



## 給消費者的首要建議： 提出申訴

- 寫下您的擔憂，或與您信任的對象詳細討論。
- 考慮您想要達成的目標為何，此目標應合理且符合接受照護者的最大利益。
- 即時向服務機構直接提出申訴，此為最有可能獲得滿意解決方式的做法。
- 如您覺得無法自行處理，請考慮使用代理人。
- 如所申訴內容較為複雜或嚴重，建議您先與資深者討論。
- 有時，安排時間進行面談亦有所幫助，此做法可讓對方在不受干擾的情況下聚焦於您所談論內容。
- 詢問服務機構之申訴程序與所需時間。
- 盡可能提供所有細節。所提供資訊將有助於服務機構瞭解您的申訴內容。
- 您可能感到氣憤或沮喪，但如能保持冷靜理智，則可能獲得較理想的回應。
- 發生問題時，有時服務機構並不認為自己需要道歉。若您希望對方道歉、解釋所發生的狀況並說明避免問題日後再次發生的措施，請告知對方您的要求。

## 後續步驟

如果您的申訴未獲回應或您對其回應並不滿意，則可與我們或代理人聯繫。

您可於我們的網站 [agedcarequality.gov.au](http://agedcarequality.gov.au) 上查看參考資源，以瞭解申訴提報方式的更多相關資訊。

若您要與長者照護代理人聯繫，請撥打 1800 700 600。

若您無法自行處理或在代理人的協助下完成程序，則 **Aged Care Quality and Safety Commission** 可為您提供協助。

您可致電 **1800 951 822** 與我們聯繫。



至 2019 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](http://agedcarequality.gov.au)



寫信

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