarequality.gov.au 直接向 **Aged Care Quality and Safety Commission**（安老服務質素與安全委員會）反映您的反饋意見。



如需協助提交投訴或提供反饋意見，則 **Older Person's Advocacy Network (OPAN)**（長者維權網絡）可提供獨立、保密的免費安老維權服務。您可以致電 **1800 700 600** 或登入網站：opan.com.au 聯絡 **OPAN**。

語言不應成為在 Opal 安老院過上有意義的生活的阻礙。

Opal