

# 我的醫護權利

## 認知障礙患者指南



AUSTRALIAN COMMISSION  
ON SAFETY AND QUALITY IN HEALTH CARE

 Caring for  
Cognitive Impairment

根據《澳洲醫護權利憲章 (Australian Charter of Healthcare Rights)》的規定，認知障礙患者在接受醫護服務時有權獲得安全保障及支持。

**《澳洲醫護權利憲章 (Australian Charter of Healthcare Rights)》解釋了適用於所有醫護服務情況下所有人士的權利。**

**該憲章說明了您本人或您關心的人在接受醫護服務時可以期望得到的待遇。**

本指南適用於認知障礙患者、照顧者、家庭及支持人員。本說明書的目的是當您在醫院和其他醫護環境中接受服務時，提供安全保障和支持方面的進一步資訊。

# 什麼是認知障礙？

由於癡呆症、譫妄、獲得性腦損傷、中風或智力殘疾等情況，任何年齡的人士都可能患有認知障礙。

認知障礙可能是永久性的，如癡呆症；也可能是暫時性的，如譫妄。

認知障礙患者可能在記憶、情感、思考或交流方面有困難。認知障礙有不同的種類，每個人的感受都不一樣。

認知障礙（包括癡呆症）患者在住院期間更有可能同時發展出譫妄。



# 我需要知道什麼？

需要在醫護環境中為認知障礙患者提供優質醫護服務並保證他們的安全。

有八項國家安全和優質衛生服務標準（National Safety and Quality Health Service Standards），以保護人們免受傷害，並提高醫護服務的品質。這些標準規定了對患者的護理水準，並且必須在醫護環境中得到落實。

讓不同群體的人們一起工作，以確保認知障礙患者在醫護環境中獲得安全和支持。當中包括認知障礙患者、照顧者、家庭成員和醫護人員。



您有權獲得口譯和筆譯服務。

若您需要這些服務，請務必告知醫護人員。

7 天 24 小時（全天候）提供口筆譯服務：電話 131 450



# 我該怎麼辦？

## 對於包括譫妄在內的認知障礙患者

您有權將以下情況告知您的醫生、護士和其他醫護人員：

- 如果您在任何時候感覺自己異常
- 您需要什麼幫助
- 對您來說什麼是重要的
- 您的治療首選項
- 您的預先護理計劃
- 您目前正在服用的任何藥物。

您有權獲得關於病情、不同的檢測及治療可能帶來的好處和風險的明確資訊，以令您可以做出知情同意。

您有權參與決策並得到支持。如果您不能為治療做出同意的決定，則工作人員必須得到您的代表或法定決策者的同意，但緊急情況除外。

您有權根據自己的意願要求您的照顧者、家庭成員或支持人員參與進來。

您有權在安全、平靜和尊重的環境中接受治療。

如果您的治療過程出現了問題，您有知情權。

## 對於家庭成員及照顧者

作為家庭成員或照顧者，您可以為安全和優質的護理服務提供助力，並幫助確保您所照顧的人在醫護環境中得到支持和感到安全。您一定要反映出您所照顧的人的需求和偏好。

您有責任：

- 如果您照顧的人在入院時或住院期間出現異常，請告知醫護人員。
- 向醫護人員說明其日常生活情況、可如何協助以及您不在場時應如何安撫他們。
- 向醫院提供所有處方藥和非處方藥的最新清單及劑量資訊，並將所有藥物帶到醫院。



## 家人和照顧者能做些什麼來幫助他們？



如果您照顧的人偏離了常態，請**告知**醫護人員



**提醒**您所愛的人當天是星期幾、日期和情況



**提醒**您所愛的人當天是星期幾、日期和情況



**隨身攜帶**最新的藥物



**談論**家庭、朋友和熟悉的話題



幫助認知障礙患者做決策是他們接受醫護服務時的一個關鍵問題。

- 有決策能力的人有權對自己的生活做出獨立的決定。
- 如果一個人不能自己做決定，則有權得到支持，並從他們選擇的支持者，例如家庭護理員或朋友那裏得到幫助來做決定——這被稱為**輔助下決策**。
- 如果一個人不具備決策能力，則可以由此人或仲裁庭提前任命另一人；如果沒有人被任命，則可以根據州和領地的法律指定另一人——這稱為**替代決策**。

在可能的情況下，您應取得您所照顧的人的同意，以參與有關持續護理治療的討論和決定。讓當事人盡可能多地參與討論。



# 我能期待什麼？

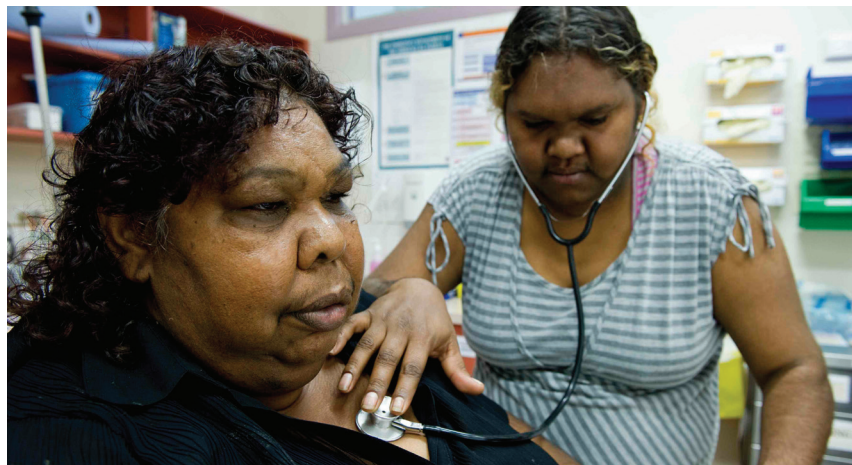
## 對醫護人員的期待

所有醫護人員都必須為認知障礙患者提供安全、尊重和優質的醫護服務，包括在有需要時提供口譯人員或筆譯服務。

所有醫護機構都需要識別患者何時出現認知障礙，並在安全、平靜和尊重的環境中與患者、照顧者和家屬一起努力為患者服務。

根據國家安全和優質衛生服務標準（National Safety and Quality Health Service Standards）的要求，所有醫護機構都必須為患者做認知障礙篩查，並對其認知變化作出應對處理。根據標準 5：綜合護理標準的要求，醫護人員必須識別有譫妄風險的人，並採取措施將傷害降到最低。





## 如果事情沒有按計劃進行怎麼辦？

### 意見反饋及投訴的程序

包括醫院在內的醫護機構重視您的反饋意見。反饋有助於這些機構了解他們在哪些方面做得好，哪些方面則可能需要改進。如果您對您本人或您關心的人所接受的護理服務有抱怨，請嘗試直接向醫護機構反映以求解決。如果該機構沒有答復，或者您對收到的答復不滿意，則可以聯絡您所在州的醫護服務投訴機關。

如果事情沒有按計劃進行，則可以訴諸一個稱為**開放式溝通**的正式程序。**開放式溝通**指的是醫護機構與當事人及其家人、照顧者和其他支持人員之間就醫護過程中發生的對患者造成傷害的事件進行的討論。如需進一步了解關於**開放式溝通**的資訊，請參閱下一頁的內容。

# 我在哪里可以找到更多的資訊?

## 有用的網站

- 《澳洲醫護權利憲章（Australian Charter of Healthcare Rights）》：[safetyandquality.gov.au/australian-charter-healthcare-rights](https://safetyandquality.gov.au/australian-charter-healthcare-rights)
- 供用戶使用的開放式溝通程序：[safetyandquality.gov.au/our-work/clinical-governance/open-disclosure/implementing-open-disclosure-framework/open-disclosure-resources-consumers](https://safetyandquality.gov.au/our-work/clinical-governance/open-disclosure/implementing-open-disclosure-framework/open-disclosure-resources-consumers)
- 安全醫護服務的要訣：[safetyandquality.gov.au/publications-and-resources/resource-library/top-tips-safe-health-care](https://safetyandquality.gov.au/publications-and-resources/resource-library/top-tips-safe-health-care)
- 照顧認知障礙患者：[cognitivecare.gov.au](https://cognitivecare.gov.au)
- 澳洲癡呆症協會（Dementia Australia）：求助熱線開放時間（東部標準時間）：週一至週五上午8時至晚上8時，電話號碼：1800 100 500，網站：[dementia.org.au](https://dementia.org.au)
- 澳洲預先護理計劃協會（Advance Care Planning Australia）：[advancecareplanning.org.au/#/](https://advancecareplanning.org.au/#/)
- 認知衰退夥伴關係中心（Cognitive Decline Partnership Centre）：[cdpc.sydney.edu.au/research/planning-decision-making-and-risk](https://cdpc.sydney.edu.au/research/planning-decision-making-and-risk)
- 澳洲譫妄症協會（Australian Delirium Association）：[delirium.org.au](https://delirium.org.au)
- 澳洲腦損傷症協會（Brain Injury Australia）：[braininjuryaustralia.org.au](https://braininjuryaustralia.org.au)

## 來源

1. Sinclair C, Field S, Williams K, Blake M, Bucks RS, Auret K, Clayton J, Kurrle S. 《Supporting decision-making: A guide for people living with dementia, family members and carers（支持決策：癡呆症患者、家庭成員和護理者指南）》 Sydney：CDPC；2018。
2. 改編自：澳洲癡呆症協會（Dementia Australia）。

## 鳴謝

與澳洲癡呆症協會（Dementia Australia）、癡呆症患者及照顧者合作制定此資料。

## **有用的定義：**

**醫護環境**包括公立和私立醫院、日間手術診所、門診服務、康復和牙科醫院，以及進出這些醫護環境時的情況。

**癡呆症**是由影響大腦的紊亂狀況引起的一系列症狀。它不是一種特定的疾病。癡呆症可能影響思維、行為以及執行日常任務的能力。大腦功能受到的影響足以干擾人的正常社交、情感或工作生活。

**譫妄**是暫時的症狀。患者可能會感到困惑，迷失方向，無法集中注意力。如果不加以治療，譫妄可能會有嚴重的後果；但如果找出原因並加以治療，則可以逆轉。譫妄可由藥物、感染、脫水或便秘引起。

**如需更多資訊，請瀏覽網站：**

[safetyandquality.gov.au/cognitive-impairment-resources](https://safetyandquality.gov.au/cognitive-impairment-resources)