



Australian Government
Department of Health



Australian Government
Aged Care Quality and Safety Commission



노인 케어 권리 헌장

Charter of Aged Care Rights

본 소책자는 노인 케어 고객인 여러분에게 고객의 권리와 그 권리를 행사할 수 있는 방법을 알려드립니다. 또한 여기에는 노인 케어 고객으로서 여러분의 책임에 관한 정보도 포함되어 있습니다.

Korean

노인 케어 권리 헌장은 호주 정부에서 재정을 지원하는 노인 케어 서비스의 고객인 여러분의 권리를 명시합니다

2019년 7월1일부터는, 고객이 받는 호주 정부 재정 지원 노인 케어 및 서비스 유형과는 상관없이 새로운 노인 케어 권리 헌장이 모든 고객에게 동일한 권리를 부여할 것입니다.

노인 케어 권리 헌장

나는 아래의 권리를 보유한다.

1. 고품질의 안전한 케어 및 서비스를 받을 권리
2. 존엄과 존중으로 대우받을 권리
3. 나의 정체성과 문화 및 다양성이 존중되고 지원될 권리
4. 학대 및 방치 없이 생활할 권리
5. 나의 케어 및 서비스에 대하여 내가 이해하는 방법으로 정보를 제공받을 권리
6. 나의 권리, 케어 및 서비스에 관한 정보를 포함하여 나 자신에 관한 모든 정보를 조회할 권리
7. 선택이 개인적인 리스크를 수반하는 경우를 포함하여, 나의 케어와 개인 생활 및 사회 생활을 스스로 관리하고 선택할 권리
8. 나의 일상생활, 재정 문제 및 소유물에 대한 개인적 측면을 관리하고 그에 대해 결정을 내릴 권리
9. 나의 독립성에 대한 권리
10. 의견을 말하고 이해 받을 권리
11. 노인 케어 옹호자를 포함하여, 내가 선택한 사람으로 하여금 나를 지원하고 나를 대변하게 할 권리
12. 보복 없이 불만제기를 하며, 나의 불만제기를 공정하고 신속하게 처리되게 할 권리
13. 사생활에 대한 권리 및 나의 개인정보를 보호받을 권리
14. 내가 대우받는 방식에 부정적인 영향을 주지 않으면서 나의 권리를 행사할 권리.

여러분의 케어 제공에 관련된 모든 사람은 여러분의 권리를 존중해야 합니다.

노인 케어 권리는 기타 권리와 공존합니다

노인 케어를 받는 사람들은 모든 호주인과 동일한 법적 권리를 갖습니다. 노인 케어를 받기 시작할 때, 여러분은 지역사회의 다른 모든 사람들과 동일한 권리를 보유하고 있습니다. 예를 들어, 관련 법률에 따라 개인정보보호 권리, 고객 권리 및 차별 받지 않을 권리를 보유하고 있습니다.

Charter (헌장)에 명시된 권리는 이러한 권리에 추가됩니다.

노인 케어 제공업체는 고객이 자신의 권리를 이해하도록 도와주어야 합니다

노인 케어 제공업체가 고객인 여러분에게 본 헌장에 따른 권리를 이해하도록 도와주는 것은 법률상 요구되는 일입니다.

노인 케어를 받기 시작하기 전에 혹은 시작할 때 본 헌장의 사본이 반드시 고객에게 제공되어야 합니다. 제공업체는 본 헌장에 서명해야 하며 고객에게도 헌장에 서명하는 옵션을 제공해야 합니다. 이것은 노인 케어 계약에 추가되는 사항입니다.

본 헌장에 서명함으로써, 고객은 본 헌장을 제공받은 것과 본 헌장을 이해하도록 지원받았다는 것 그리고 고객의 권리를 이해한다는 것을 인정합니다. 고객이 본 헌장에 꼭 서명해야 하는 것은 아닙니다. 고객이 헌장에 서명을 하지 않을지라도 고객은 케어 및 서비스를 받기 시작하거나 계속할 수 있습니다.

제공업체는 서명된 본 헌장의 원본이나 사본을 고객에게 제공해야 합니다.

이 정보를 여러분의 케어에 관여하는 가족이나 친구 또는 기타 사람들과 공유하는 것은 좋은 아이디어입니다.

이들 권리는 시설 케어, 자택 케어 및 지역사회에서 제공되는 기타 노인 케어 서비스에 적용됩니다

호주 정부의 기금 지원을 받는 모든 노인 케어 제공업체들은 본 헌장을 반드시 준수해야 합니다. 여기에는 시설 케어, 자택 케어, 유연한 케어 및 Commonwealth Home Support Programme (연방 자택 지원 프로그램)에 따라 제공되는 서비스 그리고 전국 원주민 및 토레스 해협 섬주민 노인 유연 케어 프로그램의 제공업체들이 포함됩니다.

여러 제공업체에서 받는 노인 케어 서비스

고객이 2개 이상의 제공업체로부터 서비스를 받는 경우, 제공업체 모두가 본 헌장을 준수하고 고객의 권리를 존중해야 합니다. 제공업체는 각각 본 헌장에 서명하고, 고객이 헌장을 이해하도록 도와주고, 헌장에 서명하는 옵션을 고객에게 제공해야 합니다.

사례 연구

Winni 씨는 각기 다른 세 곳의 서비스 제공업체에서 Commonwealth Home Support Programme 서비스를 받고 있습니다. 한 곳은 자택 청소, 한 곳은 1년에 두 번 배수구 청소, 한 곳은 지역사회 교통편 서비스 업체입니다. 제공업체들은 각각 본 헌장에 서명하고, Winni 씨에게 서명할 기회를 주고, 사본을 그녀에게 제공할 것입니다.





노인 케어 제공업체는 고객의 케어 및 서비스 제공을 돕는 계약업체 또는 다른 사람들을 고용할 수 있습니다

해당 노인 케어 제공업체 이외의 기관에 속한 사람들이 여러분의 노인 케어 서비스 제공에 참여할 수도 있습니다.

다수의 노인 케어 제공업체가 노인 케어 서비스 제공을 위해 계약업체를 이용하거나 다른 기관을 통해 서비스의 하도급을 줍니다.

고객의 케어 제공에 참여하는 모든 사람은 고객의 권리를 존중해야 합니다.

사례 연구

Lei 씨는 Commonwealth Home Support Programme 을 통해 노인 케어 서비스를 받고 있습니다. 이 서비스에는 정원 유지보수 및 자택 청소를 돕는 일이 포함되어 있습니다. 노인 케어 제공업체인, Home Care Deluxe는 또 다른 기관인, Kim's Mowing을 고용하여 Lei 씨의 정원을 돌봅니다. Kim's Mowing의 모든 직원은 Lei 씨의 권리를 존중해야 합니다.

고객은 항상 안전하다고 느낄 수 있어야 합니다

고객은 학대나 방치를 당하지 않고 생활할 권리가 있습니다. 고객이 거주시설 노인 케어를 받든지, 자택 서비스, 또는 지역사회의 기타 노인 케어 서비스를 받든지 관계 없이, 안전하다고 느낄 수 있어야 합니다.

안전하지 않거나 불편하다고 느끼는 경우, 누군가에게 알려야 합니다. 알리는 대상은 해당 노인 케어 제공업체, 직원, 친구, 가족, 노인 케어 옹호자 또는 고객이 신뢰하는 어떤 사람일 수 있습니다.

고객은 자신이 받는 케어 및 서비스가 안전할 것으로 기대해야 하며, 해당 노인 케어 제공업체와 우려사항들을 공유할 수 있다고 느껴야 합니다.

노인 케어 제공업체는 제공되는 케어 및 서비스와 관련하여, 모든 형태의 폭력, 착취, 차별, 방치 및 학대를 예방하고 대응할 모든 적절한 조치를 취해야 합니다.

사례 연구

Jarra 씨는 노인 케어 시설 서비스에서 생활합니다. 가끔 그 노인 케어 서비스의 다른 거주자가 Jarra 씨를 두렵게 하는 공격적이고 예측할 수 없는 행동을 보입니다.

Jarra 씨의 가족은 염려가 되어서 그들이 안전함과 편안함을 느낄 수 있는 방법을 찾기 위해, Jarra 씨를 돌보는 노인 케어 제공업체와 가족 그리고 해당 거주자와 함께 대화를 나누었습니다.



자신의 권리가 충족되지 않고 있다는 우려가 있는 경우, 고객은 지원을 구할 수 있습니다

고객 자신이나 다른 사람이 받고 있는 케어에 대해 우려사항이 있는 경우, 그에 대해 대화하는 것이 중요합니다. 우선 해당 노인 케어 제공업체에 알려야 합니다.

불만을 말해도 괜찮습니다. 긍정적인 피드백이 일을 더 잘 돌아가게 할 수 있는 것처럼, 고객의 불만제기가 케어 및 서비스 향상에 일조합니다. 고객은 자신이 대우받게 될 방식에 대한 두려움 없이 쉽게 우려사항을 제기할 권리를 갖습니다.

모든 노인 케어 제공업체는 자체적인 불만제기 시스템을 갖추어야 하며, 불만제기를 공정하게 관리해야 합니다.

고객의 불만제기는 진지하게 받아들여지고 공정하고 시기적절한 방식으로 처리되어야 합니다. 고객의 케어 및 서비스와 관련된 문제에 대해 즉각적으로 행동하는 것은 노인 케어 제공업체의 의무입니다.

그러나 해당 노인 케어 제공업체와 대화하는 것을 불편하게 느끼거나, 여러분의 권리를 이해하는데 도움을 원하는 경우, 여러분을 도와주는 서비스를 이용할 수 있습니다.

고객은 노인 케어 옹호서비스를 받을 권리가 있습니다

옹호자는 고객이 선택권을 알아보고 정보에 기초한 결정을 내리도록 도와줄 수 있습니다. 또한 옹호자는 고객이 우려사항을 제기하고 이를 해결해 나가는 일을 도와줄 수 있습니다.

- National Aged Care Advocacy Line에 **1800 700 600**번(무료 전화)으로 전화하십시오
- Older Persons Advocacy Network (노인 옹호 네트워크) 웹사이트 **opan.com.au**를 방문하십시오

Aged Care Quality and Safety Commission (노인 케어 품질 및 안전 위원회)에 연락하십시오

이 위원회의 역할은 노인 케어 고객의 건강, 안전, 복지 및 삶의 질을 보호하고 증진하는 일입니다. 이 위원회는 고객이 노인 케어 제공업체에 대한 불만을 해결하도록 도와줄 수 있습니다.

- 이 위원회에 **1800 951 822**번으로 전화하십시오
- **info@agedcarequality.gov.au**로 이메일을 보내십시오
- 웹사이트 **agedcarequality.gov.au**를 방문하십시오

노인 케어 고객으로서 갖는 책임

노인 케어에 관련된 모든 사람 (고객, 가족, 보호자, 방문자 및 노인 케어 종사자)은 서로를 존중하고 배려해야 합니다.

고객은 타인의 권리를 염두에 두고 자신의 행동이 타인에게 미치는 영향에 대해 유념해야 합니다.

간혹 여러분의 권리가 다른 고객, 가족 및 직원의 권리와 상충할 수도 있습니다. 그런 일이 발생하면 고객과 서비스 제공업체는 상충하는 권리에 대해 터놓고 솔직한 대화를 해야 하며 해결을 위해 서로 협력해야 합니다.

사례 연구

Alex 씨는 다른 많은 거주자와 함께 노인 케어 시설에서 생활하고 있습니다. Alex 씨는 실내에서 기동성 스쿠터를 이용합니다. 하지만 실내에서 스쿠터를 타는 것이 다른 거주자들에게는 위험을 유발했습니다. 제공업체는 Alex 씨와 협력하여 스쿠터는 야외에서 이용하고 실내에서는 보행 보조기를 이용하기로 합의했습니다.



고객, 가족, 친구, 보호자 및 직원들 사이의 좋은 의사소통은 노인 케어 기관이 고객의 필요사항을 가장 잘 충족하는 케어 및 서비스를 제공하는데 일조합니다.

여러분은 노인 케어 고객으로서, 노인 케어 제공업체가 여러분에게 적절한 케어 및 서비스를 제공하는데 필요한 정보를 제공해야 합니다. 여러분은 케어 계약 조건을 이해하고 준수해야 하며 계약서에 명시된 요금을 지불해야 합니다.

고객은 노인 케어 근로자들이 안전한 환경에서 일할 권리를 존중해야 합니다. 직원 또는 타인에 대한 어떤 종류의 폭력이나 희롱 또는 학대도 용인될 수 없습니다.

양질의 노인 케어 결과는 상호 존중의 환경에서 가장 잘 성취됩니다.

사례 연구

Ashwany 씨는 자택에서 노인 케어 서비스를 받고 있습니다. Brighton 노인 케어 서비스에서 일하는 Bobbi 씨는 샤워를 돕기 위해 매일 오전 9 시에 Ashwany 씨의 집에 옵니다. Ashwany 씨는 다음 주 화요일 9시에 의사와 진료 예약이 있습니다. Ashwany 씨에게는 Brighton 노인 케어 서비스에 전화하여 Bobbi 씨가 다른 시간에 오거나 그 날의 서비스를 취소할 수 있는지 문의해야 할 의무가 있습니다.



고객의 의무

존중

타인을 존중하며 대합니다

안전한 환경

안전한 환경에서 일할 직원의 권리를 존중합니다

정보

필요한 정보를 제공함으로써 제공업체를 도와줍니다

요금

제때에 합의된 요금을 지불합니다

의미

고객, 가족, 보호자 및 방문자를 포함하여 노인 케어에 관련된 모든 사람들에게는 존중과 배려가 기대됩니다. 그들은 자신의 행동이 타인에게 나쁜 영향을 주지 않도록 해야 합니다.

직원 또는 타인에 대한 어떤 종류의 폭력이나 희롱 또는 학대도 용인될 수 없습니다.

고객은 직원 및 타인을 위해 안전한 환경을 유지할 것으로 기대됩니다. 예를 들어, 제공업체가 고객의 자택에서 서비스를 제공하고 있다면, 애완동물을 직원에게서 멀리 두고 직원 가까이에서는 금연해야 합니다.

자신에 관한 정보를 공유하여 제공업체가 여러분에게 고품질의 안전한 케어를 제공하는데 도움을 주는 것이 중요합니다.

여기에 포함되는 정보:

- 최신 정보, 및
- 고객이 제공업체의 케어나 서비스에 대해 갖는 문제들에 대한 정보.

고객은 합의된 요금을 제때에 지불할 것으로 기대됩니다. 자신의 요금을 지불할 수 없는 경우, 제공업체와 대화하여 해결책을 찾으십시오.

이러한 의무들은 노인 케어 고객인 여러분에 대한 기대사항을 명시합니다. 여러분이 고객의 법적 의무에 관한 정보를 원하시면, 해당 제공업체와 대화하십시오.

**고객과 노인 케어 제공업체는 서로가 적절한
기대사항을 가져야 합니다**



노인 케어 제공업체에 대한 고객의 기대사항은 적절한 것이어야 합니다.

고객은 자신의 필요사항, 목표, 선호사항 및 우선사항에 대해 노인 케어 제공업체와 의논해야 합니다. 사용 가능한 자원의 범위 내에서 고객이 필요로 하는 케어 및 서비스를 받을 수 있는 방법에 대해 노인 케어 제공업체는 고객과 협력할 것입니다.

사례 연구

Nic 씨는 레벨 2 자택 케어 패키지를 보유하고 있고 리얼 홈 서포트 (Real Home Support)로부터 식료품 쇼핑, 청소 및 상처 드레싱 교체에 대해 도움을 받습니다. Nic 씨가 식사 준비에 대해 어느 정도의 도움을 요청했지만, 이 일은 현재의 리얼 홈 서포트 예산 범위 내에 없었습니다. 리얼 홈 서포트는 Nic 씨가 그의 우선순위와 그의 패키지 내에서 제공받을 수 있는 사항들을 이해하도록 도와주었습니다. 그들은 기존의 예산 내에서 Nic 씨의 우선순위가 충족될 수 있도록, 식사 준비를 포함시키고 청소 서비스를 제한하는 것으로 그의 케어 플랜을 수정하는데 협력했습니다.



노인 케어 제공업체는 다른 책임도 가집니다

호주 정부의 재정 지원을 받는 노인 케어 제공업체는 다른 법적 책임도 가집니다. 여기에는 제공업체들이 고객에게 부과하는 요금에 대한 책임 및 **Aged Care Quality Standards**에 충족하는 케어와 서비스를 제공해야 할 책임이 포함됩니다.

Aged Care Quality Standards는 2019년 7월 1일부터 발효됩니다. 이 표준은 고객을 위한 결과에 초점을 맞추어 양질의 케어의 형태를 설명해 줍니다.

각각 노인 케어 및 서비스의 측면과 관련된 8개항의 표준은 다음과 같습니다.



표준 1

고객의 존엄 및 선택



표준 2

지속적 평가 및 고객과 함께하는 계획 수립



표준 3

개인적 케어 및 임상적 케어



표준 4

일상생활을 위한 서비스 및 지원



표준 5

조직의 서비스 환경



표준 6

피드백 및 불만제기



표준 7

인적 자원



표준 8

조직의 관리방식

귀하가 받고 있는 케어에 대해 우려사항이 있는 경우

- 우선, 해당 노인 케어 제공업체와 대화하십시오
- National Aged Care Advocacy Line (전국 노인 케어 옹호 전화)에 **1800 700 600** (무료 전화) 번으로 전화하십시오
- Older Persons Advocacy Network (노인 옹호 네트워크) 웹사이트 **opan.com.au**를 방문하십시오
- 노인 케어 품질 및 안전 위원회에 **1800 951 822**번으로 연락하십시오.

통역사가 필요한 경우

- 노인 케어 옹호서비스나 품질 및 안전 위원회에 전화할 때 통역의 필요성을 알리거나, 직접 통번역 서비스에 **131 450**번으로 전화하여 여러분을 연결해주도록 요청하십시오.

청각 장애 또는 언어 장애가 있는 경우

아래의 언어 장애 국립 릴레이 서비스를 통하여 연락하시는 것도 좋습니다.

- TTY 이용자: **1800 555 677**번으로 전화하십시오
- Speak and Listen 이용자: **1800 555 727**번으로 전화하십시오
- 인터넷 릴레이 이용자: 국립 릴레이 서비스에 연결하여 노인 케어 옹호서비스 전화번호 또는 품질 및 안전 위원회 전화번호를 입력하십시오.



고객의 권리에 대한 더 자세한 정보를 원하는 경우

귀하가 하실 수 있는 일:

- 해당 노인 케어 제공업체와 대화하십시오
- **1800 700 600**번으로 노인 케어 옹호서비스와 통화하십시오
- 노인 옹호 네트워크 웹사이트 **opan.com.au/charter**를 방문하십시오
- Department of Health 웹사이트 **agedcare.health.gov.au**를 방문하십시오
- Aged Care Quality and Safety Commission 웹사이트 **agedcarequality.gov.au**를 방문하십시오
- My Aged Care 웹사이트 **myagedcare.gov.au**를 방문하십시오.



전화:

1800 951 822



웹사이트:

agedcarequality.gov.au



우편주소:

Aged Care Quality
and Safety Commission
GPO Box 9819,
해당 주 수도