

## “다른 지원 서비스도 받을 수 있나요?”

권리옹호 제도(Advocacy)는 여러분의 힘이 되어 드릴 수 있습니다. 옹호인은 다음 역할을 맡을 수 있습니다.

- 귀하의 권리와 의무에 관한 정보를 제공합니다.
- 귀하가 저희나 서비스 제공업체에 문제를 제기할 때 지원해드립니다.
- 불만 사항 처리와 관련한 모든 과정에서 귀하를 지원합니다.

권리옹호 서비스는 무료로 운영되며, 독립적으로 운영되며 비밀이 보장됩니다. 옹호인은 업무를 수행하기 전에 항상 귀하의 동의를 구할 것입니다.

국립노인복지옹호(National Aged Care Advocacy Line) 전화 **1800 700 600**으로 연락하십시오.

귀하의 승인 아래 귀하를 대신하여 우려 사항을 전달하기 위해 권리옹호 기관에 연락하고, 해당 기관이 연락드리도록 조치할 것입니다.



## 추가 정보

청각 장애인이거나 청각 또는 언어 장애가 있으신 분은 **1800 555 677**(국립 연계 서비스, National Relay Service)으로 전화하시고, **1800 951 822**를 요청하십시오.

통역사의 도움이 필요하시면 다음 번호로 전화하십시오. **131 450**(번역/통역 서비스) **1800 951 822**.

## 노인 복지 관련 추가 정보

노인 복지 제도를 쉽게 확인하실 수 있게 호주 정부가 My Aged Care 웹 사이트와 국립 연락 센터를 설립했습니다. 귀하와 가족, 지인, 또는 사랑하는 이들을 위해 노인 복지 관련 정보를 얻으실 수 있는 곳입니다.

### My Aged Care

전화: 1800 200 422

웹 사이트: [myagedcare.gov.au](http://myagedcare.gov.au)



### 전화

1800 951 822



### 웹

[agedcarequality.gov.au](http://agedcarequality.gov.au)



### 서신

Aged Care Quality and Safety Commission  
GPO Box 9819, 거주지 수도



Australian Government

Aged Care Quality and Safety Commission

Korean

Engage  
Empower  
Safeguard



## 우려 사항이 있으신가요?

노인 복지 서비스 소비자 및 가족,  
간병인, 대리인을 위한 노인복지품질 및  
안전위원회 관련 정보

**1800 951 822**  
[agedcarequality.gov.au](http://agedcarequality.gov.au)

## “노인복지품질 및 안전위원회는 나에게 어떤 도움을 줄 수 있습니까?”

호주 정부로부터 재정 지원을 받는 노인 복지 제공업체의 간호 또는 서비스 품질과 연계된 불만 사항과 관련하여 도와드릴 수 있습니다. 또한, 이들 업체가 표준 품질의 서비스를 제공하고 있는지 확인하는 과정에서 피드백을 제공하실 수도 있습니다.

노인 요양원이나 자택에서 받는 노인 복지 서비스와 관련한 우려 사항을 제기하거나 피드백을 주실 수 있습니다. 여기에는 다음이 포함됩니다.

- 노인 복지시설(residential care) 또는 요양원에서의 간병부담휴가제(residential respite care)
- 홈 케어 패키지
- 연방정부 홈 케어 지원 프로그램(Commonwealth Home Support Program)
- 케어 변환 프로그램(Transition Care)을 비롯한 탄력 케어 프로그램(Flexible care), 전국 원주민과 토레스해협 섬주민 전용 탄력 노인 복지 프로그램.

개인적 서비스 또는 의료기관 간호, 활동 선택, 차별, 케이터링, 의사소통 또는 물리적 환경을 비롯해 귀하에게 제공되는 서비스나 간호와 관련된 모든 사안과 관련한 불만 사항이나 피드백 대상이 될 수 있습니다.



## “누가 우려 사항을 제기할 수 있습니까?”

누구나 우려 사항을 제기할 수 있습니다. 먼저 서비스 제공업체 측에 우려 사항을 제기하실 것을 권장합니다.

여기에는 노인 복지 서비스 대상자, 그의 파트너, 가족, 대리인, 지인, 옹호인, 직원, 자원 봉사자가 포함됩니다.

타인이 제공받는 노인 복지 서비스와 관련하여 우려 사항을 제기하는 경우에는 반드시 당사자(또는 그 대리인)가 우려 사항을 제기한다는 사실을 인지하고 있어야 합니다.

서비스 제공업체와 우려 사항 해결에 실패하는 경우, 노인복지품질 및 안전위원회에 연락하십시오.

**1800 951 822.** 본 기관의 불만 처리 서비스는 무료입니다.

본 기관은 제기된 우려사항을 문화적 배경, 장애, 물리적 성별, 정신적 성별 및 성 정체성, 성적 취향 또는 기타 다른 상태와 무관하게 검토할 것입니다.



## “노인복지품질 및 안전위원회에 연락하면 어떤 절차가 진행됩니까?”

필요한 절차, 제공 가능한 대책, 그리고 어떤 해결책이 있는지 설명드리겠습니다.

노인 복지 서비스 대상자의 입장을 최우선적으로 고려하여 제기된 사안을 해결하기 위해 최선을 다할 것입니다.

연락하실 때는 본인 관련 정보를 최대한 많이 제공해주십시오. 귀하의 사안과 기대하시는 사항이 무엇인지 이해하는 데 도움이 됩니다.

제기된 우려 사항의 본질, 복지 대상자에게 미칠 수 있는 위험 요인을 근거로 최선의 해결책이 될 대안을 선택할 것입니다.

경우에 따라 서비스 제공업체에 제기된 사안을 해결하도록 요구할 것입니다. 또한, 화해, 중재 또는 감사와 같은 대안을 동원할 수도 있습니다.

## “제 실명을 밝혀야 합니까?”

아닙니다. 익명으로나 비밀 유지를 조건으로 불만 사항을 제기하실 수 있습니다.

그러나 익명으로 신고하거나, 비밀 유지를 요구하시는 경우, 귀하를 지원하는 데 어려움이 따를 수 있으므로 공개적으로 우려 사항을 제기하시는 것이 가장 바람직합니다.

전화 상담을 통해 공개, 익명, 비밀 유지 요청에 따라 진행되는 절차에 어떠한 차이점이 있는지 설명해드리겠습니다. 이와 관련된 정보는 저희 웹사이트([agedcarequality.gov.au](http://agedcarequality.gov.au))에서도 찾으실 수 있습니다.