

长期护理行动热线 – 扩展服务

(Long-Term Care ACTION Line - Expanded Service)

新服务听取社区护理服务中心(CCAC)使用者关注的事项与投诉。

为在家使用护理服务者提供资料。

问：长期护理行动热线是甚么？

答：长期护理行动热线的成立，主要是为了使长期护理院的住客能够报告，关于他们对长期护理院提供的护理和服务所关注的问题。

从二零零七年五月一日起长期护理行动热线将扩展服务，让家庭护理服务使用者或其他人士，例如家属，能够利用热线提出他们对家庭护理服务及/或CCAC的问题或投诉。

问：致电热线时，我可以提出那一类问题？

答：你可以提出关于家庭护理服务或某CCAC的任何问题、关注事项及/或投诉。

问：长期护理行动热线服务员会怎样处理我关注的事项？

答：长期护理行动热线服务员会问你是否已经向CCAC提出你关注的事项。如果没有的话，服务员会征求你同意，知会CCAC，然后CCAC会与你联系并讨论你关注的事项。

问：当我致电长期护理行动热线的时候，我是否要告诉服务员我的姓名和地址？

答：你无需讲出你的姓名和地址。但是处理家庭护理或有关CCAC的问题的最佳途径是要知道哪一区的CCAC参与提供家庭护理服务，以及是向谁提供服务。

问：独立投诉促进人(ICF)是甚么？

答：除了得到长期护理行动热线转介到CCAC之外，来电者可以选择与ICF讨论有关问题。安省各地区都有ICF。他们受

专业训练，聆听你的问题。如果你选择转介绍给ICF，他们会在十个工作日内致电与你联系。

他们征得你同意之后，或许知会你的CCAC，并与你，可能连同CCAC共同处理问题。

问：ICF的工作范围是甚么？

答：长期护理行动热线与ICF的工作给CCAC服务使用者提供额外途径提出投诉。长期护理行动热线扩展服务成立的作用是补充，而不是取代现有的CCAC正式投诉程序。CCAC仍然负责与服务使用者共同解决问题。

问：我怎样才可以找到ICF？

答：CCAC的服务使用者如果想得到ICF的帮助，必须先致电长期护理行动热线。如果你有需要，长期护理行动热线会通知ICF与你联系。得到你同意后ICF更会通知你的CCAC，协助解决你的问题。

无论在任何情况之下，长期护理行动热线服务员都会鼓励服务使用者在寻求独立投诉促进人协助之前，先与本区CCAC联系，尝试解决问题。

致电长期护理行动热线扩展服务，请拨

1-866-876-7658 或 416-326-6777 (安省以外地区)

失聪人士专线服务，请拨

1-800-387-5559或416-327-4282 (安省以外地区)

或访问卫生及长期护理厅的网站

www.moh.gov.on.ca