



Australian Government

Department of Health

被护理人的权利和义务章程——家庭护理

《1997年老年护理法》《附录2：2014年用户权利准则》
(2017年2月27日修订版)

1 被护理人的权利 - 家庭护理

一般权利

- (1) 每个被护理人都享有下列权利：
- (a) 被当作一个独立个体对待，其个人偏好应得到尊重
 - (b) 拥有尊严，个人隐私得到尊重
 - (c) 所接受护理应充分尊重被护理人、被护理人家人和家庭
 - (d) 接受护理，不应觉得必须感激提供护理的人员
 - (e) 充分有效地享有所有人权、法律权益、消费者权益，包括对其接受的护理自由地发表言论的权利
 - (f) 获得维权服务和其他纠正现状的途径
 - (g) 不受剥削、虐待、歧视、骚扰或忽视。

消费者导向护理 - 选择和灵活性

- (2) 每个被护理人都享有下列权利：
- (a) 得到获准服务提供商的支持：
 - (i) 设定其家庭护理目标
 - (ii) 根据其意愿决定其对家庭护理提供方面的参与度和掌控度
 - (iii) 做出关于其自身护理的各种决定
 - (iv) 尽可能维持其独立性
 - (b) 在现有资源范围内，选择能够最大限度地满足其护理目标、评估需求和其个人偏好的护理及服务
 - (c) 对其在家中接受的护理及服务拥有灵活的选择权
 - (d) 参与会对其产生影响的决定
 - (e) 如被护理人要求，或被护理人自身没有能力，可让其代表参与关乎其护理的决定。
 - (f) 自主选择为自己提供护理的获准服务提供商，并有权根据自己的意愿灵活更换该获准服务提供商。

消费者导向护理 - 护理与服务

- (3) 每个被护理人都享有下列权利：
- (a) 获得可靠、协调、安全、优质且可实现其护理目标及评估需求的护理及服务
 - (b) 开始接受家庭护理服务之前，或开始14天内，获得其将接受的护理及服务的书面计划
 - (c) 在考虑被护理人其他护理安排和偏好基础上，接受护理及服务
 - (d) 接受护理及服务过程中持续获得评估（包括定期评估和根据其个人情况变化而做出调整的评估），并根据被护理人要求对护理及服务做出调整。

消费者导向护理 - 个性化预算和可用资金及支出月结单

- (3A) 每个被护理人都享有下列权利：
- (a) 根据提供的护理及服务，获得个性化的预算
 - (b) 审核其个性化预算，根据需要在以下情况，修订预算：
 - (i) 将要提供的护理或服务发生改变或提供该护理及服务的费用发生改变；或
 - (ii) 被护理人请求获准服务提供商对其个性化预算进行审核，并在必要时进行修订
 - (c) 每月提供护理及服务后，获得可用资金及支出月结单

个人信息

- (4) 每个被护理人都享有下列权利：
- (a) 个人信息隐私得到尊重和保护
 - (b) 获得其个人信息。

沟通

- (5) 每个被护理人都享有下列权利：
- (a) 获得帮助以理解所提供的任何信息

- (b) 获得本章程的副本
- (c) 获得包含所有约定事项的书面协议
- (d) 无论出于任何目的，可选择某人代表其本人。

意见及投诉

- (6) 每个被护理人都享有下列权利：
 - (a) 就如何对其接受的护理及服务提出意见和投诉获得有关信息
 - (b) 就其接受的护理及服务提出投诉，而不必担心失去护理或以任何形式被处于不利地位
 - (c) 其投诉得到公正并保密的调查，并有适当措施解决相关问题。

费用

- (7) 每个被护理人都享有下列权利：
 - (a) 以透明、公开、公平的方式决定护理及服务费用
 - (b) 获得清晰易懂的发票
 - (c) 定期审核其护理及服务费用，并在其经济状况改变时，根据其要求进行费用审核
 - (d) 因其个人不可控因素导致无力支付费用时，不被停止获得护理及服务。

2 被护理人的义务 - 家庭护理

一般权利

- (1) 每个被护理人都应履行以下义务：
 - (a) 尊重护理人员的人权、法律权利和工作场所的权利，包括在安全环境中工作的权利
 - (b) 不剥削、虐待、歧视或骚扰护理人员。

护理及服务

- (2) 每个被护理人都应履行以下义务：
 - (a) 遵守家庭护理书面协议中的条款
 - (b) 承认其需求可能会发生改变，并根据其护理需求的改变协商调整护理及服务内容。
 - (c) 为其个人的自身行动和选择承担责任，即使某些行动或选择可能存在风险。

沟通

- (3) 每个被护理人都应履行以下义务：
 - (a) 提供足够信息，以协助获准服务供应商制定、提供和评估护理计划
 - (b) 告知获准服务提供商及其工作人员有关护理及服务的任何问题。
 - (c) 在被护理人更换获准服务提供商前，告知现获准服务提供商及其工作人员希望停止接受其家庭护理服务的日期。

到访

- (4) 每个被护理人都应履行以下义务：
 - (a) 在护理计划或其他协议中列明的时间段让护理人员安全和合理到访
 - (b) 如果特定某一天不需要家庭护理，需提前通知。

费用

- (5) 每个被护理人都有义务支付协议中指定的任何费用；如被护理人经济状况发生变化，则其有义务与服务提供商协商以达成替代协议。