

COVID-19 期間探訪護理安老院的業界守則

於 2020 年 7 月 3 日更新

目的

本守則之目的是提供一個業界認同的做法，確保護理安老院住客在 COVID-19 大流行期間有機會接待訪客，同時盡量減少病毒引入或在安老院內傳播的風險。

原則

1. 服務機構將根據《老人護理權利章程》（Charter of Aged Care Rights）和與 COVID-19 相關的州 / 領地指令，繼續協助訪客探訪住客。訪客包括住客的家人、選擇的家人和朋友。同樣重要的一點是，雖然某些設施不允許普通義工重返工作崗位，住客仍必須能夠參與社區訪客計劃（Community Visitors Scheme）。因此，守則已經更新，確認 CVS 為訪客的一種。
2. 探訪可以以多種方式進行（如在住客房間、院子外或特定探訪區域進行），也可以透過其他方式協助聯繫住客和其訪客（如利用科技、窗口探訪或陽台）。如過其他聯繫方式（如窗口探訪）對住客（如患有癡呆症或感官喪失的人）無效，則安老院會探索其他替代方法。探訪範圍和其他聯繫方式將由住客、訪客和安老院的工作人員協商確定。
3. 安老院需要限制設施內的總人數以符合社交距離和衛生要求。如果周邊區域出現疑似或確診 COVID-19 感染群體或院內出現疑似 / 已知 COVID-19 個案，安老院可能需要臨時增加對訪客的限制。這些措施可能包括限制訪客的總人數、恢復成較短的探訪、僅提供其他聯繫方式或在必要時暫時完全禁止訪客。這些措施可能需要執行以減少 COVID-19 在護理安老院出現的風險。在這種情況下，機構可為符合本守則第 7 條原則所涵蓋的情況來安排優先探訪。
4. 除非州 / 領地指令禁止該訪客探訪，否則住客的意願和喜好為所有決定其訪客的中心，他們的選擇會被諮詢和尊重。訪客探訪住客的方式應該符合感染預防和控制指引，包括有關使用指定區域進行探訪和保持社交距離的做法。
5. 在 COVID-19 期間，現有的法律和規例會繼續適用，包括 [《老人護理法》（Aged Care Act）](#) 和其 [原則](#)、[《老人護理質量標準》（Aged Care Quality Standards）](#)、[《2010 年護理人認可法》（Carers Recognition Act 2010）](#) 和 [《老人護理權利章程》（Charter of Aged Care Rights）](#)。服務機構將繼續確保提供護理時以人為本的方針，包括按照 [《質量護理原則》（Quality Care Principles）](#) 使用約束的方法。本守則認可安老院必須遵從州或領地緊急和衛生指引的要求，這些要求凌駕於本守則。這些指令中包含的一項法律要求是除非訪客能提供其主治醫生的 [醫療豁免證明](#)，否則必須提供 2020 年流感季免疫證明。
6. 如果訪客感到不適；或出現任何感冒 / 流感、呼吸道疾病或 COVID-19 症狀；又或最近曾到訪過特定城鎮 / 區域感染熱點（由州或領地衛生部門判定），則不應該到訪安老院。（有關 COVID-19 的症狀，請參見 [這裡](#)）。訪客必須遵從安老院的感染預防和控制措施。探訪要求至少包括誠實回答有關 COVID-19 危險因子的篩選問題；出示最新的流感疫苗證明；遵從訪客要求，包括強制性保持手部衛生、到達時量體溫、必要時佩戴個人防護設備（PPE）、遵守社交距離原則和逗留在住客房間或指定區域。
7. 在某些情況下，下列「社交援助」情況可能需要獲得額外考量：
 - a. 瀕死的住客應獲允許讓其親人定期進行室內探訪。訪客人數、探訪時間長短、次數和性質應反映出一個人在有尊嚴和舒適的情況下離世所需要的條件，同時亦要考慮到他們的

生理、情感、社會和信仰支持需求。考慮到難以預測一個人何時死亡，時刻包有同情心很重要。

- b. 訪客有明確和定期探訪模式為住客提供看護和支援，則必須繼續協助這種探訪，這種探訪可以是每天或每週多次，包括協助住客進餐或為如患有癡呆症的人士提供基本行為支援。
 - c. 住客的家人、選擇的家人和朋友需要長途旅行才能探訪住客。訪客和安老院將需要預先協議才能決定探訪時間可否延長。
 - d. 有明確精神健康問題的住客——如果長者有已知或出現嚴重精神疾病，而維持社交和家庭聯繫可能有助減少其社交或情緒困擾，則可以提供支持以維持其精神健康。
8. 訪客可能需要遵守如預訂系統和篩檢等的程序。釐定探訪時間的長度應採用靈活和體恤的方針。住客、訪客和安老院將共同努力確定適當的探訪時間和次數。與此同時，三方亦會考慮到大家所面臨的限制，包括那些有工作相關限制的訪客。
 9. 住客有權繼續接收寄送到安老院的信件和包裹，包括禮物、不易腐爛的食物和通訊設備。交付的易腐爛食物要符合食品處理 / 安全準則。這些包裹的送遞可能取決於安老院適當的感染預防和控制措施以及安老院鄰近區域和城鎮目前的 COVID-19 情況。安老院可能需要告訴職員這些包裹的送遞，讓其在送遞住客前採取感染預防和控制措施。當安老院發生潛在、可疑或已確診的 COVID-19 病例時，住客的這項權利亦將繼續存在，但需要注意篩檢要求和送遞的機制。
 10. 在訪客限制增加的情況下，家庭和安老院的定期和適時溝通將增加。如果需要增加訪客限制，則應以透明方式實行並與住客和相關家庭成員公開和明確地溝通。在該等期間，安老院將提供替代的溝通方式，包括協助使用這些溝通方式讓住客可以與摯愛繼續保持聯繫。
 11. 在沒有爆發疫情的情況下，住客可以繼續使用安老院內的公共空間，包括戶外空間。住客使用時須按照 COVID 指引和各安老院實施的限制遵從社交距離原則。
 12. 住客將可以繼續獲得醫療和相關服務，例如維修助聽器或眼鏡、緊急牙科護理和心理健康支援服務。在醫療恰當的情況下，安老院可能會使用如遠程醫療等科技支援住客獲得醫療和相關服務。安老院亦將支援提供合適的服務以確保居民達到最佳的健康狀況。返回時，居民將接受篩檢，篩檢應與風險水平相稱。自我隔離或隔離僅在公共衛生部門的指示下或在門診醫生的建議下才會進行。
 13. 住客和訪客獲允許以安全的方式進行戶外活動和小型家庭探訪。這代表他們應採取恰當的感染預防措施。住客和家人亦應同意提供準確的資料並在外 / 家庭探訪時接受風險減輕程序以及在返回時接受篩檢。服務機構在住客、家人和代表探訪 / 出外前會提供程序資料以及沒有遵守該些程序的影響。老人護理服務機構要求住客、家庭和代表簽署協議同意遵守程序屬合理行為。
 14. 服務機構會因應安老院附近區域出現的感染群而改變其應對 COVID-19 的方法。不過，服務機構的應對方法，包括探訪，依然應該符合本守則和州或領地緊急和衛生指引。這包括根據其他事項、當地區域社交傳播的程度和共享員工的設施中是否出現爆發釐定安老院的風險程度，再因應風險程度相稱地調整慣例。

權利

服務機構

- 為避免受到感染，根據符合本守則的任何正當理由，拒絕他人進入安老院或要求某人離開。

住客和訪客

- 住客根據護理安老院的要求接待訪客和進入院內。

- 當安老院發生疫情爆發時（包括不是 COVID-19 的疫情爆發）；或安老院周邊區域和城鎮出現感染群時，又或在其他特殊情況需要時，增加訪客的限制。在特殊情況時增加訪客限制將需要密切監測。
- 及時接收定期消息和資料以了解安老院內發生的事情，與院內其他住客保持一致，以及增加交流頻率以獲悉當地 COVID-19 的患病率和傳播風險。
- 與安老院外的當地社區保持聯繫，包括通過如窗口接觸、網上和電話的方式來參加宗教和文化聚會。
- 除了進行少量的親自拜訪外，接受其他聯繫方式，例如視像會議或電話。
- 為住客運送禮物、衣服、食物和其他用品。
- 在獲得公共衛生指令澄清後，按照住客的意願並考慮其支援需求後，轉移到其他住宿地方或安老院。

責任

服務機構

- 透過書面程序和規章來適當地支持員工，協助住客和訪客進行室內探訪和親自拜訪。
- 確保提供其他聯繫方式以彌補受限的探訪，例如視像會議或電話。
- 確保 OPAN 律師或其他正式法律人士的知識和合作均能容易獲得；確保聆聽住客的法定代表（包括授權人、監護人和健康監護人）；以及確保其替代決定有效合法。
- 向住客和其指定的代表 / 監護人 / 律師及時和定期地提供最新資訊，包括任何相關的政府指令。發生疫情時，與住客和其家人積極溝通並同等對待所有住客。
- 確保所有工作人員均按照州 / 領地政府指引接受疫苗
- 州 / 領地衛生部門有責任通知服務機構其安老院附近出現 COVID-19 感染群，而安老院有責任遵從州 / 領地指令。

住客和訪客

- 當感到不適或出現任何感冒 / 流感、呼吸道疾病或 COVID-19 症狀是，切勿探訪。
- 誠實回答安老院工作人員提問的 COVID-19 篩選問題。
- 尊重和禮地對待所有工作人員並遵從他們的指示。
- 探訪前先聯繫安老院以確保時間對雙方都方便。
- 根據安老院工作人員指示遵從探訪要求，如提供最新的流感疫苗記錄、採取洗手等感染預防控制措施、逗留在住客房間或指定區域內和遵守社交距離和衛生要求。

守則投訴過程

階段	服務機構	住客和訪客
1. 初步要求	<ul style="list-style-type: none"> • 盡量和適當地滿足請求，並在下次可能時協助探訪。 	<ul style="list-style-type: none"> • 與安老院的經歷談談並詳細說明： <ul style="list-style-type: none"> - 你要求的事項；和 - 你要求的原因。

	<ul style="list-style-type: none"> • 如不可能，請說明原因和建議替代方法。 • 保留處理探訪請求的書面程序。 • 如果你無法解決與探訪請求人的衝突，請交由內部審核 / 申訴流程處理。 • 考慮使用老人護理質量和安全委員會的指引。 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>住客</i>或其代表在任何時候均有權聘請他們選擇的老年護理律師，以支持<i>住客</i>看訪客的要求。這可以包括其法定代表人（如授權人、監護人）、OPAN 律師或其他指定代表。 • 使用任何或全部的非正式或正式投訴程序來提出投訴、回饋或針對 COVID-19 的事項。
2. 支持請求	<ul style="list-style-type: none"> • 如果接到 OPAN 的來電，請嘗試解決投訴。 • 如果老人護理機構希望別人聯絡安老院經理以外的人來處理升級請求，請通知當地的 OPAN 組織。 • 如果你認為 OPAN 的請求不合理或無法完成請求，則可以聯繫你的峰頂成員諮詢熱線討論。 • 如果您需要投訴 OPAN 律師，以下網頁可以協助你： https://opan.com.au/contact-us/。 	<ul style="list-style-type: none"> • 致電長者權益倡導網絡電話 1800 700 600 或瀏覽 https://opan.com.au，以獲得訓練有素的律師之支援和建議。 • OPAN 會支持你與安老院的經理談話，或者在你允許的情況下代表你聯繫安老院主張探訪。 • OPAN 亦可以協助<i>住客</i>和代表人向老人護理質量和安全委員會投訴。
3. 向老人護理質量和安全委員會投訴	<ul style="list-style-type: none"> • 與委員會合作，回應投訴人的疑問和提供所要求的任何資料，證明你已經履行職責。 	<ul style="list-style-type: none"> • 如果你對安老院的決定（或任何時候）感到不滿，你可以在任何時候致電 1800 951 822（免費電話）或瀏覽 https://www.agedcarequality.gov.au/making-complaint，向老人護理質量和安全委員會投訴。

定義

其他聯繫方式——在正常運作期間，以下聯繫方式可能會提供以作探訪的額外或替代方法。雖然這些方式不應是探訪的主要方法，但在安老院加強限制的情況下，則可以使用額外聯繫方式來替代探訪：

- 視像會議服務，如 Skype、Zoom 等
- 電話
- 窗口接觸——除了探訪，訪客亦能透過窗口與住客聯繫。在設施爆發 COVID-19 或周邊區域或城鎮出現感染群時，窗口接觸可能會在一段時間內成為住客和訪客間的主要聯繫方式。

指定區域——指定區域是指安老院旁的一個地方，訪客在 COVID 大流行期間可以在該地探訪住客。設置指定區域是為了讓住客與訪客能安全互動，而又能盡量減少感染風險和合乎社交距離要求。對於住在共享房間的住客或表明不希望在自己房間內接待訪客的獨立住戶來說，這些區域尤為重要。

當地感染群——AHPPC 建議如果設施附近地區出現近期的 COVID-19 個案，則應該恢復較高級別的保護（如限制探訪服務機構）。如果周邊區域或城鎮出現非海外感染的個案則會推出一個指引。

住客——是《老人護理法》下的護理接受人。長者（住客）的意見和意願應事先徵詢，以了解他們希望誰來探訪和如何進行探訪。如果這並不可行，則應徵詢他們的替代人 / 支持的決策人（律師）。要注意的是，替代人 / 支持的決策者有義務根據長者的意願和偏好以及長者可能會吩咐其的方式來下決定。

短時間探訪——預訂系統和相關的時間限制可能會推行，以協助更多家人和朋友探望住客。在實際情況中，如果限制措施增加則探訪時間可能會限制在 30 分鐘內。一般來說，30 分鐘是短時間探訪的最短時間。對於有失智症的人士或符合本守則第 7 條原則的情況，則最好保持至少 60 分鐘的探訪時間。

州或領地緊急和衛生指令——截至 2020 年 7 月 3 日，以下有關老人護理的州或領地緊急和衛生指令屬生效：

- [澳洲首都領地](#)
- [新南威爾士](#)
- [北領地](#)
- [昆士蘭](#)
- [南澳](#)
- [塔斯曼尼亞](#)
- [維多利亞](#)
- [西澳](#)

這些政府指引對老人護理服務機構和個人具法律約束力。指引要求所有訪客提供 2020 年流感季的疫苗注射證明才能進入院舍。

社交距離和衛生要求——一般的社交距離要求為人與人之間保持 1.5 米距離；保持手部衛生（如經常使用肥皂或消毒搓手液洗手至少 20 秒）；確保遵守恰當的咳嗽禮儀（如對着手肘而非手部咳嗽或打噴嚏）。不過，每個州和領地都有指定的平方米數，規定了同一時間內建築物內可以容納的最大人數（包括住客、員工和訪客），而最大人數因建築物大小而異。安老院門前的標誌應清楚標明同一時間內安老院能容納的最大人數。

周邊區域或城鎮 / 當地臨近地區——AHPPC 建議指出「如果設施附近地區出現 COVID-19 近期個案，則 AHPPC 建議設施返回更高的保護級別（如限制探訪服務機構）」如果周邊區域或城鎮出現非海外感染的個案則會推出一個指引。

訪客——訪客包括住客選擇與之見面的任何人，如他們的家人、所選擇的家人、朋友、宗教或精神顧問。護理安老院或其員工不能決定誰有資格或沒有資格成為訪客，包括誰是「親近的家庭成員」或

提供「社交援助」的訪客。儘管在多人同時要求探訪一名住客時，監護權命令、授權書或親屬可能可以提供信息決定誰能優先探訪，但他們都不能自動阻止其他人探訪。

不過，就本守則而言，醫務人員和輔助醫護人員、老人護理律師、法律代表或由住客私人聘請的看護人或其家屬看護人都不屬於訪客。根據各州緊急狀態和衛生指令，他們被視為工作人員。這些工作人員將需要遵守安老院的慣例，包括其感染預防和控制措施。

探訪—探訪可能以多種方式進行，包括在住客房間內、指定的內部區域、花園或其他指定區域。患有失智症的人士或符合本守則第 7 條原則的情況之人士可能可以優先使用指定探訪區域。雖然探訪時間需要有所限制，但仍不應少於 60 分鐘（因疫情爆發而限制為 30 分鐘的短期探訪除外），並且僅適用於面對面探訪，如與其他住客共享指定探訪區域。探訪時將遵循感染預防和控制措施，包括保持社交距離（[見 CDNA，第 10 頁](#)）。

- **房內探訪**—於住客房間內進行並可能需要佩戴額外 PPE。對於合住房間的住客和本守則之原則 7A 所涵蓋的情況，房內探訪並不適合，應該提供其他地點作探訪之用。
- **親自探訪**—於指定區域或外面進行，而不是在保護屏後面。

當室內或面對面探訪不能進行時，*其他聯繫方法*（包括透過露台、閘門或窗後）可能會用作替代以減少 COVID-19 的傳播風險。

探訪時間—護理安老院可能會限制探訪於特定時間內進行。可以進行探訪的時間應逐步恢復至 COVID-19 之前的正常時間。如果安老院出現爆發和 / 或周邊區域或城鎮出現 COVID-19 感染群，則可能需要再次縮短探訪時間。服務機構必須考慮到其維護住客權利的責任，特別是老人護理權利章程（Charter of Aged Care Rights）內第 7 和 8 條之權利，再權衡營運決策。

背景

我們需要確保澳洲長者在冠狀病毒（COVID-19）大流行期間安全和受到保護。由於政府政策和護理安老院的努力，社區傳播率低，阻止了病毒在安老院內廣泛爆發。

本業界守則將於 COVID-19 期間採用，及後將回歸常規做法。業界在其他傳染病爆發期間容許少數的恩恤探訪，但是大家都認為 COVID-19 較其他傳染病的爆發期需要更持續的行動。

隨着護理安老院附近的本地社區開始逐步恢復 COVID-19 前的活動，澳洲的長者在持續幾個月內保持謹慎很重要，尤其是安老院內的長者。這代表儘管澳洲大部分地區對社交互動可能採取較寬鬆的措施，但澳洲某些正爆發疫情的社區可能會暫時恢復到較嚴厲的限制探訪政策。這代表我們需要確保探訪程序支持長者的權利而又能長遠地保護所有護理安老院住客。

2020 年 6 月 19 日，澳洲健康保護主要委員會（Australian Health Protection Principal Committee; AHPPC）根據澳洲傳染病網絡（Communicable Diseases Network Australia; CDNA）就管理感染風險的[初步建議](#)提供了有關護理安老院的[更新建議](#)。新建議：

- 建議「配偶或其他親密親屬或社交支援人士」不受限於與親屬相處的時間；
- 再次容許 16 歲以下兒童探訪護理安老院；
- 維持所有訪客須接受流感疫苗的要求；
- 維持所有訪客應保持社交距離的要求；
- 要求工作人員篩檢和教育訪客社交距離，但不監督探訪；
- 建議探訪應在住客房間、戶外或特定探訪區域（但非公共區域）進行；
- 限制每名住客每次最多只能有兩名訪客探訪；
- 容許住客離開安老院參加小型家庭聚會（安老院將須就計劃的探訪進行風險評估）

- 認可在安老院出現 COVID-19 爆發或社區出現感染群時，則探訪限制可能會增加；探訪可能被監督；出外遊覽可能會暫停。

除此以外，老人護理服務機構和訪客必須遵從的州和領地指引已經更新，更新包括移除 2 小時的探訪限制。截至 2020 年 7 月 3 日，2020 年 3 月 23 日推出的西澳政府指引依然生效，包括最長 2 小時的護理和支援探訪。當前的西澳政府指引允許因其他原因而延長探訪時間（如臨終護理）。

人權確認所有居住在護理老人院的人士都有權利自由活動和結社，這包括住戶見家人的權利。人權方針是本守則的基礎，但這並不代表個人權利凌駕於一切。行使個人權利必須考慮到其他人的福利和福祉。換句話說，個人權利絕不應該凌駕於他人的權利，兩者之間必須要獲得平衡。服務機構將繼續採取以人為本的方針來與住客建立關係。本守則的方針和應用將承認文化、語言和宗教多樣性、文化或環境背景以及原住民、托雷斯海峽島民和他們的社區。

[老人護理質量標準 \(Aged Care Quality Standards\)](#) 和 [老人護理權利章程 \(Charter of Aged Care Rights\)](#) 仍然適用於所有大流行（包括以他們理解的方式告知護理和服務，如使用他們的首選語言）。老人護理質量和安全委員會 (Aged Care Quality and Safety Commission; ACQSC) 亦已為老人護理業提供[指引資源](#)，包括有關訪客的探訪。安老院、住客和訪客成功地共同合作，在保護住客免受 COVID-19 感染和提供他們重要的社交聯繫和支援之間取得平衡。在未來繼續保持這種合作和相互尊重的方式很重要。

解決本守則所關注的問題之合適地方始於服務機構與住客和其家人間的協商，以在當地解決他們的問題。這個過程可能包括對住客或其家人的支援；或由長者權益倡導網絡 (Older Persons Advocacy Network; OPAN) 代表他們的律師；和服務機構在需要時向其高峰成員諮詢熱線尋求援助。

為求清晰，任何人在任何時候都可以向老人護理質量和安全委員會提出投訴，本守則並不會更改有關安排。

審核日期

本守則於 2020 年 5 月 11 日星期一獲得批准，2020 年 5 月 29 日進行審核，2020 年 7 月 3 日更新。認可組織將繼續監察守則，如有需要，其中任何組織都可以要求進行正式審核。

本守則由以下機構制定和認可：

老人護理服務機構峰頂組織	老人護理消費者和照顧人峰頂組織
<ul style="list-style-type: none"> • 澳洲長者和社區服務 (Aged & Community Services Australia) • 老人護理協會 (Aged Care Guild) • 澳洲 Anglicare (Anglicare Australia) • 澳洲浸信會 (Baptist Care Australia) • 澳洲天主教健康協會 (Catholic Health Australia) • 澳洲領先長者服務 (Leading Age Services Australia) • 澳洲 UnitingCare (UnitingCare Australia) 	<ul style="list-style-type: none"> • 澳洲看護人協會 (Carers Australia) • 澳洲長者理事會 (Council on the Ageing (COTA) Australia) • 澳洲癡呆症協會 (Dementia Australia) • 澳洲種族社區聯合理事會 (Federation of Ethnic Communities Council of Australia) • National Seniors Australia) • 長者權益倡導網絡 (Older Persons Advocacy Network (OPAN))



第 2 版本 – 2020 年 7 月 3 日