



## Australian Government

### Department of Health

# 被護理者的權利和義務章程——家庭護理

《1997年老年護理法》《附錄2：2014年用戶權利準則》  
(2017年2月27日修訂版)

## 1 被護理者的權利 - 家庭護理

### 一般權利

- (1) 每個被護理者都享有下列權利：
- (a) 被當作一個獨立個體對待，其個人偏好應得到尊重
  - (b) 擁有尊嚴，個人隱私得到尊重
  - (c) 所接受護理應充分尊重被護理者、被護理者家人和家庭
  - (d) 接受護理，不應覺得必須感激提供護理的人員
  - (e) 充分有效地享有所有人權、法律權益、消費者權益，包括對其接受的護理自由地發表言論的權利
  - (f) 獲得維權服務和其他糾正現狀的途徑
  - (g) 不受剝削、虐待、歧視、騷擾或忽視。

### 消費者導向護理 - 選擇和靈活性

- (2) 每個被護理者都享有下列權利：
- (a) 得到獲准服務提供者的支持：
    - (i) 設定其家庭護理目標
    - (ii) 根據其意願決定其對家庭護理提供方面的參與度和掌控度
    - (iii) 做出關於其自身護理的各種決定
    - (iv) 盡可能維持其獨立性
  - (b) 在現有資源範圍內，選擇能夠最大限度地滿足其護理目標、評估需求和其個人偏好的護理及服務
  - (c) 對其在家中接受的護理及服務擁有靈活的選擇權
  - (d) 參與會對其產生影響的決定
  - (e) 如被護理者要求，或被護理者自身沒有能力，可讓其代表參與關乎其護理的決定。
  - (f) 自主選擇為自己提供護理的獲准服務提供者，並有權根據自己的意願靈活更換該獲准服務提供者。

### 消費者導向護理 - 護理與服務

- (3) 每個被護理者都享有下列權利：
- (a) 獲得可靠、協調、安全、優質且可實現其護理目標及評估需求的護理及服務
  - (b) 開始接受家庭護理服務之前，或開始14天內，獲得其將接受的護理及服務的書面計畫
  - (c) 在考慮被護理者其他護理安排和偏好基礎上，接受護理及服務
  - (d) 接受護理及服務過程中持續獲得評估（包括定期評估和根據其個人情況變化而做出調整的評估），並根據被護理者要求對護理及服務做出調整。

### 消費者導向護理 - 個性化預算和可用資金及支出月結單

- (3A) 每個被護理者都享有下列權利：
- (a) 根據提供的護理及服務，獲得個性化的預算
  - (b) 審核其個性化預算，根據需要在以下情況修訂預算：
    - (i) 將要提供的護理或服務發生改變或提供該護理及服務的費用發生改變；或
    - (ii) 被護理者請求獲准服務提供者對其個性化預算進行審核，並在必要時進行修訂
  - (c) 每月提供護理及服務後，獲得可用資金及支出月結單

### 個人資料

- (4) 每個被護理者都享有下列權利：
- (a) 個人資料隱私得到尊重和保護
  - (b) 獲得其個人資料。

### 溝通

- (5) 每個被護理者都享有下列權利：
- (a) 獲得說明以理解所提供的任何資訊
  - (b) 獲得本章程的副本
  - (c) 獲得包含所有約定事項的書面協議
  - (d) 無論出於任何目的，可選擇某人代表其本人。

### 意見及投訴

- (6) 每個被護理者都享有下列權利：
- (a) 就如何對其接受的護理及服務提出意見和投訴獲得有關資訊
  - (b) 就其接受的護理及服務提出投訴，而不必擔心失去護理或以任何形式被處於不利地位
  - (c) 其投訴得到公正並保密的調查，並有適當措施解決相關問題。

### 費用

- (7) 每個被護理者都享有下列權利：
- (a) 以透明、公開、公平的方式決定護理及服務費用
  - (b) 獲得清晰易懂的發票
  - (c) 定期審核其護理及服務費用，並在其經濟狀況改變時，根據其要求進行費用審核
  - (d) 因其個人不可控因素導致無力支付費用時，不被停止獲得護理及服務。

## 2 被護理者的義務 - 家庭護理

### 一般權利

- (1) 每個被護理者都應履行以下義務：
- (a) 尊重護理人員的人權、法律權利和工作場所的權利，包括在安全環境中工作的權利
  - (b) 不剝削、虐待、歧視或騷擾護理人員。

### 護理及服務

- (2) 每個被護理者都應履行以下義務：
- (a) 遵守家庭護理書面協議中的條款
  - (b) 承認其需求可能會發生改變，並根據其護理需求的改變協商調整護理及服務內容
  - (c) 為其個人的自身行動和選擇承擔責任，即使某些行動或選擇可能存在風險。

### 溝通

- (3) 每個被護理者都應履行以下義務：
- (a) 提供足夠資訊，以協助獲准服務供應商制定、提供和評估護理計畫
  - (b) 告知獲准服務提供者及其工作人員有關護理及服務的任何問題。
  - (c) 在被護理者更換獲准服務提供者前，告知現獲准服務提供者及其工作人員希望停止接受其家庭護理服務的日期。

### 到訪

- (4) 每個被護理者都應履行以下義務：
- (a) 在護理計畫或其他協議中列明的時間段讓護理人員安全和合理到訪
  - (b) 如果特定某一天不需要家庭護理，需提前通知。

### 費用

- (5) 每個被護理者都有義務支付協議中指明的任何費用；如被護理者經濟狀況發生變化，則其有義務與服務提供者協商以達成替代協定。