

如何獲得最理想的投訴結果

雖然每起投訴的情況都有所不同，但以下技巧可以幫助我們處理您的投訴：

- 儘可能清晰地表述您的顧慮
- 儘快並儘可能多地向我們提供資訊
- 告訴我們所有您為了提出顧慮或解決問題已經做出的努力
- 清楚地表明您想要的結果，請記住，您的要求應該是合理的，且符合接受護理的人的最佳利益。
- 如果您有任何特殊需求請告訴我們，以便我們以最恰當的方式為您提供幫助
- 請尊重我們，以禮相待
- 任何時候您都可以對我們提供的服務提供反饋。

還有什麼可用的支持？

老年人權益宣導網絡（Older Persons Advocacy Network，OPAN）是一項免費支持服務。他們會聽取您的疑慮並提供如下幫助：

- 為您提供有關您權利的資訊
- 為您提供如何向服務提供者提出疑義的建議
- 代您向服務提供者提出疑義。

權益宣導者獨立於委員會之外。他們會對您的資訊保密，並始終在徵求您的許可後採取行動。

經您同意，我們可以替您致電權益宣導機構，說明您的疑慮並安排他們與您聯繫。

聯繫委員會很容易，且不收費



電話

1800 951 822



網站

agedcarequality.gov.au



致函

您所在的州的首府城市的安老服務品質及安全委員會 (Aged Care Quality and Safety Commission) GPO Box 9819



Australian Government

Aged Care Quality and Safety Commission

Engage
Empower
Safeguard



您對老年護理服務有疑慮嗎？您想提出投訴嗎？

給老年護理服務的消費者及其家人、照顧者和代表人之有關安老服務品質及安全委員會（Aged Care Quality and Safety Commission）的資訊

安老服務品質及安全委員會可以幫您解決有關老年護理服務的投訴

我們的職責是保護由澳大利亞政府資助的老年護理服務使用者的權利和利益。

每個老年護理服務使用者都該被尊重，其尊嚴都不該受到侵犯。無論他們是在自己家中還是在老年護理機構接受服務，他們都享有相同的權利。每個人都有權獲得安全、高品質、能滿足其需求並幫他們過上更好生活的老年護理服務。

我們能提供什麼幫助？

如果您對您（或任何老人）從老年護理服務提供者那裡獲得的護理或服務抱有疑慮，我們可以為您提供幫助。

您可以就任何與老年護理服務相關的事項提出疑慮或進行投訴。我們受理過的一些問題包括：

- 餐飲品質
- 在正確的時間獲取正確的藥物
- 工作人員待人的方式
- 感覺沒有參與到決定護理事宜的決策中
- 費用和收費
- 事情未按預期進行時的意外事件。

誰可以提出顧慮或投訴？

任何人都可以提出顧慮或投訴。這包括：

- 接受老年護理服務的人
- 其伴侶、家人和朋友
- 社區代表
- 權益宣導者
- 工作人員和志願者。

如果您對其他人接受的老年護理服務有顧慮，您應該首先嘗試與他們談談此事。如果您的情況不允許您這麼做，請告訴我們。

投訴會引起不良後果嗎？

不會，您可以提出投訴或對老年護理服務的品質提出任何疑慮。老年護理服務使用者的安全與福祉非常重要，並受到法律保護。服務提供者不能因為其服務使用者提出投訴而懲罰對方，也不允許因投訴而對某人有不同的待遇。向我們提出顧慮這件事對您而言既安全又簡單。我們會確保：

- 我們的投訴服務始終是免費且易於獲取的
- 如果您希望的話，可以進行匿名投訴
- 如果您希望的話，我們會對您的身份或您代為提出投訴的人的身份保密
- 您的服務提供者遵循符合最高標準的投訴處理流程
- 如果您不確定該如何開始，我們的客戶聯繫團隊可以幫助您。

您應該從哪裡開始？

如果可能的話，請先跟您的服務提供者提出投訴。這通常是解決投訴最簡單、快速的方法。

如果這麼做令您感到不安，請聯繫我們，我們可以為您提供幫助。如果您在讓服務提供者解決投訴時遇到困難，我們也可為您提供幫助。

我們如何為您提供幫助？

我們的目標是以對您（或接受護理的人）和服務提供者都公平的方式解決問題。根據您投訴的內容，我們可以通過以下方式幫助您：

- 傾聽您的疑慮並為您說明您的權利
- 向您說明我們的職責及我們如何能為您提供最佳幫助
- 了解讓您感到困擾的原因及其對您的影響
- 釐清您希望服務提供者做出什麼改變
- 代您聯繫服務提供者，就問題和可能的解決方案進行交涉
- 協助您與服務提供者就他們會如何解決您的問題一事達成一致
- 採取行動確保服務提供者履行其責任
- 將您推介給權益宣導機構，以便他們能為您提供免費服務
- 如果您的投訴不該由我們受理，我們會確保讓您了解您該向誰提出投訴。