

「我如何更有效提出投訴？」

為了更有效幫您處理投訴事宜，並使之更輕易解決：

- 請詳列實情及事件
- 包括重要背景資料，並列出解決問題應該採取的步驟
- 清楚自己希望達成的結果
- 要求親友幫您提出投訴，或聯絡代理人索取服務。

「是否有提供其他支援服務？」

代理人也許能夠幫助您。

代理人可協助以下事項：

- 提供所屬權利及責任的相關資訊
- 協助您向我們或服務機構提出問題
- 在整個投訴過程支持您。

代理服務費用全免、獨立且保密。代理人在採取行動前必須徵求您的同意。

您可以致電 **1800 700 600** 聯絡長者權益倡導網絡 (Older Persons Advocacy Network, 簡稱「OPAN」)。

獲得同意後，我們可代表您致電代理機構，解釋您的顧慮並安排機構與您聯絡。

詳情

致電 **1800 951 822**，發送電郵至 **info@agedcarequality.gov.au** 聯絡我們，或瀏覽官方網站 **agedcarequality.gov.au**。聾人、患有聽障或言語障礙的人士，請聯絡全國中繼服務 (National Relay Service)。電傳打字服務 (TTY) 使用者，請致電 1800 555 677，然後要求索取我們的電話號碼：1800 951 822。

說話及聆聽 (Speak and Listen) 使用者，請致電 1800 555 727，然後要求索取我們的電話號碼：1800 951 822。

互聯網中繼服務 (Internet relay) 使用者，請接駁至全國中繼服務 (National Relay Service)，然後輸入 1800 951 822。

如果您需要傳譯服務，請致電 **131 450** 聯絡翻譯及傳譯服務 (Translating and Interpreting Service, 簡稱「TIS National」)，然後要求接線生致電 **1800 951 822** 聯絡我們。

長者護理相關資訊詳情

「My Aged Care」(為長者護理而設的公立服務) 為獲取澳洲政府資助的長者護理服務出發點。電話熱線服務及網站讓較年長的澳洲人、其家屬及照顧者獲得所需的協助和支援服務。

My Aged Care

電話：1800 200 422 網站：myagedcare.gov.au

本出版物的所有資訊於 2021 年 10 月修訂。



電話

1800 951 822



網站

agedcarequality.gov.au



書信

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819，並於最後一行用英文寫上所屬州分的首府城市



Chinese (Traditional) | 繁體中文

Australian Government

Aged Care Quality and
Safety Commission

Engage
Empower
Safeguard



您是否有顧慮， 或者希望提出投訴？

為長者護理服務的消費者、其家屬、照顧者和代表人士而設的長者護理品質安全委員會資訊

1800 951 822

agedcarequality.gov.au

「長者照護品質安全委員會如何幫助我？」

如果您從澳洲政府資助的長者護理機構獲取護理或服務，我們可以協助您提出與這方面相關的顧慮。您亦可以向我們提供與個人護理相關的意見，讓我們按照品質標準評估服務。

您可以就長者護理中心、居家護理服務提出疑慮、投訴或發表意見，當中包括：

- 居家護理或暫息護理服務
- 全面居家護理服務
- 聯邦居家支援服務
- 彈性安排護理，包括過渡期護理及「全國原住民和托雷斯海峽島民彈性長者護理計劃」(National Aboriginal and Torres Strait Islander Flexible Aged Care Program)。

您提出的顧慮、投訴或意見，可以牽涉到服務機構各個層面的護理或服務，當中包括個人需要及選擇是否獲得重視、職員質素、臨床護理質量、活動選項、食物、溝通、費用或實物環境。

「甚麼人士可以提出顧慮或投訴？」

任何人士均可以提出顧慮或投訴。

當中包括接受長者護理的人士、合作夥伴、家屬、代表、朋友、代理人、職員及義工。

如果您提出的顧慮牽涉到他人接收的長者護理，則應確保該名人士（或其代表）對這件事知情。

我們建議您首先向服務機構提出顧慮。

如果服務機構無法解決相關顧慮，則可以致電**1800 951 822** 聯絡長者護理品質安全委員會。我們提供的投訴服務是免費的。

我們會幫助您解決相關顧慮，並會尊重您的文化背景、殘障問題、性別及性別認同、性傾向或任何其他狀況。



「接觸長者護理品質安全委員會時，過程是怎樣的？」

我們會解釋投訴過程、可行的解決方案及可以達成的事項。

我們會全面考慮長者護理人士的利益，集中為您解決顧慮。

聯絡我們時，請盡量提供相關資料。這樣有助我們明白您提出的問題及期望。

我們會考慮相關顧慮的性質及接受護理服務人士的風險，從而選擇最有可能獲得最佳結果的方法。

我們會根據個別情況，要求服務機構解決您提出的顧慮。我們亦可以選擇其他方法，例如調解、調停或調查等。

「我是否須要透露自己的名字？」

不須要。您可以匿名或保密方式提出投訴。

不過，這樣會限制我們協助的能力，因此上上之策是公開提出相關顧慮。

我們可以在您聯絡時，解釋公開投訴、匿名投訴及保密投訴三者的分別。您亦可以瀏覽我們的網站 agedcarequality.gov.au 查閱相關資料。