

耆英家居護理設施

住戶和家人自我爭取權益的方法

CANHR is a private, nonprofit 501(c)(3) organization dedicated to improving the quality of care and the quality of life for long term care consumers in California.

自我爭取權益是一種加強權力的行動！這裡提供一些原則和實用的提示，使你爭取權益更有效。

自我爭取權益的重心，是必須明白本人的權利。在實行你的權利時，應堅定。經常保持安詳的態度——但堅定自信。要鏗而不捨，要求誠實的溝通，和堅持問責性。

權利：知道你身為住戶的權利（參看CANHR的事實說明單張，住戶權利大綱）

- 設施必須貼出一份和供所有住戶和訪者可索取之住戶權利及如何投訴說明。設施應在你入院時向你說明這些權利。
- 你經常有權表示你的顧慮，提出建議或投訴，而無須恐懼會被報復。
- 聯絡調查員計劃，請他們幫助你實行你的權利。調查員是為你在場爭取權益的人。耆英家居護理設施內必須貼有本地調查員計劃的海報，清楚列出調查員的電話號碼。

事實：紀錄你關注的事項

- 保留一本小的筆記簿，供紀錄用。寫下所有重要的事實，包括什麼人、什麼事、什麼時間、什麼地方、和情況如何等資料。
- 儘量具體。指出事實，避免做結論。
- 以發生先後組織事件，即在什麼時候發生等。
- 如適當的話，參照有關重要文件，例如，入院協議或醫療紀錄。

結果：清楚說明你想看到的結果。

- 集中於你想得到的結果，回答以下的問題：你真正想要什麼？你可以接受什麼？不可以接受什麼？
- 用簡單說明性的句子指出你想要的結果。
- 以肯定的條件提出要求。
- 以解決問題者而非投訴者的身份行動。

選擇：就你提出的每個問題訂出一或兩個可接受的方案

- 找出可以達到你目的的方案或選擇。
- 說出你選擇之需要或偏好。
- 問設施他們是否可建議任何你可能接受的選擇。

談判：計劃會議以達到要求的結果

- 找出什麼職位的人可以解決你的問題。
- 設定一個會議，包括適當的職員在內，例如，管理人或經理，活動統籌，廚子等。
- 帶同可以在精神上支持你的人出席，例如，家人或朋友，調查員，牧師，社工等。
- 在會議中，留心傾聽建立理解和掌握資訊，但不要被分散注意力。集中於你想要的結果。

- 顯示你是一個合理和合作的人。合作將降低敵對氣氛。不要將爭辯個人化或貶抑對方。苛刻的話會使人處於防禦位置而不是開放地了解你的需要以達成你想要的結果。
- 找出同意點或妥協點——這可建立信任。在處理較困難的問題之前，先建立這些共識。
- 如適用的話，指出你情況的獨特性和要求例外。
- 在結束會議之前，就雙方同意的地方摘要說明。
- 堅持一個解決日期或改變的時間表。
- 任何時候如可能，書面訂明你們的協議。這樣可以設定一個永久的紀錄，以便未來有任何誤會時可參照。那也是可就雙方同意之結果和時間表，做一個問題和衡量進度之工具。

上訴：如你對會議的結果不滿意，應就決定提出上訴

- 方法之一，是向再上一層尋找解決方案，直至你找出一個正面的解決方法為止。如你和你交談的對方無進展，要求和該人的主管或主持部門或設施的人談論問題。
- 如和設施上層的人交談無效，打電話或寫信給東主或公司總部。
- 書面講出你的關注和堅持書面回應是十分有效的。

正式投訴：如問題持續或更見嚴重，提出正式投訴

- 由不再設施工作的人調查投訴。
- 聯絡本地的調查員計劃；及／或
- 向負責管制耆英家居護理設施或生活協助設施的發牌局打電話，寫信或傳真投訴（參看提出投訴的說明）。
- 如你對向發牌局提出的投訴結果不滿意，請考慮聘請一名私人律師向設施提出民事控訴。尋找一名長者法律師，請上網<http://canhr.org/LRS/index.html>。