



## 養老院居民須知

# 食品和餐飲—— 您的選擇很重要



## 享用喜歡的食物對您的身心健康非常重要。

您的老年護理服務提供者應該以您的喜好為基礎，為您提供安全的食物和愉快、受尊重的用餐體驗。

若您的體驗並非如此，您可以向服務提供者提出您的疑慮。

如果與服務提供者溝通疑慮令您感到不自在，或者您已經嘗試溝通卻未得到滿意的結果，請聯繫老年護理品質和安全委員會(Aged Care Quality and Safety Commission)，我們將為您提供幫助。

聯繫我們：

**電話** 食品、營養與餐飲熱線 1800 844 044 (免費)，請在澳大利亞東部夏令時間(AEDT)週一至週五上午9:00至下午5:00致電

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

**電子郵件** [info@agedcarequality.gov.au](mailto:info@agedcarequality.gov.au)

**致函** 您所屬州其首府城市的老年護理品質和安全委員會 (Aged Care Quality and Safety Commission)  
GPO Box 9819

## 委員會將如何幫助您？

當您與委員會聯繫，反映您在老年護理服務機構中食物和用餐體驗方面的疑慮時，我們將：

- 傾聽您的意見，瞭解您的疑慮
- 與您的服務提供者溝通
- 幫助您和您的服務提供者瞭解各自的權利和責任
- 確保您的服務提供者明確他們的責任
- 幫助您的服務提供者制定並落實符合您期望的行動計畫
- 對您跟進回訪，確認情況是否已得到改善。

如有需要，委員會可對您的老年護理服務提供者採取正式行動，以確保他們提高服務品質和標準。



## 您可以期待哪些改變？

在您向服務提供者提出了您的疑慮後，您應該看到以下變化：

- 工作人員與您交談，瞭解您的選擇，並準備讓您滿意的食物
- 工作人員在用餐時提供協助，幫助您盡可能地獨立進食
- 工作人員確保您獲得保持健康所需的營養
- 工作人員尊重您的文化、宗教和飲食需求與偏好
- 擁有更愉快的用餐體驗。

## 如果您希望先與服務提供者溝通

如果您不介意，也可以直接向老年護理服務提供者提出您的疑慮。這將有助於他們瞭解您的想法和偏好。您也可以請家人或維權宣導者代表您發言。

與服務提供者進行溝通往往可以促使他們迅速做出改變，以滿足您的飲食和用餐偏好。如果您的服務提供者瞭解您的偏好，他們就能努力地為您提供更好的食物和用餐體驗。

在提出您的疑慮之前，您可能需要考慮以下建議：

- 確保您的疑慮**傳達給合適的人**將會很有幫助。您可以要求與負責食品和餐飲的工作人員交談。
- 如果可能，請**舉例具體說明**您希望改變的內容。讓他們知道您喜歡和不喜歡哪些食物。談談您喜歡的餐食和未達您預期的餐食。您甚至可以提供自己喜歡的食譜，讓他們嘗試製作。
- 您可以填寫“**我的飲食及用餐偏好表** (My Food and Dining Preferences)”，並交給服務提供者。這是確保他們瞭解您偏好的好方法，偏好可以隨時更新。
- **瞭解您的權利**。《老年護理權益章程》(The Charter of Aged Care Rights) 是一個很好的起點。您可以訪問 [www.agedcarequality.gov.au/older-australians/your-rights/charter-aged-care-rights](http://www.agedcarequality.gov.au/older-australians/your-rights/charter-aged-care-rights) 查看該《章程》，或向您的服務提供者索取紙質版檔。
- 如果您覺得自己的意見沒有得到傾聽，也**不要放棄**。您不必僅靠自己來提出您的疑慮。委員會可以隨時為您提供幫助。同時您可以獲得維權宣導支持。



**我的飲食及用餐偏好表**  
(My Food and Dining Preferences)

[www.agedcarequality.gov.au/  
resource-library/my-food-and-  
dining-preferences-form](http://www.agedcarequality.gov.au/resource-library/my-food-and-dining-preferences-form)



您可以向免費、獨立的**維權宣導服務**尋求支援或建議。這些服務可以為老年人及其代表人提供與澳大利亞聯邦政府資助的老年護理服務相關問題的支援。

**老年人權益宣導網路 (Older Persons Advocacy Network, OPAN) 支援熱線**可以提供免費、獨立的建議，您可以致電**1800 700 600**或訪問[opan.org.au](http://opan.org.au)。

## 更多資訊

您可以在委員會的網站上找到更多有關老年護理機構中的食物和用餐體驗的資訊：[www.agedcarequality.gov.au/older-australians/health-wellbeing/food-and-nutrition](http://www.agedcarequality.gov.au/older-australians/health-wellbeing/food-and-nutrition)。

您可以閱讀 OPAN 的“自我宣導工具包”(Self-Advocacy toolkit)瞭解更多幫助您提出自己的疑慮的資訊：[www.opan.org.au/toolkit](http://www.opan.org.au/toolkit)

**您有權選擇吃什麼、在哪吃和何時吃。**

**您有權提出您對食物和用餐體驗的疑慮。**

**我們可以為您提供支援，幫助您提出疑慮。**

如果您希望與專業人士討論有關老年護理服務中食物、營養和用餐體驗的問題、想法或疑慮，請致電老年護理品質與安全委員會的食物、營養和餐飲熱線**1800 844 044**（免費），時間為澳大利亞東部夏令時間(AEDT)週一至週五上午9:00至下午5:00。或者，您也可以撥打委員會的一般諮詢熱線**1800 951 822**（免費）。

 **1800 844 044**

**食品、營養和餐飲熱線**

澳大利亞東部夏令時間(AEDT)週一至週五上午9:00至下午5:00。



**電話**

1800 951 822



**網站**

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



**致函**

您所屬州其首府城市的老年護理品質與安全委員會 (Aged Care Quality and Safety Commission)  
GPO Box 9819