

民是否希望将投诉提交至执法部门或伊利诺伊州公共卫生部，该部负责管理大多数的长期护理机构。

## 申诉专员会帮助住在家里的人吗？

会的。家庭申诉专员计划为那些居住在社区并通过医疗保险和医疗补助协调措施（MMA）接受管理式护理服务的老年人和残疾人、或居住在社区并接受联邦医疗补助豁免服务（Medicaid Waiver Services）的老年人和残疾人提供服务。

## 对于那些住在机构里，但是被机构外的熟人虐待或剥削的成年人，该怎么办？

自2019年1月1日起，《成人保护服务法案》（APS Act）扩展了“符合条件的成年人”的定义，将原本被排除在“家庭生活场所”定义之外的个人包括在内。这意味着，如果一个人声称其在机构外遭到家庭成员、照顾者或其他与其有关系的人的虐待，成人保护服务计划需对此做出回应。此外，如果长期护理机构的居民声称其受到了家庭成员、照顾者或其他与其有关系的人的经济剥削，成人保护服务计划也需对此做出回应。在这种情况下，居民可以选择与成人保护服务计划和/或申诉专员计划进行合作。

## 如果有人在家里受到虐待、忽视或剥削，该怎么办？

当成人保护服务部收到一份关于残疾成年人或老年人受到虐待、忽视或剥削的举报时，社会工作者将对此进行调查。该计划涵盖的虐待类型包括：身体虐待、性虐待、精神虐待、囚禁、被动忽视、故意剥夺、经济剥削和自我忽视。

如果受虐者接受帮助，成人保护服务部将让该老年人或残疾人参与有关干预措施或个案计划的制定过程。

社会工作者将向其说明各服务选项，如一系列的法律、医疗和社会服务选项。

如需举报疑似的虐待、忽视或剥削现象，请拨打伊利诺伊州老人局帮助热线：1-800-252-8966。不要让任何人继续忍受任何形式的虐待。

我们将根据您的自身情况，帮助或指导您获得所需要的援助！

有关更多信息，请访问：

[www2.illinois.gov/aging/Engage](http://www2.illinois.gov/aging/Engage)



对于符合相应的州和联邦法规的计划或活动，伊利诺伊州老人局在计划的准入或就业待遇方面不存在歧视。如果您认为自己受到了歧视，您有权向伊利诺伊州老人局投诉。有关更多信息，请致电长者服务热线电话：1-800-252-8966；1-888-206-1327（文本电话）。

伊利诺伊州授权印制。1/21 . 100c IOCI21-0264-1/Chinese



伊利诺伊州  
老人局（Department on Aging）

## 伊利诺伊州老人局 成人保护服务 和申诉专员计划



您需要了解的有关虐待老年人  
和残疾成年人的信息

#参与改变

# #ENGAGE 2 CHANGE

1-800-252-8966



Illinois Department on Aging

## 成人保护服务 (Adult Protective Services) 和 申诉专员计划 (Ombudsman Program)

伊利诺伊州需要#参与改变 (#Engage2Change) 老年人和残疾成年人可能在任何地方受到虐待、忽视和剥削的事实，无论他们是住在自己家里还是长期护理机构。此手册旨在向您介绍两个由伊利诺伊州老人局实施的全州性计划，以解决对18至59岁残疾成年人或60岁以上老年人的虐待、忽视和剥削现象。

该计划分别是：

**成人保护服务计划——帮助那些居住在家里或长期护理机构的老年人和残疾成年人**

以及

**长期护理申诉专员计划——帮助那些居住在长期护理机构的居民**

这两个计划有很多共同点。相同点：

保护其服务对象的健康、安全和福利；

根据他们的同意和参与，对他们提供帮助；

尽可能与家庭单位支援系统协商；

讨论现状、替代方案和后果；

尊重当事人的保密权利；

把对方的利益放在首位；

提供信息，以帮助个人做出知情决定；

保持独立性；

用他们最能理解的语言和他们交流；

制止和解决身体虐待、言语虐待、精神虐待、经济剥削或性虐待；以及

帮助个人参与其自身的护理计划。

### 成人保护服务计划是什么？

成人保护服务计划 (APS) 将针对那些对老年人和残疾成年人的虐待、忽视和剥削的举报作出反应。这些受虐者居住在家里或机构里，而施虐者是机构外的人，如家人或朋友。在2020财年，有超过2万起报告。

### 长期护理申诉专员计划是什么？

长期护理申诉专员计划旨在保护和促进那些生活在长期护理机构中的人士的权利和生活质量。此类机构是指那些持证机构，如疗养院、辅助生活或共有住房机构、支持性生活机构、庇护照护所、ICF-DD、MC-DD或专业精神健康康复机构。申诉专员计划可以帮助解决那些由在该机构居住或工作的施暴者涉嫌实施的虐待、忽视和经济剥削现象。在2019财年，伊利诺伊州有1,600多家此类机构，床位数超过14.4万张。

申诉专员将代表接受长期护理服务的人士解决其投诉。除此之外，申诉专员应在长期护理机构中进行例行

访问；对有关信息和援助的请求作出反应；确保政策制定者以居民的利益来行事；为公众和机构工作人员提供教育课程；尽力支持居民和家庭委员会。

### 您有权利

无论您是住在社区还是长期护理机构，您和您的亲人都\*\*有权得到安全和良好的护理。

### 申诉专员将如何帮助我自己或住在长期护理机构的亲人？

许多长期护理机构的居民都有自己的问题和投诉。他们可以将这些问题和投诉提交给申诉专员。在申诉专员计划的调查中，最常见的投诉与长期护理机构的不当出院有关。一些典型例子包括长期护理机构将居民送进医院、收容所或其他不合适的场所，并拒绝让居民返回机构。当某护理机构计划让居民离开该机构前，须提供适当的通知。其他投诉可能与护理不善或员工对待居民的方式有关。

### 申诉专员该如何协助处理投诉？

申诉专员可向居民咨询，了解其投诉的性质，并协助居民、长期护理机构等解决该问题。无论投诉的来源是什么，申诉专员的委托人始终为居民。

### 当虐待、忽视或剥削发生在长期护理机构的居民身上时，该怎么办？

申诉专员应与居民合作，解决问题并达到居民的满意。在发生虐待、忽视或剥削的情况下，申诉专员需判断居