Australian Government
Department of Health

Australian Government
Aged Care Quality and Safety Commission

Ċarter tad-Drittijiet tal-Kura tal-Anzjani

Charter of Aged Care Rights

Dan il-ktejjeb jagħtik tagħrif dwar id-drittijiet tiegħek bħala konsumatur tal-kura tal-anzjani u kif int tista' teżerċitahom. Jinkludu wkoll xi tagħrif dwar ir-responsabbiltajiet tiegħek bħala konsumatur tal-kura tal-anzjani.

Maltese

Iċ-Ċarter tad-Drittijiet tal-Kura tal-Anzjani jiddiskrivi d-drittijiet tiegħek bħala konsumatur tas-servizzi tal-kura tal-anzjani ffinanzjati mill-Gvern Awstraljan

Mill-1 ta' Lulju 2019, Ċarter ġdid tad-Drittijiet tal-Kura tal-Anzjani ser jipprovdi l-istess drittijiet lill-konsumaturi kollha, hu x'inhu t-tip ta' kura u servizzi tal-kura tal-anzjani ffinanzjati mill-Gvern Awstraljan li huma jirċievu.

Ċarter tad-Drittijiet tal-Kura tal-Anzjani

Jien għandi d-dritt li:

1. jkolli kura u servizzi siguri u ta' kwalità għolja;

2. nkun ittrattat/a b'dinjità u rispett;

3. jkolli l-identità, il-kultura u d-diversità tiegħi apprezzati u appoġġjati;

4. ngħix mingħajr abbuż u abbandun;

5. nkun infurmat/a dwar il-kura u s-servizzi tiegħi b'mod li nifhem;

6. jkolli aċċess għall-informazzjoni kollha dwari, inkluża informazzjoni dwar id-drittijiet, il-kura u s-servizzi tiegħi;

7. jkolli kontroll fuq u li nagħmel għażliet dwar il-kura, u l-ħajja personali u soċjali tiegħi, inkluż l-għażliet li jinvolvu riskju personali;

8. jkolli kontroll fuq, u li nieħu deċiżjonijiet dwar, l-aspetti personali tal-ħajja tiegħi ta' kuljum, affarijiet finanzjarji u l-proprjetà;

9. jkolli l-indipendenza tiegħi;

10. nkun mismugħ/a u li nkun mifhum/a;

11. jkolli persuna tal-għażla tiegħi, inkluża persuna li titkellem għalija rigward il-kura tal-anzjani, li tissapportjani jew titkellem għan-nom tiegħi;

12. nilmenta mingħajr ritaljazzjoni, u li jkolli l-ilmenti tiegħi mismugħa b'mod fier u mingħajr dewmien;

13. jkolli privatezza personali u li l-informazzjoni personali tiegħi tkun protetta;

14. neżerċita d-drittijiet tiegħi mingħajr effett negattiv fil-mod kif inkun ittrattat/a.

Kulmin hu involut fit-twassil tal-kura tiegħek irid jirrispetta d-drittijiet tiegħek.

Id-drittijiet tiegħek tal-kura tal-anzjani jeżistu flimkien ma' drittijiet oħra

Persuni li qed jirċievu l-kura tal-anzjani għandhom l-istess drittijiet legali bħall-Awstraljani kollha. Meta tibda tirċievi l-kura tal-anzjani, int iżżomm l-istess drittijiet daqs ħadd ieħor fil-komunità. Pereżempju, int għandek drittijiet għall-privatezza, drittijiet tal-konsumatur u d-dritt li tkun ħieles mid-diskriminazzjoni skont il-liġijiet relevanti.

Id-drittijiet deskritti fiċ-Charter (ċarter) jinkludu dawn.

Il-provvedituri tal-kura tal-anzjani jridu jgħinuk tifhem id-drittijiet tiegħek

Bħala konsumatur tal-kura tal-anzjani, il-provveditur tiegħek hu legalment obbligat jgħinek tifhem id-drittijiet tiegħek skont iċ-Ċarter.

Kopja taċ-Ċarter trid tingħatalek qabel jew meta tibda tirċievi l-kura tal-anzjani. Il-provveditur tiegħek hu mitlub jiffirma ċ-Ċarter u jagħtik ukoll l-għażla li tiffirmaha. Dan hu minbarra l-ftehim tiegħek tal-kura tal-anzjani tiegħek.

Meta tiffirma ċ-Ċarter, int tirrikonoxxi li int irċevejtha, ġejt mgħejjun/a tifhimha u tifhem id-drittijiet tiegħek. Mhemmx bżonn tiffirma bilfors iċ-Ċarter: int tista' tibda tirċievi jew tkompli tirċievi l-kura u s-servizzi anki jekk ma tiffirmahiex.

Il-provveditur tiegħek hu mitlub jagħtik jew oriġinali jew kopja taċ-Ċarter li ġiet iffirmata.

Hi ħaġa tajba li taqsam dan it-tagħrif mal-familja, ħbieb jew oħrajn involuti fil-kura tiegħek.

Dawn id-drittijiet japplikaw għall-kura residenzjali, kura fid-dar u servizzi oħra tal-kura tal-anzjani pprovduti fil-komunità

Il-provvedituri kollha tal-kura tal-anzjani ffinanzjati mill-Gvern Awstraljan jridu jikkonformaw maċ-Ċarter. Dan jinkludi provvedituri tal-kura residenzjali, kura fid-dar, kura flessibbli, u servizzi pprovduti skont il-Commonwealth Home Support Programme (Programm tal-Commonwealth ta' Sapport fid-Dar) u l-Programm Nazzjonali tal-Kura Flessibbli tal-Anzjani Aboriġeni u ta' Dawk li Jgħixu fil-Gżejjer tat-Torres Strait.

Servizzi tal-kura tal-anzjani pprovduti minn provvedituri multipli

Jekk qed tirċievi servizzi minn aktar minn provveditur wieħed, kull wieħed minnhom irid jkun konformi maċ-Ċarter u jirrispetta d-drittijiet tiegħek. Kull provveditur jrid jiffirma ċ-Ċarter, jgħinek tifhmu u jagħtik l-għażla li tiffirmah.

Studju ta' Każ

Winni qed tirċievi is-servizzi tal-Commonwealth Home Support Programme minn tlett provvedituri differenti tas-servizz: wieħed għat-tindif tad-dar, wieħed darbtejn fis-sena biex inaddaf il-kanali għall-miżieb (gutters) u t-tielet wieħed għas-servizzi tat-trasport komunitarju. Kull provveditur ser jiffirma ċ-Ċarter, joffrih lil Winni biex tiffirmah u jagħtiha kopja.

Il-provveditur tiegħek tal-kura tal-anzjani jista' jqabbad kuntratturi jew persuni oħra biex jgħinu fit-twassil tal-kura u tas-servizzi tiegħek

Persuni minn organizzazzjonijiet barra mill-provveditur tiegħek tal-kura tal-anzjani jistgħu jkunu involuti fit-twassil tas-servizzi tiegħek tal-kura tal-anzjani.

Ħafna provvedituri tal-kura tal-anzjani jużaw kuntratturi biex iwasslu servizzi tal-kura tal-anzjani jew servizzi sottokuntratti permezz ta' organizzazzjonijiet oħra.

Kulmin hu involut fit-twassil tal-kura tiegħek irid jirrispetta d-drittijiet tiegħek.

Studju ta' Każ

Lei qed tirċievi servizzi tal-kura tal-anzjani permezz tal-Commonwealth Home Support Programme. Dawn is-servizzi jinkludu għajnuna tal-manteniment tal-ġnien u tindif tad-dar. Il-provveditur tal-kura tal-anzjani, Home Care Deluxe, jqabbad organizzazzjoni oħra, Kim's Mowing, biex tieħu ħsieb il-ġnien ta' Lei. L-istaff kollha ta' Kim's Mowing iridu jirrispettaw id-drittijiet ta' Lei.

Int għandek tistenna li tħossok dejjem sigur/a

Int għandek id-dritt li tgħix mingħajr abbuż u negliġenza. Int għandek tħossok sigur/a, kemm jekk qed tirċievi kura tal-anzjani residenzjali, servizzi f'darek stess, jew servizzi oħra tal-kura tal-anzjani fil-komunità.

Jekk xi persuna tagħmlek mhux sigura jew mhux komda, int għandek tgħid lil xi ħadd. Dan jista' jkun il-provveditur tiegħek tal-kura tal-anzjani, membru tal-istaff, ħabib/a, membru tal-familja, min jitkellem għalik rigward il-kura tal-anzjani jew kwalunkwe persuna li tafda.

Int għandek tistenna li kura u s-servizzi tiegħek li tirċievi huma siguri, u għandek tħossok kapaċi li tista' taqsam kwalunkwe tħassib mal-provveditur tiegħek tal-kura tal-anzjani.

Rigward il-kura u s-servizzi pprovduti, il-provveditur tiegħek tal-kura tal-anzjani irid jieħu l-passi kollha raġjonevoli biex jimpedixxi u jirrispondi għal kull forma ta' vjolenza, sfruttament, diskriminazzjoni, negliġenza u abbuż.

Studju ta' Każ

Jarra tgħix f'servizz ta' kura tal-anzjani residenzjali. Xi kultant resident/a ieħor/oħra fis-servizz tal-kura tal-anzjani juri/turi imġieba aggressiva u imprevedibbli li tbeżża' lil Jarra. Il-familja ta' Jarra kienu mħassbin u tkellmu mal-provveditur tal-kura tal-anzjani, li jaħdem ma' Jarra, il-familja u r-resident/a l-ieħor/oħra biex isibu mod biex iħossuhom siguri u komdi.

Jekk int imħasseb/imħassba li d-drittijiet tiegħek mhumiex sodisfatti, int tista' titlob sapport

Jekk int inkwetat/a dwar il-kura li int jew xi ħadd ieħor qed jirċievi/tirċievi, hu importanti li titkellem dwarha. Int għandek titkellem l-ewwel mal-provveditur tal-kura tal-anzjani.

Mhemmx xejn ħażin li tilmenta. Hekk kif il-kumment pożittiv jista' jirrinforza l-affarijiet li jaħdmu tajjeb, l-ilmenti tiegħek jistgħu jgħinu fit-titjib tal-kura u tas-servizzi. Int għandek id-dritt tqajjem faċilment it-tħassib mingħajr biża' dwar kif ser tkun stmat/a.

Il-provvedituri kollha tal-kura tal-anzjani irid ikollhom is-sistema tagħhom tal-ilmenti u jimmaniġġjaw l-ilmenti b'mod fier.

L-ilmenti tiegħek għandhom jittieħdu bis-serjetà u mmaniġġjati b'mod fier u fil-ħin. Hi r-responsabbiltà tal-provveditur tal-kura tal-anzjani li jaġixxi fil-pront dwar affarijiet li għandhom x'jaqsmu mal-kwalità jew is-sigurtà tal-kura u tas-servizzi tiegħek.

Imma jekk ma tħossokx komdu/komda titkellem mal-provveditur tiegħek tal-kura tal-anzjani, jew tixtieq l-għajnuna tifhem id-drittijiet tiegħek, hemm servizzi biex jgħinuk.

Int għandek id-dritt għall-persuna li titkellem għalik dwar il-kura tal-anzjani

Persuna li titkellem għalik tista' tgħinek tesplora għażliet u tagħmel deċiżjonijiet informati. Huma jistgħu jgħinuk tqajjem It-tħassib tiegħek u taħdmu biex tirriżolvuhom.

- Ċempel lin-National Aged Care Advocacy Line fuq **1800 700 600** (telefonata bla ħlas)
- Żur il-websajt **opan.com.au** tal- Older Persons Advocacy Network (in-Netwerk ta' Persuni li Jitkellmu Għall-Persuni Akbar fl-Età)

Ikkuntattja l-Aged Care Quality and Safety Commission (Il-Kummissjoni tas-Sigurtà u tal-Kwalità tal-Kura tal-Anzjani)

Ir-rwol tal-Kummissjoni hu li tipproteġi u ssaħħaħ is-saħħa, is-sigurtà, il-benesseri u l-kwalità tal-ħajja tal-konsumaturi tal-kura tal-anzjani. Tista' tgħinek tirriżolvi lment dwar il-provveditur tal-kura tal-anzjani.

- Ċempel lill-Kummissjon fuq **1800 951 822**
- Imejl **info@agedcarequality.gov.au**
- Żur il-websajt **agedcarequality.gov.au**

Bħala konsumatur tal-kura tal-anzjani int għandek ir-responsabbiltajiet

Il-persuni kollha involuti fil-kura tal-anzjani – il-konsumaturi, il-familji tagħhom, il-kerers, il-viżitaturi u l-ħaddiema tal-kura tal-anzjani – iridu jirrispettaw u jaraw li ma jiskomodawx lil xulxin.

Int għandek tqies l-effett tal-imġieba tiegħek fuq l-oħrajn, dejjem żomm quddiem għajnejk id-drittijet tagħhom.

Xi kultant, id-drittijiet tiegħek jistgħu jikkompetu mad-drittijiet tal-konsumaturi l-oħra, membri tal-familja jew l-istaff. Meta jiġri dan, il-konsumatur u l-provveditur tas-servizz jeħtieġu jikkomunikaw bil-miftuħ u onestament dwar id-drittijiet li jikkompetu u jaħdmu flimkien biex jaslu għall-soluzzjoni.

Studju ta' Każ

Alex qed jgħix f'servizz residenzjali tal-kura tal-anzjani ma' ħafna residenti oħra. Alex juża skuter tal-mobilità ġewwa s-servizz. Imma, is-sewqan tiegħu fis-servizz ħoloq periklu għar-residenti l-oħra. Il-provveditur ħadem ma' Alex biex jilħqu ftehim li l-iskuter ser jintuża barra u frejm tal-mixi jintuża ġewwa is-servizz.

Komunikazzjoni tajba bejnek, il-familja tiegħek, ħbiebek, il-kerers tiegħek u l-istaff tiegħek jistgħu jgħinu lill-provveditur tiegħek tal-kura tal-anzjani jagħtik il-kura u s-servizzi li l-aktar jissodisfaw il-ħtiġijiet tiegħek.

Bħala konsumatur tal-kura tal-anzjani, int għandek tagħti lill-provveditur tiegħek tal-kura tal-anzjani t-tagħrif li għandhom bżonn biex iwasslu b'mod xieraq il-kura u s-servizzi tiegħek. Int għandek tifhem u tikkonforma mal-kundizzjonijiet tal-ftehim tiegħek tal-kura u tħallas kwalunkwe miżati spjegati fuq fuq fil-ftehim.

Int għandek tirrispetta d-drittijiet tal-ħaddiema tal-kura tal-anzjani biex jaħdmu f'ambjent mingħajr periklu. Kwalunkwe tip ta' vjolenza, fastidju u abbuż tal-istaff jew oħrajn mhumiex aċċettabbli.

Ir-riżultati tal-kura tal-anzjani tal-kwalità jistgħu jintlaħqu l-aħjar f'ambjent ta' rispett reċiproku.

Studju ta' Każ

Ashwany qed jirċievi s-servizzi tal-kura tal-anzjani d-dar. Bobbi mis-Servizzi tal-Kura tal-Anzjani ta' Brighton jiġi d-dar ta' Ashwany fid-9 ta' filgħodu kuljum biex jgħinu jieħu doċċa. Ashwany għandu appuntament mat-tabib fid-9 ta' filgħodu it-Tlieta li ġejjin. Ashwany hu obbligat iċempel lis-Servizz tal-Kura tal-Anzjani ta' Brighton u jistaqsi jekk Bobbi jistax jiġi f'ħin ieħor jew jikkanċella s-servizzi f'dik il-ġurnata.

Ir-responsabbiltajiet tiegħi

Rispett

Istma lill-oħrajn bir-rispett

Ambjent sigur

Irrispetta d-drittijiet tal-istaff li jaħdmu f'ambjent sigur

Tagħrif

Għin lill-provveditur tiegħek billi tagħtih tagħrif relevanti

Miżati

Ħallas il-miżati miftehma fil-ħin

Dan xi jfisser

Il-persuni kollha involuti fil-kura tal-anzjani, inkluż il-konsumaturi, il-familji tagħhom, il-kerers tagħhom u l-viżitaturi tagħhom huma mistennija li jkunu rispettużi u jaraw li ma jiskomodawx lil ħadd. Għandhom jaraw li l-imġieba tagħhom ma tolqotx b'mod ħażin lill-oħrajn.

Kwalunkwe tip ta' vjolenza, fastidju jew abbuż lejn l-istaff jew oħrajn mhumiex aċċettabbli.

Int obbligat li żżomm ambjent sigur għall-membri tal-istaff u oħrajn. Pereżempju, jekk il-provveditur qed iwassal servizzi f'darek, żomm l-annimali domestiċi 'l bogħod mill-membri tal-istaff u tpejjipx ħdejn l-istaff.

Hu importanti li int taqsam tagħrif dwarek stess li ser jgħin lill-provvedituri jwasslulek kura sigura u ta' kwalità.

Dan jista' jinkludi:

- Tagħrif aġġornat, u
- kwalunkwe problemi li għandek rigward il-kura jew s-servizzi tal-provveditur.

Int mistenni tħallas il-miżati miftehma fil-ħin. Jekk ma tistax tħallas il-miżati tiegħek, kellem lill-provveditur tiegħek biex issibu soluzzjoni.

Dawn ir-responsabbiltajiet jiddiskrivu l-istennijiet tiegħek bħala konsumatur tal-kura tal-anzjani. Jekk trid tagħrif dwar l-obbligi legali tiegħek, kellem lill-provveditur tiegħek.

Int u l-provveditur tiegħek tal-kura tal-anzjani suppost għandkom aspettattivi raġjonevoli ta’ xulxin

L-aspettattivi tiegħek tal-provveditur tal-kura tal-anzjani għandhom ikun raġjonevoli.

Int għandek tiddiskuti l-bżonnijiet, il-miri, il-preferenzi u l-prijoritajiet tiegħek mal-provveditur tal-kura tal-anzjani. Il-provveditur tiegħek tal-kura tal-anzjani ser jaħdem miegħek dwar kif tista' tirċievi l-kura u s-servizzi li għandek bżonn fi ħdan ir-riżorsi disponibbli.

Studju ta' Każ

Nic għandu Pakkett tal-Kura fid-Dar ta' Livell 2 u jingħata għajnuna biex jagħmel ix-xirja, tindif u bidla tal-faxex għall-feriti minn Real Home Support. Nic talab xi għajnuna fit-tisjir, imma dan mhux inkluż fil-baġit kurrenti tal-Pakkett tal-Kura fid-Dar. Real Home Support għen lil Nic jifhem il-prijoritajiet tiegħu u x'jista' jiġi pprovdut fi ħdan il-pakkett tiegħu. Huma ħadmu flimkien biex jirrevedu l-pjan tiegħu tal-kura biex jinkludu l-preparazzjoni tal-bukkuni u jillimitaw is-servizz tat-tindif biex jaraw lil l-prijoritajiet ta' Nic jintlaħqu fi ħdan il-baġit eżistenti tiegħu.

Il-provvedituri tal-kura tal-anzjani għandhom ukoll responsabbiltajiet oħra

Provvedituri tal-kura tal-anzjani ffinanzjati mill-Gvern Awstraljan għandhom ukoll responsabbiltajiet legali oħra. Dawn jinkludu responsabbiltajiet rigward il-miżati li jiċċarġjaw u l-kura u s-servizzi li jwasslu jissodisfaw l-**Aged Care Quality Standards**.

L-Aged Care Quality Standards jidħlu fis-seħħ mill-1 ta' Lulju 2019. Huma jiffokaw fuq ir-riżultati għall-konsumaturi u jiddiskrivu kif għandha tkun il-kura tal-kwalità.

It-tmien Standards, kull wieħed għandu x'jaqsam ma' aspett tal-kura jew is-servizzi tal-anzjani, huma:

Standard 1
Id-dinjità u l-għażla tal-konsumatur

Standard 2
Assessjamenti u ppjanar kontinwu mal-konsumaturi

Standard 3
Kura personali u kura klinika

Standard 4
Servizzi u sapport għall-ħajja ta' kuljum

Standard 5
Ambjent tas-servizz tal-organizzazzjoni

Standard 6
Kummenti u lmenti

Standard 7
Riżorsi umani

Standard 8
Governanza tal-organizzazzjoni

Jekk għandek tħassib dwar il-kura li qed tirċievi

- Tkellem mal-provveditur tiegħek tal-kura tal-anzjani, mill-ewwel
- Ċempel lin-National Aged Care Advocacy Line (il-Linja Nazzjonali tal-Persuni li Jitkellmu Għalik Dwar il-Kura tal-Anzjani) fuq **1800 700 600** (telefonata bla ħlas)
- Żur il-websajt tal-Older Persons Advocacy Network (In-Network tal-Persuni li Jitkellmu Għall-Persuni Akbar fl-Età) **opan.com.au**
- Ikkuntattja lill-Kummissjoni tas-Sigurtà u tal-Kwalità tal-Kura tal-Anzjani fuq **1800 951 822**.

Jekk għandek bżonn interpretu

- Avża lill-persuna li titkellem għalik dwar il-kura tal-anzjani jew lill-Kummissjoni meta ċċempel, jew ċempel lis-Servizz tat-Traduzzjoni u tal-Interpretar fuq **131 450** u itlobhom jittrasferuk.

Jekk għandek impediment tas-smigħ jew tat-taħdit

Int tista' titlob biex tikkuntattja s-Servizz Nazzjonali tar-Relay.

- L-utenti tat-TTY: ċemplu **1800 555 677**
- L-utenti ta' dawk li Jitkellmu u Jisimgħu: ċemplu **1800 555 727**
- Utenti tar-relay tal-internet: ikkonnettjaw mas-Servizz Nazzjonali tar-Relay u daħħal in-numru tat-telefown tal-linja tal-persuna li titkellem għalik jew il-Kummissjoni.

Australian Government
Department of Health

Australian Government
Aged Care Quality and Safety Commission

Għal aktar tagħrif dwar id-drittijiet tiegħek

Tista':

- Kellem lill-provveditur tiegħek tal-kura tal-anzjani
- Kellem lill-persuna li titkellem għalik dwar il-kura tal-anzjani fuq **1800 700 600**
- Żur websajt **opan.com.au/charter** tan-Network tal-Persuni li Jitkellmu Għal Persuni Akbar fl-Età
- Żur il-websajt tad-Department of Health **agedcare.health.gov.au**
- Żur il-websajt tal-Aged Care Quality and Safety Commission **agedcarequality.gov.au**
- Żur il-websajt My Aged Care **myagedcare.gov.au**

Telefown
1800 951 822

Web
agedcarequality.gov.au

Ikteb
Aged Care Quality
and Safety Commission
GPO Box 9819,
Fil-Belt Kapitali Tiegħek