



老年护理人员 为改善老年护理发声

本介绍将会解释老年护理质量和安全委员会 (Aged Care Quality and Safety Commission, 以下简称 "委员会") 如何与老年护理人员合作, 提供支持。

如有疑虑

您的声音, 是确保接受老年护理人士安全健康的关键。

如果对他人所遭受的对待或所接受的护理服务有所担忧, 便一定要说出来。委员会可以提供帮助。我们支持任何人提出有关老年护理的问题。

保障老年护理人员

如果您了解老年护理当中严重问题的相关信息, 老年护理的相关法规当中对您有保障措施。如果希望了解这些保障措施, 请致电 1800 951 822 (免费电话) 联系我们, 或联系工会。

向我们提供信息时, 可以有以下几种方式:

- **匿名:** 不必告知您的名字。
- **保密:** 告知您的姓名, 但我们不会向任何人透露。
- **公开:** 告知姓名, 我们可以告知其他人。

请告知最适合的沟通方式。

随时可以向我们提出以下事项:

- 老年人所遭受的对待
- 卫生情况
- 工作人员的相关问题--如人数或经验等
- 老年护理法规所规定的提供商责任。

与我们交流有助于提高澳大利亚老年护理的质量和安全, 还可以帮助您与雇主共同合作, 确保老年护理提供商履行责任。

您可以随时可以与我们提出自己对雇主和/或老年护理服务机构员工有关的疑虑。

如何联系我们

您可以通过以下方式联系我们:

- **电话:** 1800 951 822 (免费电话)
- **电子邮件:** info@agedcarequality.gov.au
- **填写在线联系表**
- **致函:** 您所在首府城市的老年护理质量和安全委员会 (Aged Care Quality and Safety Commission) 邮政信箱 GPO Box 9819
- 通过以下方式进行 (公开、保密或匿名) **投诉:**
 - 致电 1800 951 822 联系我们
 - 按上述方式来函或发送电子邮件给我们
 - 填写[网页投诉表](#)。

- 在质量评估员到访您的工作场所时与他们交谈。质量评估员将会与接受老年护理的人士及代表交谈,了解提供商的服务。他们也审查文件,工作人员面谈,以便作出评估。服务机构必须尽可能为此类面谈提供保密空间。您可以在我们探访服务机构时或在任何其他时间与我们对话。如果在工作时不方便与质量评估员交谈,可以来电安排与质量评估员在工作地点以外进行保密谈话--可以是面对面或通过电话交谈。
- 如果是与您的工作和职责相关,应通过“[我的老年护理”\(My Aged Care\)门户网站](#)提交“严重事故应变计划”(SIRS)作出举报。如果您不熟悉SIRS,请向服务机构要求相关信息和培训。如需更多信息,请访问[委员会网站](#)。

需要口译员?

如果您需要通过口译员与我们交谈,请拨打笔译和口译服务处电话131 450,并请求转接至老年护理质量和安全委员会。

联系我们时的处理方式

当您联系我们提出投诉或提出疑虑时,我们会:

- 聆听疑虑
- 讨论您希望得到的结果
- 解释我们的工作以及提供帮助的方式
- 尽快寻求解决问题的方案
- 如有相关要求,我们将会在程序结束时,尽我们所能告知结果。

如果我们不能提供帮助,我们将对于您可以将该问题转至哪里处理提供建议。

向我们提出您的疑虑,并不能满足或替代《医疗从业者监管国家法规》的强制举报要求。如果您是注册医疗从业人员或者有雇佣注册医疗从业人员,则应参照澳洲医疗人员管理局(Ahpra)所规定的要求,了解强制举报责任。如需更多资讯,请访问[Ahpra网站](#)。

对于老年护理人员操守问题相关信息的处理方式

《老年护理行为守则》说明了老年护理提供商,及其治理人员(如董事会成员)和工作人员(包括志愿者)必须如何表现和对待接受老年护理的人士。

我们偶尔会收到一些信息,指出有人的行为或对待别人的方式不符合《行为守则》。我们还可能收到信息,指出提供老年护理的人员不适合从事老年护理工作。

收到信息后,我们会:

• 进行评估

我们的重点在于保障澳大利亚老年人的安全、尊严,以及其所接受照护服务的质量。我们将对已掌握的信息进行评估,并可能要求取得更多信息,以便全面了解:

- 相关情况
- 老年人所面临的风险
- 如何作出最佳回应。

• 应对问题

我们应对的方式总是会考虑接受老年护理的人士所面临风险的严重程度。我们将研究如何最能确保服务提供商及其员工遵守《守则》,并履行其他责任。包括相关人士需要多快作出反应。

我们可能:

- 与服务提供商或工作人员讨论问题
- 进行调查
- 确保服务提供商采取行动,处理风险。

如果我们发现有服务提供商或个人违反《守则》,便可能会采取进一步的合规行动。

我们收集和使用个人信息的方式,受到《2018年老年护理质量与安全委员会法》和“2018年老年护理质量与安全委员会规则”所管辖。

您的权益如何受到保障

我们尊重您作为老年护理员的权利。如果我们所收到有关您的信息，使我们有所疑虑或担忧，而在作出任何影响您权利的决定之前，我们将：

- 告知我们已收到有关您的信息
- 帮助您了解我们收到信息所指出的问题
- 让您有机会提出任何问题，并提供任何其他信息
- 在我们作出决定之前，给予您机会提出意见，并对任何负面信息作出回应。

如果您对我们的决定或流程不满意，可以要求复核。

如果您对我们处理您信息的方式仍不满意，您可以通过以下方式进行投诉：

- 通过[投诉](#)网页
- 或致电1800 951 822联系我们。

我们将遵循法律要求，客观公正地处理投诉。

如需更多资讯，敬请参阅为老年护理员编写的资料，了解我们如何根据《行为守则》确保[程序公平公正](#)，并参考监管公告以了解[复核程序](#)。

我们将在何时与您联系？

我们可能会在以下情况与您联系：

- 在处理投诉或评估严重事件要求协助
- 您的行为操守可能不符合《行为守则》中所规定的有关行为和对待接受老年照护人士的标准。

个人资料将如何受到保障

我们不会与任何其他个人或组织共享您的个人信息，除非：

- 我们得到您的同意
- 由法律授权或要求
- 符合《澳洲隐私原则》中的一种其他例外情况。

如要了解详情，请参阅[资料收集声明表](#)。

2023年12月