



获得安全、优质的照护是您的权利



尊敬的读者：

澳大利亚最近对老年照护法律作了修订，老年人现在享有更充分的权利和保障。

这些变化包括一份为接受老年照护服务的老年人制定的《权利声明》（Statement of Rights），其中包括老年人有自主作决定、受到尊重和享有安全感的权利。

您还有权表达您的需求和偏好，让您的文化和身份认同受到尊重，并与您的社区保持联系。

《权利声明》承认每个人都独一无二，有自己独特的偏好和需求。

您的权利在实际中的应用

您可以期望自己受到有尊严和尊重的对待。在实际生活中，您的权利的体现方式可能包括您的服务机构：

- 支持您就自己的照护作出知情决定
- 支持您的日常生活偏好
- 询问、听取并回应您的反馈和顾虑
- 确保您可以获得您需要的事物
- 确保您只服用您实际需要且由医生开具处方的药物
- 提供您喜欢的食物和饮料选择
- 让您保持与对您重要的人的联系

如果您对老年照护服务的某些方面感到担心，或觉得不对劲，最好能说出来。向服务机构提出顾虑或反馈有助于改善您本人和周围其他人的老年照护体验。

有顾虑时可以采取的做法

如果您对自己的老年照护服务有顾虑，您可以向服务机构提出。这通常是解决问题最简单快捷的方式。

服务机构必须尊重您的权利，并有便于理解和使用的投诉程序。

如果与服务机构沟通让您感到不安或没有效果，您可以联系我们。

我们能如何支持您

如果您有顾虑，我们可以通过以下方式提供帮助：

- 听取您的顾虑，解释您的权利
- 了解您希望服务机构如何改变做法
- 说明我们的职责及如何为您提供最好的帮助。

作为政府资助的老年照护服务的国家监管机构，我们保护并支持您的权利，让您对所接受的照护服务的安全、质量和适合性充满信心，并帮助您尽可能享受最好的生活。

委员会中的独立老年照护投诉专员（Aged Care Complaints Commissioner）确保顾虑和投诉以保密、及时、公平的方式得到处理。

您的隐私很重要

我们为您提供支持的方式旨在灵活实用。当您给我们打电话提出顾虑时，由您决定后续处理方式，而且您的隐私始终受到保护。

您可以提出投诉，并参与解决过程。您也可以要求对您的顾虑进行保密或保持匿名。

您还可以选择由家人或支持人员代您提出顾虑。

我们希望您与家人和支持人员能放心提出存在的问题和顾虑，确信这些问题和顾虑会得到公正、透明的酌量，且不会害怕可能出现不良后果。

我们致力于保护并助您实现您的权利。



Liz Hefren-Webb
老年照护质量和安全专员



Treasure Jennings
老年照护投诉专员

更多信息

- 联系老年人倡权网络（OPAN）。如果您需要关于政府资助的老年照护服务的信息和支持，老年照护倡权专线（Aged Care Advocacy Line）可以提供免费、保密、独立的支持。您可以致电**1800 700 600**或访问opan.org.au联系倡权人。
- 致电**1800 951 822**（免费电话）或访问agedcarequality.gov.au联系老年照护质量和安全委员会（Aged Care Quality and Safety Commission）对您的服务机构提出反馈或投诉。

2026年4月



电话

1800 951 822



网站

agedcarequality.gov.au



寄信

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, 您的首府城市