

# 新冠肺炎疫情下探訪療養院業界指引守則

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

### 主旨

本守則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。

### 背景資料

在新冠肺炎疫情下，我們必須確保澳洲年長人士的安全和保障。社區感染維持低位，再加上政府各項政策及高齡護理業界共同努力的成效，遏止新冠肺炎在療養院內相繼爆發。

這業界守則須在新冠肺炎疫情下執行，疫情結束後將回復一般做法。在其他傳染病爆發期間，仍容許少數酌情親屬探訪，但較諸其他傳染病的爆發，新冠肺炎疫情必須採取更持久的行動。隨著社區活動開始漸漸回復新冠肺炎疫情前的節奏，澳洲一般年長人士，尤其是院舍內的院友，在未來數月內仍不可掉以輕心。換句話說，院方在進行一個支援長者權益的探訪程序的同時，亦須關注院友的長遠照護。

人權確認所有居住在院舍中的人士享有行動自由及交誼的權利，包括院友享有和親屬見面的權利。人權是本守則的基要精神，但不等同個人權利可以凌駕一切。行使個人權力須顧及他人福祉及身心健康；換言之個人權利不可凌駕於另一人的個人權利之上，兩者必須權利平衡。服務機構須為院友提供以人為本的服務，於執行及應用本守則精神時，須關注澳洲土著、托雷斯海峽島民及各社群在靈性需要、文化和語言上的差異，以及考慮他們的文化及環境實況。

不論在任何疫情下「高齡護理質素準則」（Aged Care Quality Standards）及「高齡護理權利章程」（Charter of Aged Care Rights）仍然生效（包括服務對象有權在自己的理解能力下——例如用自己選擇的語言——獲得護理及服務資料）。「高齡護理質素及安全專署」（Aged Care Quality and Safety Commission）已向高齡護理業界提供「資源指引」，其中包括探訪的「特別指引」。「澳洲衛生防護綱領委員會」（Australian Health Protection Principle Committee）已按「澳洲可傳播疾病網絡」（Communicable Diseases Network Australia）的「初步指引」就新冠肺炎提供「額外指引」，建議如何管理感染風險，其中包括限制院舍內的人數。

院舍、院友及訪客須共同合作，在疫情中照護院友的同時，也幫助他們維繫重要的交誼，兩者間必須適當平衡。多間院舍已依循此守則的精神，有效地和院友及訪客溝通，協助進行容許探訪的嶄新措施，以及增加員工工作時間來承接原先由院友親屬或友人提供的護理及支援活動。可是部分服務機構未能依循政府或監管機構就酌情處理探訪的建議，堅持不妥協地嚴格執行探訪程序，導致出現真實個案及投訴事件。同樣地亦有證據顯示部分訪客未能依循進入院舍前的程序。既然院友體質較弱和容易受感染，再加上院友在仍然持續的疫情中也有自然死亡的機會，親友都希望能夠安全地安排最長時間的探訪。有見及此，院舍也竭力將傳播新型冠狀病毒的風險減至最低。

本守則建議：院友及其親屬若有任何何關注的問題應直接諮詢有關服務機構。在諮詢過程中可能包括為院友或親屬提供支援，或由「長者代言網絡」（Older Persons Advocacy Network）代言；服務機構則可在有需要時向所屬高峰組織的成員諮詢熱綫尋求支援。

扼要言之，任何人士可在任何時間向「高齡護理質素及安全專署」投訴，本守則不可攔阻這些渠道。

## 釋義

### 額外聯繫途徑 —

- 視像會議例如 Skype 或 Zoom 等
- 電話通話

**指定地點** — 「指定地點」是院舍在新冠肺炎疫情中指定院友及訪客見面的地方。設立指定地點除了讓院友及訪客能夠安全地互動外，也在依循安全距離下盡量減低感染風險。

**較長探訪** — 各「州立緊急事故及衛生指引」（State Emergency and Health Directives）皆限制在新冠肺炎疫情中院舍探訪不可超過兩小時。

**院友** — 「院友」指「高齡護理法例」中的護理對象。院舍必須先取得該年長人士（院友）就誰人探訪及如何安排探訪的意見。若上述情況無法進行，則取得該年長人士的代表/決策代言人（授權人）。必須注意：代表/決策代言人須按該年長人士的意願和選擇及其表達方式來轉達其意見。

**短暫探訪** — 各「州立緊急事故及衛生指引」皆限制在新冠肺炎疫情中院舍探訪不可超過兩小時。為了讓探訪能夠在預防及控制感染情況下進行，很多院舍已指定探訪地點，並在探訪後加強清潔。為了盡量讓最多親友探訪院友，院舍亦已採用預約及探訪時限的安排。在實際進行時大部分預約的探訪時間為 30 分鐘，這也是最低的時限。

**「州立緊急事故及衛生指引」** — 以下為與高齡護理有關並自 2020 年 5 月 11 日開始執行的「州立緊急事故及衛生指引」：

- 西澳
- 北領地
- 南澳
- 昆士蘭
- 新南威爾斯州
- 澳大利亞首都領地
- 維多利亞省
- 塔斯曼尼亞

**訪客** — 訪客指任何院友選擇見面的人士，例如他們的親屬、契合親屬、朋友、宗教或靈性顧問。院舍或其員工不可決定訪客是否符合資格。即使監護法令或監護人或直系親屬或許在多人要求探訪同一院友時提供資料，其存在絕不能禁止其他人士探訪。

醫療及輔助醫護人員、社區探訪計劃義工、高齡護理代言機構、法律代表或院友私人安排的合約照顧者或其親屬照顧者並不屬於此守則內涵蓋的訪客。上述人士按各州「州立緊急事故及衛生指引」皆被視為工作人員（包括義工），他們亦需依循個別院舍釐定的措施，包括預防及控制感染措施。

**探訪** — 探訪可以在不同地點進行，包括院友房間、指定室內地點、庭院或其他指定地點。探訪最多為兩小時，最低為 30 分鐘。是否安排最長探訪時間或同意延長探訪時間應優先考慮患有腦退化症人士或按本守則之綱領七開列的情況斟酌。探訪必須依循預防及控制感染措施進行，包括保持社交距離。（參看「澳洲可傳播疾病網絡」頁 10）

- **房內探訪** — 意指在院友房間內進行，或需穿戴額外個人防護衣物。若為雙人房間或按此守則綱領 7 (a) 提及的情況不適宜在房間內探訪，應另行安排地點。
- **個人探訪** — 個人探訪在指定地點或室外進行，並無保護屏障相隔。

若無法進行房內或個人探訪，但這探訪對該院友有其意義（例如患有腦退化症或感官受損人士）可以考慮安排**窗戶探訪**。窗戶探訪可以在特別安排的地方以保護屏幕相隔進行，也可以在露臺中相隔閘門或在窗戶後進行。要將新冠肺炎感染風險減至最低，安排**額外聯繫途徑**是另一個方法。

## 綱領

- 1 服務機構須繼續按「高齡護理權利章程」及各州/領地之新冠肺炎指引來安排探訪。訪客包括院友親屬、契合親屬及朋友。
- 2 探訪可以不同形式進行，也可另行安排額外聯繫途徑（包括使用科技、窗戶探訪、庭院、露臺）幫助院友及訪客維持聯繫。若窗戶探訪或額外聯繫途徑不適用於該院友（例如患有腦退化症或感官受損人士），院舍須探討其他途徑。探訪時間長短則由院友、訪客及院舍職員協議安排。院友可選擇不同探訪安排，讓自己獲得最多和親友接觸的機會。
- 3 院舍可調節整體訪客人數，將新冠肺炎帶入院舍的風險減至最低。若院舍原先指定的探訪地點爆發新冠肺炎（本守則綱領 7 (a) 提及的情況除外），便需安排窗戶探訪或額外聯繫途徑代替房內探訪或個人探訪。親屬及院舍間的定期相互溝通將隨著探訪限制增加而更為頻密。
- 4 在決定探訪人士時，須以院友的意願及喜好為中心。除被州/領地指引禁止的訪客外，必須尋求及尊重院友的選擇。院友及訪客間的探訪須依循預防及控制感染指引，包括在指定地點進行及保持社交距離。
- 5 在新冠肺炎疫情下現行之法例及章則仍繼續生效，包括「高齡護理法例」（Aged Care Act）及其有關綱領、「高齡護理質素準則」、「2010 照顧者確認法例」（Carers Recognition Act 2010）及「高齡護理權利章程」。服務機構須持續提供以人為本護理，包括依循「優質護理綱領」（Quality Care Principles）使用約束器材。本守則理解院舍或許因必須依循「州立緊急事故及衛生指引」而凌駕此守則。「州立緊急事故及衛生指引」其中一項法律要求為所有訪客除非可以提供診治醫生的「醫療豁免證明」，否則必須提供已接種 2020 流感疫苗的證據。
- 6 訪客若感不適或出現任何與傷風/感冒/呼吸道或新冠肺炎有關的症狀（點擊此處瀏覽新冠肺炎症狀），不可進入院舍。訪客必須依循院舍預防及控制感染措施。進入院舍的最低

要求包括誠實回答有關新冠肺炎風險因素的篩檢問題、出示有效接種流感疫苗證明及滿足探訪要求，包括強制性清潔雙手、到達時接受量度體溫、在需要時穿戴個人防護衣物、保持社交距離及只逗留在院友房間或指定地點。

7 某些情況可能需要較長探訪時間，此等情況為：

- a) 垂危院友可接受摯愛親友定期在房內探訪。訪客數目、探訪時間、頻率及性質須符合讓該人士在尊嚴和舒適中逝世的要求，以及考慮其身體、情緒、社交及靈性需要。正因為很難預計何時逝世，應盡量避免在酌情探訪的決策上失誤。
- b) 若院友和訪客間已建立一個清晰及定期的護理及支援模式（可能每天或每周數次，例如協助該院友進食或支援某些行爲，例如腦退化症人士），則需繼續協助這些探訪。探訪時間、頻率及性質須切合該人士的需要，例如房內探訪/個人探訪，但仍必須依循已確定的措施及日常程序，例如護理計劃或護理檔案記錄。
- c) 若親屬、契合親屬及朋友來自遠方，須事先和院舍協議，決定是否需要從寬安排較長時間的探訪。

8 所有其他訪客可能只可探訪較短時間，也或許需要依循額外程序例如預約系統以控制探訪總次數、確保探訪只在指定地點及指定時間進行，但仍須靈活酌情考慮探訪次數。院友、訪客及院舍須考慮所有有關人士本身的限制（包括訪客本身工作限制），共同協議合適的探訪次數及頻率。

9 院友仍享有收取寄往院舍信件、郵包（包括禮物）、不會腐壞的食物及溝通器具的權利。郵遞至院舍的可腐壞食物須符合食物處理/食物安全措施。這類郵包須按院舍預防及控制感染措施並視乎當地新冠肺炎疫情情況酌情處理。院舍可能要求郵遞此類郵包前事先知會院方職員，在郵遞前進行預防及控制感染措施。即使院舍出現潛在、懷疑或確診新冠肺炎個案時，院友仍享有收取上述物品權利，但須依循貨品運送機制的篩檢及調動。

10 院舍若懷疑或確認爆發新冠肺炎，或出現懷疑/確診感染新冠肺炎個案時，必須實施更嚴格探訪限制，可能包括謝絕訪客，但仍必須具透明度，與院友其親屬開放地及清晰地互相溝通。在此期間院舍須提供替代溝通模式，包括協助院友使用這些模式和摯愛親友保持聯絡。

11 院舍內若無明顯疫情，院友可繼續使用院舍內的公共地方，包括依循新冠肺炎指引所要求的社交距離及院舍按個別環境釐定的限制來使用戶外地方。

12 院友享有獲得醫護及有關服務的權利（例如維修助聽器及眼鏡、緊急牙齒護理、精神健康支援）。若院友需外出就醫，必須在合理、適當及預防及控制感染風險的措施下進行（例如在院外穿戴個人防護衣物、返回院舍時接受篩檢及評估曾接觸可能被懷疑感染新冠肺炎人士的機會）。在院舍外接受醫療或健康服務期間及其後的預防及控制感染措施程度則視乎當地新冠肺炎疫情的當時情況。支援院友獲得醫療及有關服務途徑包括使用科技，例如在醫療情況可行下使用電話診症。

13 服務機構可按新冠肺炎疫情情況個別調整相應措施。

## 權利

<b>服務機構</b> <ul style="list-style-type: none"><li>按本守則涵蓋之合理情況拒絕任何人士進入院舍、或要求某位人士離開院舍以杜絕感染風險。</li><li>當院舍爆發疫情（包括非新冠肺炎）、或院舍所屬地區宣告爆發疫情/爆發群組疫情時，院舍可增加探訪限制。若發生其他特殊情況而須做出同樣決定時，院舍也可增加探訪限制，但必須密切監控該特殊情況。</li></ul>	<b>院友及訪客</b> <ul style="list-style-type: none"><li>院友可依循進入院舍要求接見訪客及進入高齡護理院舍。</li><li>定時獲得院舍內全體院友同樣獲得的適時訊息，以及當地新冠肺炎疫情及傳播風險的資料。</li><li>與院舍外的社區保持聯繫，包括使用替代途徑（例如綫上或電話）參與宗教或文化活動。</li><li>在獲得限制個人探訪之餘，也有額外途徑和他人聯繫，例如視像會議或電話。</li><li>收到寄予院友的郵寄物品，包括禮物、衣服、食物及其他物件。</li><li>按任何明確公共衛生指引、院友意願及考慮其支援需要而轉往另一住宿安排或另一院舍。</li></ul>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 責任

<b>服務機構</b> <ul style="list-style-type: none"><li>適當地協助員工安排訪客探訪院友事宜（包括書面記錄探訪過程及程序），包括房內探訪、個人探訪。</li><li>確保提供額外途徑以保持聯繫，例如使用視像會議或電話彌補受限制的探訪次數。</li><li>確保提供有關維護長者權益的資訊，協助獲得這些資訊及與「長者代言網絡」或其他正式代言機構合作/聯繫；並確保聆聽院友法律代表（包括授權人、監護人及健康監護人）的意見及在能力範圍下及合法情況下依循其決策。</li><li>為院友及其代表/監護人/授權人定期提供適時訊息，包括任何政府指引。當疫</li></ul>	<b>院友及訪客</b> <ul style="list-style-type: none"><li>訪客若感不適或出現任何與傷風/感冒/呼吸道或新冠肺炎有關的症狀，不可探訪。</li><li>誠實回答員工有關新冠肺炎篩檢的問題。</li><li>尊重及禮待所有員工並依循其指示。</li><li>探訪前聯絡院舍，確定一個雙方都方便的時間。</li><li>依循探訪要求，包括提供有效接種流感疫苗證據、按高齡護理員工指示進行預防及控制感染措施，例如清潔雙手、使用探訪窗戶、逗留在院友房間或指定地點及保持社交距離。</li></ul>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>情爆發時主動知會院友及其親屬全體院友一致收到的訊息。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確保所有員工按州/領地指引及澳洲政府指引接種疫苗。</li> <li>• 州/領地健康部門有責任在新冠肺炎於院舍附近爆發時知會院舍，院舍也有責任依循州/領地發出的指引。</li> </ul>	
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

## 本守則之投訴程序

階段	服務機構	院友及訪客
1 初步階段	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 盡可能在可行及適當情況下滿足要求，安排在下一時段探訪。</li> <li>• 若不可行則解釋理由及建議院舍的另行安排。</li> <li>• 院舍須存檔要求探訪的記錄。</li> <li>• 若未能與要求探訪人士解決問題，須知會該人士機構內部檢討/申訴程序。</li> <li>• 考慮使用「高齡護理質素及安全專署」發出之指引。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 直接告訴院舍經理，清楚指出： <ul style="list-style-type: none"> <li>-你要求甚麼</li> <li>-為甚麼作出這要求</li> </ul> </li> <li>• 任何時間院友或其代表有權透過高齡護理代言機構支援院友希望接見訪客的要求。院友代表可以包括其法律代表，例如授權人、監護人、「長者代言網絡」或另行委派的代表。</li> <li>• 可以使用任何或所有正式或非正式投訴程序進行投訴、或接受回饋信息、或有關新冠肺炎的特別訊息。</li> </ul>
2 支援要求	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 若收到來自「長者代言網絡」的投訴，則嘗試解決投訴事宜。</li> <li>• 若院舍負責人希望有院舍經理以外的人士跟進進一步的投訴，則須知會當地「長者代言網絡」。</li> <li>• 若你認為來自「長者代言網絡」的投訴不合理，或你無法繼續處</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 致電 1800 700 600 聯絡「長者代言網絡」或登入網址 <a href="https://opan.com.au">https://opan.com.au</a> 獲得曾受訓代言職員的支持及意見。</li> <li>• 「長者代言網絡」會協助你和院舍經理對話，或在你同意下聯絡院舍代為要求探訪。</li> <li>• 「長者代言網絡」也支援院友及其代表向「高齡護理質素及安全專署」提出投訴。</li> </ul>

	<p>理，便須聯絡所屬高峰組織的會員諮詢熱線討論該事宜。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 若你需就「長者代言網絡」的代言提出投訴，可在下面網站得到協助： https://opan.com.au/contact-us/</li> </ul>	
3 向「高齡護理質素及安全專署」投訴	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 與「高齡護理質素及安全專署」合作，回應投訴者關注的問題並提供任何要求的資料證明你已經履行所有責任。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 若你（在任何時間）不滿意院舍的決定，可在任何時間致電 <b>1800 951 822</b>（免費）聯絡「高齡護理質素及安全專署」或登入網址 https://www.agedcarequality.gov.au/making-complaint</li> </ul>

## 覆檢日期

本守則於 2020 年 5 月 11 日生效並於實施三週後覆檢，以提供充分機會調整任何可能在施行時出現之問題及確保守則能與時並進。下次覆檢日期為 2020 年 5 月 29 日。

## 本守則由下列機構釐定及簽訂：

高齡護理機構高峰組織	高齡護理消費者及照顧者高峰組織
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aged and Community Services Australia</li> <li>• Aged Care Guild</li> <li>• Anglicare Australia</li> <li>• Baptist Care Australia</li> <li>• Catholic Health Australia</li> <li>• Leading Aged Services Australia</li> <li>• Uniting Care Australia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carers Australia</li> <li>• Council on the Ageing (COTA)</li> <li>• Dementia Australia</li> <li>• Federation of Ethnic Communities Council of Australia</li> <li>• National Seniors Australia</li> <li>• Older Persons Advocacy Network (OPAN)</li> </ul>

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

免責聲明：譯文只供參考之用。內容若有異則以原文（英文版本）為本。