





В этой брошюре содержится информация о ваших правах как потребителя услуг по уходу за престарелыми и о том, как вы можете их реализовывать. В ней также приводится информация о ваших обязанностях как потребителя услуг по уходу за престарелыми.

# В Хартии прав по уходу за престарелыми излагаются ваши права как потребителя австралийских государственных услуг по уходу за престарелыми

С 1 июля 2019 года в новой Хартии прав по уходу за престарелыми будут предоставлены одинаковые права всем потребителям, независимо от того, какой вид услуг по уходу за престарелыми, финансируемых австралийским правительством, они получают.

#### Хартия прав по уходу за престарелыми

#### Я имею право:

- 1. на высококачественный уход и услуги в безопасной обстановке;
- 2. на достойное и уважительное отношение;
- **3.** на то, чтобы ценилась и поддерживалась моя идентичность, культура и индивидуальность;
- **4.** на жизнь, в которой нет места плохому обращению и отсутствию надлежащей заботы;
- **5.** на то, чтобы меня информировали о предоставляемом мне уходе и услугах в понятной для меня форме;
- **6.** на доступ ко всей информации обо мне, в том числе информации о моих правах, уходе и услугах;
- 7. распоряжаться и принимать решения в связи с предоставляемым мне уходом, личной и общественной жизнью, включая случаи, когда выбор вариантов предполагает личный риск;
- **8.** распоряжаться и принимать решения в отношении личных аспектов своей повседневной жизни, своих финансовых дел и личного имущества;
- 9. на самостоятельность;
- 10. на то, чтобы меня выслушивали и понимали;
- **11.** на то, чтобы выбранное мной лицо (в том числе лицо, отстаивающее мои права в системе предоставления ухода за престарелыми), оказывало мне поддержку или выступало от моего имени;
- **12.** подавать жалобы, не опасаясь возмездия, и рассчитывать на справедливое и оперативное рассмотрение этих жалоб;
- **13.** на защиту от вторжения в частную жизнь и защиту информации личного характера;
- **14.** осуществлять свои права, не навлекая на себя негативного отношения.

Все, кто участвует в уходе за вами, должны уважать ваши права.

### Ваши права по уходу за престарелыми сосуществуют с другими правами

Люди, получающие услуги по уходу за престарелыми, имеют те же права по закону, что и все австралийцы. Когда вы начинаете получать услуги по уходу за престарелыми, вы сохраняете те же права, что и все остальные члены общества. Например, у вас есть права на неприкосновенность частной жизни, права потребителей и право на свободу от дискриминации согласно соответствующим законам.

Права, изложенные в Charter (Хартии), дополняют их.

# Провайдеры услуг по уходу за престарелыми должны помочь вам понять ваши права

Как потребитель услуг по уходу за престарелыми, ваш провайдер услуг (обслуживающая организация) юридически обязан помочь вам понять ваши права в соответствии с Хартией.

Экземпляр Хартии должен быть предоставлен вам до или в процессе того, как вы начнете получать уход за престарелыми. Ваш провайдер должен подписать Хартию, а также дать вам возможность подписать ее. Это в дополнение к вашему соглашению об уходе за престарелыми.

Подписывая Хартию, вы подтверждаете, что получили ее и что получили помощь в ее понимании и понимании своих прав. Вы не обязаны подписывать Хартию: вы можете начать или продолжать получать уход и услуги, даже если вы не подписываете ее.

Ваш провайдер обязан предоставить вам либо оригинал, либо копию подписанной Хартии.

Рекомендуется поделиться этой информацией с семьей, друзьями или другими лицами, которые участвуют в уходе за вами.

# Эти права распространяются на уход в доме престарелых, уход на дому и другие услуги по уходу за престарелыми, предоставляемые в обществе

Все провайдеры услуг по уходу за престарелыми, финансируемых правительством Австралии, должны соблюдать Хартию. Это относится к провайдерам услуг в доме престарелых, уходу на дому, гибкому уходу и услуг, предоставляемым в рамках Commonwealth Home Support Programme (Федеральной программы поддержки на дому) и Национальной программы гибкого ухода за престарелыми аборигенами и жителями островов Торресова пролива.

## Услуги по уходу за престарелыми от нескольких провайдеров

Если вы получаете услуги от более чем одного провайдера, каждый из них должен соблюдать Хартию и уважать ваши права. Каждый провайдер должен подписать Хартию, помочь вам понять ее и дать вам возможность подписать ее.

# Case Study (Тематическое исследование)

Winni получает услуги в рамках
Commonwealth Home Support
Programme от трех разных провайдеров
услуг: одного по уборке дома, одного по
очистке водосточных желобов два раза
в год и третьего по услугам в отношении
общественного транспорта. Каждый провайдер подпишет
Хартию, предложит Winni подписать и даст ей копию.



# Ваш провайдер услуг по уходу за престарелыми может привлекать подрядчиков или других людей для оказания помощи в предоставлении вам ухода и услуг

В предоставлении вам услуг по уходу за престарелыми могут участвовать лица из организаций, отличных от вашего провайдера услуг по уходу за престарелыми.

Многие провайдеры услуг по уходу за престарелыми используют подрядчиков для оказания услуг по уходу за престарелыми или услуг по субподряду через другие организации.

Bce, кто участвует в оказании вам услуг по уходу, должны уважать ваши права.

# Case Study (Тематическое исследование)

Lei получает услуги по уходу за престарелыми в рамках Commonwealth Home Support Programme. Эти услуги включают в себя помощь по уходу за садом и уборке дома. Служба по уходу за престарелыми - Home Care Deluxe - привлекает другую организацию - Kim's Mowing - для ухода за садом Lei. Все сотрудники Kim's Mowing должны уважать права Lei.

# Вы должны ожидать того, чтобы чувствовать себя в безопасности, причем всегда

Вы имеете право на жизнь без оскорблений и пренебрежения вами. Вы должны чувствовать себя в безопасности, независимо от того, получаете ли вы услуги в доме престарелых, услуги на дому или другие услуги по уходу за престарелыми в обществе.

Если вас заставляют чувствовать себя небезопасно или некомфортно, вам следует об этом рассказать кому-то. Это может быть ваш провайдер услуг по уходу за престарелыми, сотрудник, друг, член семьи, лицо, отстаивающее права по уходу за престарелыми, или кто-либо еще, кому вы доверяете.

Вы должны ожидать, что уход и услуги, которые вы получаете, будут безопасными, и вы должны быть в состоянии поговорить о любых проблемах со своим провайдером услуг по уходу за престарелыми.

Что касается предоставляемого ухода и услуг, ваш провайдер услуг по уходу за престарелыми должен принять все разумные меры для реагирования на все формы насилия, эксплуатации, дискриминации, халатности и жестокого обращения и для предотвращения этого.

#### Case Study (Тематическое исследование)

Jarra живет в доме для престарелых. Иногда другой жилец дома для престарелых демонстрирует агрессивное и непредсказуемое поведение, которое пугает Jarra.

Семья Jarra была обеспокоена этим и поговорила с провайдером услуг по уходу за престарелыми, который провел работу с Jarra, родственниками и другими жильцами, чтобы найти способы обеспечения того, чтобы они чувствовали себя в безопасности и комфорте.



# Если вы обеспокоены тем, что ваши права не соблюдаются, вы можете обратиться за поддержкой

Если у вас есть обеспокоенность по поводу услуг по уходу, которые вы или кто-либо другой получаете, важно, чтобы вы поговорили об этом. Вы должны сначала поговорить со своим провайдером услуг по уходу за престарелыми.

Ничего страшного, если вы будете жаловаться. Точно так же, как положительные отзывы могут еще больше улучшить хорошую работу, ваши жалобы помогут улучшить уход и обслуживание. Вы имеете право легко и без страха высказывать свои опасения.

Все провайдеры услуг по уходу за престарелыми должны иметь свои собственные системы жалоб и справедливо разбирать жалобы.

К вашим жалобам должны отнестись серьезно, справедливо и своевременно. Ваш провайдер услуг по уходу за престарелыми обязан оперативно действовать по вопросам, касающимся качества или безопасности ухода и услуг, которые вам предоставляют.

Но если вы чувствуете себя некомфортно, разговаривая со своим провайдером услуг по уходу за престарелыми, или вам нужна помощь в понимании ваших прав, есть службы, которые вам могут помочь.

## Вы имеете право на помощь со стороны защитника прав по уходу за престарелыми

Правозащитник может помочь вам изучить варианты и принять обоснованные решения. Он также может помочь вам поднять ваши проблемы и работать над их решением.

- Звоните на линию National Aged Care Advocacy Line по тел. **1800 700 600** (бесплатный звонок)
- Посетите сайт Older Persons Advocacy Network (Сети защиты прав пожилых людей) **opan.com.au**

#### Свяжитесь с Aged Care Quality and Safety Commission (Комиссией по качеству ухода за престарелыми и их безопасности)

Роль Комиссии заключается в защите и укреплении здоровья, безопасности, благополучия и качества жизни потребителей услуг по уходу за престарелыми. Это может помочь вам в рассмотрении жалобы на провайдера услуг по уходу за престарелыми.

- Звоните в Комиссию по тел. 1800 951 822
- Email info@agedcarequality.gov.au
- Посетите сайт agedcarequality.gov.au

#### Как у потребителя услуг по уходу за престарелыми, у вас есть обязанности

Все люди, занимающиеся уходом за престарелыми - потребители, их семьи, лица, осуществляющие уход, посетители и работники по уходу за престарелыми - должны уважать друг друга и доброжелательно относиться друг к другу.

Вы должны помнить о влиянии своего поведения на других и всегда учитывать при этом их права.

Время от времени ваши права могут: «конкурировать» с правами других потребителей, членов семьи или персонала. Когда это происходит, потребитель и провайдер услуг должны открыто и честно сообщать об этих конкурирующих правах и работать вместе, чтобы прийти к решению.

## Case Study (Тематическое исследование)

Аlex живет в доме престарелых, где много других жильцов. Alex использует мобильный скутер в доме. Однако вождение его внутри дома создало опасность для других жильцов. Провайдер поработал с Alex, чтобы прийти к соглашению о том, что скутер будет использоваться на открытом воздухе, а прогулочная рама внутри дома.

Конструктивное общение между вами, вашей семьей, друзьями, опекунами и персоналом может помочь вашему провайдеру услуг по уходу за престарелыми предоставлять вам уход и услуги, которые наилучшим образом соответствуют вашим потребностям.

Будучи потребителем услуг по уходу за престарелыми, вы должны предоставлять своему провайдеру услуг по уходу за престарелыми информацию, необходимую для надлежащего предоставления вам ухода и услуг. Вы должны понимать и соблюдать условия вашего соглашения об уходе и оплачивать любые сборы, указанные в соглашении.

Вы должны уважать права работников по уходу за престарелыми на безопасную работу. Любые виды насилия, домогательств или оскорблений в отношении персонала или других лиц недопустимы.

Качественные результаты ухода за престарелыми лучше всего достигаются в обстановке взаимного уважения.

## Case Study (Тематическое исследование)

Ashwany получает услуги по уходу за престарелыми на дому. Bobbi из службы по уходу за престарелыми Brighton приходит в дом Ashwany каждый день в 9 утра, чтобы помочь принять душ. У Ashwany назначена встреча

с врачом на 9 утра следующего вторника. Ashwany следует позвонить в службу по уходу за престарелыми Brighton и спросить, может ли Bobbi прийти в другое время или отменить услуги в этот день.

#### Мои обязанности

#### **Уважение**

Относитесь к другим с уважением

#### Безопасная обстановка

Уважайте права персонала на работу в безопасной обстановке

#### Информация

Помогайте своему провайдеру, предоставляя нужную информацию

#### Платежи

Производите согласованные платежи вовремя

#### Что это значит

Ожидается, что все люди, занимающиеся уходом за престарелыми, включая потребителей, их семьи, опекунов и посетителей, будут уважать друг друга и доброжелательно относиться друг к другу. Они должны добиваться того, чтобы их поведение не оказывало негативного влияния на других.

Любые виды насилия, домогательств или оскорблений в отношении персонала или других лиц недопустимы.

Предполагается, что вы будете поддерживать безопасную обстановку для сотрудников и других лиц. Например, если ваш провайдер оказывает услуги на дому, держите домашних животных подальше от сотрудников и не курите рядом с персоналом.

Важно, чтобы вы делились информацией о себе, которая поможет провайдерам предоставлять вам безопасное и качественное обслуживание по уходу.

Это может включать в себя:

- свежую информацию и
- любые проблемы, связанные с уходом или услугами провайдера.

От вас ожидают, что вы будете производить все согласованные платежи вовремя. Если вы не можете произвести платежи, обратитесь к провайдеру, чтобы найти решение.

Эти обязанности охватывают ожидания вас как потребителя ухода за престарелыми. Если вы хотите получить информацию о своих обязательствах по закону, поговорите со своим провайдером.

# Вы и ваш провайдер услуг по уходу за престарелыми должны иметь разумные ожидания друг от друга



Ваши ожидания от вашего провайдера услуг по уходу за престарелыми должны быть разумными.

Вам следует обсудить свои потребности, цели, предпочтения и приоритеты со своим провайдером услуг по уходу за престарелыми. Ваш провайдер услуг по уходу за престарелыми будет работать с вами над тем, как вы можете получить необходимые вам уход и услуги в рамках имеющихся ресурсов.

## Case Study (Тематическое исследование)

Nic имеет пакет услуг по уходу на дому 2-го уровня и получает помощь в покупке продуктов, уборке и замене перевязочного материала от Real Home Support. Nic спрашивал о помощи в приготовлении еды, но это не входит в текущий бюджет пакета услуг по уходу на дому. Служба Real Home Support помогла Nic понять его приоритеты и то, что может быть предоставлено в его пакете. Они вместе поработали над тем, чтобы пересмотреть его план по уходу, включили в него приготовление пищи и сократили услуги по уборке, чтобы обеспечить соответствие приоритетам Nic в рамках существующего бюджета.



# Провайдеры услуг по уходу за престарелыми также имеют другие обязанности

Провайдеры услуг по уходу за престарелыми, финансируемые правительством Австралии, также несут другие обязанности по закону. К ним относятся обязанности, связанные с платой, которую они взимают с вас, а также с тем, чтобы предоставляемые ими уход и услуги соответствовали Aged Care Quality Standards (Стандартам качества ухода за престарелыми).

Aged Care Quality Standards вступают в силу 1 июля 2019 года. Они ориентированы на конечные результаты для потребителей и в них содержится описание качественного ухода.

Вот восемь Стандартов, каждый из которых относится к тому или иному аспекту ухода за престарелыми или услуг:



#### Стандарт 1

Достоинство и выбор для потребителей



#### Стандарт 2

Текущая оценка и планирование с потребителями



#### Стандарт 3

Личная гигиена и клиническая помощь



#### Стандарт 4

Услуги и поддержка для повседневной жизни



#### Стандарт 5

Среда обслуживания в организации



#### Стандарт 6

Отзывы и жалобы



#### Стандарт 7

Кадровые ресурсы



#### Стандарт 8

Организационное управление

## **Е**сли у вас есть озабоченность по поводу ухода, который вы получаете,

- Прежде всего, поговорите со своим провайдером услуг по уходу за престарелыми
- Звоните на National Aged Care Advocacy Line (Национальную линию защиты прав по уходу за престарелыми) по тел. **1800 700 600** (бесплатный звонок)
- Посетите сайт Older Persons Advocacy Network (Сеть защиты прав пожилых людей) **opan.com.au**
- Свяжитесь с Aged Care Quality and Safety Commission (Комиссией по качеству ухода за престарелыми и их безопасности) по тел. **1800 951 822.**

#### Если вам нужен устный переводчик

• Сообщите об этом защитнику прав по уходу за престарелыми или в Комиссию, когда вы звоните, или звоните в Службу письменного и устного перевода напрямую по номеру **131 450** и просите ее соединить вас с ним.

#### Если у вас проблемы со слухом или речью

Вы можете связаться через Национальную службу ретрансляции:

- пользователи ТТҮ, звоните по тел. 1800 555 677
- пользователи службы Speak and Listen (Говори и слушай), звоните по тел. **1800 555 727**
- Пользователи интернет-ретрансляции, подключитесь к Национальной службе ретрансляции и введите номер телефона линиии защиты прав или Комиссии.



## Для получения дополнительной информации о ваших правах

#### Вы можете:

- поговорить со своим провайдером услуг по уходу за престарелыми
- поговорить с защитником прав по уходу за престарелыми по тел. **1800 700 600**
- посетить поговорите сайт Older Persons Advocacy Network (Сети защиты прав пожилых людей) **opan.com.au/charter**
- посетить сайт Department of Health (Департамента здравоохранения) agedcare.health.gov.au
- посетить сайт Aged Care Quality and Safety Commission (Комиссии по качеству ухода за престарелыми и их безопасности) agedcarequality.gov.au
- посетить сайт My Aged Care myagedcare.gov.au



**Телефон** 1800 951 822



саит agedcarequality.gov.au



**Почта**Aged Care Quality
and Safety Commission
GPO Box 9819,
В вашем столичном городе