

# 長期護理監察員制度

## 何謂長期護理監察員制度？

長期護理監察員為居住在養老院、家庭搭伙和護理、生活起居輔助設施及類似成人護理機構的住戶維護其利益。他們設法解決個體住戶的問題並在地方、州和全國範圍提出改革，改善護理服務。儘管絕大多數住戶在長期護理設施得到良好的護理，但是很多人被忽視、且確實發生其他心理、生理和其他形式的虐待等不幸事件。因此，數千名訓練有素的義務監察員定期訪問長期護理設施、督查設備條件和護理、並代表無法為自己說明情況的人發表意見。

## 歷史

監察員制度從1972開始運作以來，至今已按美國老人法在全國各州設立，並由美國老人事務局(AoA)負責行政管理。各地監察員代表全國各地成千上百個社區的居民而工作。

## 結果

在2002年，在約10,800位義工中有8,200位監察員得到資格認證可調查投訴，還有1,060多位領薪監察員在全國578個地區工作。監察員調查了158,413位個人提出的逾261,000宗投訴並為另外297,000人提供了長期護理的資訊。最常見的投訴是人員編制不足所引起的住戶的護理不夠充分。

## 住戶的權益

監察員幫助住戶和他們的家屬朋友理解並行使聯邦和許多州法律賦予他們的權利。住戶有權：

- 獲得尊重和尊嚴的禮遇；
- 免受藥物和物理約束；
- 管理自己的財務；
- 訴說抱怨而不必擔心遭報復；
- 隨意選擇與任何人私下交往和交流；
- 寄送和接收個人郵件；
- 對個人的資料和醫療記錄進行保密；
- 不受歧視地申請州和聯邦資助；
- 在入住之前明白告知他們的權益、可得到的服務和所有費用；並在轉院或出院之前得到通知。

**韋氏辭典把這一瑞典字定義為「被任命調查公民投訴地方或國家政府機構可能侵犯他們個人權益的公共官員。」**

## 監察員的職責

監察員的職責在美國老人法第八條款中有明文規定，它們包括：

- 確定、調查並解決住戶或其代表提出的投訴；
- 向住戶提供相關長期護理服務方面的資訊；
- 在政府機構代表住戶的利益並尋求行

政、司法和其他補救措施以便保護住戶；

- 分析、評論並建議相關衛生、安全、健康和住戶權益的法律和法規的更改變化；

教育和知會消費者和大眾關於長期護理的問題和關切並方便公眾發表對法律、法規、政策和措施的意見；

- 提倡發展市民組織以參加這一計劃；
- 為住戶和家屬理事會的發展提供支持以保護住戶的福祉和權益；以及
- 為改善住戶的生活和護理品質而倡導改革。

## 資源

由全國養老院改革公民聯合會(簡稱NCCNHR)經辦的全國長期護理監察員資源中心會同全國州級老人事務局協會提供電詢技術幫助和年度集中培訓以協助監察員完成他們艱巨的任務。該中心得到美國老人事務局的撥款資助。地處華盛頓特區的NCCNHR還有許多其他資源能幫助住戶和他們的家屬。請與NCCNHR聯絡，電話：202-332-2275，網址：[www.nccnhr.org](http://www.nccnhr.org)。

欲與州或地方長期護理監察員聯絡，請上資源中心的網站：[www.ltombudsman.org](http://www.ltombudsman.org)然後點擊“Who Are Ombudsmen?”方框。您亦可打電話給老人事務局的老人護理查詢中心(Eldercare Locator)，電話：1-800-677-1116，要求瞭解住戶居住的養老院或類似設施附近的地區監察員制度或地區老人事務所情況。地區老人事務所將主持監察員制度或知道監察員在什麼地方。您也可透過通常設在州老人事務局的州長期護理監察員辦事處尋找地方監察員。

《選擇養老院的指南》這本37頁的小冊子可免費向醫療補助和保障計劃服務中心(CMS)索取。電話：1-800-Medicare (1-800-633-4227)或上網閱讀：[www.medicare.gov](http://www.medicare.gov)。

### 欲瞭解詳情

美國老人事務局認識到為消費者、專業人員、調研人員和學生們提供方便的資訊之重要性。本局的網站特為老人、他們的家屬、以及參與老人計劃和服務的專業人員提供有關他們事宜的資訊。欲瞭解美國老人事務局的詳情，請聯絡：US Dept of Health and Human Services Administration on Aging, Washington, DC, 20201；電話：(202) 401-4541；傳真：(202) 357-3560；電郵：[aoainfo@aoa.gov](mailto:aoainfo@aoa.gov)；或上我們的網址：[www.aoa.gov](http://www.aoa.gov)。