

## 耆英家居護理設施 提出投訴

### 什麼人負責調查？

耆英家居護理必須符合州定之最低標準，並由社會服務部發牌局（Community Care Licensing）檢定和檢查（參看耆英護理計劃辦事處名單和附上的投訴表格）。

發牌局負有以下的法定責任：發出牌照、執行每年的檢查確保符合最低標準、調查投訴、和有需要時執行法律規定，發出民事處分和管理禁制。如情況危及住戶之健康和 safety，發牌機構同時有權可撤銷或暫停設施的牌照。

### 我是否有權提出投訴？

是的。身為住戶、家人、朋友或法律代表，你有權和發牌局就你對耆英家居護理設施的問題，提出投訴。

### 我可以投訴些什麼？

你有權就任何與護理、職員結構、食物、環境安全和住戶治療有關的顧慮，向發牌局提出投訴。

### 我應在什麼時候提出投訴？

先將問題向設施的管理當局提出，通常對解決問題有助（參看自我爭取權益說明）。如非正式的解決問題程序無效，則有必要向調查員計劃及／或發牌局提出正式的投訴。

當有嚴重的顧慮（例如侵犯住戶的權利、老人虐待等），或當出現重複的問題（例如，職員不足、訓練和能力不足、食物質素太差等）時，可向發牌局提出投訴。

### 調查需時多久？

發牌局必須在收到投訴後的十個工作天內開始調查。但是，此並不表示調查可於十天內解決。有些調查比其他需時較長，要看案情的嚴重性而定。如你未有聽到發牌局消息，你應打電話跟進。

### 我往那裡投訴？

打電話、寫信或傳真給最近的加州社會服務部發牌局辦事處（參看附上名單）。如你打電話提出投訴，最好同時寫一封書面的聲明跟進。你可以請調查員計劃為你向發牌局投訴。

### 如何可以做出有效的投訴？

清楚說明你的問題，以及提供越多文件越好。使用附上的投訴表格幫助你組織

思考和事實，及寫出你的問題。

在填交表格或提供書面聲明時，請考慮以下各點：

- 確實你清楚的說明你的姓名、地址、電話、傳真、傳呼、和電郵等。
- 識別受影響之住戶的姓名。
- 指出護理設施的名稱和地址，以及有關的管理人、主管和所有直接涉及事件的職員之姓名和職稱。
- 說明發生什麼。避免做結論——那是發牌局在調查之後的工作。
- 做一名客觀的記者。只說明事實，說了些什麼，做或沒做什麼，什麼時候，什麼地方，和什麼人做。
- 以時間先後方式組織事件，即：在什麼日期和時間發生，然後跟著發生什麼等。
- 指出任何知情的證人的姓名和職稱。
- 提供其他對住戶有認識者的人士的姓名。
- 建議應聯絡之任何其他機構（例如，家居健康），或查閱任何必需之紀錄（例如，醫院）。

### 身為投訴人我有什麼權利？

除有權用電話、傳真及／或書面提出投訴外，**投訴人有權要求名字保密，不向設施透露**。投訴人甚至有權以隱名方式向發牌局或調查員辦事處提出投訴，雖然此方式對進行徹底的調查並無幫助。**投訴人有權利不受到設施任何威脅或報復**。不幸的是，害怕報復是未能就護理問題向發牌局或調查員計劃及時舉報或投訴的重要障礙。

發牌局負責告投訴人其行動建議，並以書面告訴投訴人他們調查的結果。

如你不滿意調查的時間性，周詳性，或結果，請致電或寫信給發牌局的調查員主管或地區經理。

與此最有關係的法律和規則，是加州健康和安法1569.35條。

California Advocates for Nursing Home Reform  
650 Harrison Street, Second Floor  
San Francisco, CA 94107  
800-474-1116（消費者）  
415-974-5171  
www.canhr.org

©版權所有，CANHR, 2010.05.11