



Australian Government

Aged Care Quality and
Safety CommissionEngage
Empower
Safeguard

- 確保服務機構履行其義務
- 若您願意，我們將向您及您的支持者說明投訴的處理進度，以及我們的決策過程
- 如果我們無法提供幫助，則會確保您知道可以向哪裡提出投訴。

如何讓投訴獲得最佳結果的建議

雖然每種情況各有不同，但以下建議有助於我們解決您的投訴：

- 請盡可能清楚地說明您的疑慮以及期望的解決方案，同時請記住，該解決方案應合理且相稱
- 盡快向我們提供盡可能多的資訊
- 請告訴我們，您為表達您的疑慮已採取了哪些行動
- 告訴我們您的任何無障礙需求，以便我們瞭解如何為您提供最好的幫助
- 禮貌、尊重地對待我們
- 隨時告訴我們您對我們服務的看法。

有哪些支援可以使用？

長者倡權網絡（OPAN）是一個免費的倡權和支援服務機構。他們會聽取您的疑慮並透過以下方式提供幫助：

- 為您提供關於您的權利的資訊
- 建議您如何向服務機構提出回饋或投訴
- 為您向服務機構提出回饋或投訴。

倡權人獨立於委員會之外。他們會對您的資訊保密，而且在採取行動前一定會徵求您的同意。

經您同意，我們會為您打電話給一家倡權機構，說明您的疑慮並安排他們與您聯絡。

聯絡委員會很容易，而且是免費的



電話

1800 951 822



網站

agedcarequality.gov.au

致函

Aged Care Quality and
Safety Commission
GPO Box 9819, 您的首府城市

您是否對長者照護服務機構、工作人員或負責人有疑慮？

長者照護品質和安全委員會可以提供幫助

我們的職責是保護使用澳洲政府資助的長者照護服務的長者的權利、福祉和利益。

《權利聲明》（Statement of Rights）闡述了從註冊（獲撥款）服務機構接受長者照護服務的長者根據長者照護法所享有的權利。這包括提出投訴、受到有尊嚴和尊重的對待，以及獲得安全、優質且滿足其需求的長者照護服務的權利。長者無論是在家中還是養老院接受長者照護服務，都享有同樣的權利。

我們能提供哪些幫助？

如果您對照護或服務的提供方式有疑慮，我們可以提供幫助。您可以向我們提出關於長者照護服務機構、工作人員或負責人的投訴或回饋。提供回饋讓您能夠告訴我們您的疑慮，而無需參與我們的處理過程。

人們向我們反映的問題包括：

- 膳食品質
- 未能按時服用正確的藥物
- 員工的對待
- 對關於照護選擇的決定沒有參與感
- 費用和收費

- 服務機構或工作人員的行為不符合長者的權益
- 出現問題的事件。

誰可以提出投訴或回饋？

任何人都可以提出回饋或投訴。如果您對他人正在接受的長者照護服務有疑慮，您應該首先嘗試與他們討論此事。

可以提出投訴或回饋嗎？

可以。接受長者護理服務的人士的安全與福祉至關重要，並受法律保障。。投訴和回饋有助於提高長者照護服務的品質和安全性。

我們的投訴服務是免費的，且易於使用。服務機構不得對任何提意見的照護對象進行懲罰或區別對待。

您向我們提出投訴時：

- 可以選擇不告訴我們任何身份資訊
- 可以選擇不向服務機構透露投訴涉及的任何人的身份
- 如果向我們舉報服務機構、工作人員或負責人未遵守長者照護法律，您將享有一定的權利和保護
- 如果提供聯絡方式，您可以參與投訴處理常式，包括定期收到最新進展資訊。

從哪裡開始？

如果可以，第一步是向您的服務機構提出您的疑慮。這通常是解決投訴最簡單的方式。

如果您覺得不方便自己處理這件事，還有一些倡權服務機構可以為您提供支援。您可以隨時聯絡我們，我們也能幫助您。

我們能如何提供幫助？

我們致力於為長者賦能，幫助他們積極參與自己的照護。如果您向我們提出投訴或回饋，我們會與您和服務機構合作，確保您的疑慮得到理解，而且服務機構的行為符合《權利聲明》。

取決於您的投訴內容，我們可以透過以下方式提供幫助：

- 聽取您的疑慮，解釋您的權利
- 說明我們的職責及如何為您提供最好的幫助
- 理解困擾您的問題及其對您的影響，以便恰當地作出回應
- 幫助您聯絡免費倡權服務，以便他們能幫助您
- 明確您希望服務機構如何改變做法
- 幫助您與服務機構就如何解決問題、修復關係及防止問題再度發生達成共識