

療養院護理 指南



住戶和家人經常詢問的重要問題



麻省公共衛生部

關於本指南



隨著您和您的家人成為療養院社區的一份子，您可能會有各方面的疑問 — 從如何管理日常事務的問題，到如何繼續參與您生平的興趣和活動。接著下來，也許會出現一些使住戶、家人和療養院工作者難以預料和應付的問題。本小冊子旨在提供資訊、提示和資源以協助解答其中部份問題。本小冊子是由公共衛生部 (DPH) 與麻省長者事務行政辦公室、麻省長者護理協會、麻省領先時代、療養院住戶/倡導者及立法者共同研製。

在本小冊子內，「家人」一詞包括家庭成員、醫療代理人及/或法律代表。

常見問題



要是我對自己的護理有問題或疑慮，應該跟誰聯繫？

如果您對自己或家庭成員的護理有疑慮，首先試與**療養院職員**直接對話。可以去找一位您特別信任而且易於溝通的工作人員如值班護士或社工。

您也可以跟該設施的**管理人員、護士主任、醫療主任**或您的**個人醫生**討論您的問題或疑慮。本小冊子中包含您的療養院的聯絡名單。

許多療養院會在住戶入院稍後與住戶及家人開政策會議，因為當您有時間去適應療養院的生活後，會較容易想到有哪些問題。此外，住戶和家人最好每 3-4 個月出席**護理規劃會議**與職員定期開會，不過您也可以隨時要求舉行護理規劃會議。

要是跟您的療養院職員溝通後，您的問題或疑慮仍未得到滿意的處理，可聯絡由長者事務行政辦公室指派給您的療養院的**申訴專員**。通常由自願人仕擔任的申訴專員會協助解決療養院與住戶及其家人之間的問題。本小冊子中包含您的療養院的申訴專員的名字和電話號碼。

最後，您可以向負責監督療養院護理品質和安全的**麻省公共衛生部 (DPH)** 表達您的任何疑慮。您可於每週 7 天，每天 24 小時撥打 DPH 的電話 1-800-462-5540。

常見問題



誰能接收資訊並為我作出決定？

您負責自己在療養院裡的護理，除非醫生或法院已認定您不能作出或表達醫療護理的決定。家庭成員或朋友亦可參與決定，但只有當您同意讓他們接收保密的健康資訊，並參與護理規劃會議。



要是我不能自己作決定？

如果您不能夠自己作出或表達醫療護理的決定，就需要有別人代您作決定 — 但仍要盡量讓您參與其中。

作為療養院的住戶，您很有必有填寫一份稱為「醫療代理人委任」的簡單法律文件。在這份文件中，您將任命某位您熟識並信任的人(如家庭成員或朋友)，在您一旦無法作出醫療護理決定時代您行事。這位作決定者叫作醫療代理人。在某些病況下，您可能在有些時候能作決定，而在其他時候不能。只要您能夠作出和表達醫療護理的決定，您的護理仍然由您負責。要是您的醫生或執業護理師判斷您不能夠作出或表達醫療護理的決定，便會由您所指定的醫療代理人代勞。

另外也建議您準備一份叫作「預先醫療指示」的法律文件，讓家庭成員及療養院知道您對臨終護理的偏好。您的入院材料包內有預先醫療指示的相關資訊。我們鼓勵您與醫生，執業護理師或社工討論這些預先醫療指示。

常見問題



我或我的家人會在何時獲通知關於我的護理或健康狀況變化？

必須立即知會住戶或家人，如果：

- 發生意外而導致受傷，可能需要接受醫療；
- 住戶的身體、精神或社會心理狀況有重大的改變；
或者
- 治療方法有需要作重大的修改，包括用藥的改變。

如果您已填妥醫療代理人委任表格，第一聯絡者將會是您所選定的醫療代理人。在其他情況下，住戶或家人通常會指派一位家庭成員接收這些資訊。



如果我需要被轉往醫院？

如果您的病情發展到療養院無法應付的時候，便需要入住醫院。在這些情況下，療養院將讓您和您的家人知道接受醫院護理的建議，討論可代替住院的潛在方案，並安排救護車送您到醫院，如果這是合適的做法。在緊急情況下，您可能會被送去醫院然後才通知家庭成員。

當您需要醫院護理時，「床位保留」政策決定您在醫院期間您的療養院床位可保留多長時間。您的療養院入住協議中包括了療養院的「床位保留」政策。要是您對此政策有任何問題，請向您的療養院社工查詢。

常見問題



如果療養院要把我轉去另一個單位或設施？

在某些情況下，療養院會把住戶轉移到另一個房間或單位，以便更好地照顧住戶的健康或安全需要。療養院應該事先跟您或您的家庭成員討論，除非當時情況會構成即時的健康或安全風險。

有些時候，療養院可能需要把住戶轉到另一個設施，或讓他們離開目前入住的設施。州和聯邦法律列出允許轉院或出院的理由如下：

- 該設施再不能照顧您的健康需要
- 您已不再需要療養院的護理
- 您對其他人的健康和 safety 構成危險
- 在合理和適當的通知後仍未收到付款
- 療養院結業

在各種情況下，療養院都需要在提議轉院的至少 30 天前向您提供書面通知，除非您在該療養院的居住時間少於 30 天。書面通知必須註明：

- 轉院的原因
- 轉院的有效日期
- 您將被轉去什麼地方
- 如何向政府機構提出轉院上訴
- 就近法律服務辦公室的名稱、地址及電話號碼

如果您要提出上訴，必須在收到這份書面通知的 30 天內提出。

常見問題



如果我想要一位新的室友？

療養院會盡最大努力來選配室友。但如果您不喜歡您的室友，應該馬上告訴療養院職員。除非療養院已住滿，住戶的換房要求通常是可以配合的。反過來說，如果療養院要更換您的室友，律政司條例註明您需要在 48 小時以前獲得通知，除非有緊急情況。



如果我對藥物（包括抗精神病藥物）有疑問，例如：服用這種藥物的原因是什麼？藥物會對哪些症狀帶來改善？有些什麼潛在的副作用？*

除非在緊急情況下，只有得到您或您的醫療代理人或法律代表的同意才會給您藥物。您可以詢問護士、醫師或執業護理師有關您獲給予的藥物的資訊。藥物如使用得當，可促進住戶的安康。藥物使用不當則會危及住戶的安康。

一些專家建議在考慮使用抗精神病藥物以前，應採取非藥物的治療方法。住戶必須知道，他們有權拒絕抗精神病藥物或其他治療方法。

當被徵求同意對您自己或您的家人採取抗精神病藥物治療時，您也許想問護士、醫師或執業護理師如下問題：

*來源：www.nhqualitycampaign.org/files/AntipsychotFctsheetFINAL%20508%20Compliant%2003.18.13.pdf

常見問題

- 醫療團隊在建議用藥物來解決住戶的行為問題以前，有沒有嘗試找出問題的成因？
- 醫療團隊在嘗試這種藥物以前有沒有試用非藥物方法（如改變睡眠時間、飲食、活動或職員與住戶的互動方式）？
- 將如何對用藥進行監控，如果可能的話，減少用藥？



如果我的進食和飲水有困難？

療養院會協助住戶使他們能夠進食和飲水。這可能包括為住戶提供護士助理或語言或職業治療師，或者特殊輔助器材或設備。



我可以向誰要求物理治療？

要是物理治療能改善您的病況，會按照醫生的指示提供。如果您目前沒有接受物理治療而覺得這樣做會有益處，請告訴您的護士或社工。如果您不需要物理治療，也可以為您提供其他形式的護理如步行活動，以助您保持健康。

常見問題



我要如何追蹤我的個人財物？

告訴那些能夠幫您尋找您的財物的護士或社工。有時候要是衣物找不到，讓職員去跟洗衣房的工人講會有幫助。您也有權利把您的貴重物品放在一個安全而可上鎖的地方。



什麼人有權看我的病歷？

您或您的法律代表（或者您的醫療代理人，如適用）可以查看您的病歷。在收到口頭或書面要求後，一般可以在 24 小時內批准查看權。

常見問題

所有這些都是您跟療養院職員會面時可討論的好話題。此外，本小冊子末頁列出的機構和組織可幫助您就上述及其他問題尋找適用的州和聯邦條例。

所有關於療養院的州和聯邦條例可以在這裡找到：
www.mass.gov/dph/dhcq

如需進一步協助，請撥打公共衛生部醫療保健品質科的電話 **(617) 753-8100**。

消費者檢查清單

作為療養院的住戶或住戶的家庭成員，您應該知道以下這些文件和條例。要是您尚未收到這些材料，您可以向療養院索取一份或聯絡本小冊子末頁列出的任何一家機構或組織。

□ 入住協議

療養院會要求消費者簽署入住協議，當中列出療養院的權利和責任，以及住戶與家人的權利和責任。由於這是一份法律文件，建議消費者在簽署前將協議交給法律代表檢閱。

□ 住戶權益手冊

本小冊子可於公共衛生部取得，並總結了療養院住戶的權利。保障和促進所有住戶的權利不是療養院的責任。本小冊子的現行版本可見於：www.mass.gov/eohhs/docs/dph/quality/hcq-circular-letters/dhcq-nursing-home-brochure.pdf

□ 律政司的消費者保護條例

這些應在入住療養院時向您提供的條例，概括了州政府就不公平或欺騙性行為或操作、高品質護理的一視同仁、入住協議、收費、隱私權和其他個人權利、個人資金和財物、醫療和資訊，以及出院和轉院事宜所訂立的要項，以保障消費者的權益。

□ 成立家庭議會的權利

家庭議會是由所有療養院住戶的家人、朋友或被選派的代表或維權者管理。就影響住戶護理和生活品質的有關政策建議和營運決策，療養院設施應考慮議會的意見並對議會反映的申訴和建議採取行動。聯邦和州條例支持成立獨立的家庭議會，而且在您入住時療養院應向您提供住戶的家庭成員(或代表)有權成立家庭議會的通告。如存在獨立的家庭議會，其聯絡資訊及會期、時間及地點都應於入住療養院時向您提供。如無獨立的家庭議會存在，療養院的申訴專員或麻省療養院改革代言人可協助您籌辦一個獨立的家庭議會。

消費者檢查清單

□ 探訪權

保障和促進您全天 24 小時能獲得探視和接見訪客的權利是療養院的責任。您也有權隨時拒絕或撤回您的同意。除非有必要保護您或其他住戶的安全，直系家屬、您的醫生和某些官員是不受探訪時間或其他並非由您訂立的限制所約束。為您提供保健、社會、法律或其他服務的個人或機構代表擁有「合理訪問權」，即療養院可就訪問的形式如地點訂立準則。所有其他個人的訪問權均受療養院所訂立的「合理限制」約束，以保障設施內所有住戶的安全。如限制是由設施訂立，住戶和訪客應被告知其理由，以及需要作什麼調整才可消除限制。您若覺得療養院侵犯了您的受訪或探訪權，請聯絡您的申訴專員或 DPH。

□ 健康檢查

聯邦和州條例規定長期護理設施必須為所有住戶提供所需的照顧和服務，以達到或維持最高程度的身體、精神和社會心理安康。公共衛生部已為長期護理設施的住戶的預防性健康檢查編纂臨床指引。這些指引包括但不限於：身體檢查、預防性、復原性與及時性的緊急牙科服務、癌症篩檢(包括口腔)、聽力和視力評估及免疫接種。長期護理健康維護指南的完整內容見於：www.mass.gov/eohhs/gov/departments/dph/programs/hcq/health-care-quality/healthcare-quality/health-care-facilities/long-term-care-facilities/long-term-care-facilities-circular-letters.html (參閱通函 #11-01-543 與附件)。如果住戶無法支付牙科服務的所需費用，該設施應協助您嘗試尋找其他資金來源或替代性的牙科護理服務。

□ 醫療代理人委任表格

所有療養院住戶最好填妥醫療代理人委任表格以確認哪一個人(家庭成員或朋友)可以在您不能作出和表達醫療護理決定時代您行事。療養院可以給您表格和填寫指示。您務必要向療養院提供一份填寫完畢的表格。

□ 預先醫療指示表格

所有住戶最好填妥預先醫療指示表格，以記錄您在臨終時的心願，一旦您病入膏肓而不能進行溝通。欲了解更多資訊和索取麻省預先醫療指示表格，請登臨全國善終與安寧療護組織的 Caring Connections 網站 www.caringinfo.org。您務必要向療養院提供一份填寫完畢的預先醫療指示表格。

□ 隱私權的要求

聯邦健康保險便利與責任法案 (HIPAA) 保障個人醫療訊息的隱私和機密。一般來說，禁止療養院分享個人健康訊息，除非是用來提供醫療護理和服務，開賬單和向健康保險公司收取款項，或作為改善品質或員工培訓的目的。欲了解更多有關 HIPAA 的資訊，請登臨美國衛生與公眾服務部的健康資訊隱私網站：www.hhs.gov/ocr/privacy。

資源

本小冊子所載的資訊僅供參考之用，其目的不是取代法律意見。

麻省公共衛生部

Massachusetts Department of Public Health

醫療保健品質科

Division of Health Care Quality

67 Forest Street

Marlborough, MA 01752

617-753-8000 或 1-800-462-5540

www.mass.gov/dph

麻省長者護理協會

Massachusetts Senior Care Association

2310 Washington Street

Suite 300

Newton Lower Falls, MA 02462

617-558-0202 或 1-800-CARE-FOR

www.maseniorcare.org

麻省長者事務行政辦公室

MA Executive Office of Elder Affairs

長期護理申訴專員計劃

Long Term Care Ombudsman Program

One Ashburton Place

Boston, MA 02108

617-727-7750 或 1-800-243-4636

www.mass.gov/elders

麻省領先時代

Leading Age Massachusetts

246 Walnut Street

Suite 203

Newton, MA 02460

617-244-2999

www.leadingagemass.org

麻省衛生與公眾服務行政辦公室

MA Executive Office of Health and Human Services

醫療援助科

Division of Medical Assistance

One Ashburton Place, 11th Floor

Boston, MA 02108

617-573-1770

www.mass.gov/masshealth

律政司辦公室

Office of the Attorney General

消費者保護科

Consumer Protection Division

One Ashburton Place

Boston, MA 02108

617-727-2200

www.mass.gov/ago

麻省療養院改革代言人

Massachusetts Advocates for

Nursing Home Reform

PO Box 560224

Medford, MA 02156

1-800-988-4450

www.manhr.org

