



老年人

每个人在步入老年时，都有权感到安全、受到尊重、被重视，并掌控自己的生活。

本部分重点介绍您可以采取哪些措施，以保持与他人的联系、表达自己的意愿、保护自己的选择权，并在感觉情况不对时获得支持。

虐待和不当对待绝不是您的错。有时候，伤害在亲密关系或在护理安排中会慢慢形成。您可能会感到不确定、尴尬、担心让他人不高兴，或害怕寻求帮助会让情况变得更糟。

您不需要独自面对。与您信任的人交谈、获取独立建议，或联系支持服务，都可以帮助您了解自己的选择，并决定什么选择对您来说最安全。

如何使用本部分

本部分围绕三个阶段进行组织：

1. 在伤害发生前加以预防
2. 尽早察觉风险并作出应对
3. 在伤害发生后作出应对并支持康复

在每个阶段中，您都将找到：

- 您可以做什么——建议采取的行动
- 对您来说可能的情形——实际案例

在本部分的最后，您还会找到：

- 对您有帮助的事项——工具、服务及相关资源
- 与您有相似经历的人如何带来改变——真实案例

您不需要从头到尾阅读本部分。您可以直接查阅与自己情况最相关的内容。

如果您正处于紧急危险之中或感到不安全，请尽可能拨打三个零(000)。

如果您自己拨打 000 不安全，或无法亲自拨打，请让您信任的人代为拨打。您不需要独自应对这种情况。

在非紧急情况下，您可以联系老年人虐待、家庭暴力、法律、医疗或社区支持服务机构，了解您的选择，以及对您来说最安全的做法。

在伤害发生前加以预防

您可以做什么

提前规划重要决定

提前规划有助于确保您的意愿被了解并得到尊重，特别是在日后出现压力较大或紧急情况时。

了解持久授权书 (Enduring Powers of Attorney)、预先护理指示 (Advance Care Directives) 和遗嘱等工具会有所帮助。

在签署任何文件前，请先寻求独立建议，并与您信任的人讨论对您而言重要的事宜。

保持联系并拓展支持网络

与他人保持联系有助于您的身心健康，也能让您更容易获得信息、建议以及不同的观点。

在可能的情况下，保持与朋友、家人、邻居、社区团体、文化团体、宗教团体或服务机构的直接联系。尽量不要仅依赖某一个人来负责您所有的护理、联系、信息获取或决策事务。

确保能够随时可以获取您的资金和重要文件

在可能的情况下，确保能够随时可以获取自己的银行卡、个人识别码、身份证件、法律文件及账户信息。

您不需要凡事亲力亲为。但重要的是，您仍然能够了解事态进展、提出疑问，并就自身事务作出决定。如果使用数字服务有困难，可以询问是否有非数字化方式，或寻求相关支持来增强您的信心。

在支持安排中保持自己的主导地位

支持应当让人感受到被尊重、双方达成共识，且公平合理。您应该能够提出疑问、无惧地说“不”、改变主意，并持续参与有关您生活的决策。

需要帮助并不意味着要放弃隐私、尊严或自主权。如果您不确定某件事是否妥当，可以与您信任的人商谈，或寻求独立建议。

对您来说可能的情形

在护理决策变得紧急之前提前规划



Aunty Shirley 是一位居住在北领地偏远社区的原住民长者。她一直生活在自己的传统土地上，喜欢在傍晚凉爽的时候坐在屋外，看着孩子们在房屋之间玩耍。

随着她的健康需求增加，一名医院护士表示，她未来可能需要前往大型区域中心接受老年护理，那里远离家人、文化责任以及熟悉的医疗服务。

Aunty Shirley 明白自己未来可能需要更多护理，但她担心，如果在危机时刻作决定，没有人会询问她什么对她最重要。

趁着身体尚好，她请一位原住民健康从业人员协助她提前规划。他们一起与当地的原住民社区控制医疗机构 (Aboriginal Community Controlled Health Organisation) 讨论居家支持、交通安排以及信任的家人参与护理事宜。

Aunty Shirley 记录下自己的意愿，并告诉家人，与传统土地、语言、仪式及社区的联系必须始终是她护理安排的核心。

在确诊失智症后继续参与决策



Tony 是一位退休会计师，最近被诊断为早期失智症。他虽然感到担忧，但仍然能够自己支付账单、购物，并清楚知道自己未来想要什么。

在一次家庭会议上，他的成年子女仿佛认为一切已经彻底改变了。其中一人表示，他们应该“现在就接管银行账户”。另一人则认为 Tony 应该在变得“太难照顾”之前搬进养老机构。Tony 感觉大家是在谈论他，但不是在和他说话。

在随后的全科医生 (GP) 预约中，Tony 询问这一诊断意味着什么，以及不意味着什么。随后，他与一位失智症支持工作人员及社区律师讨论了支持性决策。

Tony 写下自己在医疗保健、资金及居住安排的意愿，并明确说明自己信任由谁协助处理复杂的决策。他知道，随着时间推移，自己可能需要更多帮助，但失智症并不会剥夺他的权利、意愿或尊严。

在一位可信赖的协助者之外保持独立



丈夫去世后，Anjali 搬到澳大利亚与女儿和女婿同住。她的家人充满关爱，而 Anjali 也很享受放学后帮忙照顾孙辈。起初，让女儿帮忙处理预约、信件、电话事务及重要文件，对她来说是再自然不过的事。

几个月后，Anjali 意识到，几乎所有事情现在都得通过同一个人来处理。如果女儿忙碌，她就无法去商店购物。如果收到信件，她只能等待女儿向她解释内容。如果她想去寺庙或联系相关服务机构，她都需要女儿的帮助。

虽然目前并没有发生什么问题，但 Anjali 决定尽早建立更多的独立性。她加入了一个多元文化长者团体，了解社区交通服务，请她的全科医生 (GP) 诊所为她安排专业口译员，并保留自己文件的副本。她在与家人保持亲密关系的同时，也建立了属于自己的社交网络并做出自己的选择。



尽早察觉风险并作出应对

留意早期预警信号

如果某些事情让您感到不舒服、不公平，或感觉不太对劲，请提高警惕。伤害可能在不知不觉中逐渐累积，并可能被解释为“帮助”、“照顾”、“压力”、“家务事”或“事情本来就是这样”。

在寻求信息、建议或支持之前，您不需要先将某些事情定义为虐待。

检查您的资金、账户及法律安排

定期查看您的银行对账单、账单、账户、遗嘱、持久授权委托书及其他法律文件。确保这些文件仍然体现您的意愿。

如果有人协助管理您的资金，您可以要求查看记录、获取最新情况或要求作出解释。如果您在贷款、转账、房产、担保或家庭安排方面感到被施压、被催促或不确定，您可以暂停处理，并寻求独立建议。

您也可以向银行咨询更改个人识别码、密码或账户访问权限、查看近期交易记录、设置提醒通知，或限制哪些人可以使用您的账户。

私下与您信任的人或支持服务机构交谈

与未直接牵涉此事的人交谈会有所帮助，例如全科医生（GP）、医疗工作者、法律服务机构、社区工作者、文化或宗教领袖、邻居或朋友。

您也可以联系专业求助热线或当地服务机构寻求建议。您有权被倾听、受到尊重，并被认真对待。许多服务机构都可以安排口译员。

如果您身边的人正面临困难，请寻求支持

您身边的人可能正在面对精神健康问题、药物滥用、赌博、失业、住房不稳定、经济压力或其他困难。

您可以在为他们寻求支持，同时也能就自己的安全、财务、住房、健康及内心安宁获得建议。帮助他人不应意味着让自己陷入风险。

对您来说可能的情形

当帮助开始显得具有控制性时，寻求私下支持



Maria 独自居住在一个偏远小镇。她天生内向，每周大多数时间会去图书馆，那里工作人员会为她留出最新的大字版悬疑小说。由于她不再开车，她的外甥 Daniel 会帮她购物并陪同就诊。

最近，Daniel 开始索要更多油费和报酬。当 Maria 犹豫时，他提醒她，教会里的人并不知道她曾有一位长期女性伴侣。有一天，在访客到来前，他把她已故伴侣的一个相框拿走，声称这是在“保护”她免受闲言碎语。

Maria 在图书馆拨打了一家 LGBTIQ+ 老龄服务热线，在那里 Daniel 无法听到她的谈话。这位同辈支持工作人员帮助她一起规划了安全的下一步行动。Maria 开始了解社区交通服务，请一位值得信任的邻居担任紧急联系人，并联系法律及心理咨询支持服务。她开始重新建立不受 Daniel 控制的隐私、自主权及支持网络。

在护理变得不安全或难以承受之前寻求支持



Samir 喜欢在早餐后坐在厨房窗边，听着音乐，看着街道渐渐热闹起来。他患有失智症，由妻子 Nadia 照顾。

很长一段时间里，Nadia 都应付得很好。但随着 Samir 的照护需求增加，她变得筋疲力尽。当 Samir 反复提问时，她会发火；她会忘记让他服药，有时还会让他连续几天穿着同一套衣服。Samir 知道 Nadia 爱他，但他觉得再这样下去是不安全的。

在接下来的全科医生 (GP) 预约中，Samir 要求单独谈话。他说 Nadia 已经疲惫不堪、情绪愤怒，并疏忽了一些重要的护理事项，但他不希望她因此受到惩罚。

这位全科医生 (GP) 帮助他们联系了失智症支持服务、暂息护理服务以及护理人员心理咨询服务。一位社区护士开始上门探访，Samir 每周参加两次日间护理项目。Nadia 获得了休息时间，而 Samir 也有不止一个人关注他的身心健康。

发现资金异常时要尽早采取行动



Martin 热爱烹饪，总是在尝试新的食谱。由于患有关节炎，他有时会把银行卡交给孙女 Chloe，让她下班后帮忙购买一些特殊的食材。他期待她每次购物后都会把银行卡还给他。

几周后，Martin 注意到账户余额比预期的要少。他的银行对账单上显示了一些他不认识的“触卡支付”消费，包括加油、外卖和在线订阅服务。Chloe 说这一定是银行的失误。当 Martin 追问时，她变得易怒，说他“越来越多疑了”。

Martin 虽然感到很尴尬，但还是给银行打了电话。银行确认，他的银行卡可能已被添加到某个数字钱包中。

Martin 随即注销了这张银行卡，更改了个人识别码，开通了交易提醒，并开设了一个限额较低的账户用于日常开销。他还重新审阅了自己的法律文件，并决定不让 Chloe 在管理自己财务方面拥有任何正式权限。



应对伤害并支持恢复

您可以做什么

请记住,发生的事情并不是您的错。

虐待和不当对待可能会让人感到羞愧、困惑、尴尬,或觉得自己有责任。这些感受都很常见,但造成的伤害并不是您的错。

与能够让您感到安全并受到尊重的人交谈可能会有所帮助,例如您信任的朋友、家人、全科医生(GP)、咨询师、权益倡导人员、社区工作者、法律服务机构或专业支持服务机构。

按照您自己的节奏重新建立联系

虐待和不当对待可能会让人感到孤立无援,或不知该信任谁。恢复过程可能包括重新与您信任的人、社区、文化、信仰、兴趣爱好、服务机构或对您重要的日常作息习惯建立联系

您可以慢慢来,选择让您感到安全且能够应对的方式。

就财务或法律问题寻求帮助

如果虐待行为影响到了您的资金、财产、法律文件、住房、护理安排或决策权,您可以寻求相关建议。

法律服务机构、财务咨询师、银行、权益倡导人员或老年人受虐服务机构或许能够帮助您了解发生了什么、保护您的账户、变更法律安排、在可能情况下追回款项,或降低进一步受到伤害的风险。

选择适合您的支持方式

您可能希望在维持一段重要关系的同时,设立更明确的界限。调解、心理咨询或家庭纠纷调解仅应在您感到安全、合适并且自愿的情况下进行。

有些人选择分享自己的经历、支持他人,或倡导改变。但有些人则不愿如此。这两种选择都是合理的。如果您希望分享自己的经历,可以通过权益倡导机构、同辈支持团体、社区组织或老年人服务机构,寻找安全且有支持保障的方式来进行。

“

如果虐待行为影响到了您的资金、财产、法律文件、住房、护理安排或决策权,您可以寻求相关建议。

”

对您来说可能的情形

经历孤立后，重新与他人建立联系并获得支持



Ken 是一位热衷观鸟的人，经常仔细观察来到他后院的玫瑰鹦鹉和七彩吸蜜鹦鹉。他患有严重听力损失，需要借助助听器、辅助设备和短信进行沟通。

他的伴侣 Denise 曾协助他安排就诊和各类服务，但后来变得越来越具有控制欲。她藏起电池和充电器，关闭字幕功能，删除朋友发来的信息，并告诉专业人员与她沟通会更容易，因为 Ken “已经跟不上了”。Ken 因此被隔绝在外，并开始怀疑是否还有人会认真对待他。

一次住院后，Ken 写了一张纸条，要求在 Denise 不在场的情况下与工作人员交谈。工作人员为他安排了沟通支持人员以及一位残障权益倡导人员。结束这段关系后，Ken 重新建立了安全的沟通渠道，更新了辅助决策安排，并开始接受心理咨询。后来，他加入了一个权益倡导团体，致力于改善针对听力受损老年人的服务响应。

在他人滥用法律授权后重新掌控自己的生活



Aunty Sarah 是一位社区长者，她喜欢提前知道谁会来拜访自己，并总会为自己认识和信任的来访者准备一小罐饼干。她指定外甥女 Leanne 担任自己的持久授权委托人，因为

Leanne 做事有条理，而且住在附近。

起初，Leanne 会帮忙处理账单和预约事宜。随着时间推移，Sarah 阿姨不再收到银行对账单。Leanne 说一切都“已经处理好了”。后来，Aunty Sarah 的电力供应被切断了。一位社区工作者帮助她核查账户，发现存在大额取款、未支付账单，以及一些她无法理解的转账记录。

Aunty Sarah 联系了一家原住民法律服务机构。一位外展律师上门探访，向她保证资金滥用并不是她的错，并帮助她撤销了 EPOA、锁定了账户并申请调取交易记录。Aunty Sarah 还与当地长者团体及符合文化需求的老年护理项目建立了联系，这些支持既保障了她的财务安全，也促进了她的心理康复。

在养老院遭受性侵后，重新建立安全感与信任



Lorna 居住在养老院。她喜欢孙女 Jess 每周六为自己涂指甲油，而且总是坚持亲自挑选颜色。她很重视隐私，也喜欢提前知道由哪位工作人员协助自己洗澡和穿衣。

一名男性护理人员在晚班时开始让 Lorna 感到不安全，那时人比较少。起初，Lorna 告诉自己，也许是她反应过度了。随后，在协助洗澡时，该工作人员对 Lorna 实施了性触碰，并告诉她不要声张。Lorna 感到既害怕又羞愧。她担心工作人员不会相信她，或者会质疑她的记忆。

Lorna 将情况告诉了一位她信任的日班护士。护士认真对待她的诉求，并帮助她联系了一位独立的老年护理权益倡导人员。在 Lorna 同意的情况下，Jess 作为支持人员参与其中，但不会替她发言。Lorna 要求该护理人员不得再与她接触，将她的护理偏好记录下来，并正式报告这起性侵事件。在权益倡导人员、性侵专项支持团队以及信任的工作人员协助下，Lorna 开始重新建立安全感、隐私权以及对自身护理的掌控权。

资源与工具

对您有帮助的事项



1800 ELDERHelp
(1800 353 374)

提供关于您所在州或领地内老年人遭受虐待或不当对待的建议及转介服务。

1800 RESPECT (1800 737 732)

为家庭暴力及性暴力提供24/7全天候咨询与支持服务。

预先护理规划

帮助您记录未来医疗、护理及个人意愿的工具。

我是否安全并受到尊重？

一个简短的自我检查工具，帮助您判断自己是否正受到安全且有尊重的对待。

Be Connected – 澳大利亚老年人的数字安全

提供免费的课程和指南，帮助您提升数字技能并更安全地使用网络。

Celebrate Ageing

挑战年龄歧视并促进尊重老年人的项目和资源。

老年人权益倡导网络 (Older Persons Advocacy Network) (OPAN)

为正在申请或接受政府资助老年护理服务的人士提供免费、独立的权益倡导服务。

Home at Last 项目

为面临住房压力或无家可归的老年人提供住房信息与支持。

“了解您的权利”信息单

以浅显易懂的语言介绍您在接受老年护理时所享有权利的信息。

Relationships Australia 调解服务

提供咨询与调解服务，协助就家庭、护理、财务及居住安排进行更安全的沟通。

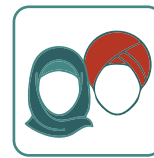
Safe and Savvy 指南

提供关于诈骗、欺诈及老年人财务虐待的实用指南。



My Aged Care 为居住在郊区、偏远及极偏远地区人士提供支持服务

为居住在主要城市以外地区人士提供老年护理信息。



面向多元文化、种族及语言背景人群的老年护理服务

提供关于寻找尊重语言、文化及身份认同的老年护理服务的信息。

Money matters

提供关于财务虐待、警示信号及资金保护的多语言视频。

Seniors Rights Service 多语言资源

以社区语言提供的有关权利、虐待、财务虐待及求助渠道的信息。

Within My Walls

提供关于家庭环境中的虐待与不当对待的多语言短片。



ACON 社区护理服务

为新州的 LGBTQIA+ 人群提供咨询、
护理协调、同辈支持及老龄支持服务。

My Aged Care LGBTQIA+ 支持页面

提供关于寻找包容、尊重且安全的老年护理服务的信息。

Qlife

为澳大利亚 LGBTQIA+ 人群提供免费且匿名的同
辈支持。

与您有相似 经历的人如 何带来改变

保护补偿金免受经济压力

西澳大利亚州的财务咨询师指出，国家赔偿计划（National Redress Scheme）发放的一次性款项存在引发经济虐待的风险。在某些情况下，家庭成员将这笔款项视为共享的“家庭财产”，而非对受害者所受严重伤害的个人赔偿。

财务咨询师帮助年长的领取人在压力出现前做好规划。他们阐明这笔补偿金归幸存者个人所有，随后协助每位幸存者明确他们自己的优先需求，例如购买汽车、重访故土或满足其他个人需求。

这有助于老年人决定是否愿意以及在多大程度上愿意分享这笔钱。这有助于建立清晰的界限，保护资金的用途，并始终以老年人的意愿放在中心位置。





与亲人谈论需求、支持与界限：

老年人沟通指南

支持所爱的人可以带来成就感、情感联结，以及家庭或文化责任感。但设立界限也是可以的。

本指南可以帮助您与家人或亲近的人沟通：您能够提供哪些支持、您需要哪些支持，以及您的界限在哪里。

开启对话的简单方式

许多人会觉得这些对话很困难。提前想好自己想说的话会有所帮助。您可以使用以下结构，也可以根据您的的人际关系进行调整。

1. 说出正在发生的问题

清楚地描述情况，不要责怪自己或对方。

“我最近大部分时间都在照顾 Sarah，我发现自己几乎没有时间出门或见朋友了。”

2. 说出对您的影响

说明这种情况如何影响您，以及为什么对您很重要。

“我很喜欢和孙女共度时光，也很高兴能帮忙，但我开始觉得自己真的疲惫不堪。”

3. 说出您的需求

请尽量清楚地表达您的诉求。

“从现在开始，我希望把星期二和星期四留给自己，这样我可以去参加步行小组。”

如果您感到不安全

本指南适用于您认为足够安全的情况下进行的对话。如果您感到害怕、被施压、被威胁或被控制，请在直接讨论问题之前，先与您信任的人交谈或联系支持服务。

如需免费且保密的建议，请拨打1800 353 374 联系1800 ELDERHelp。

在紧急或危及生命的情况下，请拨打三个零(000)。

4. 讨论对所有人都可行的方案

尝试找到一个可行且公平的安排。可以先与您信任的人讨论，或者设想如果是朋友遇到这种情况，您会给出什么建议，这些可能会有所帮助。

“我希望在其他日子继续照顾 Sarah。我爱她，这样我也能有更多精力，更好地享受我们在一起的时间。”

如果感觉对话变得困难

您可能会感到内疚、紧张、不安或不确定。这并不意味着您做错了什么。

这只能说明这段关系对您很重要。

可以先与您信任的人练习、把想说的话写下来，或者从较简短的对话开始，这些可能会有所帮助。

如果您担心对方的反应，或感到不安全、被施压或被控制，请在直接提出问题之前先寻求建议。

如果您之前尝试过沟通但没有任何改变，您可以考虑让一位您信任且中立的人介入，例如朋友、社区领袖、长者、调解员、咨询师或支持工作者。外部人士有时可以帮助双方放慢节奏、倾听彼此，并找到更公平的解决方式。

何时寻求额外帮助

您不需要独自应对复杂的家庭状况。如果家庭沟通让您感到难以承受、不安全,或难以解决,以下服务可以提供帮助。

资源	电话	链接
Compass		compass.info
Relationships Australia	1300 364 277	relationships.org.au
Gambling Help Online	1800 858 858	gamblinghelponline.org.au
Family Drug Support	1300 368 186	fds.org.au
National Debt Helpline	1800 007 007	ndh.org.au

