

## 耆英家居護理設施 住戶和家人自我爭取權益的方法

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有用的提示，幫助你爭取權益。

自我爭取權益的基本，是必須明白本人的權利。在實行你的權利時，應盡力保持安詳的態度。但必須堅定。堅持。要求坦誠的溝通。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）

- 在入院時，設施應說明你身為住戶的權利。設施必須貼出一份住戶的權利說明，及供住戶索取（參看住戶權利說明）。
- 你有權表示你的顧慮，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**

- 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。保留一本小的筆記簿，供紀錄用。
- 說明發生什麼。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，後來的情況怎樣等。
- 如適當的話，指出有關重要文件，例如，入院協議。

**結果：清楚說明你想看到的結果**

- 要想得到你的結果，請回答以下的問題：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。

**選擇：就你提出的每個問題訂出一或兩個可接受的方案**

- 以解決問題者或訂出選擇者的身份行動，而不是投訴者。
- 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。

**談判：計劃會議以達到要求的結果**

- 找出可以解決問題的人。
- 與適當的職員會議，例如，管理人或經理，活動統籌，廚子等。
- 帶同支持者出席。他們可以支持你取得結果或選擇，或在精神上給予支持。例如，家人或朋友，調查員，牧師，社工等。
- 在會議中，集中於你想要的結果——不要分散注意力。留心聽講以明白

情況和取得資訊。

- 給人合作的印象。不要將爭論個人化，或將對方貶低。這樣通常只會產生防衛性，而無法就取得正面的結果達成合作。
- 找出同意點或妥協點——在處理較困難的問題之前，先建立這些共識。
- 堅持使用客觀的標準。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。
- 如可能的話，將你的理解書面寫出。這樣可以使協議有一個永久的紀錄，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。請向該人的主管或主持部門或設施的人談論問題。
- 如無效，打電話或寫信給東主或公司總部。

最好是提出書面關注，並堅持書面回應。

#### **正式投訴：如問題持續或更見嚴重，提出正式投訴**

- 由不在設施工作及較能客觀看問題和提出新方案的人進行調查。
- 聯絡本地的調查員計劃；及／或
- 打電話、寫信或傳真投訴負責管制耆英家居護理設施或生活協助設施的發牌局（參看提出投訴的說明）。

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