

長期護理行動熱線 - 擴展服務

(Long-Term Care ACTION Line - Expanded Service)

新服務聽取社區護理服務中心(CCAC)使用者關注的事項與投訴。

為在家使用護理服務者提供資料。

問：長期護理行動熱線是甚麼？

答：長期護理行動熱線的成立，主要是為了使長期護理院的住客能夠報告，關於他們對長期護理院提供的護理和服務所關注的問題。

從二零零七年五月一日起長期護理行動熱線將擴展服務，讓家庭護理服務使用者或其他人士，例如家屬，能夠利用熱線提出他們對家庭護理服務及/或 CCAC 的問題或投訴。

問：致電熱線時，我可以提出那一類問題？

答：你可以提出關於家庭護理服務或某 CCAC 的任何問題、關注事項及/或投訴。

問：長期護理行動熱線服務員會怎樣處理我關注的事項？

答：長期護理行動熱線服務員會問你是否已經向 CCAC 提出你關注的事項。如果沒有的話，服務員會徵求你同意，知會 CCAC，然後 CCAC 會與你聯絡并討論你關注的事項。

問：當我致電長期護理行動熱線的時
候，我是否要告訴服務員我的姓名和地
址？

答：你無需講出你的姓名和地址。但是處理家庭護理或有關 CCAC 的問題的最佳途徑是要知道那一區的 CCAC 參與提供家庭護理服務，以及是向誰提供服務。

問：獨立投訴促進人(ICF)是甚麼？

答：除了得到長期護理行動熱線轉介到 CCAC 之外，來電者可以選擇與 ICF 討論有關問題。安省各地區都有 ICF。他們受專業訓練，聆聽你的問題。如果你選擇轉介給 ICF，他們會在十工作天內給你致電。

他們徵得你同意之後，或許知會你的 CCAC，并與你，可能連同 CCAC 共同處理問題。

問：ICF 的工作範圍是甚麼？

答：長期護理行動熱線與 ICF 的工作給 CCAC 服務使用者提供額外途徑提出投訴。長期護理行動熱線擴展服務成立的作用是補充，而不是取代現有的 CCAC 正式投訴程序。CCAC 仍然負責與服務使用者共同解決問題。

問：我怎樣才可以找到 ICF？

答：CCAC 的服務使用者如果想得到 ICF 的幫助，必須先致電長期護理行動熱線。如果你有需要，長期護理行動熱線會通知 ICF 與你聯絡。得到你同意後 ICF 更會通知你的 CCAC，協助解決你的問題。

無論在任何情況下，長期護理行動熱線服務員都會鼓勵服務使用者在尋求獨立投訴促進人協助之前，先與本區 CCAC 聯絡，嘗試解決問題。

致電長期護理行動熱線擴展服務，請撥

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

失聰人士專線服務，請撥

1-800-387-5559 或 416-327-4282 (安省以外地區)

或訪問衛生及長期護理廳的網站

www.moh.gov.on.ca