



Australian Government
Department of Health



Australian Government
Aged Care Quality and Safety Commission

A close-up photograph of an elderly man with a mustache, smiling warmly. In the background, other elderly people are blurred, suggesting a social or care setting.

Karta Praw w Opiece nad Osobami Starszymi

Charter of Aged Care Rights

Broszura ta zawiera informacje o twoich prawach jako klienta usług opieki nad osobami starszymi. Informuje też o niektórych wynikających z tego dla ciebie obowiązkach.

Polish

Karta Praw w Opiece nad Osobami Starszymi określa twoje prawa jako klienta refundowanych przez państwo usług opieki nad osobami starszymi

Od 1 lipca 2019 r. nowa Karta Praw w Opiece nad Osobami Starszymi zapewni równe prawa wszystkim korzystającym z tej opieki bez względu na zakres refundowanych przez państwo usług oraz na rodzaj opieki, z której korzystają.

Karta Praw w Opiece nad Osobami Starszymi

Mam prawo do:

1. opieki i usług wykonywanych w sposób bezpieczny i z zachowaniem wysokich standardów;
2. bycia traktowanym z godnością i szacunkiem;
3. poszanowania i wsparcia dla mojej tożsamości, kultury i odmienności;
4. życia w sposób nienarażający mnie na przemoc ani zaniedbanie;
5. bycia informowanym w zrozumiały sposób o przebiegu opieki nade mną oraz o wykonywanych dla mnie usługach;
6. dostępu do informacji na mój temat, w tym informacji o moich prawach, opiece nade mną i o wykonywanych dla mnie usługach;
7. zachowania kontroli i prawa decydowania w sprawach związanych z opieką nade mną oraz z moim życiem osobistym i towarzyskim, również, jeżeli wiąże się to z ryzykiem;
8. zachowania kontroli i prawa decydowania w sprawach związanych z osobistymi aspektami codziennych czynności, kwestiami finansowymi oraz własnościowymi;
9. niezależności;
10. bycia wysłuchanym i zrozumianym;
11. wyboru osoby – w tym rzecznika w sprawach opieki nad osobami starszymi – która może mnie wspierać i występować w moim imieniu;
12. składania skarg bez narażania się na przykre konsekwencje, oraz do oczekiwania, że moje skargi zostaną rozpatrzone sprawiedliwie i w jak najkrótszym terminie;
13. prywatności i ochrony moich danych osobowych;
14. korzystania z moich praw bez wpływu na to, jak jestem traktowany.

Wszystkie osoby uczestniczące w sprawowaniu opieki nad tobą, muszą szanować twoje prawa.

Twoje prawa w systemie opieki nad osobami starszymi obowiązują równolegle do innych praw

Klienci usług opieki nad osobami starszymi mają te same prawa co wszyscy Australijczycy. Kiedy zaczynasz korzystać z opieki nad osobami starszymi, zachowujesz te same prawa, które dotyczą wszystkich członków społeczeństwa. Masz prawo do prywatności, prawa klienta i prawo zakazujące dyskryminacji, zgodnie z odpowiednimi regulacjami prawnymi.

Prawa zawarte w Karcie są prawami dodatkowymi.

Usługodawcy mają obowiązek pomóc ci w dokładnym zrozumieniu twoich praw

Jako klient usług opieki nad osobami starszymi możesz zgodnie z prawem wymagać, żeby usługodawca pomógł ci w dokładnym zrozumieniu twoich praw zawartych w Karcie.

Musisz otrzymać egzemplarz Karty, zanim zaczniesz korzystać z opieki albo w chwili jej rozpoczęcia. Twój usługodawca ma obowiązek podpisać Kartę oraz zaproponować jej podpisanie tobie. Jest to dodatek do waszej umowy o sprawowanie opieki nad osobą starszą.

Podpisując Kartę, potwierdzasz, że ją otrzymałeś, zrozumiałeś – w razie potrzeby dzięki uzyskanym wyjaśnieniom – i rozumiesz swoje prawa. Nie masz obowiązku podpisania Karty – możesz zacząć korzystać z opieki i usług, nawet jeśli nie złożyłeś na niej podpisu.

Twój usługodawca ma obowiązek przekazać ci oryginał albo kopię podpisanej Karty.

Warto jest zapoznać z Kartą członków rodziny, przyjaciół i inne osoby uczestniczące w sprawowaniu opieki nad tobą.

Niniejsze prawa obowiązują w opiece stacjonarnej, w domu oraz podczas wykonywania innych rodzajów usług opieki nad osobami starszymi dostępnymi w twojej społeczności

Wszyscy dostawcy refundowanych przez państwo usług opieki nad osobami starszymi muszą się stosować do postanowień Karty. Dotyczy to zarówno dostawców opieki stacjonarnej, jak i w twoim domu, opieki elastycznej oraz usług wykonywanych w ramach Commonwealth Home Support Programme (Federalnego Programu Pomocy Domowej) lub National Aboriginal and Torres Strait Islander Flexible Aged Care Program (Krajowego Programu Opieki nad Osobami Starszymi w Społeczności Aborygenów i Mieszkańców Wysp Cieśniny Torresa).

Usługi opieki nad osobami starszymi wykonywane przez różnych usługodawców

Jeżeli korzystasz z usług więcej niż jednego usługodawcy, każdy z nich musi stosować się do postanowień Karty i szanować twoje prawa. Każdy z usługodawców musi podpisać Kartę, pomóc ci ją zrozumieć i zaproponować ci jej podpisanie.

Przykładowy scenariusz

Winni korzysta z usług trzech różnych usługodawców w ramach Commonwealth Home Support Programme. Jedną z nich jest sprzątanie domu, drugą czyszczenie rynien dwa razy w roku, a trzecią – społeczne usługi transportowe. Każdy z usługodawców musi podpisać Kartę, zaproponować jej podpisanie Winni oraz wręczyć jej jeden egzemplarz.





Twój dostawca usług opieki nad osobami starszymi może zatrudnić podwykonawców albo inne osoby, w celu pomocy w zapewnieniu ci opieki i usług

W opiekę nad tobą mogą być zaangażowane osoby z organizacji niebędących częścią struktury twojego usługodawcy.

Wielu usługodawców usług opieki nad osobami starszymi korzysta z pomocy podwykonawców albo dostarcza usługi za pośrednictwem zakontraktowanych innych organizacji.

Wszystkie osoby uczestniczące w zapewnieniu ci opieki muszą przestrzegać twoich praw.

Przykładowy scenariusz

Lei korzysta z usług opieki nad osobami starszymi w ramach Commonwealth Home Support Programme. Do wykonywanych usług należą utrzymanie ogrodu i sprzątanie domu. Usługodawca Home Care Deluxe, zatrudnia inną organizację, Kim's Mowing, do zajmowania się ogrodem Lei. Wszyscy pracownicy Kim's Mowing muszą szanować prawa Lei.

Chcemy, byś zawsze miał poczucie bezpieczeństwa

Masz prawo do życia w sposób nienarażający cię na przemoc ani zaniedbanie. Niezależnie od tego, czy jesteś rezydentem domu opieki, korzystasz z opieki we własnym domu czy też z innych usług opieki nad osobami starszymi, masz prawo czuć się bezpiecznym.

Powiedz komuś, jeżeli z jakiegoś powodu straciłeś poczucie bezpieczeństwa lub komfortu. Może to być twój usługodawca, członek personelu, przyjaciel, członek rodziny, rzecznik do spraw opieki nad osobami starszymi albo inna zaufana osoba.

Możesz oczekiwać, że otrzymywane przez ciebie usługi i opieka będą bezpieczne, i powinieneś mieć poczucie, że zawsze możesz zgłosić ewentualne wątpliwości swojemu usługodawcy.

W związku z wykonywanymi usługami i opieką ich usługodawca musi podjąć wszelkie dostępne kroki, by zapobiec przejawom przemocy, nadużyć, dyskryminacji, zaniedbania lub znęcania się, albo odpowiednio na nie zareagować.

Przykładowy scenariusz

Jarra mieszka w centrum opieki nad osobami starszymi. Od czasu do czasu inny rezydent zachowuje się w sposób agresywny albo nieprzewidywalny, co sprawia, że Jarra odczuwa strach.

Zaniepokojona tym faktem rodzina Jarry zgłosiła swoje uwagi usługodawcy, który wspólnie z Jarra, jej rodziną i owym kłopotliwym rezydentem postarał się znaleźć takie rozwiązania, by oboje mogli się czuć bezpiecznie i swobodnie.



Jeżeli obawiasz się, że twoje prawa nie są przestrzegane, możesz poszukać wsparcia

Jeśli masz wątpliwości dotyczące opieki sprawowanej nad tobą albo inną osobą, to ważne jest, byś o nich porozmawiał. W pierwszej kolejności powinieneś się z tym zwrócić do twojego usługodawcy.

Skargi nie są czymś złym. Podobnie jak pochwały przyczyniają się do wzmocnienia tego, co działa dobrze, skargi również pomagają poprawić jakość opieki i usług. Masz prawo zgłaszać wątpliwości bez trudu i bez obawy o to, jak zostaniesz potraktowany.

Wszyscy usługodawcy muszą posiadać własny system zgłaszania skarg i sprawiedliwie rozpatrywać każdą z uwag.

Twoje skargi muszą być traktowane poważnie i powinny być sprawiedliwie rozpatrzone w jak najkrótszym terminie. Do obowiązków usługodawcy należy szybkie reagowanie na uwagi dotyczące jakości albo bezpieczeństwa opieki nad tobą oraz wykonywanych dla ciebie usług.

Jeśli jednak czujesz się niezręcznie, zgłaszając problem bezpośrednio twojemu usługodawcy, albo potrzebujesz pomocy w zrozumieniu twoich praw, istnieją odpowiednie służby, do których możesz się zwrócić po wsparcie.

Masz prawo do rzecznika do spraw opieki nad osobami starszymi

Rzecznik może ci pomóc w przeanalizowaniu możliwości, którymi dysponujesz, oraz w podjęciu decyzji na tej podstawie. Może ci także pomóc w zgłoszeniu problemów oraz w działaniach prowadzących do ich rozwiązania.

- Zadzwoń pod numer National Aged Care Advocacy Line (Ogólnokrajowej Linii Rzecznictwa w Sprawach Opieki nad Osobami Starszymi) – **1800 700 600** (bezpłatny)
- Odwiedź stronę internetową Older Persons Advocacy Network (Sieci Rzeczników Osób Starszych) – **opan.com.au**

Skontaktuj się z Aged Care Quality and Safety Commission (Komisją ds. Jakości i Bezpieczeństwa Opieki nad Osobami Starszymi)

Rolą Komisji jest ochrona i poprawa zdrowia, bezpieczeństwa, samopoczucia i jakości życia klientów usług opieki nad osobami starszymi. Komisja może ci pomóc w złożeniu i rozpatrzeniu skarg dotyczących usługodawcy.

- Skontaktuj się z Komisją telefonicznie pod numerem **1800 951 822**
- Wyślij e-mail pod adres **info@agedcarequality.gov.au**
- Odwiedź stronę internetową **agedcarequality.gov.au**

Jako klient usług opieki nad osobami starszymi masz także obowiązki

Wszystkie osoby uczestniczące w systemie opieki nad osobami starszymi – klienci, ich rodziny, opiekunowie, goście oraz personel – muszą się nawzajem szanować i okazywać sobie wyrozumiałość.

Powinieneś mieć na uwadze to, jak twoje zachowanie wpływa na innych, zawsze pamiętając o ich prawach.

Czasami twoje prawa mogą się kłócić z prawami innych osób korzystających z opieki, członków rodzin albo personelu. Gdy występuje taki konflikt, klient usług opieki nad osobami starszymi i ich usługodawca powinni szczerze i otwarcie przedyskutować ten problem i wspólnie podjąć czynności prowadzące do jego rozwiązania.

Przykładowy scenariusz

Alex mieszka w domu opieki nad osobami starszymi wraz z innymi rezydentami. Na terenie ośrodka Alex korzysta ze skutera inwalidzkiego. Jednak poruszanie się skuterem wewnątrz obiektu stwarza zagrożenie dla innych rezydentów. Usługodawca i Alex wypracowali kompromis, na podstawie którego skuter będzie wykorzystywany na zewnątrz budynku, a wewnątrz zastąpi go balkonik.



Dobra komunikacja między tobą, członkami twojej rodziny, opiekunami i personelem może pomóc usługodawcy zapewnić ci opiekę i usługi, które są najlepiej dopasowane do twoich potrzeb.

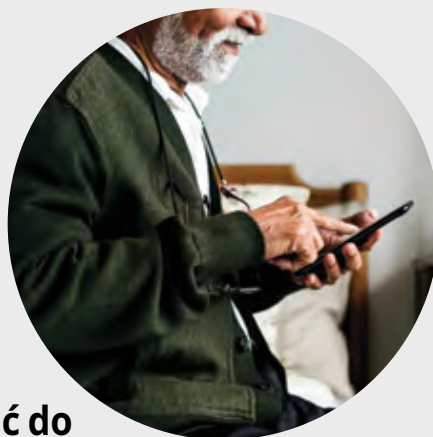
Jako klient usług opieki nad osobami starszymi powinieneś dzielić się z usługodawcą informacjami potrzebnymi do właściwego sprawowania opieki nad tobą i do wykonywania usług. Powinieneś też rozumieć warunki umowy o sprawowanie opieki nad tobą i stosować się do nich oraz uiszczać opłaty wynikające z umowy.

Powinieneś szanować prawo pracowników sprawujących opiekę nad osobami starszymi do bezpiecznych warunków w miejscu pracy. Nie do przyjęcia jest jakiegokolwiek przejaw przemocy, molestowania ani znęcania się wobec personelu.

Najlepsze rezultaty opieki nad osobami starszymi są osiągnięte w środowisku opartym na wzajemnym szacunku.

Przykładowy scenariusz

Ashwany korzysta w swoim domu z usług opieki nad osobami starszymi. Co dzień o 9:00 rano Bobbi z Brighton Aged Care Services odwiedza go, żeby mu pomóc w higienie osobistej. Ashwany ma umówioną wizytę u lekarza na wtorek o 9:00. Jego obowiązkiem jest zatelefonować do Brighton Aged Care Services i poprosić, żeby Bobbi przyszła o innej porze, albo odwołać jej wizytę tego dnia.



Moje obowiązki

Szacunek

Oдноś się do innych z szacunkiem

Bezpieczne warunki pracy

Szanuj prawo personelu do bezpiecznych warunków w miejscu pracy

Informacja

Pomóż usługodawcy, udzielając mu istotnych informacji.

Opłaty

Terminowo uiszczaj ustalone opłaty

Co to znaczy?

Od wszystkich osób uczestniczących w systemie opieki nad osobami starszymi - klientów, ich rodzin, opiekunów, gości oraz personelu – należy oczekiwać szacunku i uprzejmości. Wszyscy powinni dbać o to, żeby ich zachowanie nie wpływało w szkodliwy sposób na innych.

Nie do przyjęcia jest jakikolwiek przejaw przemocy, molestowania ani znęcania się wobec personelu ani innych osób.

Do twoich obowiązków należy zapewnienie bezpiecznego środowiska pracy członkom personelu i innym osobom. Na przykład, jeżeli usługodawca wykonuje czynności w twoim domu, nie pozwalaj zwierzętom domowym zbliżać się do członków personelu ani nie pal przy nich papierosów.

Ważne, żebyś udzielił dotyczących ciebie informacji, które pomogą usługodawcy zapewnić ci bezpieczną opiekę wysokiej jakości.

Mogą to być:

- aktualne dane oraz
- ewentualne uwagi dotyczące sprawowanej nad tobą opieki lub wykonywanych dla ciebie usług.

Twoim obowiązkiem jest terminowe regulowanie wszystkich wynikających z umowy opłat. Jeżeli nie jesteś w stanie zapłacić, porozmawiaj ze swoim usługodawcą, żeby znaleźć rozwiązanie.

Te obowiązki dotyczą oczekiwań od ciebie jako klienta usług opieki nad osobami starszymi. Jeżeli potrzebujesz informacji na temat twoich prawnych zobowiązań, porozmawiaj o nich z twoim usługodawcą.

Zarówno ty, jak i twój usługodawca powinniście mieć wobec siebie realistyczne oczekiwania



Twoje oczekiwania wobec usługodawcy powinny być realistyczne.

Powinieneś przedyskutować swoje potrzeby, cele, preferencje i priorytety z usługodawcą. Razem ustalicie, w jaki sposób zapewnić ci wymaganą opiekę i usługi w ramach dostępnych środków.

Przykładowy scenariusz

Nic korzysta z realizowanego przez Real Home Support Pakietu Opieki Domowej na poziomie 2, w skład którego wchodzi pomoc w codziennych zakupach, sprzątanie i pomoc w zmianach opatrunku. Nic poprosił o pomoc w przygotowaniu posiłków, ale tego rodzaju usługa nie mieści się w budżecie jego Pakietu Opieki Domowej. Pracownik Real Home Support pomógł Nicowi w zrozumieniu priorytetu potrzeb i możliwości ich spełnienia w ramach obecnego pakietu. Razem ustalili nowy plan opieki, w którym znalazło się miejsce dla przygotowania posiłków kosztem zredukowania zakresu usługi sprzątania, dzięki czemu potrzeby Nica zostały zaspokojone w ramach istniejącego budżetu.



Usługodawcy mają też inne obowiązki

Dostawcy refundowanych przez państwo usług opieki nad osobami starszymi mają też inne zobowiązania prawne. Są to między innymi obowiązki dotyczące opłat, którymi cię obciążają, oraz gwarancji, że ich opieka oraz usługi spełniają **Aged Care Quality Standards (Standardy Jakości Opieki nad Osobami Starszymi)**.

Aged Care Quality Standards zaczynają obowiązywać 1 lipca 2019 r. Ich głównym zadaniem jest zdefiniowanie rezultatów pożądaných przez klientów oraz opis, na czym polega wysoka jakość opieki.

Osiem podstawowych Standardów, z których każdy odnosi się do innego aspektu opieki nad osobami starszymi albo usług dla osób starszych, to:



Standard 1

Godność klienta i jego prawo do decydowania



Standard 2

Stała współpraca z klientem w sprawach oceny i planowania



Standard 3

Pomoc w pielęgnacji i opieka medyczna



Standard 4

Usługi i wsparcie w codziennych zajęciach



Standard 5

Środowisko pracy w organizacji



Standard 6

Opinie i skargi



Standard 7

Zasoby ludzkie



Standard 8

Kultura pracy w organizacji

Jeżeli masz uwagi dotyczące opieki, którą otrzymujesz

- Przede wszystkim najpierw porozmawiaj z twoim usługodawcą
- Skontaktuj się telefonicznie z National Aged Care Advocacy Line (Ogólnokrajową Linia Rzecznictwa w Sprawach Opieki nad Osobami Starszymi) pod bezpłatnym numerem **1800 700 600**
- Odwiedź stronę internetową Older Persons Advocacy Network (Sieci Rzeczników Osób Starszych) – **opan.com.au**
- Skontaktuj się z Aged Care Quality and Safety Commission (Komisją ds. Jakości i Bezpieczeństwa Opieki nad Osobami Starszymi) pod numerem **1800 951 822**

Jeżeli potrzebujesz pomocy tłumacza

- Na początku rozmowy powiedz o tym doradcy do spraw opieki nad osobami starszymi albo członkowi Komisji. Możesz też zatelefonować bezpośrednio do Translating and Interpreting Service (Telefonicznej Służby Tłumaczy) pod numerem **131 450** i poprosić, żeby cię połączono za ich pośrednictwem.

Jeżeli masz trudności wymowy lub cierpisz z powodu ubytku słuchu

Możesz się skontaktować za pośrednictwem National Relay Service (Ogólnokrajowej Służby Przekaznikowej):

- pod numerem telefonu dla osób korzystających z TTY (tekstofonów): **1800 555 677**
- pod numerem telefonu dla osób korzystających z systemu Speak and Listen: **1800 555 727**
- za pomocą Internetu: połącz się z National Relay Service i wybierz numer telefonu linii rzecznictwa albo Komisji.



Jeżeli potrzebujesz więcej informacji na temat twoich praw:

- porozmawiaj z twoim usługodawcą
- porozmawiaj z rzecznikiem do spraw opieki nad osobami starszymi pod numerem tel. **1800 700 600**
- odwiedź stronę internetową Older Persons Advocacy Network – **opan.com.au/charter**
- odwiedź stronę internetową Department of Health – **agedcare.health.gov.au**
- odwiedź stronę internetową Aged Care Quality and Safety Commission – **agedcarequality.gov.au**
- odwiedź stronę internetową My Aged Care – **myagedcare.gov.au**



**Zadzwoń pod
numer**
1800 951 822



Przeczytaj
agedcarequality.gov.au



Napisz do
Aged Care Quality
and Safety Commission
GPO Box 9819,
w stolicy twojego stanu