



'내가 필요로 하는
것을 나보다 더 잘 아는
사람은 없습니다.'

Self-advocacy toolkit

Korean | 한국어

본 안내책자는 더 나은 노인 돌봄 서비스를 위해 여러분이 목소리를
내고 권리를 주장할 수 있도록 필요한 정보와 자료를 제공합니다.

자기 권리 옹호에 대한 안내

더 나은 노인 돌봄을 위해 알아두어야 할 것들



자기 권리 옹호는 여러분이 주도권을 갖게 되는 것을 의미합니다. 이는 곧 여러분에게 중요한 문제에 있어서 스스로 목소리를 내어 의견을 말할 수 있는 능력을 말합니다.

여러분은 다음과 같은 경우에 의견 제기를 원할 수 있습니다:

- 노인 돌봄 서비스 이용에 어려움을 겪고 있는 경우
- 이용 중인 노인 돌봄 서비스에 대해 우려사항이 있는 경우
- 이용 중인 노인 돌봄 서비스가 본인의 필요사항을 충족하지 못한다고 느끼는 경우
- 불만을 제기하고 싶은 경우

자기 권리 옹호 툴키트는 시작 과정에서 도움이 되는 몇 가지 실용적인 방법들을 제공합니다.

이 툴키트에는 자신의 목소리를 효과적으로 낼 수 있도록 돋는 단계별 안내와, 더 나은 가정 및 시설 돌봄 서비스를 위해 의견 제기를 할 때 활용할 수 있는 체크리스트가 포함되어 있습니다.

또한 이 안내책자는 병원 퇴원 후 이용할 수 있는 노인 돌봄 서비스 선택지와 효과적인 불만 제기에 대한 요령도 다루고 있습니다.

무언가 잘못되었거나 자신에게 맞지 않는다고 느낄 때, 목소리를 내는 것은 당연한 일입니다.

자택에서든 돌봄 시설에서든, 정부 지원 노인 돌봄 서비스를 이용하는 모든 어르신들은 자신의 권리를 가지고 있습니다.

예를 들어, Statement of Rights [권리 선언문]은 여러분이 안전하고 질 높은 서비스를 받을 권리와, 존엄성과 존중을 가지고 대우받을 권리에 대해 명시하고 있습니다.

Statement of Rights는 여러분이 다음과 같은 사항에 대해 목소리를 낼 수 있도록 지원합니다:

- 일상생활의 개인적인 부분에 대해 스스로 통제하고 결정할 수 있는 권리
- 자신의 말을 경청받고 이해받을 권리
- 보복이나 불이익 없이 불만을 제기할 수 있는 권리
- 또한, 제기한 불만이 공정하고 신속하게 처리될 권리

노인 돌봄 옹호 전문가들은 Statement of Rights에 대한 지식을 이용해 더 나은 결과를 얻어내고자 하며 여러분도 그렇게 하실 수 있습니다.

자기 옹호 실행하기

로레인의 남편 론은 치매를 겪고 있습니다. 론이 NSW주 지방의 돌봄 시설에 처음 입소했을 때, 로레인은 돌봄의 질에 대해 걱정되는 부분이 있었습니다.

'제가 방문했을 때 한 번은 그가 정원에 갇혀 있었어요. 한겨울이었죠.'

'관리자는 이런 말을 하곤 했습니다; "자, 자, 로레인, 이런 일이 생길 수 있는 겁니다. 현실을 감당하지 못하고 계시군요!"'

로레인은 처음에는 우려를 제기하는 것에 대해 망설였습니다.

하지만 자신의 권리에 대해 알고 난 후, 로레인은 자신과 론을 위해 강력한 옹호자가 되었습니다.

'여전히 그들을 지켜봐야 해요. 까다롭게 굴고 싶진 않지만, 론의 권리가 꼭 존중받기를 원해요!'



어느 단계에서든 문제에 부딪히거나, 또는 단지 이야기를 나누고 싶을 때에도,
저희 노인 돌봄 응호 전문가들은 여러분을 지원할 준비가 되어 있습니다.
QR 코드를 스캔하시거나 **1800 700 600** 번으로 전화주세요.



1 단계: 무엇이 문제인가요?

문제는 여러가지 측면으로 나뉠 수 있습니다. 전화를 걸거나 회의에 들어가기 전에 본인의 문제를 목록으로 정리해 보세요. 마음속으로 문제를 명확히 정리하면 더 좋은 결과를 얻는데 도움이 됩니다.

2 단계: 자신의 권리 알기

노인 돌봄 서비스 제공업체로부터 합리적으로 기대할 수 있는 것이 무엇인지 아는 것이 중요합니다. Statement of Rights를 숙지하세요

스스로에게 물어보세요:

- 이 특정 문제와 관련하여 나의 권리는 무엇인가?
- Strengthened Quality Standards [강화된 서비스 품질 기준]에서는 어떤 것들을 제시하고 있는가?
- 제공업체의 책임사항을 확인할 수 있는 프로그램 설명서가 있는가?
- 내 서비스 계약서에는 어떤 것들이 명시되어 있으며, 제공업체에 불만을 제기하는 절차에 대한 정보가 포함되어 있는가?

3 단계: 원하는 결과가 무엇인가요?

문제 목록을 작성한 후, 본인이 얻고자 하는 결과에 대해 생각해보세요. 이루고자 하는 바를 명확히 하면 모두가 해결책을 찾는데 집중할 수 있습니다.

- 본인에게 가장 중요한 것이 무엇인지, 그리고 절대 타협할 수 없는 결과는 어떤 것인지 정리해 보세요.
- 일부 문제는 빠르게 해결될 수 있지만, 어떤 문제는 해결하는데 시간이 더 걸릴 수 있습니다.

4 단계: 전화하기

문제 해결을 위해 변화를 만들 수 있고 여러분과 함께 협력할 수 있는 사람과 이야기하세요.

관리자나 불만 처리 담당자에게 연결해 달라고 요청하는 것이 좋습니다.

5 단계: 면담하기

때로는 직접 만나 이야기해야 할 필요가 있습니다. 전화 상으로 해결할 수 없는 문제일 수도 있고, 또는 문제를 충분히 이해하고 해결하는데 더 많은 시간이 필요할 수도 있기 때문입니다.

6 단계: 진행 상황 확인하기

합의한 변경 사항이나 조치가 이행되지 않았다면, 후속 조치를 취해야 합니다. 다시 전화를 걸어 해당 상황에 대해 불만족스러운 부분을 설명하세요. 현재 진행 상황을 알려달라고 요청하거나 더 높은 직급의 담당자와 이야기할 수 있는지 문의하세요.

기대한 변화가 나타나지 않는 경우, Aged Care Quality and Safety Commission [노인 돌봄 서비스 품질 및 안전 위원회]에 불만을 제기하는 것을 고려해 볼 수 있습니다.



체크리스트 1

더 나은 자택 돌봄 서비스를 위해 목소리 내기

여러분은 여러분의 돌봄 서비스가 어떤 방식으로 제공되기를 원하시나요?



아래의 문항들은 여러분이 자신에게 중요한
것이 무엇인지 파악하는 데 도움이 됩니다.
새로운 또는 현재 이용 중인 자택 돌봄
서비스 제공업체와 이야기할 때, 본인의
돌봄 선호 사항을 명확하게 전달하는 것이
중요합니다.
의견을 말하는 것을 주저하지 마세요.

서비스가 제공되는 방식에서 나에게 중요한 것은 무엇인가?

(예: 나는 적어도 오전 9시까지는 잠을 자고 싶다, 샤워할 때 도와주는 사람이 나와 같은 성별이면 좋겠다, 나의 문화적 필요사항을 존중해주기 바란다.)

서비스로부터 내가 필요한 것들은 무엇인가?

(예: 약 복용을 잊지 않도록 알려줄 사람, 청소나 세탁을 도와줄 사람, 장보기나 식사 준비를 도와줄 사람.)

그 밖에 내가 알고 싶은 것은 무엇인가?

(예: 매번 같은 지원 인력이 오는지, 나의 돌봄 필요사항이 변하면 어떻게 되는지, 요금과 비용은 어떻게 되는지, 월별 청구서는 어떤 형태로 나오게 되는지 등)

현재 이용 중인 돌봄 서비스가 불만족스럽다면 어떻게 해야 되나요?

- 관리자나 불만처리팀에 전화하세요
 - 문제 해결을 위해 본인이 원하는 바가 무엇인지 전달하세요
 - 다음 단계가 무엇인지, 그리고 언제 변경이 이루어질 예정인지 물어보세요
 - 추가 정보 또는 옹호 지원을 제공해 줄 저희 옹호 담당자와 상담하세요.



자택 돌봄 서비스 비용과 관련된 자료는 온라인 툴킷에서 확인하실 수 있습니다.
QR 코드를 스캔하거나, open.org.au/toolkit 를 참조하세요. 또는 1800 700 600
번으로 문의하세요.

더 나은 시설 돌봄을 위해 의견 말하기

여러분은 여러분의 돌봄 서비스가 어떤 방식으로 제공되기를 원하시나요?



아래의 문항들은 여러분이 자신에게 중요한 것이 무엇인지 파악하는 데 도움이 됩니다.
새로 입소를 고려 중이거나 현재 이용 중인 돌봄 시설과 이야기할 때, 자신의 선호 사항을 분명히 전달하세요.
의견을 말하는 것을 주저하지 마세요.

서비스가 제공되는 방식에서 나에게 중요한 것은 무엇인가?

(예: 내가 좋아하고 나의 필요와 문화에 맞는 음식, 내가 원하는 시간에 일어날 수 있는 자유, 샤워할 때 도와주는 직원을 나와 같은 성별로 배정.)

그 밖에 내가 알고 싶은 것은 무엇인가?

(예: 내가 부담해야 하는 요금들, 내 가족이 언제든 원하는 시간에 방문할 수 있는지, 나의 돌봄 필요사항이 바뀌면 어떻게 해야 하는지 등)

현재 이용 중인 서비스가 만족스럽지 않다면 어떻게 해야 하나요?

- 관리자나 불만처리팀에 전화하세요
- 문제 해결을 위해 본인이 원하는 바가 무엇인지 전달하세요
- 다음 단계가 무엇인지, 그리고 언제 변경이 이루어질 예정인지 물어보세요
- 추가 정보 또는 응호 지원을 제공해 줄 저희 응호 담당자와 상담하세요.

서비스로부터 내가 필요한 것들은 무엇인가?

(예: 안전하고 질 높은 의료 서비스, 친구나 지역사회와의 연결을 유지할 수 있도록 내 방에 전화기 비치 및 유연한 방문 제도, 나의 주치의(GP)와 물리치료사, 치과의사 등 다른 서비스 이용 가능하기.)

시설 돌봄 서비스 비용과 관련된 자료는 온라인 툴킷에서 확인하실 수 있습니다.
QR 코드를 스캔하거나, open.org.au/toolkit를 참조하세요. 또는 1800 700 600 번으로 문의하세요.



체크리스트 3

병원 퇴원시

퇴원 후 이용할 수 있는 노인 돌봄 서비스에는 어떤 것이 있나요?

어르신들이 병원에서 퇴원한 후 돌봄 시설로 바로 옮겨야 한다는 압박감을 느끼시는 경우가 종종 있지만, 갑작스러운 병원 입원 및 퇴원 후에 고려해 볼 수 있는 다양한 선택지가 있습니다. 시간을 갖고 모든 선택지를 충분히 살펴보셔도 괜찮습니다.

여러분이 정보에 기반한 결정을 내리는 데 도움이 될 만한 질문 목록은 다음과 같습니다.

해당 병원의 사회복지사에게 물어보십시오

- Transition care [전환기 돌봄 서비스]를 이용할 수 있나요 - 이용하려면 얼마나 기다려야 하나요?

- 내 개인 건강보험의 재활 비용을 지원할까요?

- 주정부 또는 준주 정부가 제공하는 의료·보건 서비스에는 어떤 것들이 있나요? (예: 재택 병원 서비스)

여러분의 서비스 제공업체 또는 My Aged Care에 문의하십시오

- 지난 분기에서 이월된 미사용 자금을 추가 돌봄 시간을 위해 사용할 수 있나요, 또는 제가 직접 추가 서비스 비용을 결제하여 예산을 늘릴 수 있는지요?

- Support at Home [자택 돌봄 지원] 패키지를 이용 중인 경우, 더 높은 수준의 돌봄이 필요한 상황이라면 긴급 평가를 받을 수 있나요? (예: 1-8의 돌봄 단계 중 2단계에서 4단계로 상향 조정)

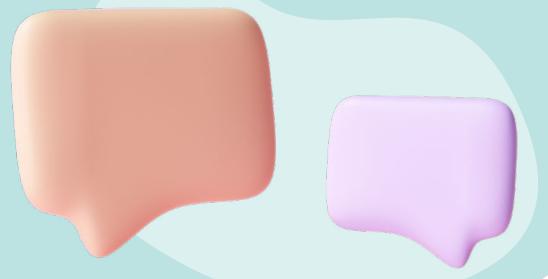
- 병원 퇴원 후 받을 수 있는 단기 돌봄 서비스가 종료되면 그 다음 선택지는 어떤 것들이 있나요?

저희 옹호 담당자가, 병원 퇴원 후 이용하실 수 있는 노인 돌봄 서비스 선택지에 대한 추가 정보를 제공해 드릴 수 있습니다. **1800 700 600** 번으로 문의해주세요.



체크리스트 4

우려 사항을 전달하고 효과적으로 불만을 제기하는 방법



무언가 잘못되었을 때 목소리를 내는 것은 당연한 일입니다: 문제 제기는 어느 조직에서나 다루는 일상적 업무의 일부입니다.

여러분이 필요한 모든 정보를 다 갖추셨는지 확인하기 위해 아래 체크리스트를 활용해 보십시오.

서비스 제공업체에게 제기하고 싶은 우려 사항이나 문제는 무엇이며, 어떤 결과를 기대하시나요?

Statement of Rights 및 Strengthened Quality Standards에서 관련 사항을 찾아 목록으로 정리해보세요. OPAN 소속 노인 돌봄 옹호 전문가의 도움을 받아보실 수도 있습니다.

- 본인의 돌봄 계획서를 확인해보세요. 제기하려는 문제가 계획서에 포함되어 있나요? (그렇지 않다면 돌봄 계획서 재검토를 요청할 수 있습니다.)

- 관련된 세부 정보나 기록을 가지고 계신가요?
(예: 이름, 날짜, 진술서 사본, 사진 등)

- 관리자 또는 불만처리팀 등 누구와 이야기를 나눠야 하는지 알아보십시오.

- 다음 단계가 무엇인지, 그리고 언제 변경이 이루어질 예정인지 물어보세요. 메모를 남기세요.

- 합의된 변경 사항이나 이행 조치가 약속된 시간 안에 이루어졌나요? 그렇지 않다면, 후속 조치를 취하셔야 합니다.

문제 제기를 한 후에도 여전히 만족스럽지 않은 상황이라면, Aged Care Quality and Safety Commission 으로 사안을 이관할 수 있습니다.

어느 단계에서든 문제에 부딪히거나, 또는 단지 이야기를 나누고
싶을 때에도, 저희 노인 돌봄 옹호 전문가들은 여러분을 지원할
준비가 되어 있습니다.

1800 700 600 번으로 문의하시거나 QR 코드를 스캔하세요.



주 및 준주별 OPAN 회원 기관:



OPAN은 National Aged Care Advocacy Program (NACP) [국가 노인 돌봄 옹호 프로그램]을 통해
Department of Health, Disability and Ageing [보건, 장애 및 노인복지부]로부터 재정 지원을 받습니다.