

Statement of Rights

Statement of Rights [權利憲章] 清楚列明您在尋找或接受安老護理服務時所享有的權利。根據 Aged Care Act 2024 [《2024 年長者照護法》]，服務提供者和長者護理人員有法律義務依照這些權利提供服務。



自主和選擇自由

我有權利自己選擇，決定醫療照護、人際關係、生活方式和承擔風險的事宜。如需要，我可以獲得相應的支持。



平等機會

我有權利以適合自身的方式評估需求，包括尊重文化背景、過去創傷或認知狀況（如失智症）。



安全優質的護理

我有權得到有經驗的安老護理人員的尊重和關懷。他們須重視我的身份、文化、靈性和多樣性。



私隱和保密

我的私隱必須受到尊重，個人資訊必須保密。我有權控制與誰分享這些資訊。



溝通和投訴

我有權利以我能理解的方式獲得資訊，並有權提出疑慮，而不必擔心遭到報復。我的意見回饋須公平且及時處理。



支援及社交聯繫

我可以與重要人物、寵物和文化保持聯繫，包括獨立代言人。身為原住民或託雷斯海峽島民，我可以與我的土地和島嶼家園保持聯繫。



如需免費、保密和獨立的協助，請致電 Aged Care Advocacy Line [長者照護權益倡導熱線]
1 800 700 600

權利實例



自主和選擇自由

志明*的安老院舍實施全面禁煙。員工可以在附近的保護區吸煙。志明認為這安排也適合他。志明的安老院舍最初表示反對，理由是存在健康風險及他們應盡的照顧義務。在安老服務權益代言者的協助下，志明成功地提醒安老院舍須尊重他行使選擇權的權利，即使該選擇涉及個人風險。



安全優質的護理

淑芬*患有失智症，隨著病情加重，她開始說回她的母語廣東話。凱琳*是淑芬的女兒兼代表（根據新法案稱註冊支援者）。她致電 OPAN 求助，因為她認為淑芬無法與他人溝通，導致她變得社交孤立和退縮。經淑芬和凱琳的同意，代言者在 Dementia Australia 的協助下，安排了一次會議來檢討淑芬的照護計劃。因此，安老院舍調整了員工排班表，以確保員工安排更穩定，而且還提供了繁體中文的交流卡，以幫助克服語言障礙。淑芬也獲轉介參與了 Aged Care Volunteer Visitors Scheme [長者護理志願探訪計劃]，以便有同樣說廣東話的志願者定期探訪她。



尊重私隱及個人資料

當雅婷剛搬進安老院舍時，她發現工作人員只會向她的家人諮詢她的醫療護理（例如疫苗接種許可）和財務（例如每月賬單）的相關事宜。她提醒安老院舍管理人員，她有權就自身財務事務做決定，有權保護自己的個人資訊，並且有權獲得她的安老護理服務相關資訊，包括這些服務的費用。安老院舍同意將雅婷的所有信件和通訊直接轉寄給她本人。



支援及社交聯繫

秀英是社交圈的成員，他們關係緊密，定期聚會，一起喝咖啡。秀英搬進安老院舍後，她的朋友每週都會聚在安老院舍的庭院或共用區。秀英的女兒素文認為，這些探訪令母親太勞累了，於是請院舍經理阻止聚會。秀英的朋友向 OPAN 求助。秀英的朋友徵得她的同意後，一位權益代言人前往安老院舍探訪她。秀英很想念朋友，他們為她帶來歡樂的笑聲和美味的蛋糕。代言人幫助秀英恢復朋友探訪。

*出於私隱考慮，文中姓名已更改



掃描二維碼閱讀
Statement of
Rights