

## 如何获得最理想的投诉结果

虽然每起投诉的情况都有所不同，但以下技巧可以帮助我们处理您的投诉：

- 尽可能清晰地表述您的疑虑
- 尽快并尽可能多地向我们提供信息
- 告诉我们所有您为了提出疑虑或解决问题已经做出的努力
- 清楚地表明您想要的结果，请记住，您的要求应该是合理的，且符合接受护理者的最佳利益。
- 如果您有任何特殊需求请告诉我们，以便我们以最恰当的方式为您提供帮助
- 请尊重我们，以礼相待
- 任何时候您都可以对我们的服务提供反馈。

## 还有什么可获得的支持？

老年人权益倡导网络（Older Persons Advocacy Network, OPAN）是一项免费支持服务。他们会听取您的疑虑并提供如下帮助：

- 为您提供有关您权利的信息
- 为您提供如何向服务提供商提出疑虑的建议
- 代您向服务提供商提出疑虑。

权益倡导者独立于委员会之外。他们会对您的信息保密，并始终在征求您的许可后采取行动。

经您同意，我们可以替您致电权益倡导机构，说明您的疑虑并安排他们与您联系。

## 联系委员会很容易，且不收费



电话  
1800 951 822



网站  
[agedcarequality.gov.au](http://agedcarequality.gov.au)



致函  
您所属州其首府城市的安老服务质量及安全委员会 (Aged Care Quality and Safety Commission) GPO Box 9819



Australian Government

Aged Care Quality and  
Safety Commission

Chinese (Simplified) | 简体中文

Engage  
Empower  
Safeguard



## 您对老年护理服务有疑虑吗？您想提出投诉吗？

给老年护理服务消费者及其家人、照顾者和代表人之有关安老服务质量及安全委员会（Aged Care Quality and Safety Commission）的信息

## 安老服务质量及安全委员会可以帮您解决有关老年护理服务的投诉

我们的职责是保护由澳大利亚政府资助的老年护理服务使用者的权利和利益。

每个老年护理服务使用者都该被尊重，其尊严都不该受到侵犯。无论是在自己家中还是在老年护理机构接受服务，他们都享有相同的权利。每个人都有权获得安全、高质量、能满足其需求并帮助他们过上更好生活的老年护理服务。

### 我们能提供什么帮助？

如果您对您（或任何老年人）从老年护理服务提供商那里获得的护理或服务抱有疑虑，我们可以为您提供帮助。

您可以就任何与老年护理服务相关的事项提出疑虑或进行投诉。我们收到的一些问题包括：

- 餐饮质量
- 在正确的时间获取正确的药物
- 工作人员待人的方式
- 感觉没有参与到护理选择事宜的决策中
- 费用和收费
- 事情未按预期进行时的意外事件。

## 哪些人可以提出疑虑或投诉？

任何人都可以提出疑虑或投诉。这包括：

- 接受老年护理服务者
- 其伴侣、家人和朋友
- 社区代表
- 权益倡导者
- 工作人员和志愿者。

如果您对他人接受的老年护理服务有疑虑，您应该首先尝试与他们谈谈此事。如果您的情况不允许您这么做，请告诉我们。

### 投诉会带来不良后果吗？

不会，您可以对老年护理服务的质量提出任何投诉或疑虑。老年护理服务使用者的安全与福祉非常重要，并受到法律保护。服务提供商不能因投诉而惩罚任何服务使用者或区别对待他们。

向我们提出顾虑这件事对您而言既安全又简单。我们会确保：

- 我们的投诉服务始终是免费且易于获取的
- 如果您希望的话，可以进行匿名投诉
- 如果您希望的话，我们会对您的身份或您代为提出投诉者的身份保密
- 您的服务提供商遵循符合最高标准的投诉处理流程
- 如果您不确定该如何开始，我们的客户联系团队可以帮助您。

## 您应该从哪里开始？

如果可能的话，请先跟您的服务提供商提出投诉。这通常是解决投诉最简单、快速的方法。

如果这么做令您感到不安，请联系我们，我们可以为您提供帮助。如果您在让服务提供商解决投诉时遇到困难，我们也可为您提供帮助。

### 我们如何为您提供帮助？

我们的目标是以对您（或接受护理者）和服务提供商都公平的方式解决问题。根据您的投诉的内容，我们可以通过以下方式帮助您：

- 倾听您的疑虑并为您说明您的权利
- 向您说明我们的职责及我们如何为您提供最佳帮助
- 了解让您感到困扰的原因及其对您的影响
- 理清您希望服务提供商做出什么改变
- 代您联系服务提供商，就问题和可能的解决方案进行交涉
- 协助您与服务提供商就他们会如何解决您的问题一事达成一致
- 采取行动确保服务提供商履行其责任
- 将您推荐给权益倡导机构，以便他们能为您提供免费服务
- 如果您的投诉不该由我们受理，我们会确保让您了解您该向谁提出投诉。