

我的医护权利

认知障碍患者指南



AUSTRALIAN COMMISSION
ON SAFETY AND QUALITY IN HEALTH CARE

 Caring for
Cognitive Impairment

根据《澳大利亚医护权利宪章 (Australian Charter of Healthcare Rights)》的规定, 认知障碍患者在接受医护服务时有权获得安全保障及支持。

《澳大利亚医护权利宪章(Australian Charter of Healthcare Rights)》解释了适用于所有医护服务情况下所有人士的权利。

该宪章说明了您本人或您关心的人在接受医护服务时可以期望得到的待遇。

本指南适用于认知障碍患者、照顾者、家庭及支持人员。本说明书的目的是当您在医院和其他医护环境中时, 提供安全保障和支持方面的进一步信息。

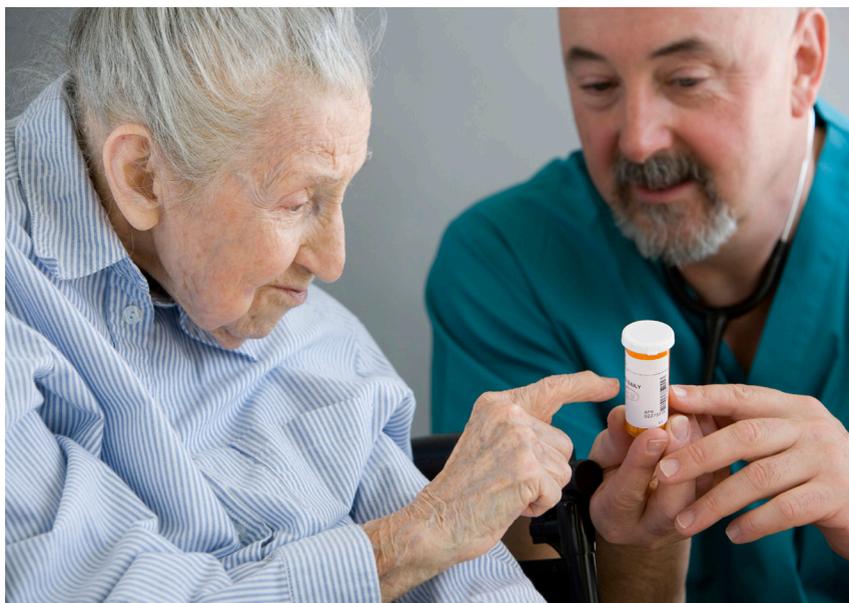
什么是认知障碍？

由于痴呆症、谵妄、获得性脑损伤、中风或智力残疾等情况，任何年龄的人士都可能患有认知障碍。

认知障碍可能是永久性的，如痴呆症；也可能是暂时性的，如谵妄。

认知障碍患者可能在记忆、情感、思考或交流方面有困难。认知障碍有不同的种类，每个人的感受都不一样。

认知障碍（包括痴呆症）患者在住院期间更有可能同时发展出谵妄。



我需要知道什么？

需要在医护环境中为认知障碍患者提供优质医护服务并保证他们的安全。

有八项国家安全和优质卫生服务标准（National Safety and Quality Health Service Standards），以保护人们免受伤害，并提高医护服务的质量。这些标准规定了对患者的护理水平，并且必须在医护环境中得到落实。

让不同群体的人们一起工作，以确保认知障碍患者在医护环境中获得安全和支持。当中包括认知障碍患者、照顾者、家庭成员和医护人员。



您有权获得**口译和笔译服务**。

若您需要这些服务，请务必告知医护人员。

7 天 24 小时（全天候）提供口笔译服务：电话 131 450



我该怎么办？

对于包括谵妄在内的认知障碍患者

您有权将以下情况告知您的医生、护士和其他医护人员：

- 如果您在任何时候感觉异常
- 您需要什么帮助
- 对您来说什么是重要的
- 您的治疗首选项
- 您的预先护理计划
- 您目前正在服用的任何药物。

您有权获得关于病情、不同的检测及治疗可能带来的好处和风险的明确信息，以令您可以做出知情同意。

您有权参与决策并得到支持。如果您不能为治疗做出同意的决定，则工作人员必须得到您的代表或法定决策者的同意，但紧急情况除外。

您有权根据自己的意愿要求您的照顾者、家庭成员或支持人员参与进来。

您有权在安全、平静和尊重的环境中接受治疗。

如果您的治疗过程出现了问题，您有知情权。

对于家庭成员及照顾者

作为家庭成员或照顾者，您可以为安全和优质的护理服务提供助力，并帮助确保您所照顾的人在医护环境中得到支持和感到安全。您一定要反映出您所照顾的人的需求和偏好。

您有责任：

- 如果您照顾的人在入院时或住院期间出现异常情况，请告知医护人员。
- 向医护人员说明其日常生活情况、可如何协助以及您不在场时应如何安抚他们。
- 向医院提供所有处方药和非处方药的最新清单及剂量信息，并将所有药物带到医院。



家人和照顾者能做些什么来帮助他们？



如果您照顾的人偏离了常态，请**告知**医护人员



提醒您所爱的人当天是星期几、日期和情况



将眼镜、助听器、行动辅助器材和假牙**放在**身边



随身携带最新的药物



谈论家庭、朋友和熟悉的话题



帮助认知障碍患者做决策是他们接受医护服务时的一个关键问题。

- 有决策能力的人有权对自己的生活做出**独立的**决定。
- 如果一个人不能自己做决定，则有权得到支持，并从他们选择的支持者——例如家庭护理员或朋友那里得到帮助来做决定——这被称为**辅助下决策**。
- 如果一个人不具备决策能力，则可以由此人或仲裁庭提前任命另一人；如果没有人被任命，则可以根据州和领地的法律指定另一人——这称为**替代决策**。

在可能的情况下，您应取得您所照顾的人的同意，以参与有关持续护理治疗的讨论和决定。让当事人尽可能多地参与讨论。

我能期待什么？

对医护人员的期待

所有医护人员都必须为认知障碍患者提供安全、尊重和优质的医疗服务，包括在有需要时提供口译人员或笔译服务。

所有医疗机构都需要识别患者何时出现认知障碍，并在安全、平静和尊重的环境中与患者、照顾者和家属一起努力为患者服务。

根据国家安全和优质卫生服务标准（National Safety and Quality Health Service Standards）的要求，所有医疗机构都必须为患者做认知障碍筛查，并对其认知变化作出应对处理。根据标准 5：“综合护理标准”的要求，医护人员必须识别有谵妄风险的人，并采取措​​施将伤害降到最低。





如果事情没有按计划进行怎么办？

意见反馈及投诉的程序

包括医院在内的医疗机构重视您的反馈意见。反馈有助于这些机构了解他们在哪些方面做得好，哪些方面则可能需要改进。如果您对您本人或您关心的人所接受的护理服务有抱怨，请尝试直接向医疗机构反映以求解决。如果该机构没有答复，或者您对收到的答复不满意，则可以联络您所在州的医护服务投诉机关。

如果事情没有按计划进行，则可以诉诸一个称为**开放式沟通**的正式程序。**开放式沟通**指医疗机构与当事人及其家人、照顾者和其他支持人员之间就医护过程中发生的对患者的伤害事件进行讨论。如需进一步了解关于**开放式沟通**的信息，请参阅下一页的内容。

我在哪里可以找到更多的信息？

有用的网站

- 《澳大利亚医护权利宪章（Australian Charter of Healthcare Rights）》：safetyandquality.gov.au/australian-charter-healthcare-rights
- 供用户使用的开放式沟程序：safetyandquality.gov.au/our-work/clinical-governance/open-disclosure/implementing-open-disclosure-framework/open-disclosure-resources-consumers
- 安全医护服务的要诀：safetyandquality.gov.au/publications-and-resources/resource-library/top-tips-safe-health-care
- 照顾认知障碍患者：cognitivecare.gov.au
- 澳大利亚痴呆症协会（Dementia Australia）：求助热线开放时间（东部标准时间）：周一至周五上午 8 时至晚上 8 时，电话号码：1800 100 500，网站：dementia.org.au
- 澳大利亚预先护理计划协会（Advance Care Planning Australia）：advancecareplanning.org.au/#/
- 认知衰退伙伴关系中心（Cognitive Decline Partnership Centre）：cdpc.sydney.edu.au/research/planning-decision-making-and-risk
- 澳大利亚谵妄症协会（Australian Delirium Association）：delirium.org.au
- 澳大利亚脑损伤症协会（Brain Injury Australia）：1800 272 461: 1800 272 461: braininjuryaustralia.org.au

来源

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（支持决策：痴呆症患者、家庭成员和护理者指南）》 Sydney: CDPC; 2018。

2. 改编自：澳大利亚痴呆症协会（Dementia Australia）。

鸣谢

与澳大利亚痴呆症协会（Dementia Australia）、痴呆症患者及照顾者合作制定此资料。

有用的定义:

医护环境包括公立和私立医院、日间手术诊所、门诊服务、康复和牙科医院，以及进出这些医护环境时的情况。

痴呆症是由影响大脑的紊乱状况引起的一系列症状。它不是一种特定的疾病。痴呆症可能影响思维、行为以及执行日常任务的能力。大脑功能受到的影响足以干扰人的正常社交、情感或工作生活。

谵妄是暂时的症状。患者可能会感到困惑，迷失方向，无法集中注意力。如果不加以治疗，谵妄可能会有严重的后果；但如果找出原因并加以治疗，则可以逆转。谵妄可由药物、感染、脱水或便秘引起。

如需更多信息, 请浏览网站:

safetyandquality.gov.au/cognitive-impairment-resources