



什么是老年照护质量和安全委员会？



老年照护质量和安全委员会（Aged Care Quality and Safety Commission）的职责是保护使用澳大利亚政府资助的老年照护服务的人们。

当您接受老年照护服务时，您有权：

- 保持尊严，受到尊重
- 获得满足您需求的安全、优质的照护。

我们帮助确保服务机构尽可能提供最好的照护，并且依照《权利声明》提供服务。

我们通过以下措施履行我们的职责：

- 对提供老年照护服务的机构进行注册
- 检查服务是否符合《老年照护质量标准》（Aged Care Quality Standards）
- 确保服务机构和工作人员的行为符合《老年照护行为准则》（Aged Care Code of Conduct）
- 调查关于老年照护服务的投诉
- 如果服务机构不符合标准或不尊重人们的权利，就要求他们作出改变
- 确保服务机构妥善管理收费、自付费和拨款
- 确保拟成立的新老年照护机构符合要求
- 调查严重事件
- 公布关于调查结果的信息
- 说明什么是优质照护，以及对服务机构的期望。

我们的工作涵盖大多数老年照护服务机构，但不包括养老社区。

我们能如何帮助您？

《权利声明》保障您提出反馈和投诉的权利。《2024年老年照护法》（Aged Care Act 2024）中制定的《权利声明》阐述了您在获取老年照护服务时享有的权利。

如果您对自己的照护服务有顾虑，您可以要求服务机构与您合作解决问题。

您的服务机构必须有反馈和投诉响应程序。他们应该告诉您他们正在采取什么行动来解决您的顾虑。他们不能因为您提出投诉而对您进行区别对待。

我们有一项免费投诉服务。如果您不满意服务机构对您的顾虑的回应，您可以联系我们。您也可以就您的服务或权利向我们咨询。

我们会通过以下方式提供帮助：

- 倾听您的顾虑
- 为您提供准确的信息
- 与您和服务机构合作解决问题。

您可以授权家人、朋友或倡权人代您联系我们。如您希望，谈话可以是保密或匿名的。

您可以通过电话、在线表格、电子邮件或寄信联系我们。

您还可以在哪里获得帮助？

您可以请独立老年照护倡权人帮助您。倡权人可以：

- 帮助您了解您的权利
- 帮助您与服务机构讨论老年照护存在的问题
- 向我们提出投诉
- 解决您的老年照护问题。

您可以访问老年人倡权网络（Older Persons Advocacy Network）网站或致电**1800 700 600**，获取免费和保密的帮助。



权利声明
agedcarequality.gov.au/older-people/your-rights



老年照护质量和安全委员会
agedcarequality.gov.au/contact-us



老年照护行为准则
agedcarequality.gov.au/older-people/your-rights/aged-care-code-conduct



老年照护质量标准
agedcarequality.gov.au/older-australians/your-rights/aged-care-quality-standards



老年人倡权网络网站 website
opan.org.au

