



向我們提出疑慮時， 您可以期待什麼



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長者的權利、福祉和利益。如果您對長者照護服務有疑慮，請務必說出來。這是您的權利。

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 and 身份認同受到尊重，並與他們的社區保持聯絡。

如何提出疑慮

長者照護服務機構需要確保其服務適合長者的需求。

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。

您可以透過回饋或投訴[向我們提出您的疑慮](#)。提供回饋讓您能告訴我們您的疑慮，而無需參與解決過程（我們的處理過程）。

如果您希望參與我們對您的疑慮的處理過程，最好提出投訴。

我們能如何提供幫助

當您第一次聯絡我們提出疑慮時，我們會：

- 在3個工作日內告訴您我們收到了您的投訴
- 聽取您的疑慮
- 向您詢問資訊，並評估所有風險
- 討論您希望的解決方法
- 說明我們的職責以及如何提供幫助
- 如果長者面臨嚴重傷害風險，就立即採取行動。

取決於您的疑慮，我們可以透過以下方式

提供幫助：

- 解釋您的權利
- 明確您希望服務機構如何改變做法
- 確保服務機構履行其義務
- 幫助您與服務機構就如何解決問題、修復關係及防止問題再度發生達成共識
- 幫助您聯絡免費倡權服務，以便他們能幫助您
- 如果我們無法提供幫助，則會確保您知道可以向哪裡提出疑慮。

說出疑慮是安全的

長者的安全和福祉很重要，並受 [《權利聲明》](#) 保護。說出疑慮能改進每個人的照護品質。

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。

您向我們提出疑慮時：

- 可以選擇不向我們透露您的身份資訊（姓名、個人資訊和聯絡方式）
- 可以選擇不向服務機構透露投訴涉及的任何人的身份
- 如果您向我們提供聯絡方式，就可以參與處理過程，包括定期收到最新進展資訊
- 如果您向我們舉報服務機構、工作人員或負責人未有遵守長者照護法律規定的義務，則會享有一定的權利並受到保護。這稱為 [吹哨人保護](#)。

如果您有任何疑慮，我們親切的客戶服務團隊隨時樂意為您提供協助。

我們可以為哪些疑慮提供幫助

長者照護服務機構必須履行某些責任，才能獲得政府撥款。如果您疑慮您的服務機構可能沒有履行這些責任，我們可以提供幫助。

如果您對自己或任何其他長者接受的照護服務有疑慮，我們可以為您提供幫助，例如關於以下方面的疑慮：

- 服務機構、工作人員或負責人未有根據 [《長者照護法》](#)（Aged Care Act）[履行其義務](#)
- 服務機構的行為不符合 [《權利聲明》](#)
- 個人照護，比如幫助您淋浴、服藥、用餐或行動等服務
- 溝通，例如服務機構、工作人員或負責人如何與您分享資訊以及回應您的疑問或疑慮
- 您的生活環境，例如安全、保障和清潔
- 某些費用和收費。

2026年4月

