



Australian Government
Department of Health



Australian Government
Aged Care Quality and Safety Commission

老年护理权益章程

Charter of Aged Care Rights

本信息册的内容包含老年护理消费者的权益以及如何行使这些权益, 另外还解释了老年护理消费者的义务。

Chinese Simplified

《老年护理权益章程》解释了澳大利亚政府资助的老年护理机构消费者的权益

2019年7月1日起, 根据新的《老年护理权益章程》, 不论消费者获得什么类型的澳大利亚政府资助的老年护理和服务, 他们将享有同样的权益。

老年护理权益章程

我有权：

1. 获得安全高质的护理和服务；
- 2 得到礼待和尊重；
3. 获得对自身身份、文化和多样性的重视和支持；
4. 不受虐待和忽视；
5. 以我理解的方式告知我的护理和服务；
6. 获取有关我本人的所有信息，包括权利、照护和服务等；
7. 自主选择照护服务，掌控个人和社会生活，包括涉及个人风险的选择；
8. 掌控和抉择自己的日常生活、财务和财产；
9. 保持独立；
10. 被倾听和理解；
11. 自由选择委托人，包括老年护理维权人，支持我或代表我发声；
12. 不因投诉而遭到报复，且投诉可得到公正和及时的处理；
13. 个人隐私和个人信息受到保护；
14. 行使权利不会对自己产生不利影响。

每个为您提供护理的人都应当尊重您的权益。

享有老年护理权益的同时应享有其它权益

接受老年护理的人应当与所有澳大利亚人一样享有同样的法律权益。在开始接受老年护理时,您与社会中其他人一样有同等的权益。比如,根据相关法律,您有隐私权、消费者权益以及不受歧视的权利。

也包括Charter(《章程》)中描述的权益。

老年护理机构必须帮助您了解您的权益

法律要求老年护理机构要帮助消费者了解《章程》规定的权益。

在您接受老年护理之前,应给您提供一份《章程》。您的护理机构必须要在《章程》中签字,并让您选择是否签字。这是老年护理协议之外的内容。

在《章程》中签字表示您认可已经收到文件,而且机构协助您了解了《章程》的内容及其您的权益。您不一定要在《章程》中签字:即使您不签字,您也可以获得或继续接受护理服务。

您的护理机构必须要向您提供一份已签字的《章程》原件或复印件。

您可以与家人、朋友或其他参与护理的人分享这一内容。

这些权益适用于养老院护理、家庭护理和其它社区老年护理

所有澳大利亚政府资助的老年护理机构都应该遵守《章程》的规定，这些机构包括养老院护理、家庭护理、弹性护理、Commonwealth Home Support Programme (联邦家庭支持项目) 相关服务以及全国原住民和托雷斯海峡岛民老年弹性护理项目等。

多家机构提供老年护理服务

如果为您提供老年护理服务的机构不止一家，那么每一家都必须遵守《章程》并尊重您的权益。每一家机构也都必须在《章程》中签字，帮助您了解其内容并让您选择要不要签字。

个案分析

Winni 正在接受三家服务机构的Commonwealth Home Support Programme护理服务：一家负责家庭清洁，一家负责一年两次的排水沟清洁，另一家提供社区交通服务。每一家机构都会在《章程》中签字，签好之后给Winni签，并给她提供一份副本。





老年护理机构可能会雇佣承包商或其他人为您提供护理和服务

为您提供老年护理服务的人员可能来自您所在老年护理机构之外的单位。

很多老年护理机构会雇佣承包商为您提供服务,或者让其它单位分包服务。

任何为您提供服务的人都必须尊重您的权益。

个案分析

Lei 通过 Commonwealth Home Support Programme接受老年护理服务,包括维护花园和室内清洁。老年护理机构Home Care Deluxe雇佣了另一个机构Kim's Mowing照顾Lei的花园。Kim's Mowing的所有工作人员必须尊重Lei的权益。

您应时刻都有安全感

您有权利不受虐待和忽视。不论您接受的是养老院护理、家庭护理还是其它社区内的老年护理，您都应该感到安全。

如果您觉得不安全或不舒服，应该告知其他人，比如您的老年护理机构、工作人员、朋友、家人、老年护理维权人或任何您信任的人。

您获得的护理和服务应该安全，而且您应该觉得可以与护理机构分享任何问题。

在为您提供护理和服务时，老年护理机构必须采取各种合理的措施预防并应对各种类型的暴力、利用、歧视、忽视和虐待。

个案分析

Jarra住在一家养老院。另一名住户的行为有时会表现得攻击性强，而且难以预测，这让Jarra感到害怕。

Jarra的家人很担心，于是与照顾Jarra的老年护理机构沟通，共同采取措施保障住户的安全和舒适。



如果您担心您的权益没有得到保障, 可以寻求帮助

如果您对自己或他人接受的护理表示担忧, 您有必要与他人沟通。您应该首先与老年护理机构沟通。

您可以投诉。就像正面反馈能够促使机构进一步把工作做好一样, 您的投诉也能帮助提高护理和服务的水平。您有权利轻松表达担忧, 而且不用担心别人会对你差别对待。

所有的老年护理机构必须有自己的投诉体系, 也会公正处理投诉。

机构会认真对待您的投诉, 并公正及时地处理。有关护理和服务的质量和安全的問題, 您的老年护理机构有责任积极应对。

如果您不愿意与老年护理机构沟通, 或者希望获得帮助了解自己的权益, 有相关的服务为您排忧解难。

您有权获得老年护理维权人的支持

维权人能够帮助您探索不同的选择并作出知情决定。他们还能帮助您表达担忧并解决问题。

- 拨打 **1800 700 600** 联系National Aged Care Advocacy Line (免费)
- 查阅Older Persons Advocacy Network (老年人维权) 网站 **opan.com.au**

联系 Aged Care Quality and Safety Commission (老年护理质量和安全委员会)

委员会旨在保护和提高老年护理消费者的健康、安全和生活质量水平, 还能帮助您解决针对老年护理机构的投诉。

- 拨打 **1800 951 822** 联系委员会
- 发邮件至 **info@agedcarequality.gov.au**
- 访问网站 **agedcarequality.gov.au**

老年护理消费者也应履行义务

所有与老年护理相关的人,如消费者、家属、照顾人、访客以及老年护理工作人员,都应当互相尊重、互相体谅。

您应当注意自己的言行对他人的影响,应时刻尊重他人的权益。

有时,您的权益会与其他消费者、家属或工作人员的权益冲突。如果发生这样的情况,消费者和服务机构应当就这些冲突的权益坦诚沟通,并共同寻找解决问题的办法。

个案分析

Alex与其他很多住户一起生活在一家养老院。Alex在养老院内靠一辆电动代步车活动。但是,在养老院内使用电动代步车会对其他住户带来危险。服务机构在与Alex沟通之后,双方达成一致意见,代步车只能在户外使用,在院内则使用拐杖。



您与家人、朋友、照顾人和工作人员之间的良好沟通有助于老年护理机构为您提供满足您需要的护理和服务。

老年护理消费者应该向护理机构提供相关信息，以便他们为您提供恰当的护理和服务。您应当了解并遵守护理协议的条件，根据协议支付相关费用。

您应当尊重老年护理工作人员在安全的环境中工作的权益。机构不接受针对工作人员的任何形式的暴力、骚扰或虐待。

互相尊重的环境才能实现最优质的护理服务。

个案分析

Ashwany接受了家庭老年护理。

来自Brighton老年护理机构的Bobbi每天早上9点会来到Ashwany的家中帮助她沐浴。

Ashwany预约好了下周二早上9点

与医生见面。Ashwany应该告知

Brighton老年护理机构询问Bobbi是否能在其他时间来家中，或者取消那天的服务。



我的义务

尊重

尊重他人

安全的环境

尊重工作人员在安全的环境中工作的权益

提供信息

通过提供相关信息协助机构

费用

按时支付约定费用

其中的含义

消费者、家属、照顾人和访客等所有与老年护理相关的人员都应当尊重和体谅他人，并且确保他们的行为不会对他人产生负面影响。

机构不接受针对工作人员的任何暴力、骚扰或虐待。

您应当为工作人员和他人提供安全的环境。比如，如果机构在您家中为您提供服务，您应当保证宠物不接近工作人员，并不要在工作人员周围抽烟。

您应当分享自己的相关信息，帮助服务机构为您提供安全和优质的护理。

包括：

- 最新的信息，以及
- 任何有关机构护理或服务的问题

您应该按时支付任何约定的费用。如果无法支付费用，您应该与机构沟通解决办法。

这些义务就是对老年护理消费者的行为期待。如果您想要了解您的法律义务，请与机构沟通。

您和老年护理机构应该对彼此有合理期待



您应该对老年护理机构持有合理期待。

您应该与老年护理机构讨论自己的需要、目标、意愿和最关切的事情。护理机构会与您共同努力在可利用资源范围内为您提供护理和服务。

个案分析

Nic接受了2级家庭护理服务。Real Home Support帮助他购物、清洁和伤口换药。Nic提出为他做饭,但这不在当前家庭护理的预算范围内。Real Home Support帮助Nic了解了他的首要关切以及服务范围。他们共同修改了护理计划,将做饭包括在计划范围内,同时减少清洁的服务,以此在现有的预算范围内满足Nic最关切的需求。



老年护理服务机构还有其他义务

澳大利亚资助的老年护理机构还需要履行其它的法律义务，如收费相关的义务，以及他们提供的护理和服务需符合 **Aged Care Quality Standards (老年护理质量标准)**。

Aged Care Quality Standards从2019年7月1日开始生效，注重对消费者的护理服务并对优质护理做了解释说明。

八个标准中每一个都概括了老年护理服务的一个方面，包括：



标准 1

消费者尊严和选择



标准 2

持续评估和计划



标准 3

个人护理和临床护理



标准 4

日常生活的服务和
支持



标准 5

机构的服务环境



标准 6

反馈和投诉



标准 7

人力资源



标准 8

机构管理

如果您对接受的护理表示担忧

- 首先与老年护理机构沟通
- 拨打 **1800 700 600** 联系National Aged Care Advocacy Line (全国老年护理维权热线) (免费通话)
- 访问Older Persons Advocacy Network (老年人维权) 网站 **opan.com.au**
- 拨打 **1800 951 822** 联系老年护理质量和安全委员会

如果您需要口译员

- 致电的时候告知老年护理维权人或委员会, 或者直接拨打 **131 450** 致电翻译服务署, 让他们帮您转接电话。

如果您有听力或言语障碍

您可以通过全国中转服务取得联系：

- TTY使用者：电话 **1800 555 677**
- 语言和听力使用者：电话 **1800 555 727**
- 网络中转使用者：联系全国中转服务，输入维权热线或委员会电话号码。



Australian Government
Department of Health



Australian Government
Aged Care Quality and Safety Commission

有关您的权益更多信息

- 与老年护理机构沟通
- 拨打 **1800 700 600** 联系老年护理维权人
- 查阅 Older Persons Advocacy Network 网站
opan.com.au
- 访问 Department of Health 网站
agedcare.health.gov.au
- 访问 Aged Care Quality and Safety Commission 网站
agedcarequality.gov.au
- 访问 My Aged Care 网站 **myagedcare.gov.au**



电话

1800 951 822 agedcarequality.gov.au



电话

agedcarequality.gov.au



写信

Aged Care Quality
and Safety Commission
GPO Box 9819,
您所在的州府城市