

新冠疫情期间养老院探访 行业规范

2020年7月3日更新

目标

本行业规范旨在提供一种统一的行业方法，确保养老院居民在新冠疫情期间有机会接待访客，同时将新冠病侵袭养老院并在养老院传播的可能性降到最低。

原则

1. 养老服务机构将根据《养老护理权利章程》和州或领地应急与卫生指令，持续不断地为养老院居民和访客提供探访便利。探访者包括养老院居民的家人、认定的家人和朋友。同样重要的是，尽管一些养老护理机构不允许普通志愿者重返工作岗位，但养老院居民仍可获得社区访客计划（Community Visitors Scheme）的支持。因此，本规范进行了更新，将CVS认定为一种类型的探访者。
2. 养老院探访有多种方式（例如在养老院居民的房间内、庭院里或指定的探访区域内），并且可以通过额外探访方式实现养老院居民与探访者见面（例如利用科技手段、隔窗或阳台探视）。如果额外探访方式（例如隔窗探视）对养老院居民（例如患有失智症或感觉丧失的居民）无效，那么养老院会考虑替代方法。各种现行的探访方式与额外探访方式将由养老院居民、探访者和养老院工作人员协商确定。
3. 养老院须限制设施内的总人数，以满足社交距离和相关卫生要求。如果养老院周围社区出现了疑似或确认的本地群聚感染，或养老院内出现单个疑似或确诊病例，养老院可能要暂时加大对探访者的限制力度。这些措施可能包括限制探访者的总人数，恢复短时间探访，只提供额外探访方式或在必要时暂时完全禁止探访。可能需要采取这些措施，以最大限度地降低新冠病毒侵入养老院的风险。在这种情况下，养老院可优先考虑《规范》中原则7所涵盖的情况。
4. 养老院居民的愿望和偏好将是所有探访决策的核心，届时会征求并尊重居民的选择，除非州/领地指令禁止该探访者。养老院居民和探访者之间的见面应按照感染防控指南进行，其中包括关于使用指定区域进行探访和实践社交距离的规定。
5. 现行立法和法规在新冠疫情期间继续适用，包括《养老护理法》（[Aged Care Act](#)）及其相关原则（[Principles](#)）、《养老护理质量标准》（[Aged Care Quality Standards](#)）、2010年《护理者认可法》（[Carers Recognition Act 2010](#)）和《养老护理权利章程》（[Charter of Aged Care Rights](#)）。养老护理机构将始终确保以人为本的护理方法，包括根据《优质护理原则》（[Quality](#)

Care

Principles) 使用限制措施。本规范认定养老院必须遵守州或领地《应急与卫生指令》的要求，这些指令优先于本规范。这些指令中包括一项法律要求，即所有探访者必须提供2020年流感季的免疫证明，除非可提供其就诊医生开具的医疗豁免证明。

6. 如果探访者身体不适或出现任何感冒或流感、呼吸系统疾病或与COVID-19相关的症状 ([请参见此处](#)了解COVID-19的相关症状) 或者最近到过指定的疫情热点城镇/郊区(由州或领地卫生当局确定)，则不得来访养老院。探访者必须遵守养老院感染防控措施。最起码的探访要求包括诚实回答关于COVID-19风险因素的筛选问题，证明接种了最新流感疫苗；遵守探访规定，包括强制性手部卫生、来访时进行体温检查、必要时穿戴个人防护设备（PPE）、注意社交距离和卫生要求，以及呆在养老院居民房间或指定的探访区域。
7. 在某些情况下，可能需要额外考虑以下“社会支持”情况：
 - a. 即将过世的养老院居民应该被允许定期接受亲人的房间内探访。探访者的人数、探访时长、频率和探访性质应不违背即将过世者的尊严和体面，同时还要考虑到他们的身体、情感、社会和精神支持需求。考虑到死亡很难预测，体恤同情是重要考量因素。
 - b. 具有明确和定期探访模式的养老院居民，如果持续从探访者那里获得护理和支持(可以是每天或每周若干次，例如帮助养老院居民吃饭或提供基本的行为支持，例如对患有失智症的人士)，则必须持续获得探访方面的协助。
 - c. 远道而来探望养老院居民的家人、其认定的家人，以及朋友的探访。探访者和养老院之间需要事先达成协议，以确定是否可以安排长时间探访。
 - d. 有明显精神健康问题的养老院居民——
在已知或开始出现严重精神疾病，且在维持社会和家庭纽带可能有助于减轻该居民的社交和情感痛苦的情况下，提供用以维护老年人的精神健康的支持。
8. 探访者可能需要遵守预订系统和筛选程序等程序。应该利用灵活和体恤的方法来安排探访时间。养老院居民、探访者和养老院将共同努力确定合适的探访时间和频率，同时考虑到各方面面临的限制，包括那些有工作相关限制的探访者。
9. 养老院居民有权继续收到信件、包裹(包括礼物)、不易腐烂的食物和通讯设备。递送的易腐食品须符合食品处理/安全指南。根据特定养老院当地社区或城镇目前的COVID-19流行程度，这些包裹的递送可能受到养老院相关感染防控措施的影响。养老院可能要求工作人员要知道这些递送进来的物品是什么，以便在递交给居民之前可采取防控感染的措施。当养老院中出现潜在、疑似或确诊新冠病例时，这项权利仍然有效，同时要注意递送规定中对于筛查和调整的要求。
10. 如果探访者限制有所增加的话，养老院居民的家属和养老院之间的定期和及时沟通就会增加。如果有必要加大对探访者的限制力度，则应以透明的方式实施，要与养老院居民和其相关家人进行

公开明确的沟通。在此期间，养老院将提供其他交流方式，包括帮助使用这些方式，以帮助养老院居民与其亲朋保持联系。

11. 在没有活跃感染病例的情况下，养老院居民可以继续使用养老院中的公共空间，包括户外空间，践行新冠防疫指南要求的社交距离措施，遵守每个养老院所设立的防疫限制措施。
12. 养老院居民获得医疗和相关服务的权利（修复助听器或眼镜、紧急牙科护理、精神健康支持）将维持不变。对使用医疗和相关服务的支持可能包括，在适当的情况下使用远程医疗等技术，并支持适当的服务，以确保养老院居民获得最佳医疗照护。返回养老院后，养老院居民要接受与染疫风险程度相称的筛选。自我隔离或强制隔离只有在公共卫生单位的指导下或根据出院医生的建议才能进行。
13. 允许养老院居民和探访者进行户外活动和人数不多的家庭探访，但前提是这些活动可以在安全的情况下进行。这意味着已实施适当的防疫措施，并且养老院居民和家人同意提供准确的信息，并在外出/家庭探访和返回时接受风险控制和筛查程序。在家庭探访/外出之前，养老院应将向院内居民、其家属和代表提供有关这些防疫程序的信息，以及不遵守这些程序会受到什么影响。老年护理机构有合理的理由要求院内居民、其家属和代表证明书面记录双方约定并遵守这一程序。
14. 当养老院周围社区出现群聚感染时，养老院将根据疫情程度相应改变防疫策略。然而，养老护理机构的防疫举措(包括养老院探访在内)应始终符合本规范以及《州或领地应急和卫生指令》。这包括根据当地的社区传播水平、共用工作人员的设施中可能发生的任何疫情等因素，以与养老院染疫风险水平相称的方式调整防疫策略。

权利

养老护理机构

- 为了降低感染的风险，拒绝任何人进入养老院，或要求任何人离开养老院，必须要有合理的理由并且符合本规范。
- 当养老院内发生疫情（包括新冠疫情以外的疾病）时，或在养老院周围社区和城镇发生本地群聚感染时，或如果有其他特殊情况需要时，则会加大对探访者的限制力度，并要密切监控限制措施的使用情况。

养老院居民和探访者

- 养老院居民接待探访者须遵守养老院探访规定。
- 及时、定期地接收关于养老院内的动态和信息，要保持养老院内所有人信息获得的一致性，提高沟通频率以了解当地新冠疫情和传播风险的情况。
- 与养老院外的当地社区保持联系，包括通过网络或电话等替代方式参加宗教和文化聚会。
- 除了有限数量的面对面访问之外，还要提供额外探访方式，如隔窗探访、视频或电话探访。
- 为养老院居民递送礼物、衣物、食物和其他物品。

- 在明确任何公共卫生指令、养老院居民意愿和支持需求的考虑后，转到其他住所或替代性养老院。

责任

养老护理机构

- 为工作人员提供适当的支持，以方便探访者对养老院居民进行房间内探访、面对面探访等，其中还包括书面流程和手续。
- 确保额外探访方式，如视频或电话探访，可以弥补有限的来院探访。
- 确保提供关于容易使用OPAN权利代言人或其他正式权利代言人的信息，或与之合作/配合的信息，确保听取养老院居民的法律代表（律师、监护人和健康事务委托代理人）的意见，并在有能力和合法的情况下支持他们的替代决定。
- 向养老院居民及其指定代表/监护人/律师提供及时和定期的最新动态，包括任何相关的政府指令。疫情爆发时，积极主动与养老院居民及其家人进行沟通，并在居民中持续传达信息。
- 确保所有员工都根据州/领地的指令和澳大利亚政府指南接种疫苗。
- 州/领地卫生当局有责任通知养老服务机构其附近发生了本地新冠群聚感染，并且养老院有责任遵循州/领地的指示。

养老院居民和探访者

- 如果出现了不适或感冒/流感、呼吸系统或新冠感染的症状时，则不要去养老院。
- 如实回答养老院工作人员提出有关新冠感染的筛查问题。
- 尊重和礼待所有员工，并遵守他们的指示。
- 探访前先联系养老院，以确保双方都方便。
- 遵循探视要求，包括提供接种最新流感疫苗、采取感染防控措施的证据，如洗手、使用隔窗探视、持续呆在养老院居民的房间或指定区域，以及遵守社交距离和卫生要求——听从养老护理人员指导。

规范投诉程序

阶段	养老护理机构	养老院居民和探访者
1. 初始要求	<ul style="list-style-type: none"> 在可能和适当的情况下，满足要求并在下一个可能的机会促成探访。 如果不可能，要解释原因并建议替代方案。 实行处理探访请求的书面程序。 如果无法解决与请求探访者的冲突，则请诉诸任何内部审查/上诉流程。 考虑使用养老护理质量和安全委员会的指南。 	<ul style="list-style-type: none"> 与养老院经理交涉，并具体说明： <ul style="list-style-type: none"> 想要什么；以及 为什么有这样的要求。 在任何时候，养老院居民或其代表都有权聘请自己偏好的养老院护理代言人来支持养老院居民接待探访者的要求。这可能包括他们的法定代表人（例如委托人、监护人）、OPAN权利代言人或另一名指定代表。 使用任何或所有投诉流程，无论是非正式的还是正式的投诉和反馈，或者专门针对新冠疫情。
2. 支持要求	<ul style="list-style-type: none"> 如果接到OPAN的电话，则请试着解决投诉问题。 如果养老护理机构希望联系养老院经理之外的其他人处理上报的投诉，则请通知当地OPAN组织。 如果认为来自OPAN的要求不合理，或者无法实现，则可联系行业协会的会员咨询热线进行咨询。 如果您需要对OPAN权利代言人提出投诉，则请访问https://opan.com.au/contact-us/。 	<ul style="list-style-type: none"> 请致电1800 700 600联系老年人权利代言网络（OPAN）或访问https://opan.com.au接受训有素的权力代言人给予的支持和建议。 OPAN将支持您与养老服务机构经理交谈，或者在您允许的情况下联系养老院代表交涉接待探访者的事宜。 OPAN还可以帮助养老院居民和代表向养老护理质量和安全委员会投诉。
3. 向养老护理质量和安全委员会投诉	<ul style="list-style-type: none"> 与该委员会合作，对投诉人的关切做出回应，并提供所要求的任何信息，以证明已履行了职责。 	<ul style="list-style-type: none"> 如果对养老院的决定（或任何时候）不满意，则可随时致电1800 951 822（免费电话）或访问https://www.agedcarequality.gov.au/making-complaint向养老护理质量和安全委员会投诉。

定义

额外探访方式——

在正常运行期间，以下探视方式可作为养老院探访的额外或替代方式。虽然这些方式不应该作为主要的探访方法，但在养老院加强限制措施期间，可使用额外探访方式来代替面对面的探访：

- **视频探访**，如Skype、Zoom等
- **电话探访**
- **隔窗探访——**

除了面对面探访之外，还可以通过窗口探访养老院居民。如果养老院内爆发新冠疫情，或者养老院周围社区或城镇出现本地群聚感染，那么在一段时间内，隔窗探访可能成为养老院居民和访客之间的主要探视形式。

指定区域探访——

指定区域是养老院特别留出的区域，供新冠疫情期间，养老院居民和探访者见面。目前指定区域已设立完毕，允许养老院居民和探访者进行具有防疫安全保障的互动，最大限度地降低感染风险，同时满足社交距离的要求。这些区域对于居住在共享房间的养老院居民来说尤其重要，或者有养老院居民表示不希望在自己房间里接待访客时，这些区域也特别重要。

本地群聚感染——

如果最近在养老院附近区域出现多起新冠确诊病例，AHPPC则建议养老院恢复到较高级别的防疫措施(如限制探访养老院)。判断指南为周围社区或城镇出现了感染案例但这些案例与海外输入感染无关。

养老院居民——

《养老护理法》项下的养老护理接受者。对于谁会来探访以及如何进行探访，首先应征求老年人（养老院居民）的意见和愿望。如果办不到这一点，则应征求替代/支持决策者（律师）的意见。注意，替代/支持决策者有义务根据并按照当事老年人的意愿和偏好做出决定。

简短探视——

为了方便尽可能多的家人和朋友来探访养老院居民，可实施预约制度和相关的时间限制。如果防疫限制力度增加，探访时间可能会限制在30分钟以内。一般来说，30分钟是简短探视的最低时间限度。对于患有失智症的人，或者对于本规范中原则7所涵盖的情况，最好保留至少60分钟的探视时间。

州或领地应急与卫生指令——

2020年7月3日生效的与养老护理相关的下列州或领地应急与卫生指令包括：

- [首都领地](#)
- [北领地](#)
- [新南威尔士州](#)
- [昆士兰州](#)

- [南澳州](#)
- [塔斯马尼亚州](#)
- [维多利亚州](#)
- [西澳州](#)

这些政府指令对养老护理机构和个人具有法律约束力。这些指令要求所有探访者必须提供2020年流感季疫苗接种证明才能进入养老院。

社交距离和卫生要求——

人际间一般社交距离要求是1.5米，践行手部卫生（即用肥皂或洗手液洗手至少20秒钟）并确保恪守适当的咳嗽礼节（例如咳嗽或打喷嚏时，用手肘而非双手遮挡口鼻）。但每个州和领地都规定了用于判定任何时候建筑物内人数上限（包括养老院居民、工作人员和探访者）的平方米数，该平方米数视建筑物大小可能会有所不同。养老院门口的标志应该清楚标明在任何时候养老院内可容纳人数的上限。

周围社区或城镇/本地——

如果最近在养老院附近区域出现多起新冠确诊病例，AHPPC则建议养老院恢复到较高级别的防疫措施(如限制探访养老院)。判断规范应为周围社区或城镇出现了感染案例，但这些案例与海外输入感染无关。

探访者——

探访者包括养老院居民选择见的任何人，包括他们的家人、认定的家人、朋友、宗教或精神顾问，社区探访者计划（Community Visitors Scheme）志愿者。养老护理机构或其工作人员无权决定谁有资格或没有资格成为探访者，包括谁是“近亲”或提供“社会支持”的探访者。如果有养老院居民的监护令、授权书或是其最直近亲属，并不代表可自动排除其他人对养老院居民的探访，但在多人要求探访同一居民时，可获得优先考虑。

但就本规范而言，医务人员和相关医疗保健人员、老年护理倡导者、法律代表或养老院居民或其家庭护理人员私人聘用的护理人员不视为探访者。根据各州紧急与卫生指令，他们被视为工作人员。这些工作人员须遵守养老院的流程规范，包括其感染防控措施。

探访——

探访可以多种方式进行，包括在养老院居民的房间、指定的内部区域、花园或其他指定区域。对于失智症患者或本规范中原则7所涵盖的情况，可优先使用指定探访区。如需限制探访时间，则探访时间应不少于60分钟(但因疫情爆发实行简短探访的情况除外，可能允许的探访时间为30分钟)，并且仅限于面对面探访，如其他居民共享指定探访区域。探访将依据感染防控措施进行，包括社交距离和相关卫生要求（[见CDNA, 第10页](#)）。

- **房间探访**——

在养老院居民的房间进行，可能需要额外的个人防护设备。若住在共用房间，房间探访可能不合适，并且在本规范原则7A所涵盖的情况下，应提供替代探访地点。

- **面对面探访**——在专用区域或户外进行，而非在防护屏后进行。

如果无法进行房间内或面对面探访，额外探访方式(包括通过阳台、大门或隔窗探访)可作为替代探访方式，以将COVID-19传播的风险降至最低。

探视时间——养老院可能会将探视时间限制在特定的时间。可供探视的时间应逐渐恢复到COVID-19之前的正常时间。如果养老院爆发疫情，和/或周围社区或城镇爆发本地新冠群聚感染，则可能要重新恢复简短探视时间。养老护理机构必须权衡运营决策，考虑到维护院内居民权利的责任，特别是《养老护理权利章程》中规定的第7和8项权利。

背景

我们需要确保澳大利亚老年人在新冠疾病大流行期间不受疫情威胁并受到保护。由于政府出台的各种政策以及养老服务行业采取的有效措施，新冠病毒在社区传播的水平较低，防止了养老院内出现大规模传染的情况。

本行业规范将在新冠疫情期间执行，疫情过后将恢复常规作业。在其他传染病爆发期间，只允许少量的亲友慰问探访，但与其他传染病疫情不同，新冠疫情需要长时间采取防疫措施来应对。

随着养老院周围的本地社区开始逐步恢复疫情前的活动，但澳大利亚老年人，特别是养老院中的老年人还要在长达几个月的时间内保持谨慎。这意味着，尽管澳大利亚大部分地区可能对社会交往采取更宽松的方式，但澳大利亚一些地方爆发局部疫情时，可能会暂时恢复较严格的探视限制政策。这意味着，我们需要确保探视程序符合老年人的权利，并且能够以某种方式持续的方式为养老院所有居民提供保护。

2020年6月19日，澳大利亚卫生防护首席委员会（AHPPC）在澳大利亚传染病网络[初步建议](#)的基础上，提供了关于养老院[建议修订](#)，该建议概述了感染风险的管理。

- 建议“配偶或其他近亲或社会支持者”在与其亲属相处的时间上不受限制；
- 允许16岁以下的儿童再次探访养老院；
- 坚持要求所有探访者接种流感疫苗；
- 坚持要求所有探访者都应该保持社交距离；
- 要求工作人员筛选探访者，告知探访者保持社交距离，但不予以监督。
- 建议探访应在养老院居民房间、室外或指定的探访区进行，但不要在公共区域进行；
- 限制每位养老院居民一次最多接待两名探访者；

- 允许养老院居民离开养老院参加小型家庭聚会(注意养老院需要对拟议的外出进行风险评估) ;
- 确认如果在养老院或本地社区爆发群聚感染,对探视的限制可能会增加,探视可能会再次受到监督,居民外出可能会暂停。

此外,更新了养老护理机构和探访者必须遵守的州和领地指令,包括取消探视的2小时限制。截至2020年7月3日,2020年3月23日出台的西澳州指令仍然有效,包括护理和支持探访的最长时间为2小时。根据当前西澳州的指令,允许为其他目的(如临终关怀)进行较长时间的探视

从人权角度来说,所有养老院居民都有自由行动和交际的权利,包括养老院居民与家人见面的权利。保障人权是本规范的基础,但并不意味着个人权利高于一切。个人权利的行使必须考虑到他人的福利和福祉。换句话说,一个人的权利永远不应凌驾于另一个人的权利之上,必须与其他人的权利保持平衡。养老院在处理与其居民的关系中将始终采取以人为本的方法。本规范规定的方法和步骤将尊重文化、语言和信仰的多样性、文化或环境的背景以及原住民和托雷斯海峡岛民和社区。

《养老护理质量标准》([Aged Care Quality Standards](#))和《养老护理权利章程》([Charter of Aged Care Rights](#))仍然适用于任何流行病(包括以当事人理解的方式提供护理和服务,例如使用其首选的语言),并且养老护理质量和安全委员会(ACQSC)已经为养老护理行业提供了具体指导资源,包括探访者[指南](#)。养老院、养老院居民和探访者已共同努力,在保护养老院居民免受新冠病毒侵害和为其提供重要的社会联系和支持之间找到了适当的平衡。重要的是,这种合作和相互尊重的方法在未来要得以保持。

根据本规范,解决问题的适当方式就是从养老护理机构与养老院居民及其家人之间的协商开始,以便就地解决问题。

这一过程可包括为该居民或其家人提供支持,或由老年人维权网络(OPAN)代表他们进行维权;养老院可以在必要时从其行业协会的会员咨询热线寻求支持。

为清楚起见,在此强调任何人都可随时向养老护理质量与安全委员会投诉,本规范不改变如是安排。

审核日期

本规范于2020年5月11日星期一获批,于2020年5月29日复审,并于2020年7月3日更新。本规范将继续受到负责机构的监督。如果需要,任何负责机构都可以要求进行正式审查。

本规范由以下机构制定和认可:

养老护理机构行业协会	养老护理消费者和照顾者行业协会
<ul style="list-style-type: none"> • Aged & Community Services Australia • Aged Care Guild • Anglicare Australia • Baptist Care Australia • Catholic Health Australia • Leading Age Services Australia • UnitingCare Australia 	<ul style="list-style-type: none"> • Carers Australia • Council on the Ageing (COTA) Australia • Dementia Australia • Federation of Ethnic Communities Council of Australia • National Seniors Australia • Older Persons Advocacy Network (OPAN)



2020年7月3日 —— 第2版