



Australian Government
Department of Health



Australian Government
Aged Care Quality and Safety Commission



Повеља о правима старијих лица на негу

Charter of Aged Care Rights

Ова књижица садржи информације о правима које имате као корисник услуга неге за старија лица и како да остварите своја права. Такође садржи информације о одговорностима које имате као корисник неге за старија лица.

Serbian

Повеља о правима старијих лица на негу описује права која имате као корисник услуга за негу старијих лица које финансира аустралијска влада

Од 1. јула 2019. нова Повеља о правима старијих лица на негу ће гарантовати иста права за све кориснике услуга, без обзира на то коју врсту неге и услуга за старија лица које финансира аустралијска влада користе.

Повеља о правима старијих лица на услуге

Имам право:

1. на безбедну и висококвалитетну негу и услуге;
2. да се према мени опходи са достојанством и поштовањем;
3. да се вреднују и подржавају мој идентитет, култура и разноликост;
4. на живот без злостављања и запостављања;
5. на обавештеност о својој нези и услугама на начин који разумем;
6. на приступ свим подацима о себи, укључујући и податке о својим правима, нези и услугама;
7. на контролу и избор неге која ми се пружа, као и у погледу личног и друштвеног живота, чак и када таквим избором себе излажем ризику;
8. на контролу и одлучивање о личним аспектима свог свакодневног живота, финансијским питањима и имовини;
9. на своју независност;
10. да ме се саслуша и према мени покаже разумевање;
11. на избор особе која ће да ме подржава или заступа, укључујући заступника за негу старијих лица;
12. да се жалим без страха од негативних последица и да се моје притужбе реше поштено и у што краћем року;
13. на своју приватност и заштиту личних података;
14. на остваривање мојих права, а да то не утиче неповољно на начин како се према мени опходи.

Свако ко вам пружа негу мора да поштује ваша права.

Ваша права на негу старијих лица постоје истовремено са другим правима

Старија лица која примају негу по закону имају иста права као и сви Аустралијанци. Када почнете да примате негу за старија лица, задржавате и друга права која имају сви људи у заједници. На пример, имате право на приватност, право као потрошач и право да живите без дискриминације, што вам гарантују одговарајући закони.

Права која су описана у Повељи (Charter) постоје упоредо са овим правима.

Организације за негу старијих лица које вам пружају негу морају да вам помогну да разумете своја права

Као кориснику услуга неге старијих лица, ваш пружалац услуга (организација која вам пружа негу) је законски обавезан да вам помогне да разумете своја права у оквиру Повеље.

Пре него што почнете да примате услуге неге за старија лица, морате да добијете примерак Повеље. Ваш пружалац услуга је обавезан да потпише ту Повељу и да вама да одговарајућу прилику да је такође потпишете. То је поврх вашег уговора о услугама неге старијих лица.

Потписивањем ове Повеље потврђујете да сте је примили и да су вам помогли да је разумете и да разумете своја права. Повељу не морате да потпишете: можете да почнете да примате или наставите са примањем неге чак и ако не потпишете Повељу.

Организација која вам пружа негу је дужна да вам да оригинал или копију потписане Повеље.

Добро је да ове информације поделите са члановима своје породице, пријатељима и другим лицима која брину о вама.

Ова права се односе на негу у старачким домовима, негу у вашој кући и друге услуге неге старијих лица у заједници

Све организације и појединци које финансира аустралијска влада, који пружају негу старијим лицима морају да се придржавају Повеље. То укључује организације које пружају негу старијим лицима у старачким домовима, кућну негу, флексибилну негу за старија лица и услуге које се пружају у оквиру Commonwealth Home Support Programme-а (Програма Комонвелта за пружање подршке), као и Националног програма флексибилне неге старијих лица абориџанског порекла и са острва Тореског мореуза.

Услуге неге старијих лица које пружа више организација/појединаца за негу старијих лица

Ако примате услуге неге од више пружалаца таквих услуга, свако од њих мора да се придржава Повеље и поштује ваша права. Сваки пружалац услуга мора да потпише Повељу, да вам помогне да је разумете и да вам да избор да потпишете Повељу.

Case Study (Пример)

Winni (Вини) прима услуге неге у оквиру Commonwealth Home Support Programme-а (Програма Комонвелта за пружање подршке у кући) од три различите организације/појединца за пружање услуга: од којих је једна за чишћење куће, друга је да се два пута годишње чисте олуци, а трећа су услуге превоза. Сваки од тих пружалаца ће потписати Повељу, дати је Winni да потпише ако жели и уручити јој копију.





Ваш пружалац услуга неге старијих лица може да ангажује друге организације под уговором или друга лица да вам пружају услуге неге и друге услуге

Услуге неге и подршке могу да вам пружају и људи из других организација, поред оних које вам пружају негу за старија лица.

Многи пружаоци услуга неге старијих лица ангажују под уговором друге организације да би пружили те услуге, или дају другима да под уговором врше услуге подршке и неге.

Свако ко вам пружа негу мора да поштује ваша права.

Case Study (Пример)

Lei прима услуге неге у оквиру Commonwealth Home Support Programme-а (Програма Комонвелта за пружање подршке у кући). Ове услуге укључују помоћ око одржавања баште и чишћење куће. Организација/ пружалац услуга неге старијих лица, Home Care Deluxe, ангажује другу организацију, Kim's Mowing, да води рачуна о Lei-ној башти. Сви радници које запошљава Kim's Mowing морају да поштују Lei-на права.

Увек треба да очекујете да ћете бити безбедни

Имате право да живите без злостављања и запостављања. Треба да се осећате безбедно, без обзира да ли услуге неге користите у старачком дому, у властитој кући, или користите друге услуге за подршку старијих лица у заједници.

Ако се због нечијег понашања не осећате безбедно или се осећате нелагодно, морате то неком рећи. Можете рећи свом пружаоцу неге за старија лица, члану особља, пријатељу, члану своје породице, заступнику за негу старијих или било коме у кога имате поверења.

Треба да очекујете да ће нега и услуге које примате бити безбедни, и треба да сте у стању да разговарате са организацијом/појединцима који вам пружају негу о ономе што вас брине.

Кад се ради о нези и услугама који се пружају старијим лицима, ваш пружалац таквих услуга мора да предузме све одговарајуће мере да спречи и реагује на све видове насиља, искоришћавања, дискриминације, запостављања и злостављања.

Case Study (Пример)

Jarra живи у дому за негу старијих лица. С времена на време један други становник у старачком дому испољава агресивност и непредвидљиво понашање које плаши Jarra-у.

Jarra-ина породица је била забринута и о томе је разговарала са пружаоцем услуга неге, који је у сарадњи са Jarra-ом, породицом и другим становником дома настојао да нађе решење, како би се сви осећали безбедно и угодно.



Ако сматрате да се не поштују ваша права, можете да тражите подршку и помоћ

Ако сте забринути због неге коју примате ви или неко други, важно је да о томе разговарате. Прво треба да разговарате о томе са вашим пружаоцем услуга.

Сасвим је у реду да се жалите. Као што позитивне примедбе могу да имају добар утицај кад је све у реду, ваша жалба ће допринети да се побољшају неге и услуге. Ваше је право да се жалите лако и без бојазни да ће то утицати неповољно на начин како се опходе према вама.

Сви пружаоци услуга морају да имају свој систем за решавање жалби, које морају да решавају на фер начин.

Ваше жалбе морају да се озбиљно схвате и решавају фер и благовремено. Ваш пружалац услуга је дужан да реагује без одлагања на проблеме који се односе на квалитет или безбедност неге и услуга које примате.

Ако вам је неугодно да разговарате са својим пружаоцем неге, или вам је потребна помоћ да разумете своја права, на располагању су вам одговарајуће службе које могу да вам помогну.

Имате право на помоћ заступника за негу старијих лица

Заступник за негу старијих лица може да вам помогне да сазнате које су вам могућности на располагању и затим донесете одлуку на основу добијених информација. Такође могу да вам помогну да кажете шта вас брине и радите на решењу проблема.

- Назовите National Aged Care Advocacy Line (Телефонска служба за питања неге старијих лица) на **1800 700 600** (бесплатан позив)
- Идите на вебсајт Older Persons Advocacy Network (Мрежа за заступање старијих лица) **opan.com.au**

Обратите се Aged Care Quality and Safety Commission (Комисији за квалитет и безбедност неге старијих лица)

Улога Комисије је да штити и унапређује здравље, безбедност, благостање и квалитет живота корисника услуга неге старијих лица. Она може да вам помогне да решите проблем који имате са пружаоцем неге за старија лица.

- Назовите Комисију на **1800 951 822**
- Пошаљите мејл на **info@agedcarequality.gov.au**
- Идите на вебсајт **agedcarequality.gov.au**

Као корисник услуга неге старијих лица имате одређене одговорности

Сви људи на пољу неге старијих лица – корисници услуга, њихове породице, неговатељи, посетиоци и радници у домовима за негу старијих – морају да се узајамно поштују и имају обзира према другима.

Треба да имате у виду како ваше понашање утиче на друге и увек имате на уму права других.

С времена на време, ваша права ће се сукобити са правима других корисника услуга неге, члановима породице или особљем. Када дође до тога, корисник и пружалац услуга треба да разговарају отворено и искрено о тим правима која се сукобљавају и да раде заједно на проналажењу решења.

Case Study (Пример)

Alex живи у дому за негу старијих заједно са многим другим становницима дома. Alex користи своја електромоторна инвалидска колица по дому. Међутим, вожња електромоторних колица по дому ствара опасност за друге становнике.

Пружалац услуга је у сарадњи са Alex-ом дошао до решења да ће електромоторна инвалидска колица користити само напољу, а унутар дома ходалицу.



Добра комуникација између вас, чланова ваше породице, пријатеља, неговатеља и особља може да помогне организацији која вам пружа негу да та нега и услуга одговарају вашим потребама на најбољи начин.

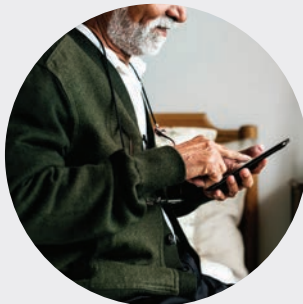
Као корисник услуга неге старијих лица, организацији која вам пружа негу треба да дате информације које су им потребне да вам негу и услуге пружају на одговарајући начин. Ви треба да разумете и да се придржавате услова које садржи ваш уговор о нези и плаћате трошкове за смештај и негу који су наведени у том уговору.

Треба да поштујете право радника који вам пружају негу да раде у безбедној средини. Било какав вид насиља, узнемиравања или злостављања према особљу или другима нису прихватљиви.

Квалитетна нега старијих лица се најбоље постиже у средини где влада узајамно поштовање.

Case Study (Пример)

Ashwany прима услуге неге старијих лица у својој кући. **Bobbi** из **Brighton Aged Care Services** (Брајтон служба за негу старијих) долази у **Ashwany**-јеву кућу свако јутро у 9 сати да помогне око туширања. **Ashwany** има заказани одлазак код лекара следећег уторка у 9 ујутро. **Ashwany** треба обавезно да назове **Brighton Aged Care Services** и пита да ли **Bobbi** може да дође у друго време или да откаже услуге за тај дан.



Моје одговорности

Поштовање

Према другима се понашајте са поштовањем

Безбедна средина

Поштујте право особља да ради у безбедној средини

Информације

Помозите организацији која вам пружа негу тако што ћете им дати одговарајуће информације

Плаћање трошкова боравка и неге

Договорене трошкова боравка и неге платите на време

Шта то значи

Од свих људи који учествују у нези старијих лица, укључујући кориснике, њихове породице, неговатеље и посетиоце се очекује да се понашају с поштовањем и учтиво. Сви морају да осигурају да својим понашањем не утичу неповољно на друге.

Било какав вид насиља, узнемиравања или злостављања особља или других нису прихватљиви.

Од вас се очекује да осигурате да чланови особља и други имају безбедну радну средину. На пример, ако вам пружалац услуга те услуге пружа у вашој кући, од вас се очекује да своје кућне љубимце држите на одстојању од особља и да не пушите у близини особља.

Важно је да информације о себи дате онима који вам пружају негу, чиме ћете им помоћи да та нега буде безбедна и квалитетна.

То може да укључи:

- давање најновијих информација, и
- информисање о свим проблемима које можда имате у погледу неге или услуга које примате.

Од вас се очекује да договорене трошкова боравка и неге платите на време. Ако не можете да платите договорене износе, разговарајте са организацијом која вам пружа негу како бисте нашли решење.

Ове одговорности описују шта се очекује од вас као корисника услуга неге старијих лица. Ако желите информације о вашим законским обавезама, разговарајте са својим пружаоцем услуга.

Ви и ваш пружалац услуга треба да имате разумна очекивања један од другог



Ваша очекивања од организације која вам пружа услуге неге треба да су разумна.

О својим потребама, циљевима, жељама и приоритетима треба да разговарате са организацијом која вам пружа услуге неге. Ваш пружалац услуга ће заједно са вама радити на томе како да добијете негу и услуге који су вам потребни у оквиру постојећих могућности.

Case Study (Пример)

Nic има Пакет услуга неге и помоћи у кући другог степена и прима помоћ од стране организације Real Home Support (Стварна помоћ у кући) око куповине намирница, чишћења и превијања ране. Nic је тражио да му се помогне око припреме оброка, али за то тренутно нема довољно новца у оквиру његовог Пакета кућне неге. Организација Стварна помоћ у кући је помогла Nic -у да разуме који су његови приоритети и шта може да му се пружи у оквиру његовог Пакета кућне неге. Они су заједно размотрили његов план кућне неге како би укључили припрему оброка, а ограничили услуге чишћења, чиме се у оквиру постојећих новчаних средстава постиже оно што је за њега најважније.



Пружаоци услуга имају и друге обавезе

Пружаоци услуга неге старијих лица који примају финансијску помоћ од аустралијске владе, имају и друге законске обавезе. Оне се односе на трошкове боравка, неге и услуга које вам наплаћују, као и обавезу да нега и услуге које пружају задовољавају услове одређене у **Aged Care Quality Standards (Стандарди квалитета неге старијих лица)**.

Aged Care Quality Standards (Стандарди квалитета неге старијих лица) ступају на снагу 1. јула 2019. Они су усмерени на постизање резултата за кориснике услуга и описују како изгледа квалитетна нега.

Осам стандарда, од којих се сваки односи на један од аспеката неге старијих лица или услуге, су:



Стандард 1

Достојанство корисника
и избор



Стандард 2

Стална оцена и
планирање заједно са
корисницима



Стандард 3

Лична нега и клиничка
нега



Стандард 4

Услуге и подршка за
свакодневни живот



Стандард 5

Средина организације
за пружање услуга



Стандард 6

Коментари и жалбе



Стандард 7

Особље



Стандард 8

Управљање
организацијом

Ако вас нешто брине у погледу неге коју примате

- Прво разговарајте са организацијом која вам пружа услуге неге старијих лица
- Назовите National Aged Care Advocacy Line (Телефонска служба за питања неге старијих лица) на **1800 700 600** (бесплатан позив)
- Идите на вебсајт Older Persons Advocacy Network (Мрежа заступања старијих лица) **opan.com.au**
- Обратите се Aged Care Quality and Safety Commission (Комисији за квалитет и безбедност неге старијих лица) на **1800 951 822**.

Ако вам треба преводацац

- Обавестите заступника старијих лица или Комисију када их назовете, или сами директно назовите Службу преводаца и тумача на **131 450** и замолите да вас повежу.

Ако имате проблема са слухом или говором

Можете да контактирате одговарајуће службе преко Националне службе за помоћ лицима са оштећеним слухом/говором:

- ТТУ корисници: назовите **1800 555 677**
- Speak and Listen корисници: назовите **1800 555 727**
- корисници службе Internet relay: повежите се са Националном службом за помоћ лицима са оштећеним слухом/говором (National Relay Service) и унесите телефонски број службе заступништва или комисије.



Australian Government
Department of Health



Australian Government
Aged Care Quality and Safety Commission

За додатне информације о вашим правима

Можете да:

- Разговарате са организацијом која вам пружа услуге неге
- Разговарате са заступником за негу старијих лица на **1800 700 600**
- Идете на вебсајт Older Persons Advocacy Network (Мрежа заступања старијих лица) на **opan.com.au**
- Идете на вебсајт Department of Health (Министарства за здравље) **agedcare.health.gov.au**
- Идете на вебсајт Aged Care Quality and Safety Commission (Комисија за квалитет и безбедност неге старијих лица) **agedcarequality.gov.au**
- Идете на вебсајт My Aged Care (Моја нега старијих лица) **myagedcare.gov.au**



Телефон
1800 951 822



Вебсајт
agedcarequality.gov.au



Пишите
Aged Care Quality
and Safety Commission
GPO Box 9819,
У вашем главном граду