



养老院居民须知

食品和餐饮—— 您的选择很重要

**享用喜欢的食物对您的身心健康
非常重要。**

您的老年护理服务提供者应该以您的喜好为基础,为您提供安全的食物和愉快、受尊重的用餐体验。

若您的体验并非如此,您可以向服务提供者提出您的疑虑。

如果与服务提供者沟通疑虑令您感到不自在,或者您已经尝试沟通却未得到满意的结果,请联系老年护理质量和安全委员会(Aged Care Quality and Safety Commission),我们将为您提供帮助。

联系我们:

- | | |
|-------------|--|
| 电话 | 食品、营养与餐饮热线
1800 844 044 (免费), 请在澳大利亚东部夏令时间(AEDT)周一至周五上午9:00至下午5:00致电 |
| 网站 | agedcarequality.gov.au |
| 电子邮件 | info@agedcarequality.gov.au |
| 致函 | 您所属州其首府城市的老年护理质量和安全委员会 (Aged Care Quality and Safety Commission)
GPO Box 9819 |

委员会将如何帮助您?

当您与委员会联系,反映您在老年护理服务机构中食物和用餐体验方面的疑虑时,我们将:

- 倾听您的意见,了解您的疑虑
- 与您的服务提供者沟通
- 帮助您和您的服务提供者了解各自的权利和责任
- 确保您的服务提供者明确他们的责任
- 帮助您的服务提供者制定并落实符合您期望的行动计划
- 对您跟进回访,确认情况是否已得到改善。

如有需要,委员会可对您的老年护理服务提供者采取正式行动,以确保他们提高服务质量和标准。





您可以期待哪些改变？

在您向服务提供者提出了您的疑虑后，您应该看到以下变化：

- 工作人员与您交谈，了解您的选择，并准备让您满意的食物
- 工作人员在用餐时提供协助，帮助您尽可能地独立进食
- 工作人员确保您获得保持健康所需的营养
- 工作人员尊重您的文化、宗教和饮食需求与偏好
- 拥有更愉快的用餐体验。

如果您希望先与服务提供者沟通

如果您不介意，也可以直接向老年护理服务提供者提出您的疑虑。这将有助于他们了解您的想法和偏好。您也可以请家人或维权倡导者代表您发言。

与服务提供者进行沟通往往可以促使他们迅速做出改变，以满足您的饮食和用餐偏好。如果您的服务提供者了解您的偏好，他们就能努力地为您提供更好的食物和用餐体验。

在提出您的疑虑之前，您可能需要考虑以下建议：

- 确保您的疑虑**传达给合适的人**将会很有帮助。您可以要求与负责食品和餐饮的工作人员交谈。
- 如果可能，请**举例具体说明**您希望改变的内容。让他们知道你喜欢和不喜欢哪些食物。谈谈您喜欢的餐食和未达您预期的餐食。您甚至可以提供自己喜欢的食谱，让他们尝试制作。
- 您可以填写“**我的饮食及用餐偏好表** (My Food and Dining Preferences)”，并交给服务提供者。这是确保他们了解您偏好的好方法，偏好可以随时更新。
- **了解您的权利。**《老年护理权益章程》(The Charter of Aged Care Rights)是一个很好的起点。您可以访问www.agedcarequality.gov.au/older-australians/your-rights/charter-aged-care-rights查看该《章程》，或向您的服务提供者索取纸质版文件。
- 如果您觉得自己的意见没有得到倾听，**也不要放弃**。您不必仅靠自己来提出您的疑虑。委员会可以随时为您提供帮助。同时您可以获得维权倡导支持。



我的饮食及用餐偏好表
(My Food and Dining Preferences)

www.agedcarequality.gov.au/resource-library/my-food-and-dining-preferences-form



您可以向免费、独立的**维权倡导服务**寻求支持或建议。这些服务可以为老年人及其代表人提供与澳大利亚联邦政府资助的老年护理服务相关问题的支持。

老年人权益倡导网络 (Older Persons Advocacy Network, OPAN) 支持热线可以提供免费、独立的建议，您可以致电 **1800 700 600** 或访问 opan.org.au。

更多信息

您可以在委员会的网站上找到更多有关老年护理机构中的食物和用餐体验的信息：

www.agedcarequality.gov.au/older-australians/health-wellbeing/food-and-nutrition。

您可以阅读 OPAN 的“自我倡导工具包”(Self-Advocacy toolkit)了解更多帮助您提出自己的疑虑的信息：www.opan.org.au/toolkit

您有权选择吃什么、在哪吃和何时吃。

您有权提出您对食物和用餐体验的疑虑。

我们可以为您提供支持，帮助您提出疑虑。

如果您希望与专业人士讨论有关老年护理服务中食物、营养和用餐体验的问题、想法或疑虑，请致电老年护理质量与安全委员会的食品、营养和餐饮热线 **1800 844 044** (免费)，时间为澳大利亚东部夏令时间(AEDT)周一至周五上午 9:00 至下午 5:00。或者，您也可以拨打委员会的一般咨询热线 **1800 951 822** (免费)。

 **1800 844 044**

食品、营养和餐饮热线

澳大利亚东部夏令时间(AEDT)周一至周五上午 9:00 至下午 5:00。



电话

1800 951 822



网站

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



致函

您所属州其首府城市的老年护理质量及安全委员会 (Aged Care Quality and Safety Commission)
GPO Box 9819