




Australian Government
Department of Health



Australian Government
Aged Care Quality and Safety Commission



Povelja o pravima starijih osoba u skrbi

Charter of Aged Care Rights

Ova knjižica Vam pruža podatke o tome koja prava imate kao korisnik usluga skrbi za starije i kako ih možete ostvariti. Isto tako Vam daje neke informacije o Vašim obvezama kao korisnika skrbi za starije osobe.

Croatian

Povelja o pravima starijih osoba u skrbi opisuje Vaša prava koja imate kao korisnik usluga skrbi, koju financira australska vlada

Od 1. srpnja 2019. Nova Povelja o pravima starijih osoba u skrbi osigurat će ista prava za sve korisnike skrbi i usluga, bez obzira na vrstu skrbi koju primaju, a koju financira australska vlada.

Povelja o pravima starijih osoba u skrbi

Imam pravo na:

1. sigurnost i visoku kvalitetu skrbi i usluga;
2. to da se prema meni postupa s dostojanstvom i poštovanjem;
3. da moj identitet, kultura i raznolikost budu cijenjeni i podržani;
4. život bez zlostavljanja i zanemarivanja;
5. to da budem obaviješten/a o mojoj skrbi i uslugama na način koji razumijem;
6. pristup svim informacijama o meni, uključujući informacije o mojim pravima, njezi i uslugama;
7. to da imam kontrolu nad mojom brigom i osobnim i društvenim životom i donositi odluke o njoj, uključujući tamo gdje izbor uključuje osobni rizik;
8. to da imam kontrolu nad osobnim aspektima mog svakodnevnog života, financijskim poslovima i imovinom i da mogu donositi odluke o njima;
9. svoju neovisnost;
10. to da me se sasluša i razumije;
11. to da imam osobu po mojem izboru, uključujući zastupnika za skrb osoba starije životne dobi, koja podržava mene ili govori u moje ime;
12. to da se žalim slobodno od odmazde i da se moje pritužbe rješavaju pravično i brzo;
13. privatnost i zaštitu mojih osobnih podataka;
14. ostvarivati svoja prava bez da to negativno utječe na način na koji se prema meni postupa.

Sve osobe uključene u pružanje Vaše skrbi moraju poštivati Vaša prava.

Vaša prava na usluge starijima u skrbi ostvaruju se zajedno s ostalim pravima

Osobe koje primaju usluge starijih u skrbi imaju prema zakonu ista prava kao i svi ostali Australci. Kad počnete primati skrb za starije osobe, zadržavate ista prava kao i svi ostali u društvu. Na primjer, imate pravo na zaštitu privatnosti, prava potrošača i pravo da se prema Vama, po određenim zakonima, ne provodi nikakva diskriminacija.

Prava opisana u Charter (Povelja) su dodatak tome.

Pružatelji usluga starijim osobama u skrbi moraju Vam pomoći da razumijete svoja prava

Vama, kao korisniku usluga starijima u skrbi, Vaš pružatelj usluga, po zakonu mora pomoći da razumijete svoja prava u skladu s Poveljom.

Primjerak Povelje morate primiti prije ili kad započnete primati usluge starijim osobama u skrbi. Vaš pružatelj usluga tu Povelju mora potpisati i Vama omogućiti da istu potpišete. To je povrh ugovora o Vašoj skrbi starijima.

Potpisivanjem Povelje, Vi potvrđujete da ste ju primili, da su Vam je pojasnili, te da razumijete svoja prava. Povelju ne morate potpisati: čak i ako ne potpišete možete početi primati skrb i usluge.

Vaš pružatelj usluga je dužan predati Vam ili original ili kopiju potpisane Povelje.

Dobra ideja je podijeliti te informacije s Vašom obitelji, prijateljima ili ostalim osobama koje se brinu o Vama.

Ova se pravila odnose na usluge starijim osobama u skrbi u domovima, kod kuće ili u ostalim oblicima skrbi starijima u zajednici

Svi pružatelji usluga koje financira australska vlada moraju se pridržavati Povelje. To uključuje pružatelje usluga skrbi starijima u domovima, u kući, fleksibilnu skrb, te usluge koje se nude prema Commonwealth Home Support Programme (Program usluga savezne vlade koji se nudi u vlastitom domu) i Nacionalni fleksibilni program skrbi starijih Aboridžana i Torres Strait otočana.

Usluge starijim osobama u skrbi koje pruža nekoliko pružatelja usluga

Ako o Vama skrbi nekoliko pružatelja usluga, svaki od njih se mora pridržavati Povelje i poštivati Vaša prava. Svaki od njih mora potpisati Povelju i pomoći Vam u njenom razumijevanju, te Vam omogućiti da istu potpišete.

Case Study (Primjer)

Winni prima usluge u skladu sa Commonwealth Home Support Programme od tri različita pružatelja usluga: jedan čisti kuću, drugi dva puta godišnje očisti oluke, a treći pruža usluge prijevoza. Svaki pružatelj usluga mora potpisati Povelju, istu ponuditi Winni da ju potpiše i dati joj primjerak Povelje.





Vaš pružatelj skrbi starijima može uposliti radnike na ugovor ili neke druge osobe da pomognu u pružanju Vaše skrbi i usluga

Osobe koje pripadaju ostalim organizacijama izvan Vašeg pružatelja skrbi starijima mogu biti uključene u pružanje usluga starijim osobama u skrbi.

Mnogi pružatelji usluga starijima u skrbi koriste radnike na ugovor u pružanju skrbi i usluga ili kooperiraju usluge preko drugih organizacija.

Svi koji su uključeni u pružanje Vaše skrbi starijima moraju poštivati Vaša prava.

Case Study (Primjer)

Lei prima usluge preko Commonwealth Home Support Programme. To uključuje pomoć u održavanju vrta i čišćenje kuće. Pružatelj usluga, Home Care Deluxe, uposlí drugu organizaciju, Kim's Mowing, da se brine o Leinom vrtu. Svo osoblje u Kim's Mowing mora pošivati Leina prava.

Imate pravo osjećati se sigurnima, uvijek

Vaše je pravo da živite bez zlostavljanja i zanemarivanja. Imate pravo na sigurnost, bez obzira jeste li u domu, primete li pomoć u svojoj kući ili preko neke druge društvene službe.

Ako se osjećate nesigurni ili Vam je nelagodno, to trebate nekome reći. Možete reći Vašem pružatelju usluga skrbi starijima, osoblju pružatelja usluga, prijatelju, članu obitelji, zastupniku za skrb osoba starije životne dobi ili nekome u koga imate povjerenja.

Imate pravo očekivati da će Vam biti pružena skrb i usluge koje su sigurne, te se osjećati slobodnim da se požalite svom pružatelju usluga skrbi starijima.

S obzirom na pruženu skrb i usluge, Vaš pružatelj usluga mora poduzeti sve razumne korake da spriječi ili da reagira na bilo koju vrstu nasilja, izrabljivanja, diskriminacije, zanemarivanja ili vrijeđanja.

Case Study (Primjer)

Jarra živi u domu za starije osobe u skrbi. Ponekad, jedna druga osoba koja isto tamo živi, postaje agresivna i njeno nepredvidivo ponašanje Jarru zastrašuje. Jarrina obitelj se brine, i o tome je porazgovarala s pružateljem skrbi starijima, koji potom surađuje s Jarrom, s njegovom obitelji i s tom drugom osobom, kako bi pronašli rješenje po kojem će se svi osjećati sigurni i ugodno.



Ako ste zabrinuti da Vaša prava nisu ostvarena, možete zatražiti pomoć

Ako ste zabrinuti o skrbi koju ili Vi ili netko drugi prima, važno je da o tome govorite. Kao prvo porazgovarajte s Vašim pružateljem usluga skrbi starijim osobama.

Potpuno je u redu požaliti se. Isto kao što pozitivne povratne informacije mogu učvrstiti djelovanje, tako isto Vaše pritužbe mogu pomoći da se poboljša skrb i usluge. Imate pravo da na jednostavan način, bez bojazni od odmazde, izjavite svoju zabrinutost.

Svi pružatelji usluga skrbi starijima, moraju imati vlastite sustave po kojima, na pravičan način, obrađuju pritužbe.

Vaše pritužbe trebaju smatrati ozbiljnom stvari i obraditi ih na pravičan način i brzo. Dužnost je Vašeg pružatelja usluga skrbi starijima da djeluju bez odlaganja u svim predmetima koji se odnose na kvalitetu i sigurnost u pružanju skrbi i usluga starijim osobama u skrbi.

No, ako se osjećate nelagodno u razgovoru s Vašim pružateljem skrbi starijima, ili ako Vam treba pomoć u razumijevanju Vaših prava, postoje službe koje Vam mogu u tome pomoći.

Imate parvo na zastupnika za skrb osoba starije životne dobi

Zastupnik Vam može pomoći u pronalaženju opcija i u donošenju pravilnih odluka. Isto tako, oni Vam mogu pomoći u podnošenju pritužbi, te raditi s Vama na njihovom rješavanju.

- Nazovite National Aged Care Advocacy Line (Nacionalna služba zastupnika za skrb starijih osoba) na **1800 700 600** (besplatan poziv)
- Posjetite internet stranicu Older Persons Advocacy Network (Mreža zastupnika za skrb starijih osoba) na **opan.com.au**

Kontaktirajte Aged Care Quality and Safety Commission (Vijeće za kvalitetu i sigurnost usluga starijim osobama u skrbi)

Uloga Vijeća je zaštita i poboljšanje zdravlja, sigurnosti, dobrobiti i kvalitete života korisnika usluga skrbi za starije osobe. Ono Vam može pomoći u rješavanju pritužbi o pružatelju usluga starijim osobama u skrbi.

- Nazovite Vijeće na **1800 951 822**
- Email **info@agedcarequality.gov.au**
- Posjetite internet stranicu **agedcarequality.gov.au**

Kao korisnik usluga skrbi starijim osobama, imate odgovornosti

Sve osobe uključene u pružanje skrbi starijima- korisnici, njihove obitelji, negovatelji, posjetitelji i osoblje pružatelja skrbi starijima- moraju poštivati i imati razumijevanje jedni za druge.

Morate držati na umu kako će Vaše ponašanje utjecati na ostale osobe, te imati u vidu njihova prava.

Ponekad će se Vaša prava suprotstavljati pravima ostalih korisnika, članova obitelji ili osoblja. Kad dođe do toga, korisnici usluga i pružatelji skrbi moraju otvoreno i iskreno razgovarati i raditi zajednički na donošenju rješenja.

Case Study (Primjer)

Alex živi u domu za starije osobe u skrbi, zajedno sa mnogim drugim osobama. U domu, Alex koristi motorizirano vozilo. Međutim, korištenje tog vozila unutar doma, predstavlja opasnost za ostale osobe u domu. Pružatelj usluga skrbi za starije osobe i Alex su se dogovorili da će Alex koristiti motorizirano vozilo izvan zgrade, a unutar zgrade će koristiti hodalicu.



Dobra komunikacija između Vas, Vaše obitelji, prijatelja, njegovatelja i osoblja, može pomoći Vašem pružatelju usluga da Vam pruži najbolju moguću skrb koja odgovara Vašim potrebama.

Kao korisnik skrbi starijim osobama, trebate svom pružatelju skrbi dati informacije koje će im pomoći da Vam pruže odgovarajuću skrb i usluge. Trebate biti upoznati sa, i pridržavati se uvjeta Vaše skrbi za starije osobe, te platiti sve pristojbe koje su navedene u ugovoru.

Trebate poštivati prava osoblja koje pruža skrb starijim osobama, kako bi oni mogli raditi na sigurnom radnom mjestu. Bilo koji oblik nasilja, zlostavljanja ili vrijeđanja osoblja, neće se tolerirati.

Kvalitetna skrb za starije osobe može se najbolje ostvariti u okruženju u kojem vlada uzajamno poštivanje.

Case Study (Primjer)

Ashwany prima pomoć u svojoj kući. Bobbi iz Brighton Aged Care Services dolazi svakodnevno u 9 ujutro i pomaže Ashwany pri tuširanju. Sljedeći utorak u 9 ujutro Ashwany ima zakazan liječnički pregled. Ashwany treba nazvati Brighton Aged Care Services i zamoliti da Bobbi ili dođe u neko drugo vrijeme ili otkazati pomoć pri tuširanju tog dana.



Moje odgovornosti

Poštivanje

Ponašajte se prema drugima s poštovanjem

Sigurno okruženje

Poštujte prava osoblja da radi u sigurnom okruženju

Informacije

Svom pružatelju skrbi starijima pomozite tako što im date odgovarajuće informacije

Pristojbe

Na vrijeme platite sve pristojbe

Što to znači

Od svih osoba uključenih u skrb za starije osobe, a to uključuje korisnike, njihove obitelji, njegovatelje i posjetitelje, očekuje se da se ponašaju s poštovanjem i razumijevanjem. Svi moraju paziti na to da njihovo ponašanje nema loš utjecaj na druge.

Bilo koji oblik nasilja, zlostavljanja ili vrijeđanja osoblja ili drugih osoba, neće se tolerirati.

Od Vas se očekuje da održavate sigurno okruženje rada za osoblje i za sve ostale. Na primjer, ako Vam Vaš pružatelj usluga dolazi u kuću, uklonite kućne ljubimce i nemojte pušiti kad oni dođu k Vama.

Vrlo je važno da informacije o sebi podijelite s pružateljem skrbi starijima, kako bi Vam mogli pružiti sigurnu i kvalitetnu skrb za starije.

To može uključivati:

- Ažurirane informacije, i
- sve pritužbe koje možda imate u vezi s pruženom skrbi i uslugama.

Od Vas se očekuje da na vrijeme platite sve ugovorene pristojbe. Ako niste u mogućnosti platiti pristojbe, porazgovarajte s Vašim pružateljem skrbi starijima, kako bi pronašli rješenje.

Ove odgovornosti opisuju što se očekuje od Vas kao korisnika usluga za starije osobe u skrbi. Ako želite informacije o svojim, zakonom predviđenim odgovornostima, porazgovarajte sa svojim pružateljem skrbi za starije osobe.

**Očekivanja koja Vi i Vaš pružatelj usluga za
skrb starijih osoba imate jedni od drugih
trebaju biti razumna**



Vaša očekivanja o pružatelju skrbi za starije trebaju biti razumna.

S Vašim pružateljem skrbi za starije osobe trebate porazgovarati o Vašim potrebama, ciljevima, preferencijama i prioritetima. Pružatelj usluga će raditi zajedno s Vama kako bi se ostvarila razumna skrb i usluge koje su Vama potrebne, a unutar raspoloživih resursa.

Case Study (Primjer)

Real Home Support pruža Nicu drugi stupanj paketa usluga skrbi u vlastitoj kući, što uključuje pomoć u nabavki namirnica, čišćenje kuće i promjenu zavoja rana. Nic je zatražio pomoć u pripremi obroka, no to ne spada u obim budžeta sadašnjeg paketa usluga u kući. Real Home Support je pomogao Nicu da razmotri svoje prioritete i u tome što je ostvarivo unutar ovog paketa usluga. Oni su zajednički pregledali plan skrbi kako bi se uključila priprema obroka, te ograničili usluge čišćenja kuće, kako bi se Nicovi prioriteti mogli uklopiti unutar postojećeg budžeta.



Pružatelji usluga skrbi starijim osobama isto tako imaju druge odgovornosti

Pružatelji skrbi starijima, koje financira australska vlada, imaju i neke druge zakonom određene odgovornosti. To uključuje odgovoran odnos prema obračunavanju troškova koje Vam naplaćuju, te na to da skrb koju pružaju, bude u skladu s **Aged Care Quality Standards (Standardi o skrbi za starije osobe)**

Aged Care Quality Standards stupaju na snagu 1. srpnja 2019. Oni se bave postizavanjem rezultata za korisnike, te opisuju što predstavlja kvalitetnu skrb.

Osam standarda, svaki od kojih se odnosi na jedan aspekt skrbi starijih osoba, su:



Standard 1

Dostojanstvo i izbor za korisnike



Standard 2

Održavanje procesa procjene i planiranja s korisnicima



Standard 3

Osobna i klinička njega



Standard 4

Usluge i podrška za svakodnevni život



Standard 5

Uslužno okruženje unutar organizacije



Standard 6

Povratne informacije i pritužbe



Standard 7

Upošljavanje radne snage



Standard 8

Organizacijska uprava

Ako Vas nešto zabrinjava u vezi primljene skrbi

- Kao prvo, porazgovarajte sa svojim pružateljem usluga skrbi za starije osobe
- Nazovite National Aged Care Advocacy Line (Nacionalna služba zastupnika za skrb starijih osoba) na **1800 700 600** (besplatan poziv)
- Posjetite internet stranicu Older Persons Advocacy Network (Mreža zastupnika za skrb starijih osoba) na **opan.com.au**
- Kontaktirajte Aged Care Quality and Safety Commission (Vijeće za kvalitetu i sigurnost usluga starijim osobama u skrbi) na broj **1800 951 822**.

Ako trebate pomoć tumača

- Kad zovete zastupnika za skrb starijih ili Vijeće, recite im da Vam treba tumač ili direktno nazovite Translating and Interpreting Service (Služba prevoditelja i tumača) na **131 450** i zatražite da oni nazovu za Vas.

Ako imate oslabljen sluh ili govornu manu

Možete kontaktirati National Relay Service (Nacionalna relejna mreža):

- Korisnici TTY : telefon **1800 555 677**
- Speak and Listen (Govori i slušaj) korisnici: telefon **1800 555 727**
- Korisnici Internet releja: spojite se s National Relay Service i unesite telefonski broj za mrežu zastupnika za skrb osoba starije životne dobi ili za Vijeće.



Australian Government
Department of Health



Australian Government
Aged Care Quality and Safety Commission

Za daljnje informacije o Vašim pravima

Možete:

- Razgovarajte s pružateljem usluga skrbi za starije osobe
- Razgovarajte sa zastupnikom za skrb osoba starije dobi na **1800 700 600**
- Posjetite internet stranicu Older Persons Advocacy Network
opan.com.au/charter
- Posjetite internet stranicu Department of Health (Ministarstvo zdravlja)
agedcare.health.gov.au
- Posjetite internet stranicu Aged Care Quality and Safety Commission
agedcarequality.gov.au
- Posjetite internet stranicu My Aged Care **myagedcare.gov.au**.



Telefon
1800 951 822



Internet
agedcarequality.gov.au



Poštom na
Aged Care Quality
and Safety Commission
GPO Box 9819,
U svom glavnom gradu