



Australian Government  
Department of Health



Australian Government  
Aged Care Quality and Safety Commission



# Повелба за правата за старосна нега

## Charter of Aged Care Rights

Оваа книшка е наменета да ве информира за вашите права како корисник на услуги на старосна нега и како можете да ги остварувате. Книшката исто така содржи неколку информации за вашите обврски како корисник на услуги на старосна нега.

Macedonian

# **Во Повелбатата за правата за старосна нега се објаснети вашите права како корисник на услуги на старосна нега кои ги финансира австралиската влада**

**Од 1 јули 2019, со новата Повелба за правата за  
старосна нега, сите клиенти ќе ги имаат истите  
права, без разлика на видот на старосна нега и  
услугите кои ги користат, а кои ги финансира  
австралиската влада.**

## Повелба за правата за старосна нега

### Јас имам право:

1. на безбедна и високо квалитетна нега и услуги;
2. да бидам третиран/а со достоинство и со почит;
3. да се цени и подржува мојот идентитет, култура и различност;
4. да живеам без злоставување и занемарување;
5. да бидам информиран/а за мојата нега и услугите така што ќе ги разбираам;
6. да имам пристап до целокупните информации за мене, вклучувајќи ги информациите за моите права, негата и услугите;
7. да имам контрола и избор врз мојата нега, личниот и социјалниот живот, вклучувајќи ситуации кога изборот вклучува и личен ризик;
8. да имам контрола и да можам да донесувам одлуки за лични работи во мојот секојдневен живот, финансиите и имотот;
9. да бидам самостоен/самостојна;
10. да ме слушаат и разбираат;
11. да избирам лице по мој избор, вклучувајќи застапник на старосна нега, да ме подржува и зборува во мое име;
12. да можам да се пожалам без последици од одмазда, и моите жалби да се разгледуваат праведно и навреме;
13. мојата лична приватност и моите лични податоци да бидат заштитени;
14. да можам да ги остварувам моите права без тоа да го засегне начинот на кој ќе бидам третиран/а.

Сите лица кои се вклучени во доставувањето на вашата нега мора да ги почитуваат вашите права.

## **Вашите права на старосна нега постојат заедно со други права**

Лицата кои примаат старосна нега ги имаат истите законски права како сите Австралијци. Кога ќе започнете да добивате услуги на старосна нега, ги задржувате истите права како секој друг во заедницата. На пример, според соодветните закони имате право на приватност, потрошувачки права и правото да не бидете дискриминирани.

Правата кои се опишани во Charter (повелбата) се во дополнение на овие права.

## **Давателите на старосна нега мора да ви помогнат да ги разберете вашите права**

Како корисник на услуги на старосна нега, вашиот давател е законски обврзан да ви помогне да ги разберете вашите права според Повелбата.

Пред или кога ќе започнете да примате услуги на старосна нега мора да добиете примерок од Повелбата. Вашиот давател е обврзан да ја потпише Повелбата и исто така да ви понуди и вие да се потпишете. Ова е во дополнение на вашиот договор за старосна нега.

Ако ја потпишете Повелбата, потврдувате дека сте ја добиле, дека ви помогнале да ја разберете и дека ги разбирате вашите права. Не сте обврзани да ја потпишете Повелбата: можете да започнете или да продолжете да добивате нега и услуги дури и ако не ја потпишете.

Вашиот давател е должен да ви ја даде потпишаната оригинална Повелба или копија од истата.

Се препорачува да ги споделите овие информации со вашето семејство, пријателите или други лица кои се вклучени во вашата нега.

## **Овие права важат при користење на нега во старечки дом, во вашиот дом или за други услуги на старосна нега кои се добиваат во заедницата**

Сите даватели на услуги на старосна нега кои ги финансира австралиската влада мора да ја почитуваат Повелбата. Тука се вклучуваат даватели на нега во старечки домови, нега во домот, флексибилна нега како и услугите што се нудат преку Commonwealth Home Support Programme (Програма на Комонвелтот за домашна поддршка) и National Aboriginal and Torres Strait Islander Flexible Aged Care Program (Национална програма за флексибилна старосна нега за Абориџини и лицата од Torres Strait).

## **Услуги на старосна нега од повеќе даватели**

Ако добивате услуги од повеќе даватели, секој од нив мора ја почитува Повелбата и вашите права. Секој давател мора да ја потпише Повелбата, да ви помогне да ја разберете и да ви понуди да ја потпишете.

### **Пример**

**Winni добива услуги преку Commonwealth Home Support Programme од три различни даватели на услуги: еден за чистење на домот, друг за чистење на олуците двапати годишно и трет за превоз во заедницата. Секој од нив ќе ја потпише Повелбата, ќе и понуди на Winni да ја потпише и ќе и даде копија.**







# **Вашиот давател на услуги на старосна нега може да изнајми изведувачи на работи или други лица за да помогнат во доставувањето на вашата нега и услуги**

Во доставувањето на услугите на старосна нега може да бидат вклучени лица од други организации, не од вашиот давател на старосна нега.

Многу даватели на старосна нега користат изведувачи на работи при доставувањето на услугите на старосна нега или служби на подоговор преку други организации.

Сите лица кои се вклучени во доставувањето на вашата нега мора да ги почитуваат вашите права.

## **Пример**

Lei користи услуги на старосна нега преку Commonwealth Home Support Programme. Овие услуги вклучуваат помош при одржувањето на градината и чистење на куќата. Давателот на старосна нега, Home Care Deluxe, изнајмува друга организација, Kim's Mowing, да се грижи за градината на Lei. Персоналот од Kim's Mowing мора да ги почитува правата на Lei.

# Треба да очекувате дека секогаш ќе бидете безбедни

Имате право да живеете без злоставување и занемарување. Треба да се чувствувате безбедни без разлика дали добивате нега во старечки дом, услуги во вашиот сопствен дом, или други услуги на старосна нега во заедницата.

Ако нешто предизвика да се чувствувате небезбедно или непријатно, треба да му го кажете тоа на некој. Тоа може да биде вашиот давател на услуги на старосна нега, член на персоналот, пријател, член од семејството, застапник на старосна нега или лице во кое имате доверба.

Треба да очекувате негата и услугите што ги добивате да бидат безбедни, и треба да верувате дека можете да споделите било какви работи што ве загрижуваат со вашиот давател на старосна нега.

Во однос на негата и услугите што се доставуваат, вашиот давател на старосна нега мора да ги преземе сите разумни чекори за да спречи и реагира на сите видови на насилство, искористување, дискриминација, злоставување и занемарување.

## Пример

Jarra живее во старечки дом. Понекогаш, друг станар во старечкиот дом се однесува агресивно и непредвидливо, што ја преплашува Jarra.

Семејството на Jarra беше загрижено и разговараше со давателот на старосна нега, кој работеше со Jarra, семејството и другиот станар за да изнајде начини за сите да се чувствуваат безбедно и пријатно.





## **Ако сте загрижени дека не се почитуваат вашите права, можете да побарате поддршка**

Ако сте загрижени во врска со негата што ја примате вие или некое друго лице, важно е да зборувате за тоа. Прво треба да разговарате со вашиот давател на услуги.

Во ред е да се жалите. Исто како што позитивното мислење може да ги зајакне добрите работи, така вашите жалби може да помогнат во подобрувањето на негата и услугите. Имате право лесно да ја искажете вашата загриженост без да се плашите како ќе бидете третирали.

Сите даватели на старосна нега мора да имаат свој систем на постапки во врска со жалби и праведно да работат со нив.

Вашите жалби треба сериозно да се сфаќаат и со нив треба да се постапува праведно и навремено. Вашиот давател на старосна нега е одговорен веднаш да делува при случаи во врска со квалитетот или безбедноста на вашата нега и услуги.

Меѓутоа, ако не се чувствувате пријатно да разговарате со вашиот давател на старосна нега, или ако би сакале да добиете помош за да ги разберете вашите права, постојат служби кои можете да ги користите.

## Имате право на застапник на старосна нега

Застапникот може да ви помогне да разгледате повеќе можности и да донесувате информирани одлуки. Тој/таа исто така може да ви помогне да кажете кои работи ве загрижуваат и ќе работи на нивното отстранување.

- Телефонирајте на National Aged Care Advocacy Line на **1800 700 600** (повикот е бесплатен)
- Посетете ја веб-страницата Older Persons Advocacy Network (Мрежа за застапување на постари лица) на **opan.com.au**

## Контактирајте ја Aged Care Quality and Safety Commission (Комисија за квалитет и безбедност на старосна нега)

Улогата на Комисијата е да ги заштитува и подобрува здравјето, безбедноста, благосостојбата и квалитетот на животот на сите корисници на старосна нега. Таа може да ви помогне да изнајдете решение околу жалба во врска со вашиот давател на старосна нега.

- Јавете се во Комисијата на **1800 951 822**
- Испратете електронска порака на **info@agedcarequality.gov.au**
- Посетете ја веб-страницата **agedcarequality.gov.au**

## Како корисник на старосна нега, вие имате обврски

Сите лица кои се вклучени во старосната нега – корисниците, нивните семејства, негуватели, посетители и вработените во старосната нега – мора меѓусебно да се почитуваат и да бидат внимателни едни кон други.

Треба да бидете обирни за влијанието на вашето однесување на другите, секогаш земајќи ги предвид нивните права.

Понекогаш, вашите права може да противречат на правата на другите корисници, членовите од семејството или персоналот. Кога ќе се случи ова, корисникот и давателот на услуги треба да разговараат отворено и искрено за нивните противречни права и заедно да работат за да изнајдат решение.

### Пример

**Alex живее во старечки дом со многу други станари. Alex користи електромоторна инвалидска количка (скутер) во домот. Меѓутоа, неговото користење внатре предизвика опасност за другите станари. Давателот на старосна нега работеше со Alex и се договорија дека тој ќе го користи скутерот надвор, додека внатре ќе користи одалка.**



Добрата комуникација меѓу вас, вашето семејство, пријателите, негувателите и персоналот може да му помогне на вашиот давател на старосна нега да ви ги дава негата и услугите кои најдобро ќе ги задоволуваат вашите потреби.

Како корисник на старосна нега, на вашиот давател на негата треба да му ги дадете податоците кои му се потребни за да може правилно да ви ја доставува негата и услугите. Треба да ги разберете и да се придржувате до условите и да ги плаќате сите наплати кои се наведени во вашиот договор за нега.

Треба да го почитувате правото на работниците во старосна нега да работат во безбедна средина. Не е прифатлив ниту еден вид на насилство, малтретирање или злоставување на персоналот.

Квалитетна старосна нега најдобро се добива во средина на взаемен почит.

## Пример

**Ashwanu** прима услуги на старосна нега дома. **Bobbi** од Службата за старосна нега од **Brighton** доаѓа во домот на **Ashwanu** секој ден во 9 наутро за да помогне при туширањето. **Ashwanu** има закажан преглед на доктор во 9 наутро, следниот вторник. **Ashwanu** има обврска да се јави во Службата за старосна нега од **Brighton** и да праша дали **Bobbi** може да дојде во друго време или да ја откаже услугата за тој ден.





## Моите обврски

---

### Почит

Однесувајте се кон другите со почит

### Безбедна средина

Почитувајте ги правата на персоналот да работи во безбедна средина

### Информации

Помогнете му на вашиот давател на старосна нега со тоа што ќе му давате соодветни информации

### Наплата

Плаќајте ги договорените наплати на време

## Што значи тоа

---

Сите лица кои се вклучени во старосната нега, вклучувајќи ги корисниците, нивните семејства, негуватели и посетители треба да бидат учтиви и внимателни. Тие треба да се осигураат дека нивното однесување не влијае негативно на другите.

Не е прифатлив ниту еден вид на насилство, малтретирање или злоставување на персоналот или другите лица.

Од вас се очекува да одржувате безбедна средина за персоналот и другите лица. На пример, ако вашиот давател ви доставува услуги во вашиот дом, чувајте ги домашните миленичиња понастрана од персоналот и не пушете во нивна близина.

Важно е да ги споделите информациите за себе, кои ќе му помогнат на давателот да ви доставува безбедна и квалитетна нега.

Ова може да вклучува:

- Најнови податоци, и
- било какви проблеми што ги имате во врска со негата и услугите кои ги примате од давателот.

Од вас се очекува да ги плаќате сите договорени наплати на време. Ако не сте во состојба да го направите тоа, разговарајте со вашиот давател за да најдете решение.

Овие обврски објаснуваат што се очекува од вас како корисник на старосна нега. Ако сакате да добиете информации за вашите законски права, разговарајте со вашиот давател на старосна нега.

**Вие и вашиот давател на старосна нега треба да имате разумни очекувања еден од друг**



Очекувањата што ги имате од вашиот давател на старосна нега треба да бидат разумни.

Со вашиот давател на старосна нега треба да разговарате за вашите потреби, цели, работите што ги претпочитате и приоритети. Вашиот давател на старосна нега ќе работи со вас како да ги добивате негата и услугите во рамките на средствата кои се достапни.

## Пример

Nic користи Пакет на нега во домот од втор степен и добива помош од Real Home Support за пазарење на намирници, чистење и преврска на рани. Nic побара да добива помош околу подготвување на оброци, меѓутоа оваа помош не е вклучена во тековниот буџет за Пакети на нега во домот. Real Home Support му помогна на Nic да ги разбере неговите приоритети и што може да добива со неговиот пакет. Тие заедно работеа на тоа да го изменат неговиот план на нега со цел да вклучат подготвување на оброци и да ја намалат услугата на чистење со цел да овозможат да се задоволат приоритетите на Nic во рамките на постоечкиот буџет.



## Давателите на старосна нега исто така имаат други обврски

Давателите на услуги на старосна нега, кои ги финансира австралиската влада, исто така имаат други законски обврски. Тука се вклучуваат обврските околу наплатите што ви ги бараат и дека негата и услугите што ги доставуваат ги задоволуваат **Aged Care Quality Standards**.

Aged Care Quality Standards ќе започнат да се применуваат од 1 јули 2019. Тие се концентрираат на резултатите за корисниците и објаснуваат како изгледа квалитетна нега.

Осумте стандарди, од кои секој еден се однесува на еден аспект на старосната нега и услугите, се:



### Стандард бр. 1

Достоинственост и избор на корисниците



### Стандард бр. 2

Постојана проценка и планирање со корисниците



### Стандард бр. 3

Лична нега и клиничка нега



### Стандард бр. 4

Услуги и поддршка за секојдневно живеење



### Стандард бр. 5

Средината на организацијата во која се нудат услуги



### Стандард бр. 6

Мислења и жалби



### Стандард бр. 7

Човечки ресурси



### Стандард бр. 8

Управа на организацијата



## Ако сте загрижени во врска со негата што ја добивате

- Во прва прилика, разговарајте со вашиот давател на старосна нега
- Јавете се на National Aged Care Advocacy Line (Национална телефонска линија за застапување при добивање на старосна нега) на **1800 700 600** (повикот е бесплатен)
- Посетете ја веб-страницата Older Persons Advocacy Network (Мрежа за застапување на постари лица) на **opan.com.au**
- Контакттирајте ја Комисијата за квалитет и безбедност на старосната нега на **1800 951 822**.

## Ако ви е потребен преведувач

- Кога ќе се јавите, известете го за тоа застапникот на старосна нега или Комисијата, или директно јавете се во Службата за писмено и усмено преведување на **131 450** и замолете да ве поврзат на линија.

## Ако имате оштетен слух или говор

Можеби ќе сакате да не контактирате преку National Relay Service ('Национална служба за поврзување за лица со оштетен слух или говор'):

- ТТУ-корисници: телефонирајте на **1800 555 677**
- Корисници на апликацијата 'Speak and Listen' ('Зборувај и слушај'): телефонирајте на **1800 555 727**
- Корисници на 'Internet relay' ('Поврзување преку интернет'): поврзете се со National Relay Service и внесете го телефонскиот број на телефонската линија за застапување или телефонскиот број на Комисијата.



Australian Government  
Department of Health



Australian Government  
Aged Care Quality and Safety Commission

## За повеќе информации во врска со вашите права

### Можете:

- да разговарате со вашиот давател на старосна нега
- да разговарате со застапник на старосна нега на **1800 700 600**
- да ја посетите веб-страницата Older Persons Advocacy Network на **opan.com.au/charter**
- отидете на веб-страницата на Department of Health на **agedcare.health.gov.au**
- отидете на веб-страницата Aged Care Quality and Safety Commission на **agedcarequality.gov.au**
- отидете на веб-страницата My Aged Care на **myagedcare.gov.au**



Телефонирајте на  
1800 951 822



Веб-страница  
[agedcarequality.gov.au](https://agedcarequality.gov.au)



Контактирајте не со  
писмо на  
Aged Care Quality  
and Safety Commission  
GPO Box 9819,  
Во вашиот главен град