

## 「是否有其他可用的支援服務？」

代理人得為您提供協助。代理人可協助以下事項：

- 提供您所擁有之權利責任的相關資訊
- 協助您向本單位或服務機構提報問題
- 在申訴過程中的任一階段為您提供支持

代理為免費、獨立且保密的服務。採取行動前，代理人必先徵求您的許可。

您可撥打全國長者照護代理服務專線 (National Aged Care Advocacy Line): **1800 700 600**。

在取得您的許可後，我們可代表您致電代理機構，說明您的顧慮並安排機構與您聯繫。



### 更多資訊

如您失聰或有聽力或語言障礙，請撥打 **1800 555 677** (全國轉達服務，National Relay Service) 並請求聯繫 **1800 951 822**。

如您需要口譯人員，請撥打 **131 450** (翻譯與口譯) 繫 **1800 951 822**。

### 更多長者照護相關資訊

澳洲政府建立了「我的長者照護」(My Aged Care) 網站與國家聯絡中心，以協助您瞭解長者照護系統。上述途徑可為您、家人、朋友或您所照顧的對象提供長者照護相關資訊。

#### 我的長者照護

電話：1800 200 422

網站：myagedcare.gov.au



電話

1800 951 822



網站

agedcarequality.gov.au



寫信

Aged Care Quality and Safety Commission  
GPO Box 9819, 在你的首都



Australian Government

Aged Care Quality and Safety Commission

Chinese

Engage  
Empower  
Safeguard



## 您是否有所擔憂？

提供長者照護品質安全委員會的相關資訊給接受長者照護服務者、其家人、照顧者和代表

**1800 951 822**  
agedcarequality.gov.au

## 「長者照護品質安全委員會如何提供協助？」

如您接受澳洲政府資助長者照護機構的照護，且對其提供之照護或服務品質有疑慮，我們可提供協助。我們依品質標準審查服務時，您也可就照護服務提供意見，以協助我們進行作業。

您可就長者照護中心或在家照護服務提出疑慮或意見，包含：

- 機構照護或機構喘息照護
- 居家照護方案
- 聯邦居家支援計劃 (Commonwealth Home Support Program)
- 彈性照護，包含過渡期照護及「國家原住民和托雷斯海峽島民彈性照護計劃」(National Aboriginal and Torres Strait Islander Flexible Aged Care Program)。

您可就服務機構為您提供之任何照護或服務提出擔憂或意見，包含個人或臨床照護、活動選擇、歧視、餐膳、溝通或實體環境等。



## 「誰可以提出疑慮？」

任何人皆可提出疑慮。我們建議您先向服務機構提出疑慮。

接受長者照護者、合作夥伴、家人、代表、朋友、代理人、職員和志工皆包含在內。

如您提出的疑慮與他人接受的長者照護服務有關，則您應確定對方 (或其代表) 對此知情。

如服務機構無法解決您的擔憂，則可聯繫長者照護品質安全委員會：**1800 951 822**。我們提供免費的申訴服務。

不論個人之文化背景、殘疾狀況、性別、性別認同、性傾向或任何其他身份特質為何，我們都將仔細檢視申訴者所提報之問題。



## 「聯繫長者照護品質安全委員會時，其過程將如何進行？」

我們將說明處理程序、可選擇的解決方式與可達成目標。

本單位將焦點放在解決您所擔憂問題上，並致力於維護接受長者照護者的最佳利益。

聯繫我們時，請盡可能提供所有相關資訊。此舉可協助我們瞭解您的問題與期望。

我們將根據您的問題性質及接受照護者的風險，選擇最有可能取得理想成果的方式。

在部分情況中，我們會要求服務機構解決您擔憂的問題。我們亦可選擇其他方式，如進行調解、調停或調查。

## 「我是否需要提供自己的名字？」

不需要。您可以匿名或保密方式申訴。

但是我們提供的協助可能會受到限制，因此最理想的方式為公開提出您擔憂的問題。

我們可以在您來電時解釋公開、匿名和保密申訴方式之間的差異。您也可以在我们的網站上找到相關資訊：[agedcarequality.gov.au](https://agedcarequality.gov.au)