



# 安老服務人員

## 為改善安老服務發聲

本單張將會簡介安老服務質素及安全委員會 (Aged Care Quality and Safety Commission, 以下簡稱「委員會」) 如何與安老服務人員合作，並予以支援。

### 如有疑慮

您的聲音，是確保接受安老服務人士安全健康的關鍵。

如果對他人所遭受的對待或所接受的護理服務有所擔憂，便一定要說出來。委員會可以提供協助。我們支持任何人提出有關安老服務的問題。

### 保障安老服務人員

如果您瞭解有關安老服務當中嚴重問題的相關資料，安老服務的相關法律對您有保障措施。如果您希望瞭解這些保障措施，請致電 1800 951 822 (免費電話) 聯絡我們，或聯絡工會。

向我們提供資訊時，可以有以下幾種方式：

- **匿名**：毋須告知自己的姓名。
- **保密**：可以告知姓名，但我們不會向任合人透露。
- **公開**：告知姓名，而我們也可以向其他人透露。

請告知最適合的溝通方式。

隨時可以與我們提出以下事項：

- 長者所遭受的對待
- 衛生情況
- 工作人員的相關問題--如人數或經驗等
- 安老服務法律所規定的提供商責任。

我們的溝通，有助改善澳洲安老服務的質素，確保安全，更可以幫助您與僱主共同合作，確保安老服務提供商履行責任。

隨時可以與我們提出自己對僱主和/或安老服務機構員工有關的疑慮。

### 如何聯絡我們

您可以透過以下方式聯絡我們：

- **電話**：1800 951 822 (免費電話)
- **電子郵件**：[info@agedcarequality.gov.au](mailto:info@agedcarequality.gov.au)
- **填寫網上聯絡表格**
- **致函**：自己所在首府城市的安老服務質素及安全委員會 (Aged Care Quality and Safety Commission) GPO Box 9819
- **透過以下方式 (公開、保密或匿名) 作出投訴**：
  - 致電 1800 951 822 聯絡我們
  - 按上述方式來函或發送電子郵件給我們
  - 填寫[網頁投訴表](#)。

- 在質素評核員到訪工作地點時與他們接觸。質素評核員將與接受安老服務人士及代表交談，了解提供商的服務。他們也審查文件，與工作人員面談，以便作出評核。服務機構必須盡可能為此類面談提供保密空間。請在我們探訪服務機構時或任何其他時間前來接洽。如果在工作期間不方便與質素評核員交談，可以來電安排與質素評核員在工作地點以外進行保密對話--可以是親身見面或透過電話交談。
- 如果是與自己的工作和職責相關，便應透過「[我的安老服務](#)」(My Aged Care)網站提交「嚴重事故應變計畫」(Serious Incident Response Scheme, SIRS)作出舉報。如果並不熟悉「嚴重事故應變計畫」，請向服務機構索取相關資訊和培訓。如需更多資訊，請訪問[委員會網站](#)。

## 需要傳譯員？

如果需要透過傳譯員與我們接觸，請致電翻譯及傳譯服務處，電話131 450，然後要求轉接至安老服務品質及安全委員會。

## 聯絡我們時的處理方式

聯絡我們提出投訴或問題時，我們會：

- 聆聽疑慮
- 商討您期望的結果
- 解釋我們的工作以及可以協助的方式
- 盡快尋求解決問題的方案
- 如有相關要求，我們將會在程序結束時，盡我們所能告知結果。

如果我們無法提供協助，便會建議可以將問題轉交何處處理。

向我們提出自己的疑慮，並不能達到或取代《醫療從業者監管國家法規》所訂的強制舉報要求。

如果您是註冊醫療保健人員或者有僱用註冊保健人員，則應參照澳洲醫療從業者監管局(Ahpra)所訂要求，瞭解強制舉報責任。如需更多資訊，請訪問[Ahpra網站](#)。

## 我們對安老人員操守問題相關資訊的處理方式

《安老服務行為守則》描述了安老服務機構、其管治人員(如董事會成員)和工作人員(包括志工)必須如何以何種方式待人處事。

我們偶爾會取得資訊，指出有人待人處事的方式並不符合《行為守則》。我們也可能收到資訊，表明提供安老服務的人員並不適合從事安老服務的工作。

收到訊息後，我們會：

### • 作出評估

我們的焦點在於保障澳洲長者的安全、尊嚴，以及其所接受照護服務的質素。我們將根據已掌握的資訊作出評估，並可能要求取得更多資料，以便全面了解：

- 個案的相關情況
- 長者所面臨的風險
- 如何作出最適當的回應。

### • 應對問題

我們應對的方式總是會考慮接受安老服務人士所面臨風險的嚴重程度。我們將研究如何最能確保服務提供商及其員工遵守《守則》，並履行其他責任，包括相關人士需要在多長時間之內作出反應。我們可能：

- 與服務提供商或工作人員討論問題
- 進行調查
- 確保服務提供商採取行動，處理風險。

如果我們發現有服務提供商或個人違反《守則》，便可能會採取進一步的合規行動。

我們收集和使用個人資料的方式，受《2018年安老服務質素及安全委員會法》和「2018年安老服務質素及安全委員會規則」所約束。

## 您的權益如何受到保障

我們尊重您作為安老服務人員的權利。如果我們收到有關您的資訊使人有所疑慮或擔憂，在作出任何影響您權利的決定之前，我們將會：

- 告知我們已收到有關您的資訊
- 幫助您了解我們所收到訊息所指出的問題
- 紿予您機會提出任何問題，或提供任何其他資料
- 在作出決定之前，給予您機會提出意見，並對任何負面訊息作出回應。

如果對我們的決定或程序有所不滿，可以要求複核。

如果對我們處理您資訊的方式仍不滿意，可以透過以下方式提出投訴：

- 透過[投訴](#)網頁
- 或致電[1800 951 822](tel:1800951822)聯絡我們。

我們將按照法律要求，客觀而公正地處理投訴。

如需更多資訊，敬請參閱為安老服務人員而設的資料單張，了解我們如何根據《行為守則》確保程序公平公正，並參閱監管公告以瞭解[複核程序](#)。

## 我們將在何時與您聯絡？

我們可能會在以下情況時聯絡您：

- 在處理投訴或評估嚴重事件要求協助
- 您的行為操守可能不符合《行為守則》中所規定的有關行為和對待接受安老服務人士的標準。

## 個人資料將如何受到保障

我們不會向任何其他個人或機構透露您的個人資料，除非：

- 我們得到您的同意
- 由法律授權或按照法律要求
- 符合《澳洲隱私原則》中的其中一項其他例外情況。

如要瞭解詳情，請參閱[資料收集聲明表](#)。

2023年12月

