



# 新法律保障您在 老年護理中的權利



親愛的讀者，

現在是澳大利亞老年護理領域一個意義重大的變革和機遇時刻——您的聲音能被聽見，您的老年護理體驗也將以您為中心。

新的《2024年老年護理法案》(Aged Care Act 2024) (以下簡稱“法案”) 已於2025年11月1日正式生效，它賦予您享有高品質、安全和及時回應您需求的護理的新權利。您的服務提供者必須確保尊重和維護您的權利，並支持您以有尊嚴的方式做出選擇。

## 落實透明與問責機制

新法的一個關鍵部分是設立一位元**獨立投訴專員 (independent Complaints Commissioner)**，與老年護理品質與安全委員會 (Aged Care Quality and Safety Commission) 合作。設立這一職位的目的是確保在受理和處理投訴及回饋時，做到透明且負責。

我們希望您和您的家人及支持者能有底氣提出問題和關切，並且能相信這些問題能被公平、透明地處理，而無需擔心可能的負面後果。

我們致力於保護和落實您的權利，讓您有信心相信：新的老年護理法律將帶來安全、高品質、滿足您的需求和偏好的護理服務。

## 您的權利有法律保障

能參與這一重大變革，我們深感榮幸。我們希望您知道，您的權利在新法下受到法律保護。法案中的《權利聲明》(The Statement of Rights) 賦予您以下權利：

- 自行決定自己的生活
- 您的決定不僅被接受，而且被尊重
- 獲得資訊與支援以幫助您做出決定
- 表達您的意願、需求和偏好
- 感到安全並受到尊重
- 您的文化背景和身份得到尊重
- 與您的社區保持聯繫。

## 您完全可以提出關切或投訴

如果您的權利沒有得到尊重或維護，我們將為您提供幫助。在可能的情況下，我們鼓勵您先向您的服務提供者提出問題。

您的服務提供者有責任確保他們的投訴流程清晰易懂、方便使用，並且讓您在整個過程中感受到支持。

如果您不想直接與服務提供者交談，您也可以聯繫我們。

我們設有相關機制來有效地處理投訴，並可以要求服務提供者糾正問題、恢復您的信任，並防止類似問題再次發生。我們的重點在於以修復為導向的結果，並且改善對您的護理。

我們期待在這個重要的改革時期為您提供支持。確保老年護理的高品質和安全是我們共同深切關心的目標。

謹致問候，



**Liz Hefren-Webb**  
老年護理品質與安全專員



**Treasure Jennings**  
老年護理投訴專員

任何人都可以透過撥打**1800 951 822**（免費電話）或透過我們的網站 **agedcarequality.gov.au** 聯繫老年護理品質與安全委員會來提出投訴或提供回饋。

您還可以撥打**1800 700 600** 聯繫老年人宣導網路（OPAN）。OPAN 有免費、獨立、保密的服務，幫助老年人提出投訴。他們也可以代表您發聲。

老年護理品質和安全委員會（Aged Care Quality and Safety Commission）謹此承認澳大利亞各地的傳統土地所有者，並承認他們與土地、海洋和社區之間持續的聯繫。我們向他們的民族和文化，以及過去及現在的長者致以敬意。

2025年11月



電話

1800 951 822



網站

agedcarequality.gov.au



致函

您所屬州其首府城市的 Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819