



Australian Government

Department of Health

Хартия прав и обязанностей получателей ухода: уход на дому

*Закон об уходе за пожилыми людьми 1997 г. Дополнение 2: Принципы прав потребителей, 2014 г.
(изменения внесены 27 февраля 2017 г).*

1. Права получателей ухода: уход на дому

Общие положения

- (1) Каждый получатель ухода имеет следующие права:
- (а) чтобы к нему или к ней относились как к личности и принимали его или ее, а также чтобы уважали его или ее индивидуальные предпочтения;
 - (б) на достойное отношение, с уважением к его или ее личной жизни;
 - (в) получение ухода, вежливого по отношению к нему или к ней, а также к его или ее родственникам и дому;
 - (г) на получение ухода без необходимости чувствовать себя обязанным людям, осуществляющим этот уход;
 - (д) в полной мере и эффективно использовать свои личные, гражданские, юридические права и права потребителей, включая право на свободу слова в отношении получаемого им или ей ухода;
 - (е) иметь доступ к юристам и другим средствам возмещения;
 - (ё) на отношение без эксплуатации, насилия, дискриминации, притеснений или жестокого обращения.

Ориентированный на потребителя уход: выбор и гибкость

- (2) Каждый получатель ухода имеет следующие права:
- (а) на помощь одобренного поставщика услуг:
 - (i) в постановке целей в отношении результатов, которых он или она хочет достичь от ухода на дому;
 - (ii) в определении степени текущего участия и контроля, который он или она хочет иметь в процессе получения ухода на дому;
 - (iii) в принятии решений, относящихся к уходу за ним или за ней
 - (iv) в поддержании своей независимости, насколько это возможно;
 - (б) выбирать уход и услуги, которые лучше всего соответствуют его или ее целям и выявленным потребностям и предпочтениям в рамках доступных ресурсов;
 - (в) иметь возможность выбора и свободы действий в отношении способа предоставления ухода и услуг на дому;
 - (г) участвовать в принятии решений, которые касаются его или ее;
 - (д) чтобы его или ее представитель мог участвовать в принятии решений в отношении ухода за ним или за ней по просьбе получателя ухода или, если он/она недееспособны.
 - (е) выбирать одобренного поставщика услуг, который предоставляет ему или ей услуги по уходу на дому, иметь возможность по своему желанию заменить одобренного поставщика услуг.

Ориентированный на потребителя уход: уход и услуги

- (3) Каждый получатель ухода имеет следующие права:
- (а) получать надежный, согласованный, безопасный, качественный уход и услуги, которые подходят для достижения его или ее целей и выявленных потребностей;
 - (б) на получение письменного плана ухода и услуг, который должны предоставляться ему или ей до начала получения ухода на дому или в течение 14 дней с момента начала получения этого ухода;
 - (в) получать уход и услуги, которые учитывают условия получения другого ухода и предпочтения;
 - (г) на текущий пересмотр получаемых ухода и услуг (как регулярный, так и в ответ на изменения личных обстоятельств) и адаптацию услуг и ухода при необходимости.

Ориентированный на потребителя уход: индивидуальный бюджет и ежемесячная выплата об оставшихся средствах и расходах

- (3А) Каждый получатель ухода имеет следующие права:
- (а) на получение индивидуального бюджета для предоставляемых ухода и услуг;
 - (б) на пересмотр своего индивидуального бюджета и, если необходимо, внесение изменений, если:
 - (i) предоставляемые уход и услуги или стоимость предоставления ухода и услуг изменились, или;
 - (ii) он или она запросил у одобренного поставщика пересмотр и при необходимости внесение изменений в индивидуальный бюджет;
 - (в) на получение ежемесячной выписки, отражающей остаток средств и расходы по полученным в течение месяца услугам и уходу.

Личная информация

- (4) Каждый получатель ухода имеет следующие права:
- (а) на сохранение в тайне и конфиденциальность своей личной информации;
 - (б) на получение доступа к своей личной информации

Средства общения

- (5) Каждый получатель ухода имеет следующие права:
- (а) на помощь в разъяснении полученной им или ей информации;
 - (б) на получение экземпляра данной Хартии
 - (в) на предложение письменного соглашения, в которое будут включены все оговоренные моменты;
 - (г) на выбор лица, которое будет выступать от его или ее имени для любых целей.

Комментарии и жалобы

- (6) Каждый получатель ухода имеет следующие права:
- (а) на получение информации о том, как комментировать и подавать жалобы на получаемые им или ей уход и услуги
 - (б) жаловаться о получаемых уходе и услугах, не боясь утратить уход или ухудшить свое положение любым иным образом;
 - (в) на справедливое и конфиденциальное расследование жалоб и на то, что для решения проблемных вопросов будут предприняты должные меры.

Оплата

- (7) Каждый получатель ухода имеет следующие права:
- (а) на расценки, которые установлены открытым, доступным и справедливым образом;
 - (б) на получение понятных счетов, предоставленных в понятном формате
 - (в) на регулярный пересмотр оплаты для него или нее и, по запросу, при изменении его или ее финансовых обстоятельств;
 - (г) На неполучение отказа в уходе из-за невозможности внести оплату по независящим от него или ее причинам.

2. Обязанности получателя ухода: уход на дому

Общие положения

- (1) У каждого получателя ухода есть следующие обязанности:
- (а) уважать человеческие, юридические и трудовые права социальных работников, включая право на работу в безопасных условиях;
 - (б) не применять эксплуатацию, насилие, дискриминацию или агрессию по отношению к социальным работникам.

Уход и услуги

- (2) У каждого получателя ухода есть следующие обязанности:
- (а) соблюдать условия письменного соглашения по предоставлению услуг по уходу на дому
 - (б) согласиться с тем, что его или ее потребности могут измениться и обсуждать внесение изменений в уход и услуги при изменении его или ее потребностей;
 - (в) принять ответственность за свои поступки и свой выбор, даже если некоторые поступки и сделанный выбор могут повлечь за собой элемент риска.

Средства общения

- (3) У каждого получателя ухода есть следующие обязанности:
- (а) предоставлять достаточно информации, чтобы помочь одобренному поставщику с разработкой, реализацией и пересмотром плана ухода;
 - (б) уведомлять одобренного поставщика и его сотрудников о проблемах с уходом и услугами.
 - (в) перед сменой одобренного поставщика ухода получателем ухода последний должен предупредить поставщика и его персонал о том, какого числа получатель ухода намеревается прекратить получение услуг по уходу на дому у одобренного поставщика.

Доступ

- (4) У каждого получателя ухода есть следующие обязанности:
- (а) предоставлять безопасный и резонный доступ социальным работникам в промежутки времени, оговоренные в его или ее плане ухода, или иным образом по соглашению;
 - (б) заблаговременно уведомлять о том, что ему или ей не требуется уход на дому в определенный день.

Оплата

- (5) Каждый получатель ухода обязан вносить оплату, как указано в соглашении, или обговорить альтернативные условия с поставщиком при изменении своих финансовых обстоятельств.