



獲得安全、優質的 照護是您的權利



親愛的讀者：

澳洲最近對長者照護法律作了修訂，長者現在享有更充分的權利和保障。

這些變化包括一份為接受長者照護服務的長者制定的《權利聲明》（Statement of Rights），其中包括長者有自主作決定、受到尊重和享有安全感的權利。

您還有權表達您的需求和偏好，讓您的文化和身份認同受到尊重，並與您的社區保持聯絡。

《權利聲明》承認每個人都獨一無二，有自己獨特的偏好和需求。

您的權利在實際中的應用

您可以期望自己受到有尊嚴和尊重的對待。在實際生活中，您的權利的體現方式可能包括您的服務機構：

- 支持您就自己的照護作出知情決定
- 支持您的日常生活偏好
- 詢問、聽取並回應您的回饋和疑慮
- 確保您可以獲得您需要的事物
- 確保您只服用您實際需要且由醫生開具處方的藥物
- 提供您喜歡的食物和飲料選擇
- 讓您保持與對您重要的人的聯絡

如果您對長者照護服務的某些方面感到擔心，或覺得不對勁，最好能說出來。向服務機構提出疑慮或回饋有助於改善您本人和周圍其他人的長者照護體驗。

有疑慮時可以採取的做法

如果您對自己的長者照護服務有疑慮，您可以向服務機構提出。這通常是解決問題最簡單快捷的方式。

服務機構必須尊重您的權利，並有便於理解和使用的投訴程式。

如果與服務機構溝通讓您感到不安或沒有效果，您可以聯絡我們。

我們能如何支持您

如果您有疑慮，我們可以透過以下方式提供幫助：

- 聽取您的疑慮，解釋您的權利
- 瞭解您希望服務機構如何改變做法
- 說明我們的職責及如何為您提供最好的幫助。

作為政府資助的長者照護服務的國家監管機構，我們保護並支援您的權利，讓您對所接受的照護服務的安全、品質和適合性充滿信心，並幫助您盡可能享受最好的生活。

委員會中的獨立長者照護投訴專員（Aged Care Complaints Commissioner）確保疑慮和投訴以保密、及時、公平的方式得到處理。

您的私隱很重要

我們為您提供支援的方式旨在靈活實用。當您給我們打電話提出疑慮時，由您決定後續處理方式，而且您的私隱始終受到保護。

您可以提出投訴，並參與解決過程。您也可以要求對您的疑慮進行保密或保持匿名。

您還可以選擇由家人或援助人員代您提出疑慮。

我們希望您與家人和援助人員能放心提出存在的問題和疑慮，確信這些問題和疑慮會得到公正、透明的酌量，且不會害怕可能出現不良後果。

我們致力於保護並助您實現您的權利。



Liz Hefren-Webb
長者照護品質和安全專員



Treasure Jennings
長者照護投訴專員

更多資訊

- 聯絡長者倡權網絡（OPAN）。如果您需要關於政府資助的長者照護服務的資訊和支援，長者照護倡權專線（Aged Care Advocacy Line）可以提供免費、保密、獨立的支援。您可以致電**1800 700 600**或向倡權人尋求協助，或瀏覽OPAN網站（opan.org.au）。
- 致電**1800 951 822**（免費電話）或造訪agedcarequality.gov.au聯絡長者照護品質和安全委員會（Aged Care Quality and Safety Commission）對您的服務機構提出回饋或投訴。

2026年4月



電話
1800 951 822



網站
agedcarequality.gov.au



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