



我們為您提供的申訴服務

1800 951 822

agedcarequality.gov.au

本單位之服務內容

若您對澳洲政府所補助長者照護機構提供自己或他人的照護或服務品質有所疑慮，我們能夠協助您加以解決。此類服務可為居家助理或長者照護中心的長者照護服務，其中包含：

- 機構照護或機構喘息照護
- 居家照護方案
- 聯邦居家支援計劃 (Commonwealth Home Support Program)
- 彈性照護，包含過渡期照護及「國家原住民和托雷斯海峽島民彈性長者照護計劃」(National Aboriginal and Torres Strait Islander Flexible Aged Care Program)。

我們可協助您與服務機構直接協調解決您的疑慮。此外，我們亦可審查與服務機構職責相關的申訴。如照護、活動選擇、歧視、供餐、溝通或實體環境等皆包含在內。

視個別案例的情況而定，我們會使用不同的方式解決您所擔憂的問題。這使我們得以根據您所擔憂的問題，選擇最為合適、務實且有效的解決方式。

考慮採取法規行動

您所提報的問題或申訴相關資訊可能提供給品質評鑑與監測小組 (Quality Assessment and Monitoring Group)，以便其考慮是否要採取法規因應措施。此狀況通常與服務機構相對於長者照護品質標準之表現相關。負責人員可能使用您所接受之照護、服務品質或已發現之系統性問題的相關資訊，以優先進行或規劃現場稽查、品質審查，或造訪服務機構進行其他法規遵循監測。如問題性質更為嚴重，則本單位可能對服務機構進行緊急訪查，以評估照護及服務的品質。在此情況下，我們擔心服務機構可能未達品質標準，而消費者的安全、健康或福祉受到威脅。

我們無法：

- 對非澳洲政府所補助之長者照護服務機構的相關擔憂進行審查
- 審視與 Aged Care Act 1997 所規定之服務機構職責無關的擔憂，或檢查其與澳洲政府簽訂的補助合約
- 指定應代表接受長者照護對象進行財務、法律或健康決策者
- 評論服務機構之雇傭安排 (如薪資或工作環境)
- 提供法律諮詢
- 要求服務機構解雇特定人士
- 調查死因 (此為驗屍官之職責)
- 永遠確認特定事件是否發生，尤其是在我們收到對事件的矛盾陳述時
- 對某人所應接受之護理提供臨床建議。

我們可以將本單位受理範圍以外的申訴案轉介給其他機構。如無法為您提供協助，我們將嘗試尋找可協助之單位。

Aged Care Quality and Safety Commission 將採取之行動：

您可以如何協助我們：

於確定您所申訴內容不在我們受理範圍內時立即通知您，在條件允許的情況下，我們將提供其他可能協助您之機構的詳細資料。

清楚指出所申訴問題並與我們合作，以便為接受長者照護之對象求取最理想的結果。

盡快受理申訴。

將您的任何特殊需求及時告訴我們，以便我們為您提供協助。

說明我們將如何解決您所申訴問題。我們將從簡單的方法到更正式耗時的程序之間，選擇最為理想的方式解決您所擔憂問題。

告訴我們您已採取哪些措施提報所擔憂問題。

與申訴案的所有相關人員進行聯絡與合作。

與我們合作，並於我們請您提供資訊時盡可能準確迅速地回覆。

提供您申訴案件之聯絡人員的姓名，並定期向您告知申訴的處理進度。

在可能範圍內儘早提供一切資訊。

聽取您的說明並給予合適機會讓您提供相關資訊，以便我們調查您所擔憂的問題。

以守禮、尊重、不加歧視的方式對待我們。

向您告知我們做任何決定的原因，並給予您發表意見的機會。

在過程的任一階段中，提供您對我們服務的回饋意見。

有效解決您所申訴問題，並就處理結果向您提供回應。

告知您所享有的複審權。

以公平、符合倫理、不偏不倚且客觀的方式行動。

以守禮、尊重、不加歧視的方式對待您。

從申訴案件中學習，並把握行動機會改善長者照護。

至 2020 年 1 月為止，本出版物中的所有資訊皆正確無誤。



電話

1800 951 822



網站

agedcarequality.gov.au



寫信

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, 在你的首都