

# 告訴我們您的想法！

UnitingCare 對收到的任何讚美、投訴和回饋都給予重視。

讚美能讓我們瞭解到我們做得好的地方。我們會將收到的讚美與員工和相關服務團隊分享。

您有權要求我們對您的投訴進行公正、及時的調查，並通告投訴結果。

我們歡迎您提出總體回饋（無論正面或負面回饋），這將有助於提高我們的服務品質。

可通過以下方式提出讚美、投訴或回饋：



面對面向相關工作人員提出



致電：1800 008 993（免費\*）在營業時間上午 8 點半至下午 4 點半之間，向相關工作人員提出。



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



電子郵件：  
Feedback@ucommunity.org.au



訪問網站：  
eapu.com.au

\*使用話機致電免費



# 預防老年人受虐小組



宣導所有老年人的權利，  
保護老年人免受虐待。

1300 651 192

## 聯繫昆士蘭受虐老年人 求助熱線

1300 651 192

### 接聽時間

週一至週五，上午 9 點至下午 5 點  
（非辦公時間接收語音留言）

### 口譯員

非英語人士可使用電話傳譯服務

### 跨州來電者

電話：07 3867 2525

（以正常電話費率計算費用。因此，請要求我們給您回電）

電子郵件：[eapu@ucommunity.org.au](mailto:eapu@ucommunity.org.au)

網站：[eapu.com.au](http://eapu.com.au)

V2 - 17 June 2022

本機構隸屬於



UnitingCare

本機構隸屬於



UnitingCare

## 虐待老年人指的是什麼？

虐待老年人是指在任何理應互相信任的關係中對老年人造成傷害或痛苦的單次或重複發生的行為或不作為。(世界衛生組織, 2002 年)

## 哪些人可能受到影響？

虐待老年人的行為令人難以接受,但每天都在發生。任何老年人都可能遭受虐待,這與性別、文化背景、財富狀況、殘疾與否、獨立性或照顧安排無關。虐待老人行為最常見於家庭關係中,尤其常見於老年人與其成年子女之間。老齡歧視對我們社區中的老年人有著深刻的負面影響。老齡歧視並非無害,會助長對老齡化和老年人的消極態度和虐待行為。獲得安全和尊重的權利不會因變老而減少。

## 虐待類型

**財務虐待** —— 非法或不適當地使用和/或不當管理某人的金錢、財產或資源

**忽視** —— 照料者或責任人拒絕或未能確保當事人獲得生活必需品

**身體虐待** —— 施加身體疼痛或傷害、身體脅迫或剝奪自由

**心理虐待** —— 造成精神上的痛苦,包括可引起擔心遭受暴力、孤立或剝奪的行為,以及蒙羞、喪失尊嚴和無助的感受

**性虐待** —— 任何人感到不自在、害怕或受到威脅的性行為、語言或活動

**社交虐待** —— 故意阻止老年人與家人或朋友進行社交接觸,或參加自己選擇的社交活動

## 什麼是受虐老年人求助熱線？

受虐老年人求助熱線 (Elder Abuse Helpline) 是一項保潔服務,服務對象是任何經歷、目睹或懷疑老年人遭受其認識和信任人 (通常是家庭成員) 虐待的人士。

受虐老年人求助熱線可就虐待老年人問題以及保護老年人權利、尊嚴和獨立性提供資訊、支援和轉介。

## 是否應該撥打求助熱線嗎？

一般來說,小問題很快會發展成大問題,所以要儘早尋求幫助。任何人都可以聯繫求助熱線尋求支持。如果某人當下面臨危險,應撥打 Triple Zero (000) 報警。

## 撥打求助熱線的過程如何？

對於老年人、其家人及任何目睹老年人遭受虐待的人來說,應對老年人遭受虐待問題可能會令人困惑、痛苦、苦惱、有時甚至會令人無法承受。老年人遭受虐待的背景往往是複雜多元的。

撥打受虐老年人求助熱線時,我們可以通過安全、保密的對話討論您的顧慮,幫助您評估風險,檢視關係動態,尋求解決途徑和選擇,提出問題並提供更多有關支援服務的資訊。我們會花時間傾聽和瞭解您的情況,同時提供安全、尊重的談話空間。

我們也歡迎全科醫生、專科醫生、精神科醫生、心理醫生、社會工作者、其他輔助醫療團隊和員警等服務提供者的來電。我們為專業人員和一線工作者提供諮詢和支持。

## 我們職責的邊界

- 我們不是危機熱線
- 我們不是舉報受理機構
- 我們不受理案件
- 我們不負責調查老年人受虐案件

然而,有些機構在某些情況下受理上述事宜。受虐老年人求助熱線可協助您與相關服務機構接洽。

## 我們宣導老年人權益！

受虐老年人求助熱線專注於老年人的需求。我們致力於維護老年人的權益,助力老年人獲得富裕、安全、充實的生活。