

# 告诉我们您的想法!

UnitingCare 对收到的任何赞美、投诉和反馈都给予重视。

赞美能让我们了解到我们做得好的地方。我们将收到的赞美与员工和相关服务团队分享。

您有权要求我们对您的投诉进行公正、及时的调查，并通告投诉结果。

我们欢迎您提出总体反馈（无论正面或负面反馈，这将有助于提高我们的服务质量。

可通过以下方式提出赞美、投诉或反馈：



面对面向相关工作人员提出



致电：1800 008 993（免费\*）在营业时间上午 8 点半至下午 4 点半之间，向相关工作人员提出。



寄信（收件人及地址）：  
Incidents and Complaints Advisor  
GPO Box 967, Brisbane Qld 4001



电邮：  
Feedback@ucommunity.org.au



访问网站：  
eapu.com.au

\*使用座机致电免费



Funded by

Queensland  
Government

## 联系昆士兰受虐老年人 求助热线

### 1300 651 192

#### 接听时间

周一至周五，上午 9 点至下午 5 点  
(非办公时间接收语音留言)

#### 口译员

非英语人士可使用电话传译服务

#### 外州来电者

电话：07 3867 2525

(以正常电话费率计算费用。因此，请要求我们给您回电)

电邮：[eapu@ucommunity.org.au](mailto:eapu@ucommunity.org.au)

网站：[eapu.com.au](http://eapu.com.au)

# 预防老年人受虐小组



倡导所有老年人的权利，  
保护老年人免受虐待。

## 1300 651 192

V2 - 17 June 2022

本机构的标志于



UnitingCare

本机构的标志于



UnitingCare

## 虐待老年人指的是什么？

虐待老年人是指在任何理相互信任的关系中对老年人造成伤害或痛苦的单次或重复发生的行为或不作为。(世界卫生组织, 2002 年)

## 哪些人可能受到影响？

虐待老年人的行为令人难以接受,但每天都在发生。任何老年人都可能遭受虐待,这与性别、文化背景、财富状况、残疾与否、独立性或照顾安排无关。虐待老人行为最常见于家庭关系中,尤其常见于老年人与其成年子女之间。老龄歧视对我们社区中的老年人有着深刻的负面影响。老龄歧视并非无害,会助长对老龄化和老年人的消极态度和虐待行为。获得安全和尊重的权利不会因变老而减少。

## 虐待类型

- 财务虐待** —— 非法或不当地使用和/或不当管理某人的金钱、财产或资源
- 忽视** —— 照料者或责任人拒绝或未能确保当事人获得生活必需品
- 身体虐待** —— 施加身体疼痛或伤害、身体胁迫或剥夺自由
- 心理虐待** —— 造成精神上的痛苦,包括可引起担心遭受暴力、孤立或剥夺的行为,以及蒙羞、丧失尊严和无助的感受

**性虐待** —— 任何使人感到不自在、害怕或受到威胁的性行为、语言或活动

**社交虐待** —— 故意阻止老年人与家人或朋友进行社交接触,或参加自己选择的社交活动

## 什么是虐待老年人求助热线？

虐待老年人求助热线 (Elder Abuse Helpline) 是一项保密服务,服务对象是任何经历、目睹或怀疑老年人遭受其认识和信任人 (通常是家庭成员) 虐待的人士。

虐待老年人求助热线可就虐待老年人问题以及保护老年人权利、尊严和独立性提供信息、支持和转介。

## 是否应该拨打求助热线吗？

一般来说,小问题很快会发展成重大问题,所以要尽早寻求帮助。任何人都可以联系求助热线寻求支持。如果某人当下面临危险,应拨打 Triple Zero (000) 报警。

## 拨打求助热线的过程如何？

对于老年人,其家人及任何目睹老年人遭受虐待的人来说,应对老年人遭受虐待问题可能会令人困惑、痛苦、苦恼、有时甚至会令人无法承受。老年人遭受虐待的背景往往是复杂多元的。

拨打虐待老年人求助热线时,我们可以通过安全、保密的对话讨论您的顾虑,帮助您评估风险,检视关系动态,寻求解决途径和选择,提出问题并提供更多有关支持服务的信息。我们会花时间倾听和了解您的情况,同时提供安全、尊重的谈话空间。

我们也欢迎全科医生、专科医生、精神科医生、心理医生、社会工作者、其他辅助医疗团队和警察等服务提供者的来电。我们为专业人员和一线工作者提供咨询和支持。

## 我们职责的边界

- 我们不是危机热线
- 我们不是举报受理机构
- 我们不受理案件
- 我们不负责调查老年人受虐案件

然而,有些机构在某些情况下受理上述事宜。受虐老年人求助热线可以协助您与相关服务机构接洽。

## 我们倡导老年人权益！

虐待老年人求助热线专注于老年人的需求。我们致力于维护老年人的权益,助力老年人获得富裕、安全、充实的生活。