



向我们提出顾虑时可以有期望



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老年人的权利、福祉和利益。如果您对老年照护服务有顾虑，请务必说出来。这是您的权利。

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。

如何提出顾虑

老年照护服务机构需要确保其服务适合老年人的需求。

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。

您可以通过反馈或投诉[向我们提出您的顾虑](#)。提供反馈让您能告诉我们您的顾虑，而无需参与解决过程（我们的处理过程）。

如果您希望参与我们对您的顾虑的处理过程，最好提出投诉。

我们能如何提供帮助

当您第一次联系我们提出顾虑时，我们会：

- 在3个工作日内告诉您我们收到了您的投诉
- 听取您的顾虑
- 向您询问信息，并评估所有风险

- 讨论您希望的解决方法
- 说明我们的职责以及如何提供帮助
- 如果老年人面临严重伤害风险，就立即采取行动。

取决于您的顾虑，我们可以通过以下方式提供帮助：

- 解释您的权利
- 明确您希望服务机构如何改变做法
- 确保服务机构履行其义务
- 帮助您与服务机构就如何解决问题、修复关系及防止问题再度发生达成共识
- 帮助您联系免费倡权服务，以便他们能帮助您
- 如果我们无法提供帮助，则会确保您知道可以向哪里提出顾虑。

说出顾虑是安全的。

老年人的安全和福祉很重要，并受 [《权利声明》](#) 保护。说出顾虑能改进每个人的照护质量。

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。

您向我们提出顾虑时：

- 可以选择不向我们透露您的身份信息（姓名、个人信息和联系方式）
- 可以选择不向服务机构透露投诉涉及的任何人的身份

- 如果您向我们提供联系方式，就可以参与处理过程，包括定期收到最新进展信息
- 如果您向我们举报服务机构、工作人员或负责人未遵守老年照护法律规定的义务，则会享有一定的权利并受到保护。这称为[吹哨人保护](#)。

如果您感到担心，我们友好的客户联络团队成员会提供帮助。

我们可以为哪些顾虑提供帮助

老年照护服务机构必须履行某些责任，才能获得政府拨款。如果您担心您的服务机构可能没有履行这些责任，我们可以提供帮助。

如果您对自己或任何其他老年人接受的照护服务有顾虑，我们可以为您提供帮助，例如关于以下方面的顾虑：

- 服务机构、工作人员或负责人未根据《老年照护法》（Aged Care Act）[履行其义务](#)
- 服务机构的行为不符合 [《权利声明》](#)
- 个人照护，比如帮助您淋浴、服药、用餐或行动等服务
- 沟通，例如服务机构、工作人员或负责人如何与您分享信息以及回应您的疑问或顾虑
- 您的生活环境，例如安全、保障和清洁
- 某些费用和收费。

2026年4月

