



什麼是長者照護品質和安全委員會？



長者照護品質和安全委員會（Aged Care Quality and Safety Commission）的職責是保護使用澳洲政府資助的長者照護服務的人們。

當您接受長者照護服務時，您有權：

- 保持尊嚴，受到尊重
- 獲得滿足您需求的安全、優質的照護。

我們幫助確保服務機構盡可能提供最好的照護，並且依照《權利聲明》提供服務。

我們透過以下措施履行我們的職責：

- 對提供長者照護服務的機構進行註冊
- 檢查服務是否符合《長者照護品質標準》（Aged Care Quality Standards）
- 確保服務機構和工作人員的行為符合《長者照護行為準則》（Aged Care Code of Conduct）
- 調查關於長者照護服務的投訴
- 如果服務機構不符合標準或不尊重人們的權利，就要求他們作出改變
- 確保服務機構妥善管理收費、自付費和撥款
- 確保擬成立的新長者照護機構符合要求
- 調查嚴重事件
- 公佈關於調查結果的資訊
- 說明什麼是優質照護，以及對服務機構的期望。

我們的工作涵蓋大多數長者照護服務機構，但不包括退休村。

我們能如何幫助您？

《權利聲明》保障您提出回饋和投訴的權利。《2024年長者照護法》（Aged Care Act 2024）中制定的《權利聲明》闡述了您在獲取長者照護服務時享有的權利。

如果您對自己的照護服務有疑慮，您可以要求服務機構與您合作解決問題。

您的服務機構必須有回饋和投訴回應程序。他們應該告訴您他們正在採取什麼行動來解決您的疑慮。他們不能因為您提出投訴而對您進行區別對待。

我們有一項免費投訴服務。如果您不滿意服務機構對您的疑慮的回應，您可以聯絡我們。您也可以就您的服務或權利向我們諮詢。

我們會透過以下方式提供幫助：

- 傾聽您的疑慮
- 為您提供準確的資訊
- 與您和服務機構合作解決問題。

您可以授權家人、朋友或倡權人代您聯絡我們。若您願意，對話內容可保密或以匿名方式進行。

您可以透過電話、線上表格、電子郵件或致函聯絡我們。

您還可以在哪裡獲得幫助？

您可以請獨立長者照護倡權人幫助您。倡權人可以：

- 幫助您瞭解您的權利
- 幫助您與服務機構討論長者照護存在的問題
- 向我們提出投訴
- 解決您的長者照護問題。

您可以瀏覽長者倡權網絡（Older Persons Advocacy Network）網站或致電 **1800 700 600**，獲取免費和保密的幫助。



權利聲明

agedcarequality.gov.au/older-people/your-rights



長者照護品質和安全委員會

agedcarequality.gov.au/contact-us



長者照護行為準則

agedcarequality.gov.au/older-people/your-rights/aged-care-code-conduct



長者照護品質標準

agedcarequality.gov.au/older-australians/your-rights/aged-care-quality-standards



長者倡權網絡網站

opan.org.au

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/what-aged-care-quality-and-safety-commission-fact-sheet

