



“没有人比我更了解  
我的需求。”

# Self-advocacy toolkit

Simplified Chinese | 简体中文

本手册为您提供您所需要的信息和资源,帮助您为争取更优质的老年护理发声。



# 自我倡导指南

争取更优质老年护理服务需要了解的信息



**自我倡导让您掌握主动权。**这是指能够就重要问题为自己说话的能力。

当您遇到以下情况时，您可能想为自己发声：

- 发现难以获得老年护理服务
- 对您接受的老年护理服务有疑虑
- 感觉您的老年护理服务无法满足您的需求
- 想要提出投诉。

**自我倡导工具包提供了一些实用工具，帮助您开始行动。**

自我倡导工具包包含让您的意见被听见的分步骤指南，并附有核对清单，帮助您为争取更优质的居家护理和养老院护理发声。

本小册子还包含在您离开医院后可选择的老年护理方案，以及提出有效投诉的建议。

如果事情出了问题，或者不适合您，您完全可以提意见。

接受政府资助老年护理的老年人，无论是在家中还是在养老院接受护理，都享有权利。

这些权利载于Statement of Rights【《权利声明》】中，例如，获得安全且高质量的服务是您的权利，受到有尊严与尊重的对待也是您的权利。

上述Statement of Rights同样支持您提意见的权利，以及下列权利：

- 掌控并决定您日常生活中的个人事项
- 被倾听和被理解
- 在不受报复的情况下提出投诉
- 以及您的投诉得到公平、及时的处理。

专业的老年护理倡导者经常利用他们对Statement of Rights的了解来推动更好的结果，您也可以这样做。

## 自我倡导行动

Lorraine的丈夫Ron患有失智症。他第一次入住NSW偏远地区的一家养老院时，Lorraine对护理质量产生了疑虑。

“有一次我去探望他时，他被锁在外面的花园里 - 那时正是寒冬时节。”

“经理曾对我说：‘好了好了，Lorraine，这种事情是在所难免的。是你自己应付不了而已’。”

Lorraine对提出自己的疑虑感到犹豫。

但在了解自己的权利之后，她成为了自己和Ron的有力倡导者。

“你仍然得留意他们。我不想找麻烦，但我希望Ron的权利能被听见。”



如果您在任何阶段遇到问题,或者您只是需要与他人讨论事情,我们的专业老年护理倡导者可以随时向您提供支持。请扫描二维码,或致电1800 700 600与我们交谈。



## 步骤一：问题是什么？

一个问题可能包含多个方面。在打电话或参加会议前,请列出您的问题清单。理清思路有助于得到结果。

## 步骤二：了解您的权利

了解您对老年护理服务提供商的合理期望是关键。熟悉Statement of Rights

问问您自己：

- 在这个具体问题上,我有哪些权利?
- Strengthened Quality Standards【《加强版质量标准》】是怎么规定的?
- 是否有我可以阅读的项目手册,以确定我的提供商有哪些责任?
- 我的服务协议是怎么规定的?服务协议是否提供了投诉我的提供商的流程信息?

## 步骤三：您希望怎么办？

在列出问题清单之后,想一想您希望达成什么目标?明确您希望发生什么,这将确保每个人都专注于寻找解决方案。

- 确定对您最重要的是什么,以及您不愿意妥协的结果。
- 有些问题可能有快速解决方法,而其他问题则需要更长时间才能解决。

## 步骤四：打电话

与能够作出改变并能与您一起解决问题的人交谈。您应当要求与经理或负责处理投诉的人通话。

## 步骤五：召开会议

有时您需要面对面开会。这也许不是一个可以通过打电话解决的问题,或者可能需要更多时间来了解和解决问题。

## 步骤六：持续跟进

如果您同意的更改或行动没有实现,您需要跟进。再次致电,并说明您对进展情况不满意。要求了解最新进展,或询问是否可以与更高层的人士讨论此事。

如果您未看到预期的改进,您可以考虑向Aged Care Quality and Safety Commission【老年护理质量与安全委员会】提出正式投诉。



## 核对清单 1

# 为争取更优质的居家护理发表意见

您希望如何提供您的护理服务？



以下提示可以帮助您确定对您来说重要的事项。当您与潜在或目前的居家护理服务提供商交谈时，请务必明确您的偏好。提意见是完全可以的。

### 服务的提供方式在哪些方面对我很重要？

（例如：我喜欢至少睡到早上9点，由同性别的工作人员协助我淋浴，尊重我的文化需求。）

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### 我需要该服务为我提供什么？

（例如：有人提醒我按时服药，协助清洁与洗衣，帮助购买日用品或准备餐食。）

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### 我还想了解哪些信息？

（例如：每次来的都是同一位工作人员吗？如果我的护理需求发生变化会怎样？费用和收费是多少？我的每月对账单是什么样的？）

---

---

---

---

---

---

---

---

### 如果我对目前的护理不满意，我该怎么办？

- 致电经理或投诉团队
- 告诉他们您希望如何解决问题
- 询问后续步骤以及何时做出改变
- 与我们的倡导员交谈，他们可以提供更多信息或倡导支持。

---

---

---

---

---

---

---

---



查看我们的线上工具包，获取有关居家护理费用的资源，请扫描二维码，访问：[opan.org.au/toolkit](https://opan.org.au/toolkit)，或致电 1800 700 600 与我们交谈。

## 核对清单 2

# 为争取更优质的养老院护理发表意见

您希望如何提供您的护理服务？



以下提示可以帮助您确定对您来说重要的事项。当您与潜在或目前的养老院交流时，请务必明确您的偏好。提意见是完全可以的。

### 服务的提供方式在哪些方面对我很重要？

(例如：我喜爱并适合我个人需求和文化的餐食，能够在我选择的时间起床，由同性别的工作人员协助我淋浴。)

---

---

---

---

---

---

---

---

### 我需要该服务为我提供什么？

(例如：安全且高质量的临床护理；房间内有电话并且有灵活的探访选择，以便我与朋友和社区保持联系；可以看我自己的全科医生以及获得其他服务，如物理治疗师、牙医。)

---

---

---

---

---

---

---

---

### 我还想了解哪些信息？

(例如：我需要支付哪些费用？家人是否可以随时探访？如果我的护理需求发生变化会怎样？)

---

---

---

---

---

---

---

---

### 如果我对目前的服务不满意，该怎么办？

- 致电经理或投诉团队
- 告诉他们您希望如何解决问题
- 询问后续步骤以及何时做出改变
- 与我们的倡导员交谈，他们可以提供更多信息或倡导支持。

---

---

---

---

---

---

---

---

查看我们的线上工具包，获取有关养老院护理费用的资源，请扫描二维码，访问：[open.org.au/toolkit](https://open.org.au/toolkit)，或致电 1800 700 600 与我们交谈。



### 核对清单 3

## 离开医院

### 我的老年护理选择有哪些？



老年人常常感到迫于压力搬入养老院，但在意外住院后，您还可以探索其他选择。您完全可以花时间慢慢了解并探索所有的选项。

以下是您可以提出的问题清单，这些问题可以帮助您做出明智的决定。

#### 询问医院的社工

- ☐ 是否可以选择transition care【过渡护理】  
— 要获得这项服务我需要等多久？

---

---

---

---

---

- ☐ 我的私人医疗保险是否涵盖康复项目？

---

---

---

---

---

- ☐ 州或领地的卫生服务机构还提供哪些其他服务，例如居家医院？

---

---

---

---

---

#### 询问您的服务提供商/My Aged Care

- ☐ 我是否有上季度结转的未使用资金，可用于增加护理时数，或者我能否购买额外的服务以补充预算？

---

---

---

---

---

- ☐ 如果我有support at home【居家支持】计划，是否可以申请紧急评估，以获得更高等级的护理服务，例如在第1至第8护理等级范围内，从第2级提升至第4级？

---

---

---

---

---

- ☐ 当短期出院后护理结束时，我有哪些选择？

---

---

---

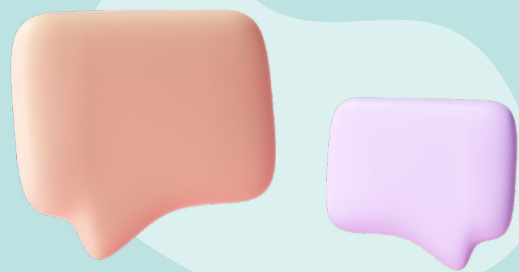
---

---

我们的倡导者可以为您提供出院后老年护理选择的更多信息。  
请致电1800 700 600 与我们交谈。

## 核对清单 4

# 如何提出关切并进行有效投诉



如果事情出了问题,您完全可以提意见:  
提出关切是组织日常工作的一部分。

请使用此核对清单,确保您拥有所需的所有信息。

您想向服务提供商提出的关切或问题是什么?  
您期望的结果是什么?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

列出与此相关的Statement of Rights 和  
Strengthened Quality Standards。您也可以  
从OPAN获得老年护理倡导者的支持。

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

☐ 查看您的护理计划。您的护理计划是否涵盖您想提出的问题?(如果没有,您可以要求审查您的护理计划。)

---

---

---

☐ 您是否有详细信息或记录(例如:姓名和日期、对账单副本、照片)?

---

---

---

☐ 确定您需要和谁交谈 — 经理或投诉团队。

---

---

---

☐ 询问后续步骤以及何时会进行更改。做好笔记。

---

---

---

☐ 经同意的更改或行动是否在约定的时间内完成?如果没有,您需要跟进。

---

---

---

如果您在提出关切后仍不满意,您可以将此事上报至  
Aged Care Quality and Safety Commission。

如果您在任何阶段遇到问题, 或者您只是需要讨论事情,  
我们的专业老年护理倡导者会随时向您提供支持。

请致电**1800 700 600** 与我们交谈, 或扫描二维码。



按州或领地划分的OPAN成员机构:



OPAN由Department of Health, Disability and Ageing【卫生、残障与老龄事务部】

通过National Aged Care Advocacy Program (NACAP)【国家老年护理倡导计划, 简称NACAP】提供资助。