

## 7. 养老服务投诉计划（Aged Care Complaints Scheme）

大多数提供养老服务的机构和养老院（也称为服务机构）都会尽力为您提供高质量的护理和服务。但是有时也难免会出现问题。如果您对从养老院，家庭护理服务组合（home care package）或 HACC 服务处（CHSP service）获得的服务感到忧虑，您可以进行投诉。通过这种方式，服务机构可以提高为您，您的亲和其他人提供的服务质量。

### 我可以投诉什么？

您可以针对从澳大利亚政府补贴的服务机构获得的护理和服务的任何方面提出投诉。这可能包括以下方面：

- 健康和护理（例如控制感染，个人卫生）；
- 沟通方式（例如提供信息和内部投诉程序）；
- 人事（例如职业操守和培训）；
- 外在环境（例如安全，保安，清洁和按铃呼叫服务）；
- 财务事宜；
- 活动，选择和舒适程度。

### 我可以向谁投诉？

如果您不觉得难以启齿，应该首先将忧虑告诉您的服务机构。在大多数情况下，您的服务机构最适于解决投诉，消除您的忧虑。这可能是找到解决方案最快最有效的途径。

然而，如果您觉得对您的服务机构难以启齿，或如果您的投诉还没有得到解决，您可以与养老服务投诉计划（Aged Care Complaints，简称 the Scheme）联系。该投诉计划的服务是免费的。

如果他们无法帮助您，他们会告诉您原因，或者建议您联系某个机构，或者介绍您去其它机构，例如州政府所属的健康护理服务投诉委员会（Health Care Complaints Commission）或者澳大利亚保健从业者管理局（Australian Health Practitioner Regulation Agency）

# 我如何与投诉计划（the Scheme）联系？

- 上网 - 通过社会服务部（Department of Social Services）网站提交投诉
- 电话 - 拨打 13 14 50，告诉他们您要联系养老服务投诉计划（the Aged Care Complaints Scheme）
- 书信 - 请将书面投诉寄往

Aged Care Complaints Scheme  
Australian Department of Social Services  
GPO Box 9820

（您所在州/领地的首府城市）

## 我的投诉应包含什么内容？

如果您上网或通过电话提交投诉，您将在此过程中得到指导，并获告知您需要提供什么信息。如果您写信投诉，一定要包括如下几点：

- 您的姓名，地址和电话号码，除非您希望匿名
- 您提交投诉的日期
- 您投诉的细节，例如事件发生的具体日期
- 养老服务机构的名称及所在的州或领地
- 接受护理者的姓名

您可以匿名投诉，但是投诉计划只有在您提供联系方式后才能联系您，与您讨论您的投诉，或提供投诉结果信息。

## 谁可以进行投诉？

任何人都可以进行投诉，包括：

- 您本人（接受护理者）
- 您的伴侣
- 您的家人
- 您的朋友
- 您的代表
- 养老服务工作人员
- 照顾者
- 义工
- 专业保健人士

## 在我提交投诉后会怎么样？

当您向投诉计划（the Scheme）提交投诉后，将会获得有关投诉程序的说明，包括您可以选择的方案。您也许会被要求提供更多细节，以及您所期望的结果。提交投诉时，您提供的信息越多越好 - 这样可以帮助投诉计划（the Scheme）全面了解情况，并找到最佳方法解除您的忧虑。您可在[投诉计划常见问题网页（Scheme's FAQ page）](#)查阅有关投诉计划程序的详细内容。

## 对某项决定或过程申请审核

如果您对投诉计划（the Scheme）的决定或处理您投诉的方式不满意，您可以申请审核。您只有在投诉过程结束后才可以要求审核。收到投诉决定信后，您有 28 天时间要

求审核。您可以通过电话或书信方式与投诉计划（the Scheme）联系要求审核。在申请中您必须陈述要求投诉计划审核的原因。


### 如果我对审核结果不满意怎么办？

如果您对我们的决定不满意，根据您所获得的服务，您可以向养老服务专员（Aged Care Commissioner）或联邦政府申诉专员（Commonwealth Ombudsman）申请独立审核。投诉计划（the Scheme）给您的决定信中，将根据您接受的服务类型，告知您可以向申诉专员（Ombudsman）还是向养老服务专员（Aged Care Commissioner）上诉。

您还可以要求养老服务专员（Aged Care Commissioner）审查我们的投诉流程，帮助我们改进。欲了解更多信息，您可以拨打 13 14 50 联络养老服务专员（Aged Care Commissioner）。联邦政府申诉专员（Commonwealth Ombudsman）可对养老服务专员（Aged Care Commissioner）所作的有关投诉的处理措施和决定，以及投诉计划（the Scheme）的任何投诉程序进行审核。欲了解更多信息，您可以在[申诉专员网站 \(Ombudsman website\)](#)上联络申诉专员办公室。

---

我的养老服务（My Aged Care） 1800 200 422

 笔译和口译服务 (TIS) 131 450