Australian Government
Department of Health

Australian Government
Aged Care Quality and Safety Commission

Idősgondozási jogok chartája

Charter of Aged Care Rights

Ez az ismertető füzet a jogairól tájékoztatja Önt, mint időskorú gondozásban részesülőt, és arról, hogyan tud azokkal élni. Idevágó felelősségeiről is van benne szó.

Hungarian

Az Idősgondozási jogok chartája írásba foglalja az Ön, mint az ausztrál kormány által fedezett idősgondozásban részesülő személy jogait

2019. július elsejétől az új Idősgondozási jogok chartája egyenlő jogokat biztosít minden részesülőnek, tekintet nélkül arra, hogy az ausztrál kormány által fedezett időskorú gondozás és szolgáltatás milyen fajtáját veszik igénybe.

Idősgondozási jogok chartája

Jogom van ahhoz, hogy:

1. biztonságos és magas szintű ellátásban és szolgáltatásokban részesüljek;
2. méltósággal és tisztelettel bánjanak velem;
3. identitásomat, kultúrámat és különbözőségemet értékeljék és támogassák;
4. durva bánásmód és elhanyagoltság nélkül éljek;
5. ellátásomról és szolgáltatásokról úgy tájékoztassanak, hogy megértsem;
6. hozzáférjek a magammal kapcsolatos összes információhoz, beleértve a jogaimra, a gondozásomra és a szolgáltatásokra vonatkozó információkat;
7. irányíthatom a gondozásomat és dönthetek róla, valamint a személyes és társadalmi életemről, beleértve a személyes kockázatot is magában foglaló döntéseket;
8. irányíthatom a személyes, mindennapi életemmel, pénzügyeimmel és tulajdonommal kapcsolatos ügyeket, hozhatok ezekre vonatkozó döntéseket;
9. függetlenségemet megőrizzem;
10. meghallgassanak és megértsenek;
11. választhassak egy személyt, ideértve egy idősgondozói képviselőt, aki támogat engem vagy nevemben beszél;
12. megtorlás veszélye nélkül emelhessek panaszt, amit gyorsan és igazságosan kivizsgálnak;
13. személyemet és személyes adataimat bizalmasan kezeljék;
14. jogaimat gyakorolhassam anélkül, hogy az károsan befolyásolná a bánásmódot.

Mindenkinek, aki részt vesz az Ön gondozásában, tiszteletben kell tartania az Ön jogait.

Az Ön idősgondozási jogai szerves része az Ön általános jogainak

Az idősgondozásban részesülők ugyanolyan törvényes jogokkal rendelkeznek, mint minden más ausztráliai. Amikor Ön belép az idősgondozottak körébe, megtartja ugyanazokat a jogokat, mint amiket a közösség minden más tagja élvez.

Ezek közé tartozik a magánélethez való joga, fogyasztói jogai és joga a megkülönböztetésmentes életre, amint azt a törvény előírja.

A Chartában foglalt jogok csatlakoznak a fentiekhez.

Az idősgondozás szolgáltatóinak segíteniük kell Önt, hogy tisztában legyen a jogaival

Az Ön szolgáltatójának törvényes kötelessége, hogy segítse Önt a Chartában foglalt jogainak a megértésében.

Ön meg kell, hogy kapja a Charta egy példányát mielőtt vagy amikor idősgondozása megkezdődik. Az Ön szolgáltatójának a kötelessége, hogy aláírja a Chartát és hogy Önnek is alkalmat adjon az aláírásra. Ez az Ön idősgondozási szerződésének a kibővítése.

A Charta aláírásával megerősíti, hogy azt átvette és segítséget kapott, hogy azt megértse és megértse jogait. Ön nem köteles aláírni a Chartát, elkezdődhet vagy folytatódhat a gondozása és a szolgáltatásai az aláírása nélkül is.

Az Ön szolgáltatójának a kötelessége, hogy Önnek odaadja az aláírt Charta eredetijét, vagy másolatát.

Ajánlatos, hogy megossza ezt az információt a családjával, barátaival vagy a gondozásának más résztvevőivel.

Ezek a jogok egyaránt vonatkoznak bennlakó idősellátásra, otthoni gondozásra és egyéb, a közösségen belül nyújtott idősgondozási szolgáltatásokra

Az ausztrál kormány által fedezett idősgondozás minden egyes szolgáltatója köteles a Chartában foglaltak szerint eljárni. Ez vonatkozik a bennlakó idősellátás, otthoni gondozás, rugalmas gondozás szolgáltatóira, és a Commonwealth Home Support Programon belüli (Szövetségi Program a Saját Otthonban Maradás Támogatására) szolgáltatásokra, valamint a National Aboriginal and Torres Strait Islander Flexible Aged Care Programra (Nemzeti Program az Őslakóknak és a Torres Szoros Szigetlakóinak a Rugalmas Idősgondozására)

Idősgondozási szolgáltatások többféle szolgáltatótól

Ha Önt többféle szolgáltató látja el szolgáltatással, mindegyikük köteles a Chartában foglaltak szerint eljárni és tisztelni az Ön jogait. Minden egyes szolgáltató köteles aláírni a Chartát, segíteni Önt, hogy megértse a Chartát és megadni a lehetőségét, hogy Ön azt aláírja.

Esettanulmány

Winni a Commonwealth Home Support Programon belüli (Szövetségi Program a Saját Otthonban Maradás Támogatására) szolgáltatásait három különböző szolgáltatótól kapja: egyiktől lakástakarítást, a másiktól évente kétszeri tetőcsatorna tisztítást és a harmadiktól közösségi szállítást (autószolgálatot). Mindhárom szolgáltató aláírja a Chartát, ajánlja Winni, hogy ő is írja alá és másolatot adnak neki.

Az idősgondozási szolgáltatója esetleg vállalkozókat vagy egyéb dolgozókat von be az Ön gondozásába és szolgáltatásaiba

Az idősgondozási szolgáltatójától eltérő szervezetek alkalmazottai is részt vehetnek az Ön idősgondozási szolgálatainak a kivitelében.

Számos idősgondozási szolgáltató használ vállalkozókat az idősgondozási szolgálatok elvégzésére, vagy alvállalkozókat más szervezetek révén.

Mindazoknak, akik részt vesznek az Ön gondozásában, tisztelniük kell az Ön jogait.

Esettanulmány

Lei idősgondozási szolgálatban részesül a Commonwealth Home Support Programon belül (Szövetségi Program a Saját Otthonban Maradás Támogatására). Segítséget kap a kertjének a rendben tartásához és a házának a takarításához. Az idősgondozási szolgáltatója, Home Care Deluxe (Deluxe Házgondozás), igénybe veszi egy másik vállalat, Kim's Mowing (Kim Gyepvágás) szolgálatait Lei kertjének a rendben tartására. A Kim Gyepvágás minden alkalmazottjának tiszteletben kell tartania Lei jogait.

Elvárhatja, hogy biztonságban érezhesse magát - bármikor

Joga van arra, hogy durva bánásmód és elhanyagoltság nélkül éljen. Biztonságban kell magát éreznie, akár bennlakó idősellátásban, otthoni gondozásban, vagy egyéb közösségi idősgondozási szolgálatban részesül.

Ha Ön veszélyben érzi magát vagy kényelmetlenül, beszéljen róla valakivel. Ez lehet az idősgondozási szolgáltatója, annak az egyik alkalmazottja, az Ön barátja, családtagja, egy idősgondozási szószóló, vagy bárki, akiben megbízik.

Elvárhatja, hogy a gondozása és a kapott szolgáltatások biztonságosak legyenek, és éreznie kell, hogy bármilyen aggodalmát megbeszélheti az idősgondozási szolgáltatójával.

Az idősgondozási szolgáltatójának mindent meg kell tennie, hogy megelőzzön és leállítson bármiféle erőszakot, kihasználást, negatív megkülönböztetést, elhanyagolást és visszaélést.

Esettanulmány

Jarra bennlakói idősellátásban részesül. Egy másik bennlakó időnként támadóan és kiszámíthatatlanul viselkedik, ami félelmet kelt Jarrában bácsiban.

Jarra bácsi családjának ez gondot okozott, és beszéltek az idősgondozási szolgáltatóval, aki Jarrával, a családjával és a másik bennlakóval együttműködve megtalálta a módját, hogy jól és biztonságban érezzék magukat.

Ha aggasztja, hogy nem tisztelik a jogait, támogatást kereshet

Ha gondja van az Ön vagy valaki más gondozásával kapcsolatban, akkor lényeges, hogy ezt megbeszélje valakivel. Először is beszéljen az idősgondozási szolgáltatójával.

Nyugodtan panaszkodhat. Éppúgy, ahogy a pozitív visszajelzés megerősítheti a jól működő dolgokat, az Ön panaszai segítik a gondozás és a szolgáltatások megjavítását. Önnek joga van ahhoz, hogy a gondjait kifejezésre juttassa, anélkül, hogy félnie kellene, hogyan fognak Önnel bánni.

Minden idősgondozási szolgáltatónak saját panasztételi rendszerrel kell rendelkeznie, és igazságosan kell a panaszokkal eljárniuk.

Az Ön panaszait komolyan kell venniük, azokkal igazságosan és időben kell bánniuk. Az idősgondozási szolgáltatójának kötelessége, hogy azonnal intézkedjen az Ön gondozása és szolgáltatásai minőségével vagy biztonságával kapcsolatos ügyekben.

Ha azonban kényelmetlen lenne Önnek, hogy beszéljen az idősgondozási szolgáltatójával, vagy segítséget kíván, hogy tisztában legyen a jogaival, ebben különböző szervezetek támogathatják.

Joga van idősgondozási szóvivőhöz

A szóvivő segítheti abban, hogy megvizsgálja a különböző lehetőségeket és megalapozott döntéseket hozzon. Abban is segíthetik, hogy megtárgyalja a gondjait és előrehaladjon a megoldásukban.

- Hívja a National Aged Care Advocacy Line-t (Országos Idősgondozási Vonal): **1800 700 600** (ingyen hívás)
- Keresse fel az Older Persons Advocacy Network (Idősebbek Szóvivő Hálózata) weblapját: **opan.com.au**

Vegye fel a kapcsolatot az Aged Care Quality and Safety Commission-nel (Idősgondozási Minőségi és Biztonsági Bizottság)

A Bizottság szerepe, hogy védelmezze és javítsa az idősgondozási ügyfelek egészségét, biztonságát jólétét és életminőségét. Segítheti Önt az idősgondozási szolgáltatójával kapcsolatos panaszok megoldásában.

- Hívja a Bizottságot: **1800 951 822**
- Email: **info@agedcarequality.gov.au**
- Keresse fel a weblapot: **agedcarequality.gov.au**

Mint idősgondozási ügyfél, felelősségei vannak

Az idősgondozás valamennyi résztvevőjének – a gondozottaknak, a családjuknak, a gondozóknak, látogatóknak és az idősgondozási dolgozóknak – tisztelettel és előzékenyen kell egymással bánniuk.

Fontolja meg, milyen hatással van másokra az Ön viselkedése és tartsa mindig szem előtt a mások jogait is.

Az Ön jogai időnként összeütközhetnek más gondozottak, családtagok, vagy az idősgondozó személyzet jogaival. Ha ez megtörténik, a gondozottnak és az idősgondozási szolgáltatónak nyíltan és őszintén kell megbeszélniük ezeket az összeütköző jogokat és össze kell fogniuk a megoldás érdekében.

Esettanulmány

Alex bennlakói idősellátási otthonban él sok más bennlakóval együtt. Mozgékonysági robogót (mobility scooter) használ az otthonon belül, ami viszont veszélyesnek bizonyult a többi bennlakó számára. A szolgáltató megállapodott Alexel, hogy a robogót házon kívül fogja használni, az otthonon belül pedig a járókeretét (walking frame).

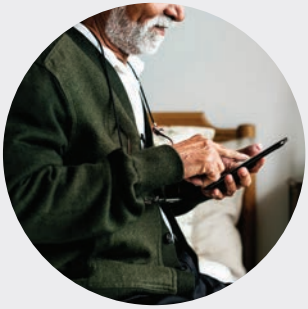
Ha Ön szoros kapcsolatban van a családjával, barátaival, gondozóival és az idősgondozó személyzettel, az segítheti az idősgondozási szolgáltatóját, hogy az Ön szükségleteinek legjobban megfelelő gondozást és szolgáltatásokat nyújthassa.

Mint idősgondozott, lássa el a szolgáltatóját mindazzal az információval, amire annak szüksége van, hogy a megfelelő gondozást és szolgáltatásokat nyújthassa. Legyen tisztában gondozási szerződésének feltételeivel, tartsa be azokat és fizesse meg a szerződésben foglalt díjakat.

Tartsa tiszteletben az idősgondozási dolgozók jogát a biztonságos munkahelyhez. Nincsen helye semmiféle erőszaknak, molesztálásnak, vagy sértegetésnek.

Minőségi gondozási eredményeket legjobban a kölcsönös megbecsülés légkörében lehet elérni.

Esettanulmány



Ashwany idősgondozási szolgáltatásokat kap az otthonában. Bobbi a Brighton Idősgondozási Szolgálattól mindennap jön reggel kilenckor, hogy segítse a zuhanyozásban. Ashwany jövő kedden reggel kilencre kapott orvosához időpontot. Ashwany felelőssége, hogy felhívja a Brighton Idősgondozási Szolgálatot és megkérdezze, hogy Bobbi tudna-e jönni más időpontban, vagy, hogy lemondja a szolgáltatást arra a napra.

A felelősségeim

Tisztelet

Tiszteletet nyilvánítson a másokhoz való viszonyában

Biztonságos környezet

Tartsa tiszteletben az idősgondozási személyzet jogát a biztonságos munkahelyhez

Információ

Támogassa a szolgáltatóját idetartozó információval

Díjazás

Fizesse meg időben a megegyezett díjakat

Ez mit jelent

Mindazoknak, akik részt vesznek az idősgondozásban, beleértve a gondozottakat, családjukat, gondozókat és látogatókat, tisztelettel és előzékenyen kell egymással bánniuk. Biztosítaniuk kell, hogy viselkedésük ne legyen káros hatással másokra.

Nincsen helye semmiféle erőszaknak, molesztálásnak, vagy sértegetésnek az idősgondozó személyzettel vagy bárki mással szemben.

Elvárják Öntől, hogy biztonságos munkahelyet tartson fel az idősgondozási személyzet és mások számára. Például, ha idősgondozási szolgáltatója az Ön otthonában teljesít szolgáltatásokat, tartsa távol a háziállatait a személyzettől, és ne dohányozzon a közelükben.

Lényeges, hogy adjon olyan információt önmagáról, ami segíti a szolgáltatóit, hogy biztonságos és jó minőségű gondozást nyújtsanak.

Idetartozhat:

- Naprakész információ, és
- bármilyen probléma a szolgáltatója gondozásával vagy szolgáltatásával kapcsolatban.

Elvárják Öntől, hogy az összes megegyezett díjakat időben kifizesse. Ha képtelen megfizetni a díjakat, beszélje meg a szolgáltatójával, mi lehet a megoldás.

Ezek a felelősségeket várják el Öntől, mint időskori gondozottól. Ha tájékoztatást szeretne kapni a jogi kötelezettségeiről, beszéljen a szolgáltatójával.

Ön és az idősgondozási szolgáltatója reális magatartást várjon el egymástól

A szolgáltatója iránti várakozása ésszerű legyen.

Beszélje meg szükségleteit, célkitűzéseit, választását és prioritásait az idősgondozási szolgáltatójával. Szolgáltatója segíti kidolgozni, hogyan kaphatja meg a szükséges gondozást és szolgáltatásokat a rendelkezésre álló pénzforrások keretében.

Esettanulmány

Nicnek kettesszintű Otthoni Gondozási Csomagja van és a Real Home Support segíti élelmiszer bevásárlással, takarítással és sebkötözéssel. Nic megkérdezte, hogy segíthetik-e az ételek elkészítésével, de ez nincs a jelenlegi Otthoni Gondozási Csomagja költségvetésében. A Real Home Support segítette Nic-et, hogy megállapítsa, mi fontos neki, és megértse, mit kaphat a csomagjában. Közösen felülvizsgálták a gondozási tervét, hogy belefoglalhassák az ételek elkészítését, és csökkentették a takarítást, hogy a Nicnek fontosabb támogatás beleférjen a jelenlegi költségvetésbe.

Az idősgondozási szolgáltatóknak más felelősségeik is vannak

Az ausztrál kormány által fedezett idősgondozási szolgáltatóknak egyéb törvényes felelősségeik is vannak. Ezek közé tartozik a felelősségük az Önnek számított díjakért, és azért, hogy a nyújtott gondozás és a szolgáltatásaik megfeleljenek az **Aged Care Quality Standards-nak (Idősgondozási minőségi szabványok).**

Az Aged Care Quality Standards (Idősgondozási minőségi szabványok) 2019. július 1.-én lépnek életbe. A gondozottaknál elérendő eredményekre összpontosítanak és leírják, valójában milyen a minőségi gondozás.

A nyolc szabvány, amelynek mindegyike az idősgondozás vagy a szolgáltatások valamelyik jellegét világítja meg, a következő:

1. Szabvány
A gondozottak méltósága és választási lehetősége

2. Szabvány
Folyamatos kiértékelés és tervezés közösen az ügyfelekkel

3. Szabvány
Személyi gondozás és klinikai gondozás

4. Szabvány
Szolgáltatások és támogatás a mindennapi élethez

5. Szabvány
A szervezet szolgáltatási környezete

6. Szabvány
Visszajelzés és panasztétel

7. Szabvány
Emberi erőforrás

8. Szabvány
Szervezeti irányítás

Ha aggodalmai vannak a gondozásával kapcsolatban

- Beszéljen elsősorban az idősgondozási szolgáltatójával
- Hívja a National Aged Care Advocacy Line-t (Országos Idősgondozási Vonal): **1800 700 600** (ingyen hívás)
- Keresse fel az Older Persons Advocacy Network (Idősebbek Szóvivő Hálózata) weblapját: **opan.com.au**
- Vegye fel a kapcsolatot az Aged Care Quality and Safety Commission-nel (Idősgondozási Minőségi és Biztonsági Bizottság): **1800 951 822**.

Ha tolmácsra van szüksége

- Közölje az idősgondozási szóvivővel, vagy a Bizottsággal, amikor hívja őket, vagy hívja közvetlenül a Translating and Interpreting Service-t (Fordító és Tolmács Szolgálat): **131 450** és kérje, hogy irányítsák át a hívását.

Ha csökkent hallás vagy beszéd képességű

Kapcsolatba léphet a National Relay Service-en (Országos Átirányító Szolgálat) keresztül:

- TTY használat: **1800 555 677**
- Speak and Listen használat: **1800 555 727**
- Internet relay használat: lépjen kapcsolatba a National Relay Service-szel (Országos Átirányító Szolgálat) és adja meg az Advocacy Line vagy a Bizottság telefonszámát.

Australian Government
Department of Health

Australian Government
Aged Care Quality and Safety Commission

További információ az Ön jogairól

- Beszéljen az idősgondozási szolgáltatójával
- Beszéljen egy idősgondozási szószólóval: **1800 700 600**
- Látogassa meg az Idősebbek Szószólói Hálózatának a weboldalát: **opan.com.au/charter**
- Keresse fel a Department of Health (Egészségügyi Minisztérium) weboldalát: agedcare.health.gov.au
- Látogassa meg az Aged Care Quality and Safety Commission (Idősgondozási Minőségi és Biztonsági Bizottság) weboldalát: agedcarequality.gov.au
- Keresse fel a My Aged Care (Idősgondozásom) weblapot: myagedcare.gov.au.

Telefon
1800 951 822

Weboldal
agedcarequality.gov.au

Levélcím
Aged Care Quality
and Safety Commission
GPO Box 9819,
Lakhelye államának a
fővárosában