



提出顾虑的 实用建议



如果您对自己或他人接受的老年照护服务有顾虑，可以说出来。

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。

老年人还有权表达他们的需求和偏好，让他们的文化和身份认同受到尊重，并与他们的社区保持联系。

提出顾虑之前

尽可能明确您的顾虑所在，这一点很重要。

您可以尝试将您的顾虑写下来，或与您信任的人详细讨论。这有助于您有条理地将信息汇总。尽可能多提供细节，比如姓名、日期和地点。

这能让服务机构、工作人员或负责人容易了解发生的事情，也能给自己留下一份书面记录。

您还必须考虑提出顾虑后希望得到什么结果。请记住，解决方法应该合理、可行，而且符合接受照护服务的老年人的最佳利益。

如果您对老年照护服务机构、工作人员或负责人有顾虑，可以向服务机构或我们提出。“负责人”是指对服务机构提供的服务负责或有重大影响的人。

有助于您提出顾虑的建议

- 先向服务机构提出您的顾虑，通常是解决问题最简单快捷的方式。说出顾虑是安全的，而且能提高对每个人的照护质量。服务机构、工作人员或负责人不能因为您提出顾虑而对您进行惩罚或区别对待。
- 问服务机构他们如何处理所提出的顾虑，解决问题可能需要多长时间。
- 如果您的顾虑事关复杂或严重的问题，您可以要求与管理人员沟通。
- 预约时间与相关人员当面沟通，可能有助于他们专注于您的顾虑。
- 对影响您或亲人的事感到恼火、愤怒或沮丧，是可以理解的。但是，为帮助服务机构、工作人员或负责人评估您的顾虑，您在叙述发生的事情时最好只陈述事实。
- 请服务机构复述您的顾虑，以确保他们清楚了解问题。您也可以要求他们把这些内容写下来。
- 提出顾虑可能会让人为难。您可以考虑向以下人员求助：
 - 朋友、家人或支持人员
 - 老年照护倡权人，这是能听取您的顾虑并为您提供信息的独立人士。寻找免费的老年照护倡权人，请拨打**1800 700 600**[联系老年人倡权网络（OPAN）](#)。
- 如果向服务机构提出顾虑让您感到不安或没有效果，您可以联系我们。
- 提供反馈让您能够告诉我们您的顾虑，而无需参与我们的处理过程。如果您希望参与处理过程，最好提出投诉。

2026年4月

联系委员会很容易，而且是免费的

任何人都可以向我们提出关于老年照护服务的顾虑，包括：

- 接受老年照护服务的老年人
- 老年照护服务接受者的家人、朋友、照顾者和支持人员
- 老年照护工作者和志愿者
- 医疗保健专业人员

如要提出顾虑，请通过以下方式联系我们：

- ☎ 1800 951 822
- 🖱 agedcarequality.gov.au
- 📄 Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, 您的首府城市

在线查看本信息

agedcarequality.gov.au/resource-library/top-tips-raising-concern

