



「沒有人比自己
更瞭解自己所需。」

Self-advocacy toolkit

Traditional Chinese | 繁體中文

本小冊子提供資料及資源，能助您爭取更好安老服務。

自主倡導指南

爭取更好安老服務須知



自主倡導，使人能掌握方向，意指個人主動提出意見，爭取對自身重要的事項。

在以下情況，應當提出意見：

- 在獲取安老服務方面遇到困難
- 對自身接受的安老服務有所疑慮
- 覺得現時的安老服務未能滿足自身需求
- 希望提出投訴

本自主倡導簡介小冊子提供實用方法，可以助您開始為自身服務提出意見。

簡介中載有提出意見的步驟指引，以及爭取更理想居家安老服務或安老院舍服務的行動清單。

本小冊子的內容也包含出院後的安老服務選擇，以及有效投訴的貼士。

如有不合理的事情，或者不切合自身需要的地方，絕對可以爭取權益。

不論是在家還是在安老院舍，接受政府資助安老服務的長者，一律享有權益。

Statement of Rights [權利章程]當中列明長者權益，例如接受安全而優質的服務，以及得到禮待和尊重的權利。

Statement of Rights同時確立提出意見的權利，以及：

- 就日常生活個人事務自行抉擇和控制的權利
- 獲得聆聽和理解的權利
- 提出投訴而毋須擔心遭受報復的權利
- 以及投訴獲得公平而迅速處理的權利

專業的安老服務代言人員不時運用其對Statement of Rights的瞭解來爭取較理想的結果，您也可以做得到。

自主倡導的示例

Lorraine 的先生 Ron 患有認知障礙症。當 Ron 遷入 NSW 非大都會區的安老院舍後，Lorraine 便開始對照護服務的質素感到擔憂。

「有一次我去看他的時候，看到他在室外庭園中不能進門，當時還是天寒地凍的冬天。」

「經理還說我：『Lorraine 你看，進來就是這樣的，你還沒有適應。』」

Lorraine 初時不太敢提出疑慮，但後來瞭解到自己的權益之後，便成為自身和丈夫的強勁後盾。

「還是要把他們看緊一點，我也不想找人麻煩，但我希望有人能夠顧及 Ron 的權益。」



如果在任何階段出現問題，或者需要與他人商討，我們專業的安老服務代言人員可以為您提供協助。掃描二維碼或通過 **1800 700 600** 與我們對話。



第一步：問題出在何處？

問題可能有許多部分。打電話投訴或親身會面之前，不妨列出自身所遇到的問題。在腦海中釐清問題，有助取得解決辦法。

第二步：瞭解自身權益

知道自己能夠對安老服務供應商有何合理期望，便是關鍵所在。不妨熟讀Statement of Rights。

問問自己：

- 在這件事情上，自己有何權益？
- Strengthened Quality Standards [增強版的長者照護服務質素標準]當中有何說法？
- 可否參閱任何計劃手冊，使自己能夠找出服務供應商應負的責任？
- 自身的服務協議有何說法？當中有否任何資料，說明如何可以投訴自己的服務供應商？

第三步：自己希望得到甚麼結果？

列出所有問題後，可考慮一下自己希望達到甚麼目標？清楚說明自己的意願，可有助各方專注尋找解決方法。

- 想清楚自己最重視的結果，以及最不希望發生的結果。
- 有些問題可以簡單處理，但有些問題可能需要時間才能解決。

第四部：電話聯絡

與能夠實行改變的人員對話，一同解決問題。

應當要求與經理或處理投訴的人員接洽。

第五步：安排會面

有時會需要親身面談，問題有時可能不一定能夠透過電話對話解決；有時可能需要時間瞭解問題的本質，拆解問題。

第六步：不時跟進

如果商定的轉變或行動未曾兌現，便需要跟進。再次致電聯絡，並說明自己對進度有所不滿。瞭解最新情況或者要求就該問題向更高層接觸。

如果尚未見到自己預期的轉變，可考慮向 Aged Care Quality and Safety Commission [護老服務質素及安全委員會]正式投訴。



行動清單 1

爭取更佳的居家照護服務

您希望自己如何接受照護服務？



以下提示可有助找出對自己最重要的事情。與未來或現在的居家照護服務供應商接觸時，請清楚說明自己的意願。絕對可以爭取權益。

接受服務的方式當中，有何細節對自己較重要？

(例如：喜歡睡到早上 9 時、需要同性別人員協助盥洗、尊重文化方面需求等)

具體需要何種服務？

(例如：需要有人提醒服藥、協助洗衣和乾衣、或協助購物和準備膳食等)

自己有甚麼希望瞭解的事情？

(例如：會否由同一支援人員協助？如果照護需求有所轉變，該怎麼辦？收費和成本如何？月結單的式樣如何？)

如果對現有照護服務有所不滿，應當如何應對？

- 致電經理或投訴處理人員
- 告知對方希望解決問題
- 查詢下一步跟進方式以及何時能夠更改相關安排
- 聯絡代言人員，代言人員可以提供更多資訊或代言支援



如需更多有關居家照護服務的資訊，請參閱網上簡介、掃描二維碼、瀏覽：open.org.au/toolkit 或致電 1800 700 600 與我們聯絡。

爭取更佳的安老院舍服務

您希望自己如何接受照護服務？



以下提示可有助找出對自己最重要的事情。與未來或現在的安老院舍服務供應商接觸時，請清楚說明自己的意願。絕對可以爭取權益。

接受服務的方式當中，有何細節對自己較重要？

(例如：自己喜歡而切合文化和需求的飲食、能夠在任何時候起床、由同性別的工作人員協助盥洗等)

具體需要何種服務？

(例如：安全優質的臨床照護、房間內設有電話、彈性探訪時間使自己能夠與朋友和社群保持聯繫、聯絡自己的全科醫生及其他服務如物理治療師、牙醫等)

自己有甚麼希望瞭解的事情？

(例如：需要支付多少費用？家人是否能夠隨時探訪？如果照護需求有所轉變，該怎麼辦？)

如果對現有照護服務有所不滿，應當如何應對？

- 致電經理或投訴處理人員
- 告知對方希望解決問題
- 查詢下一步跟進方式以及何時能夠更改相關安排
- 聯絡代言人員，代言人員可以提供更多資訊或代言支援



出院安排

安老服務有何種選擇？



長者在突然入院留醫之後，有時會覺得別無他選，唯有遷入安老院舍，但其實還有其他選擇可以考慮。仔細考慮自己的所有選擇，並沒有問題。

問問自己以下問題，可以有助作出明智的抉擇。

向醫院社工查詢

☐ 能否考慮transition care [過渡照護服務]，需要輪候多長時間才能獲得服務安排？

☐ 私家醫療保健保險會否能夠涵蓋復康治療？

☐ 州或領地政府的醫療保健服務還有提供何種服務（如居家醫院等）？

向服務供應商／My Aged Care查詢

☐ 上一季度是否有未用款項，可以用於額外的照護時數，或者可否自費增加預算來安排額外時數？

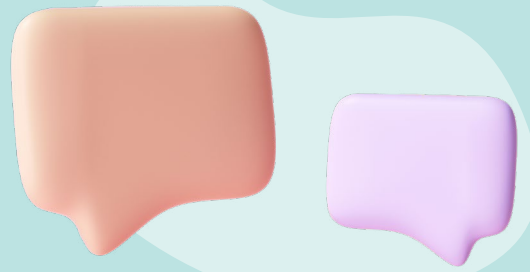
☐ 如果有support at home [居家照護計劃]，可否接受緊急評估，看看是否能接受1至8級照護服務中較高級的第2級至第4級服務？

☐ 當出院後照護服務結束時，還有何種選擇？

我們的代言人員可以就出院後的安老服務選擇提供更多資訊。
致電 1800 700 600 與我們聯絡。

行動清單 4

如何提出疑慮，有效投訴



如有不合理的事情，絕對可以爭取權益：
提出疑慮是每個機構的常有之事。

利用以下行動清單，確保自己掌握所有所需資訊。

希望向服務供應商提出的疑慮或問題為何？
希望爭取到甚麼結果？

列出 Statement of Rights 以及
Strengthened Quality Standards 當中相關內容。
透過 OPAN，也可以向安老服務代言人員尋求支援。

☐ 查閱自己的照護方案，當中有否涉及希望處理的問題？（如果沒有，便可以要求檢討照護方案。）

☐ 手上有沒有相關的細節或記錄（例如涉事人士姓名、日期、文件、照片）？

☐ 找出自己能與何人對話——經理或處理投訴人員。

☐ 查詢下一步跟進方式以及何時能夠更改相關安排，並紀錄相關細節。

☐ 商定之處理方式或行動，是否在協定的時間內做到？如果沒有的話，便需要跟進。

如果提出疑慮後仍有不滿之處，可以向
Aged Care Quality and Safety Commission 進一步投訴。

如果在任何階段出現問題，或者需要與他人商討，
我們專業的安老服務代言人員可以為您提供協助。

致電1800 700 600 或掃描二維碼與我們聯絡。



OPAN 在各州和領地的成員機構：



OPAN 由 Department of Health, Disability and Ageing [衛生、殘障及安老事務部]
透過 National Aged Care Advocacy Program (NACAP) [全國安老服務倡導計劃] 撥款資助營運。