



新法律保障您在老年护理中的权利



亲爱的读者，

现在是澳大利亚老年护理领域一个意义重大的变革和机遇时刻——您的声音能被听见，您的老年护理体验也将以您为中心。

新的《2024年老年护理法案》(Aged Care Act 2024)（以下简称“法案”）已于2025年11月1日正式生效，它赋予您享有高质量、安全和及时回应您需求的护理的新权利。您的服务提供商必须确保尊重和维护您的权利，并支持您以有尊严的方式做出选择。

落实透明与问责机制

新法的一个关键部分是设立一位独立投诉专员 (**Independent Complaints Commissioner**)，与老年护理质量与安全委员会 (Aged Care Quality and Safety Commission) 合作。设立这一职位的目的是确保在受理和处理投诉及反馈时，做到透明且负责。

我们希望您和您的家人及支持者能有底气提出问题和关切，并且能相信这些问题能被公平、透明地处理，而无需担心可能的负面后果。

我们致力于保护和落实您的权利，让您有信心相信：新的老年护理法律将带来安全、高质量、满足您的需求和偏好的护理服务。

您的权利有法律保障

能参与这一重大变革，我们深感荣幸。我们希望您知道，您的权利在新法下受到法律保护。法案中的《权利声明》(The Statement of Rights) 赋予您以下权利：

- 自行决定自己的生活
- 您的决定不仅被接受，而且被尊重
- 获得信息与支持以帮助您做出决定
- 表达您的意愿、需求和偏好
- 感到安全并受到尊重
- 您的文化背景和身份得到尊重
- 与您的社区保持联系。

您完全可以提出关切或投诉

如果您的权利没有得到尊重或维护, 我们将为您提供帮助。在可能的情况下, 我们鼓励您先向您的服务提供商提出问题。

您的服务提供商有责任确保他们的投诉流程清晰易懂、方便使用, 并且让您在整个过程中感受到支持。

如果您不想直接与服务提供商交谈, 您也可以联系我们。

我们设有相关机制来有效地处理投诉, 并可以要求服务提供商纠正问题、恢复您的信任, 并防止类似问题再次发生。我们的重点在于以修复为导向的结果, 并且改善对您的护理。

我们期待在这个重要的改革时期为您提供支持。确保老年护理的高质量和安全是我们共同深切关心的目标。

谨致问候,



Liz Hefren-Webb
老年护理质量与安全专员



Treasure Jennings
老年护理投诉专员

任何人都可以通过拨打**1800 951 822** (免费电话) 或通过我们的网站
agedcarequality.gov.au联系老年护理质量与安全委员会来提出投诉或提供反馈。

您还可以拨打**1800 700 600**联系老年人倡导网络 (OPAN)。OPAN 有免费、独立、保密的服务, 帮助老年人提出投诉。他们也可以代表您发声。

老年护理质量和安全委员会 (*Aged Care Quality and Safety Commission*) 谨此承认澳大利亚各地的传统土地所有者, 并承认他们与土地、海洋和社区之间持续的联系。我们向他们的民族和文化, 以及过去及现在的长者致以敬意。

2025年11月



电话

1800 951 822



网站

agedcarequality.gov.au



致函

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