Australian Government
Department of Health

Australian Government
Aged Care Quality and Safety Commission

# ميثاق حقوق رعاية المسنّين

# Charter of Aged Care Rights

يُطلعك هذا الكتيّب على حقوقك كمستهلك لرعاية المسنين وعلى كيفية ممارسة هذه الحقوق. كذلك يشمل الكتيب بعض المعلومات عن مسؤولياتك كمستهلك لرعاية المسنين.

Arabic

# يشرح ميثاق رعاية المسنين حقوقك كمستهلك لخدمات رعاية المسنين التي تمولها الحكومة الأسترالية

ابتداءً من الأول من تموز/يوليو ٢٠١٩، سيكون هناك ميثاق جديد لحقوق رعاية المسنين يوفّر الحقوق ذاتها لجميع المستهلكين، بغض النظرعن نوع الخدمات والرعاية الخاصة بالمسنين التي يحصلون عليها بتمويل من الحكومة الأسترالية.

# ميثاق حقوق رعاية المسنين

## يحقّ لي:

١. أن أحصل على رعاية وخدمات مأمونة وعالية الجودة؛

٢. أن تتم معاملتي بكرامة واحترام؛

٣. أن يتم تقدير ودعم هويتي وثقافتي وتنوّع خلفيتي؛

٤. أن لا أتعرّض لسوء المعاملة والإهمال؛

٥. أن يتم إخباري برعايتي وخدماتي بلغة أفهمها؛

٦. أن أحصل على جميع المعلومات الخاصة بي، بما في ذلك المعلومات المتعلقة بحقوقي ورعايتي وخدماتي؛

٧. أن أتحكّم في رعايتي وحياتي الشخصية والاجتماعية واتخذ قرارات بشأنها، بما في ذلك عندما تنطوي الخيارات على مخاطر شخصية؛

٨. أن أتحكّم في الجوانب الشخصية من حياتي اليومية وشؤوني المالية وممتلكاتي وأن اتخذ قرارات بشأنها؛

٩. أن أتمتع باستقلاليتي؛

١٠. أن يتم الإصغاء إليّ وفهمي؛

١١. أن يكون لديّ شخص أختاره، بما في ذلك مُساندِ لرعاية المسنين، لكي يدعمني أو يتحدث بالنيابة عني؛

١٢. أن أكون قادراً على تقديم شكوى بدون أن أتعرّض للانتقام، وأن تتم معالجة شكاواي بصورة عادلة وسريعة؛

١٣. أن اتمتع بالخصوصية الشخصية وأن تتم حماية معلوماتي الشخصية؛

١٤. أن أمارس حقوقي بدون أن يؤثر ذلك سلباً على طريقة معاملتي.

على جميع المشاركين في تقديم الرعاية لك احترام حقوقك.

## تتواجد حقوقك الخاصة برعاية المسنين إلى جانب حقوق أخرى

يتمتع الأشخاص الذين يتلقون رعاية المسنين بذات الحقوق القانونية التي يتمتع بها جميع الأستراليين. وعندما تبدأ في تلقّي رعاية المسنين، تحتفظ بذات الحقوق ككل فرد من أفراد المجتمع. على سبيل المثال، تمنحك القوانين المرعيّة حقوقاً للتمتع بالخصوصية وحقوق المستهلك وحق عدم التعرّض للتمييز.

والحقوق المنصوص عليها في الـCharter (الميثاق) هي حقوق إضافية إلى هذه الحقوق العامة.

## على وكالات رعاية المسنين مساعدتك على فهم حقوقك

كمستهلك لرعاية المسنين، يتوجب على وكالتك أن تساعدك على فهم حقوقك بموجب هذا الميثاق.

ويجب أن تحصل على نسخة عن الميثاق قبل أن تبدأ بتلقّي رعاية المسنين أو عندما تبدأ بتلقّيها. ويتوجب على وكالتك أن توقّع على الميثاق وأن تمنحك خيار التوقيع عليه أيضاً. هذا بالإضافة إلى اتفاقية رعاية المسنين الخاصة بك.

وبتوقيعك على الميثاق، تُقرّ بأنك استلمته وبأنه تمت مساعدتك على فهمه وفهم حقوقك. وللعلم فإنك لست ملزماً بالتوقيع على الميثاق، إذ يمكنك البدء بتلقّي الرعاية والخدمات أو متابعة تلقّيها حتى إذا لم توقّع.

ويتوجب على خدمة تقديم الرعاية أن تعطيك النسخة الأصلية للميثاق الذي يتم التوقيع عليه أو نسخة عنه.

ومن المستحسن إعلام أفراد عائلتك أو أصدقائك أو الأشخاص الآخرين المشاركين برعايتك بشأن هذه المعلومات.

## تنطبق هذه الحقوق على خدمات الرعاية في المؤسسات السكنية للمسنين والرعاية المنزلية وخدمات رعاية المسنين الأخرى المقدَّمة في المجتمع

على جميع وكالات رعاية المسنين التي تموّلها الحكومة الأسترالية الامتثال للميثاق. يشمل ذلك خدمات الرعاية في المؤسسات السكنية للمسنين والرعاية المنزلية والرعاية المتّصفة بالمرونة والخدمات التي تُقدَّم بواسطة Commonwealth Home Support Programme (برنامج الكمنولث للدعم المنزلي) والبرنامج الوطني المتّصف بالمرونة لرعاية المسنين الخاص بالأبوريجينيين وأبناء جزر توريس سترايت.

## خدمات رعاية المسنين من جانب عدة وكالات

إذا كنت تتلقى خدمات من أكثر من وكالة لتقديم الرعاية، فكل منها يجب أن تتمثل بالميثاق وتحترم حقوقك. وعلى كل وكالة التوقيع على الميثاق ومساعدتك على فهمه ومنحك خيار التوقيع عليه.

### مثال إيضاحي

**تتلقّى Winni خدمات بموجب Commonwealth Home Support Programme من ثلاث وكالات مختلفة لتقديم الخدمات: الأولى لتنظيف المنزل والثانية لتنظيف المزاريب والمجاري مرتين في السنة والثالثة لخدمات المواصلات المجتمعية. وكل وكالة منها سوف توقّع على الميثاق وتعرض على Winni التوقيع عليه وتعطيها نسخة عنه.**

# قد تتعاقد وكالة رعاية المسنين مع وكالات أخرى أو أشخاص آخرين للمساعدة على تقديم الرعاية والخدمات لك

وقد يشارك أشخاص من وكالات غير الوكالة التي تقدم لك رعاية المسنين في توفير خدمات رعاية المسنين لك.

ويستخدم العديد من وكالات رعاية المسنين مقاولين لتقديم خدمات رعاية المسنين أو خدمات مقاولة من الباطن بواسطة وكالات أخرى.

وعلى كل طرف يشارك في تقديم الرعاية لك احترام حقوقك.

## مثال إيضاحي

تتلقى **Lei** خدمات رعاية المسنين بواسطة **Commonwealth Home Support Programme**. تشمل هذه الخدمات المساعدة في العناية بالحديقة وتنظيف المنزل. تتعاقد وكالة رعاية المسنين، **Home Care Deluxe**، مع وكالة أخرى تدعى **Kim's Mowing** للعناية بحديقة **Lei**. في هذه الحالة على جميع العاملين لدى **Kim's Mowing** احترام حقوق **Lei**.

# يتعيّن أن تتوقّع الشعور بالأمان، دائماً

لك الحق أن تعيش بدون التعرّض لإساءة وإهمال. ويتعيّن أن تشعر بأمان، سواء أكنت تتلقى رعاية المسنين في مؤسسة سكنية للمسنين أم خدمات في منزلك الخاص أم خدمات أخرى لرعاية المسنين في المجتمع.

إذا جعلك طرف ما تشعر بعدم الأمان أو بعدم الارتياح فيجب أن تخبر أحداً بذلك. يمكن أن تبلغ ذلك إلى الوكالة التي تقدم لك رعاية المسنين أو أحد الموظفين أو صديق أو فرد من العائلة أو مدافع عن حقوق رعاية المسنين أو أي شخص تثق به.

ويتعيّن أن تتوقّع اتّصاف الرعاية والخدمات التي تحصل عليها بالأمان، كما يتعيّن أن تشعر بأنه يمكنك إخبار الوكالة التي تقدم لك رعاية المسنين بمخاوفك.

وفيما يتعلق بالرعاية والخدمات المقدمة لك، يجب على الوكالة التي تقدم لك رعاية المسنين اتخاذ جميع الخطوات المعقولة لمنع تعرّضك لكافة أشكال العنف والاستغلال والتمييز والإهمال والإساءة والتصدّي لها.

## مثال إيضاحي

يعيش **Jarra** لدى مؤسسة سكنية لرعاية المسنين. يتصرف أحياناً مقيم آخر في هذه المؤسسة بشكل عدواني وغير متوقّع مما يُدخل الخوف في نفس **Jarra**.

شعر أفراد عائلة **Jarra** بمخاوف تجاه الأمر وأبلغوا وكالة رعاية المسنين بالأمر، فعملت الوكالة بالتعاون مع **Jarra** وأفراد العائلة والمقيم الآخر على إيجاد وسائل تجعلهم يشعرون بالأمان والارتياح.

## إذا كانت لديك مخاوف من عدم حصولك على حقوقك، بإمكانك أن تطلب مساعدة

إذا كانت لديك مخاوف بشأن الرعاية التي تتلقاها أو يتلقاها شخص آخر، فمن الضروري أن تُعرِب عن هذه المخاوف. عليك مراجعة الوكالة التي تقدم لك رعاية المسنين أولاً.

لا تتردد في تقديم شكوى؛ فكما أن التعليقات الإيجابية تساعد على تعزيز ما يسير على ما يرام، فإن شكاواك تساعد على تحسين الرعاية والخدمات. ولك الحق في إثارة مخاوفك بسهولة وبدون خوف من طريقة معاملتك لاحقاً.

وعلى جميع وكالات رعاية المسنين أن تكون لديها أنظمة خاصة بها لتقديم الشكاوى وأن تعالج الشكاوى بعدل وإنصاف.

وينبغي أن يتم التعاطي مع شكاواك بجدية وإنصاف وبدون إبطاء. وتقع على عاتق الوكالة التي تقدم لك رعاية المسنين مسؤولية التصرف على الفور بشأن المسائل المتعلقة بجودة أو أمان الرعاية والخدمات التي تُقدَّم لك.

لكن إذا كنت لا تشعر بالارتياح من رفع شكواك إلى الوكالة التي تقدم لك رعاية المسنين، أو كنت تحتاج إلى مساعدة لفهم حقوقك فهناك خدمات متوفرة لمؤازرتك.

## لك الحق في أن يكون لديك مُدافع عن حقوق رعاية المسنين

يمكن أن يساعدك المدافع عن الحقوق في التفكير بالخيارات التي أمامك واتخاذ القرارات عن دراية، كما يمكنه مساعدتك على إثارة مخاوفك والعمل على التوصل إلى حلول لها.

- اتصل بـ **1800 700 600** National Aged Care Advocacy Line on
  (المكالمات مجانية)
- تفقّد موقع Older Persons Advocacy Network Network
  (شبكة الدفاع عن حقوق كبار السن) التالي **opan.com.au**

## اتصل بـ Aged Care Quality and Safety Commission (مفوضية جودة وأمان خدمات رعاية المسنين)

دور المفوضية حماية وتحسين صحة وأمان ورفاهية ونوعية حياة مستهلكي خدمات رعاية المسنين. ويمكن أن تساعدك على حل أية شكوى لديك بشأن وكالة لرعاية المسنين.

- اتصل بالمفوضية على الرقم **1800 951 822**
- البريد الإلكتروني **info@agedcarequality.gov.au**
- تفقّد الموقع **agedcarequality.gov.au**

## كمستهلك لخدمات رعاية المسنين توجد مسؤوليات على عاتقك

على جميع المشاركين في رعاية المسنين – المستهلكون وعائلاتهم، مقدمو الرعاية، الزائرون، والقوى العاملة في رعاية المسنين – عليهم احترام ومراعاة مشاعر بعضهم البعض.

ويتعيّن أن تدرك تأثير تصرفاتك على الآخرين، وأن تضع حقوقهم نصب أعينك دائماً.

وأحياناً قد تتضارب حقوقك مع حقوق مستهلكي رعاية المسنين الآخرين أو أفراد العائلة أو الموظفين. عند حصول ذلك، على المستهلك ووكالة تقديم الخدمة التواصل معاً بصراحة ونزاهة بشأن هذه الحقوق المتضاربة والعمل معاً للتوصل إلى حلّ.

### مثال إيضاحي

**يعيش Alex في مؤسسة سكنية لرعاية المسنين مع العديد من المقيمين الآخرين. يستخدم Alex درّاجة متنقلة ضمن المؤسسة. لكن قيادتها داخل المؤسسة سبّب مخاطر للمقيمين الآخرين، فقامت المؤسسة بالتشاور مع Alex للتوصل إلى اتفاق على استخدام الدراجة في الخارج وإطار للمشي داخل المؤسسة.**

إن التواصل الجيد بينك وبين أفراد عائلتك وأصدقائك ومقدمي الرعاية والموظفين يمكن أن يساعد الوكالة التي تقدم لك رعاية المسنين على توفير رعاية وخدمات تلبي احتياجاتك على أفضل وجه.

وكمستهلك لرعاية المسنين، يتعيّن أن تعطي الوكالة التي تقدم لك رعاية المسنين المعلومات التي تحتاجها لتقديم الرعاية والخدمات لك بصورة مناسبة. وينبغي أن تفهم شروط اتفاقية رعايتك وتتقيد بها وأن تدفع أية رسوم محددة في الاتفاقية.

ويتعيّن أن تحترم حقوق عاملي رعاية المسنين للعمل في بيئة مأمونة. وليس من المقبول مضايقة الموظفين أو الآخرين أو التصرف بأي شكل من أشكال العنف تجاههم أو الإساءة إليهم.

إن محصلات الجودة في رعاية المسنين لا يمكن تحقيقها إلا في بيئة تتّسم بالاحترام المتبادل.

## مثال إيضاحي

**يتلقى Ashwany خدمات رعاية المسنين في منزله. ويأتي Bobbi الذي يعمل لدى خدمات Brighton لرعاية المسنين إلى منزل Ashwany في التاسعة من صباح كل يوم لمساعدته على الاستحمام. لدى Ashwany موعد مع أحد الأطباء في التاسعة من صباح الثلاثاء المقبل. على Ashwany في هذه الحالة الاتصال بخدمات Brighton لرعاية المسنين وطلب حضور Bobbi في وقت آخر أو عدم حضوره في ذلك اليوم.**

# مسؤولياتي

## الاحترام

عامل الآخرين باحترام

## وجود بيئة آمنة

احترم حقوق الموظفين كي يعملوا في بيئة مأمونة

## المعلومات

ساعد وكالتك بإعطائها معلومات ذات صلة برعايتك

## الرسوم

ادفع الرسوم المتفق عليها في حينها

## معنى هذه الكلمة أو العبارة

يُتوقَّع من جميع المشاركين في رعاية المسنين، بمن فيهم المستهلكين وأفراد عائلاتهم ومقدمي الرعاية لهم وزائريهم أن تتّصف معاملتهم للآخرين بالاحترام والمراعاة. وعليهم بذل جهدهم لكي لا تؤثر تصرفاتهم سلباً على الآخرين.

وليس من المقبول مضايقة الموظفين أو الآخرين أو التصرف بأي شكل من أشكال العنف تجاههم أو الإساءة إليهم.

يُتوقَّع منك أن تحافظ على أمان البيئة التي يعمل فيها الموظفون ويتواجد فيها الآخرون. على سبيل المثال، إذا كنت تتلقى خدمات الرعاية في منزلك، ابقِ الحيوانات الأليفة بعيداً عن الموظفين وامتنع عن التدخين بقربهم.

من الضروري أن تعطي معلومات خاصة بك تساعد وكالتك على تقديم رعاية مأمونة وجيدة لك.

يمكن أن يشمل هذا:

- معلومات حديثة عنك، وكذلك
- أية مشاكل تعاني منها بالنسبة للرعاية أو الخدمات التي تقدمها الوكالة.

يُتوقَّع منك أن تدفع الرسوم المتفق عليها في حينها. إذا لم تكن قادراً على دفع رسومك، راجع وكالتك لإيجاد حل.

تشرح هذه المسؤوليات ما يُتوقَّع منك القيام به كمستهلك لرعاية المسنين. إذا أردت معلومات عن التزاماتك القانونية، يرجى مراجعة وكالتك.

## يتعيّن وجود توقّعات معقولة متبادلة
## بينك وبين الوكالة التي تقدم لك رعاية المسنين

يتعيّن أن تكون توقعاتك من الوكالة التي تقدم لك رعاية المسنين  معقولة.

ينبغي أن تبحث احتياجاتك وأهدافك وأفضلياتك وأولوياتك مع الوكالة التي تقدم لك رعاية المسنين. وسوف تقوم الوكالة التي تقدم لك رعاية المسنين بالتشاور معك لمعرفة الوسيلة التي يمكن بها أن تحصل على الرعاية والخدمات التي تحتاجها ضمن الإمكانيات المتوفرة.

## مثال إيضاحي

**يحصل Nic على خدمات رعاية منزلية من المستوى الثاني ويحصل على مساعدة في تسوّق السمانة والتنظيف وتغيير ضمادات الجروح من مؤسسة Real Home Support. طلب Nic بعض المساعدة على تحضير وجبات الطعام، ولكن هذه الخدمة ليست من ضمن الميزانية الحالية لـReal Home Support؛ فساعدت هذه المؤسسة Nic على فهم أولوياته وما يمكن تقديمه ضمن مجموعة خدماته. ثم تعاونت المؤسسة معه لمراجعة خطة رعايته بحيث تشمل تحضير وجبات الطعام وخفض خدمة التنظيف مما أتاح تلبية أولويات Nic ضمن الميزانية الموجودة.**

## على وكالات رعاية المسنين مسؤوليات أخرى أيضاً

على وكالات رعاية المسنين التي تمولها الحكومة الأسترالية مسؤوليات قانونية أخرى أيضاً، تشمل الرسوم التي تأخذها منك وتشمل استيفاء الرعاية والخدمات التي تقدمها لمعايير **Aged Care Quality Standards**.

يسري مفعول Aged Care Quality Standards ابتداءً من الأول من تموز/يوليو ٢٠١٩، وتركز هذه المعايير على تحقيق المحصّلات المطلوبة للمستهلكين كما تشرح تعريف الرعاية النوعية.

ويتعلق كلّ معيار من المعايير الثمانية بجانب من رعاية المسنين أو خدماتهم، وهي كما يلي:

**المعيار الأول**
كرامة المستهلكين وخيارهم

**المعيار الثاني**
التقييم المتواصل والتخطيط مع المستهلكين

**المعيار الثالث**
الرعاية الشخصية والرعاية السريرية

**المعيار الرابع**
الخدمات والدعم في الحياة اليومية

**المعيار الخامس**
بيئة خدمة وكالة رعاية المسنين

**المعيار السادس**
التعليقات والشكاوى

**المعيار السابع**
الموارد البشرية

**المعيار الثامن**
الحوكمة التنظيمية

## إذا كانت لديك مخاوف بشأن الرعاية التي تتلقاها

- راجع الوكالة التي تقدم لك رعاية المسنين، في المقام الأول
- اتصل بـ National Aged Care Advocacy Line (الخط الوطني للدفاع عن حقوق متلقّي رعاية المسنين) على الرقم **1800 700 600** (المكالمات مجانية)
- تفقّد موقع Older Persons Advocacy Network (شبكة الدفاع عن حقوق كبار السن) التالي **opan.com.au**
- اتصل بمفوضية جودة وأمان خدمات رعاية المسنين على الرقم **1800 951 822**.

## إذا احتجت إلى مترجم

- أخبر المدافع عن حقوق متلقي رعاية المسنين أو المفوضية بذلك عندما تتصل به أو بها، أو اتصل بخدمة الترجمة الخطية والشفهية مباشرةً على الرقم **131 450** واطلب منهم وضعك على اتصال بهم.

## إذا كان لديك عجز في السمع أو النطق

بإمكانك الاتصال بواسطة «الخدمة الوطنية لتوصيل المكالمات»:

- مستخدمو TTY: هاتف رقم **1800 555 677**
- مستخدمو خدمة «تكلم واصغ»: هاتف رقم **1800 555 727**
- مستخدمو توصيل المكالمات عبر الإنترنت: اتصل بالخدمة الوطنية لتوصيل المكالمات (National Relay Service) وأضرب رقم هاتف المدافع عن الحقوق أو رقم المفوضية.

Australian Government
Department of Health

Australian Government
Aged Care Quality and Safety Commission

# للمزيد من المعلومات عن حقوقك

## بإمكانك أن:

- تراجع الوكالة التي تقدم لك رعاية المسنين
- تراجع أحد المدافعين عن حقوق متلقي رعاية المسنين على الرقم **1800 700 600**
- تتفقّد شبكة المدافعين عن حقوق كبار السن على الموقع **opan.com.au/charter**
- تتفقّد موقع Department of Health التالي **agedcare.health.gov.au**
- تتفقّد موقع Aged Care Quality and Safety Commission التالي **agedcarequality.gov.au**
- تتفقّد موقع My Aged Care التالي **myagedcare.gov.au**


**هاتف**
1800 951 822

**الموقع الإلكتروني**
agedcarequality.gov.au

**للمراسلة**
Aged Care Quality
and Safety Commission
GPO Box 9819,
في عاصمة ولايتك أو مقاطعتك