



Australian Government
Department of Health



Australian Government
Aged Care Quality and Safety Commission

A close-up photograph of an elderly man with a mustache, smiling warmly. In the blurred background, other elderly people are visible, suggesting a community or care setting.

老年護理權益章程

Charter of Aged Care Rights

本信息冊的內容包含老年護理消費者的權益以及如何行使這些權益，另外還解釋了老年護理消費者的義務。

Chinese Traditional

《老年護理權益章程》解釋了澳大利亞政府資助的老年護理機構消費者的權益

2019年7月1日起，根據新的《老年護理權益章程》，不論消費者獲得什麼類型的澳大利亞政府資助的老年護理和服務，他們將享有同樣的權益。

老年護理權益章程

我有權：

1. 獲得安全高質的護理和服務；
2. 得到禮待和尊重；
3. 獲得對自身身份、文化和多樣性的重視和支持；
4. 不受虐待和忽視；
5. 以我理解的方式告知我的護理和服務；
6. 獲取有關我本人的所有信息，包括權利、照護和服務等；
7. 自主選擇照護服務，掌控個人和社會生活，包括涉及個人風險的選擇；
8. 掌控和抉擇自己的日常生活、財務和財產；
9. 保持獨立；
10. 被傾聽和理解；
11. 自由選擇委托人，包括老年護理維權人，支持我或代表我發聲；
12. 不因投訴而遭到報復，且投訴可得到公正和及時的處理；
13. 個人隱私和個人信息受到保護；
14. 行使權利不會對自己產生不利影響。

每個為您提供護理的人都應當尊重您的權益。

享有老年護理權益的同時應享有其它權益

接受老年護理的人應當與所有澳大利亞人一樣享有同樣的法律權益。在開始接受老年護理時，您與社會中其他人一樣有同等的權益。比如，根據相關法律，您有隱私權、消費者權益以及不受歧視的權利。

也包括Charter (《章程》) 中描述的權益。

老年護理機構必須幫助您了解您的權益

法律要求老年護理機構要幫助消費者了解《章程》規定的權益。

在您接受老年護理之前，應給您提供一份《章程》。您的護理機構必須要在《章程》中簽字，並讓您選擇是否簽字。這是老年護理協議之外的內容。

在《章程》中簽字表示您認可已經收到文件，而且機構協助您了解了《章程》的內容及其您的權益。您不一定要在《章程》中簽字：即使您不簽字，您也可以獲得或繼續接受護理服務。

您的護理機構必須要向您提供一份已簽字的《章程》原件或復印件。

您可以與家人、朋友或其他參與護理的人分享這一內容。

這些權益適用於養老院護理、家庭護理和其它社區老年護理

所有澳大利亞政府資助的老年護理機構都應該遵守《章程》的規定，這些機構包括養老院護理、家庭護理、彈性護理、Commonwealth Home Support Programme (聯邦家庭支持項目) 相關服務以及全國原住民和托雷斯海峽島民老年彈性護理項目等。

多家機構提供老年護理服務

如果為您提供老年護理服務的機構不止一家，那麼每一家都必須遵守《章程》並尊重您的權益。每一家機構也都必須在《章程》中簽字，幫助您了解其內容並讓您選擇要不要簽字。

個案分析

Winni 正在接受三家服務機構的Commonwealth Home Support Programme護理服務：一家負責家庭清潔，一家負責一年兩次的排水溝清潔，另一家提供社區交通服務。每一家機構都會在《章程》中簽字，簽好之後給Winni簽，並給她提供一份副本。





老年護理機構可能會僱傭承包商或其他人為您提供護理和服務

為您提供老年護理服務的人員可能來自您所在老年護理機構之外的單位。

很多老年護理機構會僱傭承包商為您提供服務，或者讓其它單位分包服務。

任何為您提供服務的人都必須尊重您的權益。

個案分析

Lei 通過 Commonwealth Home Support Programme 接受老年護理服務，包括維護花園和室內清潔。老年護理機構 Home Care Deluxe 僱傭了另一個機構 Kim's Mowing 照顧 Lei 的花園。Kim's Mowing 的所有工作人員必須尊重 Lei 的權益。

您應時刻都有安全感

您有權利不受虐待和忽視。不論您接受的是養老院護理、家庭護理還是其它社區內的老年護理，您都應該感到安全。

如果您覺得不安全或不舒服，應該告知其他人，比如您的老年護理機構、工作人員、朋友、家人、老年護理維權人或任何您信任的人。

您獲得的護理和服務應該安全，而且您應該覺得可以與護理機構分享任何問題。

在為您提供護理和服務時，老年護理機構必須採取各種合理的措施預防並應對各種類型的暴力、利用、歧視、忽視和虐待。

個案分析

Jarra住在一家養老院。另一名住戶的行為有時會表現得攻擊性強，而且難以預測，這讓Jarra感到害怕。

Jarra的家人很擔心，於是與照顧Jarra的老年護理機構溝通，共同採取措施保障住戶的安全和舒適。



如果您擔心您的權益沒有得到保障，可以尋求幫助

如果您對自己或他人接受的護理表示擔憂，您有必要與他人溝通。您應該首先與老年護理機構溝通。

您可以投訴。就像正面反饋能夠促使機構進一步把工作做好一樣，您的投訴也能幫助提高護理和服務的水平。您有權利輕鬆表達擔憂，而且不用擔心別人會對您差別對待。

所有的老年護理機構必須有自己的投訴體系，也會公正處理投訴。

機構會認真對待您的投訴，並公正及時地處理。有關護理和服務的質量和安全的問題，您的老年護理機構有責任積極應對。

如果您不願意與老年護理機構溝通，或者希望獲得幫助了解自己的權益，有相關的服務為您排憂解難。

您有權獲得老年護理維權人的支持

維權人能夠幫助您探索不同的選擇並作出知情決定。他們還能幫助您表達擔憂並解決問題。

- 撥打 **1800 700 600** 聯系 National Aged Care Advocacy Line (免費)
- 查閱 Older Persons Advocacy Network (老年人維權) 網站 **opan.com.au**

聯系 Aged Care Quality and Safety Commission (老年護理質量和安全委員會)

委員會旨在保護和提高老年護理消費者的健康、安全和生活質量水平，還能幫助您解決針對老年護理機構的投訴。

- 撥打 **1800 951 822** 聯系委員會
- 發郵件至 **info@agedcarequality.gov.au**
- 訪問網站 **agedcarequality.gov.au**

老年護理消費者也應履行義務

所有與老年護理相關的人，如消費者、家屬、照顧人、訪客以及老年護理工作人員，都應當互相尊重、互相體諒。

您應當注意自己的言行對他人的影響，應時刻尊重他人的權益。

有時，您的權益會與其他消費者、家屬或工作人員的權益沖突。如果發生這樣的情況，消費者和服務機構應當就這些沖突的權益坦誠溝通，並共同尋找解決問題的辦法。

個案分析

Alex與其他很多住戶一起生活在一家養老院。Alex在養老院內靠一輛電動代步車活動。但是，在養老院內使用電動代步車會對其他住戶帶來危險。服務機構在與Alex溝通之後，雙方達成一致意見，代步車只能在戶外使用，在院內則使用拐杖。



您與家人、朋友、照顧人和工作人員之間的良好溝通有助於老年護理機構為您提供滿足您需要的護理和服務。

老年護理消費者應該向護理機構提供相關信息，以便他們為您提供恰當的護理和服務。您應當了解並遵守護理協議的條件，根據協議支付相關費用。

您應當尊重老年護理工作人員在安全的環境中工作的權益。機構不接受針對工作人員的任何形式的暴力、騷擾或虐待。

互相尊重的環境才能實現最優質的護理服務。

個案分析

Ashwany接受了家庭老年護理。

來自Brighton老年護理機構的Bobbi每天早上9點會來到Ashwany的家中幫助她沐浴。

Ashwany預約好了下周二早上9點

與醫生見面。Ashwany應該告知

Brighton老年護理機構詢問Bobbi是否能在其他時間來家中，或者取消那天的服務。



我的義務

尊重

尊重他人

安全的環境

尊重工作人員在安全的環境中工作的權益

提供信息

通過提供相關信息協助機構

費用

按時支付約定費用

其中的含義

消費者、家屬、照顧人和訪客等所有與老年護理相關的人員都應當尊重和體諒他人，並且確保他們的行為不會對他人產生負面影響。

機構不接受針對工作人員的任何暴力、騷擾或虐待。

您應當為工作人員和他人提供安全的環境。比如，如果機構在您家中為您提供服務，您應當保證寵物不接近工作人員，並不要在工作人員周圍抽煙。

您應當分享自己的相關信息，幫助服務機構為您提供安全和優質的護理。

包括：

- 最新的信息，以及
- 任何有關機構護理或服務的問題

您應該按時支付任何約定的費用。如果無法支付費用，您應該與機構溝通解決辦法。

這些義務就是對老年護理消費者的行為期待。如果您想要了解您的法律義務，請與機構溝通。

您和老年護理機構應該對彼此有合理期待



您應該對老年護理機構持有合理期待。

您應該與老年護理機構討論自己的需要、目標、意願和最關切的事情。護理機構會與您共同努力在可利用資源範圍內為您提供護理和服務。

個案分析

Nic接受了2級家庭護理服務。Real Home Support幫助他購物、清潔和傷口換藥。Nic提出為他做飯，但這不在當前家庭護理的預算範圍內。Real Home Support幫助Nic了解了他的首要關切以及服務範圍。他們共同修改了護理計劃，將做飯包括在計劃範圍內，同時減少清潔的服務，以此在現有的預算範圍內滿足Nic最關切的需求。



老年護理服務機構還有其他義務

澳大利亞資助的老年護理機構還需要履行其它的法律義務，如收費相關的義務，以及他們提供的護理和服務需符合 **Aged Care Quality Standards (老年護理質量標準)**。

Aged Care Quality Standards從2019年7月1日開始生效，注重對消費者的護理服務並對優質護理做了解釋說明。

八個標準中每一個都概括了老年護理服務的一個方面，包括：



標準 1

消費者尊嚴和選擇



標準 2

持續評估和計劃



標準 3

個人護理和臨床護理



標準 4

日常生活的服務和支持



標準 5

機構的服務環境



標準 6

反饋和投訴



標準 7

人力資源



標準 8

機構管理

如果您對接受的護理表示擔憂

- 首先與老年護理機構溝通
- 撥打 **1800 700 600** 聯系National Aged Care Advocacy Line (全國老年護理維權熱線) (免費通話)
- 訪問 Older Persons Advocacy Network (老年人維權) 網站 **opan.com.au**
- 撥打 **1800 951 822** 聯系老年護理質量和安全委員會

如果您需要口譯員

- 致電的時候告知老年護理維權人或委員會，或者直接撥打 **131 450** 致電翻譯服務署，讓他們幫您轉接電話。

如果您有聽力或言語障礙

您可以通過全國中轉服務取得聯系：

- TTY使用者：電話 **1800 555 677**
- 語言和聽力使用者：電話 **1800 555 727**
- 網絡中轉使用者：聯系全國中轉服務，輸入維權熱線或委員會電話號碼。



Australian Government
Department of Health



Australian Government
Aged Care Quality and Safety Commission

有關您的權益更多信息

- 與老年護理機構溝通
- 撥打 **1800 700 600** 聯系老年護理維權人
- 查閱 Older Persons Advocacy Network 網站
opan.com.au
- 訪問 Department of Health 網站
agedcare.health.gov.au
- 訪問 Aged Care Quality and Safety Commission 網站
agedcarequality.gov.au
- 訪問 My Aged Care 網站 **myagedcare.gov.au**



電話

1800 951 822



網站

agedcarequality.gov.au



寫信

Aged Care Quality
and Safety Commission
GPO Box 9819,
在您的州府城市