

新冠肺炎疫情下探访疗养院业界指引守则

INDUSTRY CODE FOR VISITING RESIDENTIAL AGED CARE HOMES DURING COVID-19

主旨

本守则旨在提供一共同認可業界指引，確保院舍院友在新冠肺炎疫情下仍有機會接受訪客，但與此同時也必須盡量減低將新型冠狀病毒帶進院舍或在其中傳播的風險。

背景资料

在新冠肺炎疫情下，我们必须确保澳洲年长人士的安全和保障。社区感染维持低位，再加上政府各项政策及高龄护理业界共同努力的成效，遏止新冠肺炎在疗养院内相继爆发。

这业界守则须在新冠肺炎疫情下执行，疫情结束后将回复一般做法。在其他传染病爆发期间，仍容许少数酌情亲属探访，但较诸其他传染病的爆发，新冠肺炎疫情必须采取更持久的行动。随着社区活动开始渐渐回复新冠肺炎疫情前的节奏，澳洲一般年长人士，尤其是院舍内的院友，在未来数月内仍不可掉以轻心。换句话说，院方在进行一个支援长者权益的探访程序的同时，亦须关注院友的长远照护。

人权确认所有居住在院舍中的人士享有行动自由及交谊的权利，包括院友享有和亲属见面的权利。人权是本守则的基要精神，但不等同个人权利可以凌驾一切。行使个人权力须顾及他人福祉及身心健康；换言之个人权利不可凌驾于另一人的个人权利之上，两者必须权利平衡。服务机构须为院友提供以人爲本的服务，于执行及应用本守则精神时，须关注澳洲土着、托雷斯海峡岛民及各社群在灵性需要、文化和语言上的差异，以及考虑他们的文化及环境实况。

不论在任何疫情下「高龄护理质素准则」（Aged Care Quality Standards）及「高龄护理权利章程」（Charter of Aged Care Rights）仍然生效（包括服务对象有权在自己的理解能力下——例如用自己选择的语言——获得护理及服务资料）。「高龄护理质素及安全专署」（Aged Care Quality and Safety Commission）已向高龄护理业界提供「资源指引」，其中包括探访的「特别指引」。「澳洲卫生防护纲领委员会」（Australian Health Protection Principle Committee）已按「澳洲可传播疾病网络」（Communicable Diseases Network Australia）的「初步指引」就新冠肺炎提供「额外指引」，建议如何管理感染风险，其中包括限制院舍内的人数。

院舍、院友及访客须共同合作，在疫情中照护院友的同时，也帮助他们维繫重要的交谊，两者间必须适当平衡。多间院舍已依循此守则的精神，有效地和院友及访客沟通，协助进行容许探访的崭新措施，以及增加员工工作时间来承接原先由院友亲属或友人提供的护理及支援活动。可是部分服务机构未能依循政府或监管机构就酌情处理探访的建议，坚持不妥协地严格执行探访程序，导致出现真实个案及投诉事件。同样地亦有证据显示部分访客未能依循进入院舍前的程序。既然院友体质较弱和容易受感染，再加上院友在仍然持续的疫情中也有自然死亡的机会，亲友都希望能够安全地安排最长时间的探访。有见及此，院舍也竭力将传播新型冠状病毒的风险减至最低。

本守则建议：院友及其亲属若有任何何关注的问题应直接咨询有关服务机构。在咨询过程中可能包括为院友或亲属提供支援，或由「长者代言网络」（Older Persons Advocacy Network）代言；服务机构则可在有需要时向所属高峰组织的成员咨询热线寻求支援。

扼要言之，任何人士可在任何时间向「高龄护理质素及安全专署」投诉，本守则不可拦阻这些渠道。

释义

额外联系途径 —

- 视像会议例如 Skype 或 Zoom 等
- 电话通话

指定地点 — 「指定地点」是院舍在新冠肺炎疫情中指定院友及访客见面的地方。设立指定地点除了让院友及访客能够安全地互动外，也在依循安全距离下尽量减低感染风险。

较长探访 — 各「州立紧急事故及卫生指引」(State Emergency and Health Directives) 皆限制在新冠肺炎疫情中院舍探访不可超过两小时。

院友 — 「院友」指「高龄护理法例」中的护理对象。院舍必须先取得该年长人士(院友)就谁人探访及如何安排探访的意见。若上述情况无法进行，则取得该年长人士的代表/决策代言人(授权人)。必须注意：代表/决策代言人须按该年长人士的意愿和选择及其表达方式来转达其意见。

短暂探访 — 各「州立紧急事故及卫生指引」皆限制在新冠肺炎疫情中院舍探访不可超过两小时。为了让探访能够在预防及控制感染情况下进行，很多院舍已指定探访地点，并在探访后加强清洁。为了尽量让最多亲友探访院友，院舍亦已采用预约及探访时限的安排。在实际进行时大部分预约的探访时间为 30 分钟，这也是最低的时限。

「州立紧急事故及卫生指引」— 以下为与高龄护理有关并自 2020 年 5 月 11 日开始执行的「州立紧急事故及卫生指引」：

- 西澳
- 北领地
- 南澳
- 昆士兰
- 新南威尔斯州
- 澳大利亚首都领地
- 维多利亚省
- 塔斯曼尼亚

访客 — 访客指任何院友选择见面的人士，例如他们的亲属、契合亲属、朋友、宗教或灵性顾问。院舍或其员工不可决定访客是否符合资格。即使监护法令或监护人或直系亲属或许在多人要求探访同一院友时提供资料，其存在绝不能禁止其他人士探访。

医疗及辅助医护人员、社区探访计划义工、高龄护理代言机构、法律代表或院友私人安排的合约照顾者或其亲属照顾者并不属于此守则内涵盖的访客。上述人士按各州「州立紧急事故及卫生指引」皆被视为工作员(包括义工)，他们亦需依循个别院舍釐定的措施，包括预防及控制感染措施。

探访 — 探访可以在不同地点进行，包括院友房间、指定室内地点、庭院或其他指定地点。探访最多为两小时，最低为 30 分钟。是否安排最长探访时间或同意延长探访时间应优先考虑患有脑退化症人士或按本守则之纲领七开列的情况斟酌。探访必须依循预防及控制感染措施进行，包括保持社交距离。(参看「澳洲可传播疾病网络」页 10)

- **房内探访** — 意指在院友房间内进行，或需穿戴额外个人防护衣物。若为双人房间或按此守则纲领 7 (a) 提及的情况不适宜在房间内探访，应另行安排地点。

•**个人探访** — 个人探访在指定地点或室外进行，并无保护屏障相隔。

若无法进行房内或个人探访，但这探访对该院友有其意义（例如患有脑退化症或感官受损人士）可以考虑安排窗户探访。窗户探访可以在特别安排的地方以保护屏障相隔进行，也可以在露台中相隔闸门或在窗户后进行。要将新冠肺炎感染风险减至最低，安排额外联繫途径是另一个方法。

纲领

1 服务机构须继续按「高龄护理权利章程」及各州/领地之新冠肺炎指引来安排探访。访客包括院友亲属、契合亲属及朋友。

2 探访可以不同形式进行，也可另行安排额外联繫途径（包括使用科技、窗户探访、庭院、露台）帮助院友及访客维持联繫。若窗户探访或额外联繫途径不适用于该院友（例如患有脑退化症或感官受损人士），院舍须探讨其他途径。探访时间长短则由院友、访客及院舍职员协议安排。院友可选择不同探访安排，让自己获得最多和亲友接触的机会。

3 院舍可调节整体访客人数，将新冠肺炎带入院舍的风险减至最低。若院舍原先指定的探访地点爆发新冠肺炎（本守则纲领 7 (a) 提及的情况除外），便需安排窗户探访或额外联繫途径代替房内探访或个人探访。亲属及院舍间的定期相互沟通将随着探访限制增加而更为频密。

4 在决定探访人士时，须以院友的意愿及喜好为中心。除被州/领地指引禁止的访客外，必须寻求及尊重院友的选择。院友及访客间的探访须依循预防及控制感染指引，包括在指定地点进行及保持社交距离。

5 在新冠肺炎疫情下现行之法例及章则仍继续生效，包括「高龄护理法例」（Aged Care Act）及其有关纲领、「高龄护理质素准则」、「2010 照顾者确认法例」（Carers Recognition Act 2010）及「高龄护理权利章程」。服务机构须持续提供以人为本护理，包括依循「优质护理纲领」（Quality Care Principles）使用约束器材。本守则理解院舍或许因必须依循「州立紧急事故及卫生指引」而凌驾此守则。「州立紧急事故及卫生指引」其中一项法律要求为所有访客除非可以提供诊治医生的「医疗豁免证明」，否则必须提供已接种 2020 流感疫苗的证据。

6 访客若感不适或出现任何与伤风/感冒/呼吸道或新冠肺炎有关的症状（点击此处浏览新冠肺炎症状），不可进入院舍。访客必须依循院舍预防及控制感染措施。进入院舍的最低要求包括诚实回答有关新冠肺炎风险因素的筛检问题、出示有效接种流感疫苗证明及满足探访要求，包括强制性清洁双手、到达时接受量度体温、在需要时穿戴个人防护衣物、保持社交距离及只逗留在院友房间或指定地点。

7 某些情况可能需要较长探访时间，此等情况为：

a) 垂危院友可接受挚爱亲友定期在房内探访。访客数目、探访时间、频率及性质须符合让该人士在尊严和舒适中逝世的要求，以及考虑其身体、情绪、社交及灵性需要。正因为很难预计何时逝世，应尽量避免在酌情探访的决策上失误。

b) 若院友和访客间已建立一个清晰及定期的护理及支援模式（可能每天或每周数次，例如协助该院友进食或支援某些行为，例如脑退化症人士），则需继续协助这些探访。

探访时间、频率及性质须切合该人士的需要，例如房内探访/个人探访，但仍必须依循已确定的措施及日常程序，例如护理计划或护理档按记录。

c) 若亲属、契合亲属及朋友来自远方，须事先和院舍协议，决定是否需从宽安排较长时间的探访。

8 所有其他访客可能只可探访较短时间，也或许需要依循额外程序例如预约系统以控制探访总次数、确保探访只在指定地点及指定时间进行，但仍须灵活酌情考虑探访次数。院友、访客及院舍须考虑所有有关人士本身的限制（包括访客本身工作限制），共同协议合适的探访次数及频率。

9 院友仍享有收取寄往院舍信件、邮包（包括礼物）、不会腐坏的食物及沟通器具的权利。邮递至院舍的可腐坏食物须符合食物处理/食物安全措施。这类邮包须按院舍预防及控制感染措施并视乎当地新冠肺炎疫情情况酌情处理。院舍可能要求邮递此类邮包前事先知会院方职员，在邮递前进行预防及控制感染措施。即使院舍出现潜在、怀疑或确诊新冠肺炎个案时，院友仍享有收取上述物品权利，但须依循货品运送机制的筛检及调动。

10 院舍若怀疑或确认爆发新冠肺炎，或出现怀疑/确诊感染新冠肺炎个案时，必须实施更严格探访限制，可能包括谢绝访客，但仍必须具透明度，与院友其亲属开放地及清晰地互相沟通。在此期间院舍须提供替代沟通模式，包括协助院友使用这些模式和挚爱亲友保持联络。

11 院舍内若无明显疫情，院友可继续使用院舍内的公共地方，包括依循新冠肺炎指引所要求的社交距离及院舍按个别环境釐定的限制来使用户外地方。

12 院友享有获得医护及有关服务的权利（例如维修助听器及眼镜、紧急牙齿护理、精神健康支援）。若院友需外出就医，必须在合理、适当及预防及控制感染风险的措施下进行（例如在院外穿戴个人防护衣物、返回院舍时接受筛检及评估曾接触可能被怀疑感染新冠肺炎人士的机会）。在院舍外接受医疗或健康服务期间及其后的预防及控制感染措施程度则视乎当地新冠肺炎疫情的当时情况。支援院友获得医疗及有关服务途径包括使用科技，例如在医疗情况可行下使用电话诊症。

13 服务机构可按新冠肺炎疫情个别调整相应措施。

权利

| 服务机构 | 院友及访客 |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">按本守则涵盖之合理情况拒绝任何人士进入院舍、或要求某位人士离开院舍以杜绝感染风险。当院舍爆发疫情（包括非新冠肺炎）、或院舍所属地区宣告爆发疫情/爆发群组疫情时，院舍可增加探访限制。若发生其他特殊情况而须做出同样决定时，院舍也可增加探访限制，但必须密切监控该特殊情况。 | <ul style="list-style-type: none">院友可依循进入院舍要求接见访客及进入高龄护理院舍。定时获得院舍内全体院友同样获得的适时讯息，以及当地新冠肺炎疫情及传播风险的资料。与院舍外的社区保持联系，包括使用替代途径（例如线上或电话）参与宗教或文化活动。在获得限制个人探访之余，也有额外途径和他人联系，例如视像会议或电 |

| | |
|--|---|
| | <p>话。</p> <ul style="list-style-type: none"> 收到寄予院友的邮寄物品，包括礼物、衣服、食物及其他物件。 按任何明确公共卫生指引、院友意愿及考虑其支援需要而转往另一住宿安排或另一院舍。 |
|--|---|

责任

| | |
|--|---|
| <p>服务机构</p> <ul style="list-style-type: none"> 适当地协助员工安排访客探访院友事宜（包括书面记录探访过程及程序），包括房内探访、个人探访。 确保提供额外途径以保持联系，例如使用视像会议或电话弥补受限制的探访次数。 确保提供有关维护长者权益的资讯，协助获得这些资讯及与「长者代言网络」或其他正式代言机构合作/联系；并确保聆听院友法律代表（包括授权人、监护人及健康监护人）的意见及在能力范围下及合法情况下依循其决策。 为院友及其代表/监护人/授权人定期提供适时讯息，包括任何政府指引。当疫情爆发时主动知会院友及其亲属全体院友一致收到的讯息。 确保所有员工按州/领地指引及澳洲政府指引接种疫苗。 州/领地健康部门有责任在新冠肺炎于院舍附近爆发时知会院舍，院舍也有责任依循州/领地发出的指引。 | <p>院友及访客</p> <ul style="list-style-type: none"> 访客若感不适或出现任何与伤风/感冒/呼吸道或新冠肺炎有关的症状，不可探访。 诚实回答员工有关新冠肺炎筛检的问题。 尊重及礼待所有员工并依循其指示。 探访前联络院舍，确定一个双方都方便的时间。 依循探访要求，包括提供有效接种流感疫苗证据、按高龄护理人员指示进行预防及控制感染措施，例如清洁双手、使用探访窗户、逗留在院友房间或指定地点及保持社交距离。 |
|--|---|

本守则之投诉程序

| 阶段 | 服务机构 | 院友及访客 |
|--------|---|---|
| 1 初步阶段 | <ul style="list-style-type: none"> 尽可能在可行及适当情况下满足要求，安排在下一时段探访。 若不可行则解释理由及建议院舍的另行安排。 院舍须存档要求探访的 | <ul style="list-style-type: none"> 直接告诉院舍经理，清楚指出： <ul style="list-style-type: none"> -你要求甚么 -爲甚么作出这要求 任何时间院友或其代表有权透过高龄护理代言机构支援院友希望接见访客的要求。院友代表可以包括其法律代 |

| | | |
|--------------------|--|---|
| | <p>记录。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 若未能与要求探访人士解决问题，须知会该人士机构内部检讨/申诉程序。 • 考虑使用「高龄护理质素及安全专署」发出之指引。 | <p>表，例如授权人、监护人、「长者代言网络」或另行委派的代表。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 可以使用任何或所有正式或非正式投诉程序进行投诉、或接受回馈信息、或有关新冠肺炎的特别讯息。 |
| 2 支援要求 | <ul style="list-style-type: none"> • 若收到来自「长者代言网络」的投诉，则尝试解决投诉事宜。 • 若院舍负责人希望有院舍经理以外的人士跟进进一步的投诉，则须知会当地「长者代言网络」。 • 若你认为来自「长者代言网络」的投诉不合理，或你无法继续处理，便须联络所属高峰组织的会员谘询热线讨论该事宜。 • 若你需就「长者代言网络」的代言提出投诉，可在下面网站得到协助：https://opan.com.au/contact-us/ | <ul style="list-style-type: none"> • 致电 1800 700 600 联络「长者代言网络」或登入网址 https://opan.com.au 获得曾受训代言职员的支持及意见。 • 「长者代言网络」会协助你和院舍经理对话，或在你同意下联络院舍代为要求探访。 • 「长者代言网络」也支援院友及其代表向「高龄护理质素及安全专署」提出投诉。 |
| 3 向「高龄护理质素及安全专署」投诉 | <ul style="list-style-type: none"> • 与「高龄护理质素及安全专署」合作，回应投诉者关注的问题并提供任何要求的资料证明你已经履行所有责任。 | <ul style="list-style-type: none"> • 若你（在任何时间）不满意院舍的决定，可在任何时间致电 1800 951 822（免费）联络「高龄护理质素及安全专署」或登入网址 https://www.agedcarequality.gov.au/making-complaint |

覆检日期

本守则于 2020 年 5 月 11 日生效并于实施三週后覆检，以提供充分机会调整任何可能在施行时出现之问题及确保守则能与时俱进。下次覆检日期为 2020 年 5 月 29 日。

本守则由下列机构釐定及签订：

| 高龄护理机构高峰组织 | 高龄护理消费者及照顾高峰组织 |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Aged and Community Services Australia• Aged Care Guild• Anglicare Australia• Baptist Care Australia• Catholic Health Australia• Leading Aged Services Australia• Uniting Care Australia | <ul style="list-style-type: none">• Carers Australia• Council on the Ageing (COTA)• Dementia Australia• Federation of Ethnic Communities Council of Australia• National Seniors Australia• Older Persons Advocacy Network (OPAN) |

Disclaimer: The translated version is for reference only. In case of any discrepancy in meaning, the original version (English) will be adhered to.

免责声明：译文只供参考之用。内容若有异则以原文（英文版本）为本。