

“怎样才能使我的投诉更加有效？”

为了让您的投诉更加有效并更容易得到解决，您需要：

- 清晰、详细地说明事实与事件
- 列出重要的背景信息，并概述为解决问题所采取的任何步骤
- 明确您想获得的结果
- 请朋友或家人帮助您提出投诉或联系权益倡导服务。

“我是否可以获得其他帮助？”

权益倡导或许可以帮助您。

权益倡导能够：

- 提供有关您的权利和责任的信息
- 帮助您向我们或服务提供者提出您的问题
- 在投诉过程中的任何阶段为您提供帮助。

权益倡导是免费、独立并且保密的。权益倡导员在采取任何行动之前都会征求您的同意。

您可拨打 **1800 700 600** 致电老年权益倡导网络 (OPAN)。

在您允许的情况下，我们可以代您致电权益倡导机构，解释您的顾虑，并安排该机构与您取得联系。

更多资讯

您可拨打 **1800 951 822**，发送邮件至 **info@agedcarequality.gov.au**，或访问我们的网站 **agedcarequality.gov.au**，与我们取得联系。

如果您失聪或有听力或语言障碍，请联系全国中继服务 (National Relay Service)。

听力和语言障碍人士电传打字机 (TTY) 用户：请拨打 1800 555 677，然后请求接通电话 1800 951 822。

旁听助讲电话用户：请拨打 1800 555 727，然后请求接通电话 1800 951 822。

互联网中继用户：请连线全国中继服务 (National Relay Service)，然后请求接通电话 1800 951 822。

如果您需要口译员，请拨打 **131 450** 致电口笔译服务处 (TIS National)，然后请求接线员接通电话 **1800 951 822**。

有关老年护理的更多信息

我的老年护理 (My Aged Care) 是您获取澳大利亚政府资助的老年护理服务的起点。以下电话线路和网站可以帮助澳洲老年人、他们的家庭以及照顾者获取所需的帮助与支持。

我的老年护理 (My Aged Care)

电话：1800 200 422 网站：myagedcare.gov.au

本出版物中的所有信息截至 2021 年 10 月正确无误。



电话

1800 951 822



网站

agedcarequality.gov.au



通信地址

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, 您所在州或领地的首府



Chinese (Simplified) | 简体中文

Australian Government

Aged Care Quality and
Safety Commission

Engage
Empower
Safeguard



您是否有顾虑或想提出投诉？

面向老年护理服务的消费者、他们的家人、照顾者以及代表，提供有关护老服务质量及安全委员会 (Aged Care Quality and Safety Commission) 的信息

1800 951 822

agedcarequality.gov.au

“护老服务质量及安全委员会 (Aged Care Quality and Safety Commission) 能如何帮助我?”

我们可以帮助解决您对澳大利亚政府资助的老年护理服务提供者所提供的护理或服务的顾虑。您也可以向我们提供对护理服务的反馈意见,从而帮助我们根据质量标准来评估服务。

您也可以对养老院老年护理服务或居家老年护理服务提出顾虑、投诉或反馈,这包括:

- 院所护理与院所暂息护理
- 综合家庭护理
- 联邦政府居家支持服务
- 灵活护理,包括过渡护理,以及全国原住民和托雷斯海峡岛民灵活老年护理计划 (National Aboriginal and Torres Strait Islander Flexible Aged Care Program)。

您的顾虑、投诉或反馈意见可以涉及服务提供者向您提供的护理或服务的任何方面,包括是否尊重您的需求与选择、向您提供的个人或临床护理的质量、活动的选择、食物、沟通、费用和收费或物理环境。

“谁能够提出顾虑或投诉?”

任何人都可以提出顾虑或投诉。

这包括接受老年护理的人、伴侣、家人、代表、朋友、权益宣导员、工作人员以及志愿者。

如果您对他人所接受的老年护理提出顾虑,应确保该人(或其代表)知悉此事。

我们鼓励您先向服务提供者提出顾虑。

如果服务提供者无法解决您的顾虑,您可以拨打 **1800 951 822** 联系护老服务质量及安全委员会 (Aged Care Quality and Safety Commission)。我们的投诉服务是免费的。

我们将帮助您解决顾虑,并且尊重您的文化背景、残障、性别、性及性别认同、性取向或任何其他身份。



“联系护老服务质量及安全委员会 (Aged Care Quality and Safety Commission) 时会发生什么?”

我们将说明投诉流程、可行的解决方案以及能够达到的结果。

以接受老年护理者的最佳利益为着眼点来解决您的顾虑,是我们的重点。

请在联系我们时尽可能提供更多的信息。这会帮助我们了解您的问题及预期。

我们会根据您的顾虑的性质以及接受护理的人所面临的风险,选择最有可能获得最佳结果的方案。

在一些情况下,我们会要求服务提供者解决您的顾虑。我们也可以使用其他方案,例如调解、调停或调查。

“我是否需要提供我的姓名?”

不需要。您可以匿名或以保密方式提交投诉。

然而,这会限制我们所能提供的帮助。因此,公开提交您的顾虑是最佳方式。

在您联系我们时,我们会向您说明公开、匿名以及保密投诉的区别。您也可以在我们的网站 agedcarequality.gov.au 获取这方面的相关信息。