



新修訂《長者護理法》強調保障長者權益

新修訂的《長者護理法》將以長者權益為優先考量，當中包括為接受安老服務長者而訂立的 Statement of Rights [權利章程]。本資料單張為相關權益的簡明概述。

權利章程概要

澳洲政府現正修訂安老服務法律。Aged Care Act 2024 [2024 年長者護理法] (新修訂長者護理法) 內含一份權利章程，說明長者在接受澳洲政府資助的安老服務時所享有的權益。該權利章程將於 2025 年 7 月 1 日起取代 Charter of Aged Care Rights [護老服務權利憲章]。

新修訂《長者護理法》內權利章程的全文已附載於本資料單張結尾。

權利章程對個人的影響

權利章程將確保接受安老服務以接受服務者為中心，而接受服務者有權：

- 就自己的人生作出自主抉擇
- 作出決定，而該決定可獲得接受及尊重
- 獲取資訊和支援，以便作出決定
- 提出自己的意願、需求和喜好
- 感到安全而受到尊重
- 讓自己文化和身份受到尊重
- 與社群保持聯繫。

獨立自主、選擇和控制權

接受服務者有權自行作出抉擇，而且有權控制：

- 接受何種受資助安老服務
- 如何接受受資助安老服務，以及由何人提供服務
- 自己的金錢和物品。

接受服務者有權在有需要時接受支援，以便作出抉擇。

即使存在一定個人風險，但接受服務者亦有權自行選擇以何種方式生活，例如社交生活和緊密個人關係方面的選擇等。

公平機會接受服務

接受服務者有權獲得公平和準確的評核，決定其所需要的受資助安老服務種類。

相關評核應以適合接受服務者的方式進行，而且其過程應當尊重接受服務者的：

- 文化及背景
- 個人經歷及任何創傷
- 認知能力，例如認知障礙症等狀況。

接受服務者有權在有需要時獲得符合自身需求的照護服務，當中包括安寧療護及善終服務。

服務安全及質素

接受服務者有權接受安全、優質、公平的受資助安老服務，而且獲得禮待和尊重。這些受資助安老服務應當：

- 重視並支持其身份、文化及背景
- 尊重其經歷，包括任何創傷
- 容易獲取，而且切合其需求
- 不存在暴力、虐待或疏忽照顧等情況。

接受服務者有權接受以下各方所提供安老服務：

- 受過相應培訓、具備相應技能和經驗的工作人員
- 達到安老服務法律所訂明各項條件的服務供應商。

假如接受安老服務時感到不安，接受服務者可以免費獲得律師、社工以及其他專業人士的支援。有關保獲長者免受虐待的詳情，敬請參閱[律政部網站](#)。

尊重私隱及個人資料

服務供應商必須：

- 尊重個人資料私隱
- 保護個人資料，例如與接受服務者醫療和財務相關的資訊
- 容許接受服務者作出選擇，決定何時向他人（如代言人或律師等）轉發其個人資料。

接受服務者有權索取有關自身權益及所接受受資助安老服務的記錄及資訊，包括收費詳情等。

切合需求的通訊方式

接受服務者有權：

- 以自己理解的方式獲取資訊
- 提出意見。

接受服務者有權以自己習慣的語言或方式溝通，包括在有需要時安排傳譯服務或通訊輔助工具。

接受服務者有權以適合自己的方式（包括在合適的時間）與服務供應商或支援人員會面。

獲得支援以迅速且公道地反映問題

當受資助安老服務出現問題時，接受服務者有權：

- 向服務供應商要求支援
- 提出投訴，而毋須擔憂或承受後果
- 就投訴事宜獲得迅速而公道的回覆。

獲得與他人及社群保持聯繫方面的支援

接受服務者可能在瞭解自身權益、作出抉擇、提出投訴等方面需要協助。接受服務者有權透過獨立代言人或自行選擇的人士獲取支援。

接受服務者有權在任何時候與代言人或支援人士溝通。

服務供應商應當尊重接受服務者身邊的重要人士，例如親人、朋友、照顧者等。

接受服務者有權與以下各方保持聯繫：

- 對自己重要的人士
- 自己的社群（包括參與消閒及文化活動）
- 自己的寵物。

土著及托雷斯海峽島民有權與其社群、傳統土地及島嶼家園保持聯繫。

如何確保自身權益獲得保障

服務供應商必須瞭解並遵守權利章程。否則，接受服務者可向 Complaints Commissioner [投訴專員] 提出投訴。

投訴可以透過網上、電話或郵寄等方式提出。詳情請參閱 [Aged Care Quality and Safety Commission \[護老服務質素及安全委員會\] 網站](#)。

新修訂長者護理法所載權利章程全文

以下為新修訂長者護理法第 23 條中所載權利章程全文。

獨立、自主、賦權與自由選擇

(1) 每個人均有權：

(a) 就影響自身生活的事宜（包括以下各項）作出選擇及決定：

- (i) 接受獲批准的受資助安老服務；
- (ii) 由何人、何時、以何種方式提供該等服務；
- (iii) 個人財務及物品；以及

(b) 在有需要時獲取支援作出相關決定，而其決定受到尊重；以及

(c) 承擔個人風險（包括為達到個人生活質素、社會參與、親密及性關係等）。

平等機會

(2) 每個人均有權享有平等機會：

(a) 安排評核或覆核，評估其接受受資助安老服務的需求，而該評核將：

- (i) 顧及文化方面的安全和適當性，以及創傷和療癒的需求；以及
- (ii) 無障礙且符合認知障礙症或其他認知能力衰退人士的需求；以及

(b) 在有需要時接受安寧療護及善終服務。

優質安全的受資助安老服務

(3) 每個人均有權：

(a) 得到禮待和尊重；以及

(b) 得到安全、公道、公平、沒有歧視的對待；以及

(c) 獲得對其自身身份、文化、精神信仰、多元背景的重視和支援；以及

(d) 接受具備以下特質的受資助服務：

- (i) 顧及文化方面的安全和適當性，以及創傷和療癒的需求；以及
- (ii) 無障礙提供服務；以及
- (iii) 由具備適當資歷、技能及經驗的註冊服務供應商安老服務人員提供服務。

(4) 每個人均有權：

- (a) 不受任何形式的暴力、侮辱或非人道對待、剝削、疏忽照顧、威迫、虐待或性方面之失當行為；並
- (b) 接受符合本法律所訂明註冊服務供應商必須達到的要求標準、優質且安全的受資助安老服務。

註： 第 3 章第 4 部分第 1 節訂明註冊服務供應商須遵守之條款，包括有關使用約束措施、處理事故等方面之要求。

尊重私隱及個人資料

(5) 每個人均有權獲得以下保障：

- (a) 個人私隱受到尊重；以及
- (b) 個人資料受到保護。

(6) 每個人均有權查閱並獲取與本節所載權益及所接受之受資助安老服務的相關記錄及資訊，包括該等服務之費用。

溝通以人為本，提出問題毋須承受後果

(7) 每個人均有權：

- (a) 以自己瞭解的方式獲取有關自己所接受受資助安老服務的資訊；以及
- (b) 就自己所接受的受資助安老服務提出意見，並獲得正視。

(8) 每個人均有權使用自身習慣的語言或溝通方式與人交流，並在有需要時獲得傳譯服務或通訊輔助工具。

(9) 每個人均有權：

- (a) 在提供受資助安老服務出現問題時，從註冊服務供應商得到透明的溝通和支援；以及
- (b) 就提供受資助安老服務的事宜，使用無障礙機制提出投訴，而毋須擔憂任何後果；以及
- (c) 使其投訴獲得公平及迅速的處理。

代言人、重要人士及社交聯繫

- (10) 每個人均有權由其指定的代言人或其他人士提供支援，包括在行使或瞭解本節所載權利、表達個人意見、就影響自身生活的事項作出抉擇，以及提出投訴或意見時獲得協助。
- (11) 每個人均有權讓對自己重要的人士（包括照顧者、訪客及義工）獲得認可並受到尊重。
- (12) 每個人均有權（如其本人選擇）獲得機會和協助，與下列各方保持聯繫：
 - (a) 重要的親友及寵物，包括透過家人、朋友、義工或其他訪客在其居所進行安全探訪，或親自探訪家人及朋友；
 - (b) 其所屬社群，包括透過參與公共活動、休閒、文化、信仰及消遣活動；以及
 - (c) 若為土著或托雷斯海峽島民，則有權與其社群、傳統土地及島嶼家園保持聯繫。
- (13) 每個人均有權在自行選擇的時間，與其自行指定或由相關機構指定之人士接觸。

攜手合作，改善安老服務

我們誠邀澳洲民眾繼續就安老服務改革提出意見。

 瀏覽 agedcareengagement.health.gov.au

 致電 **1800 318 209**（安老服務改革免費電話熱線）

如需翻譯及傳譯服務，請致電 131 450 並要求轉接 1800 318 209。

如需尋求 National Relay Service 協助，登錄 nrschat.nrscall.gov.au/nrs，在網站選出適合的通訊方式，或致電 1800 555 660 聯絡 NRS Helpdesk。