



提出疑慮的實用建議

如果您對自己或他人接受的長者照護服務有疑慮， 可以說出來。

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。

長者還有權表達他們的需求和偏好，讓他們的文化和身份認同受到尊重，並與他們的社區保持聯絡。

提出疑慮之前

盡可能明確您的疑慮所在，這一點很重要。

您可以嘗試將您的疑慮寫下來，或與您信任的人詳細討論。這有助於您以合乎邏輯的方式整理這些資訊。盡可能多提供細節，比如姓名、日期和地點。

這能讓服務機構、工作人員或負責人容易瞭解發生的事情，也能給自己留下一份書面記錄。

您還必須考慮提出疑慮後希望得到什麼結果。請記住，解決方法應該合理、可行，而且符合接受照護服務的長者的最佳利益。

如果您對長者照護服務機構、工作人員或負責人有疑慮，可以向服務機構或我們提出。“負責人”是指對服務機構提供的服務負責或有重大影響的人。

有助於您提出疑慮的建議

- 先向服務機構提出您的疑慮，通常是解決問題最簡單快捷的方式。說出疑慮是安全的，而且能提高對每個人的照護品質。服務機構、工作人員或負責人不能因為您提出疑慮而對您進行懲罰或區別對待。
- 詢問服務提供者，他們如何處理相關疑慮，以及解決問題大約需要多久時間。
- 如果您的疑慮事關複雜或嚴重的問題，您可以要求與管理人員溝通。
- 預約時間與相關人員當面溝通，可能有助於他們專注於您的疑慮。
- 對影響您或親人的事感到難過、憤怒或沮喪，是可以理解的。但是，為幫助服務機構、工作人員或負責人評估您的疑慮，您在敘述發生的事情時最好只陳述事實。
- 請服務機構複述您的疑慮，以確保他們清楚瞭解問題。您也可以要求他們把這些內容寫下來。
- 提出疑慮可能會讓人為難。您可以考慮向以下人員求助：
 - 朋友、家人或支持人員
 - 長者照護倡權人，這是能聽取您的疑慮並為您提供資訊的獨立人士。尋找免費的長者照護倡權人，請致電**1800 700 600** 聯絡[長者倡權網絡](#) (OPAN)。
- 如果向服務機構提出疑慮讓您感到不安或沒有效果，您可以聯絡我們。
- 提供回饋讓您能夠告訴我們您的疑慮，而無需參與我們的處理過程。如果您希望參與處理過程，最好提出投訴。

2026年4月

聯絡委員會很容易，而且是免費的

任何人都可以向我們提出關於長者照護服務的疑慮，包括：

- 接受長者照護服務的長者
- 長者照護服務接受者的家人、朋友、照顧者和支持人員
- 長者照護工作者和義工
- 醫療保健專業人員

如要提出疑慮，請透過以下方式聯絡我們：

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

線上查看本資訊

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

