



Australian Government

Department of Health

ميثاق حقوق ومسؤوليات المستفيدين من الرعاية –

الخاص بالرعاية المنزلية

قانون رعاية المسنين لعام 1997، الجدول 2 المبادئ المتعلقة بحقوق المستخدم لعام 2014
(بصيغته المعدلة في 27 شباط/فبراير 2017)

1. حقوق المستفيدين من الرعاية – الرعاية المنزلية

الحقوق العامة

- (1) يتمتع كل شخص يتلقى الرعاية بالحقوق التالية:
- أن تتم معاملته وقبوله كإنسان، وأن تحترم أولوياته الشخصية
 - أن تتم معاملته بكرامة مع احترام خصوصيته
 - الحصول على الرعاية التي تراعيه وتراعي أسرته ومنزله
 - الحصول على الرعاية من دون الاضطرار إلى الشعور بالامتنان تجاه من يقدمون الرعاية له
 - الاستخدام الكامل والفعال لكافة الحقوق الشخصية والقانونية ولحقوقه كمستهلك، بما في ذلك الحق في حرية التعبير بخصوص الرعاية التي يتلقاها
 - إمكانية الوصول إلى المناصرين وغير ذلك من سبل الانتصاف
 - معاملته من دون استغلال أو سوء معاملة أو تمييز أو مضايقة أو إهمال.

برنامج الرعاية الموجهة إلى المستهلك (CDC) – خيار مرونة

(2) يتمتع كل شخص يتلقى الرعاية بالحقوق التالية:

- الحصول على الدعم من مزود الخدمات المعتمد:
- (i) تحديد الأهداف المتعلقة بالنتائج التي يسعى لتحقيقها من جراء الرعاية المنزلية
- (ii) تحديد مستوى المشاركة والتحكم المستمرين الذي يرغب في الحصول عليهما بخصوص خدمات الرعاية المنزلية المقدمة
- (iii) اتخاذ القرارات المتعلقة برعايته الشخصية
- (iv) الحفاظ على استقلاليتته بقدر الإمكان
- اختيار الرعاية والخدمات التي تلبى أهدافه واحتياجاته المقيمة وأولوياته، على أفضل وجه، في حدود الموارد المتاحة
- أن يكون له الخيار وأن يتمتع بالمرونة فيما يتعلق بالطريقة التي تقدم بها الرعاية والخدمات في المنزل
- المشاركة في صنع القرارات التي تمسّه
- أن تتاح لممثله إمكانية المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة برعايته في حال طلب ذلك أو في حال لم يكن يملك المقدرة على القيام بذلك.
- اختيار مزود الخدمات المعتمد الذي سيقدم الرعاية المنزلية له، وأن يكون لديه المرونة في تغيير مزود الخدمات المعتمد هذا إذا أراد ذلك.

برنامج الرعاية الموجهة إلى المستهلك (CDC) – الرعاية والخدمات

(3) يتمتع كل شخص يتلقى الرعاية بالحقوق التالية:

- الحصول على رعاية وخدمات موثوقة ومنسقة وأمنة وذات جودة بحيث تكون مناسبة لتلبية أهدافه واحتياجاته المقيمة
- أن يتم إعطاؤه خطة مكتوبة حول الرعاية والخدمات التي يتوقع حصوله عليها قبل المباشرة بحصوله على الرعاية، أو في غضون ١٤ يوماً من بعد المباشرة بالرعاية
- الحصول على الرعاية والخدمات التي تراعي ترتيبات الرعاية الأخرى الخاصة به وتراعي أفضلياته
- المراجعة المستمرة للرعاية والخدمات التي يحصل عليها (مراجعة دورية واستجابة للتغييرات التي تطرأ على ظروفه الشخصية، على حد سواء)، وتعديل الرعاية والخدمات عند الاقتضاء.

برنامج الرعاية الموجهة إلى المستهلك (CDC) – ميزانية فردية وكشف حساب شهري بالأموال المتاحة والمصاريف

(3) أ) يتمتع كل شخص يتلقى الرعاية بالحقوق التالية:

- استلام ميزانية فردية خاصة بالرعاية والخدمات التي سيتم تقديمها
- أن تتم مراجعة ميزانيته الفردية، وإذا لزم الأمر، تعديلها في حال:
- (i) تغيرت الرعاية والخدمات التي سيتم تقديمها، أو تغيرت التكاليف المرتبطة بتوفير الرعاية والخدمات؛ أو
- (ii) قام بالطلب من مزود الخدمات المعتمد مراجعة الميزانية الفردية، وإذا لزم الأمر، تعديلها
- استلام كشف حساب شهري بالأموال المتاحة بالإضافة إلى المصاريف المرتبطة بالرعاية والخدمات التي تم تقديمها خلال الشهر.

المعلومات الشخصية

(4) يتمتع كل شخص يتلقى الرعاية بالحقوق التالية:

- خصوصية وسرية معلوماته الشخصية
- إمكانية الوصول إلى معلوماته الشخصية

التواصل

(5) يتمتع كل شخص يتلقى الرعاية بالحقوق التالية:

- أن تتم مساعدته على فهم أي معلومات تعطى له
- أن يتم إعطاؤه نسخة من هذا الميثاق
- أن يتم إعطاؤه اتفاقاً مكتوباً يتضمن كافة المسائل المتفق عليها
- أن يقوم باختيار أحد الأشخاص للتحدث بالنيابة عنه لأي غرض.

الملاحظات والشكاوى

(6) يتمتع كل شخص يتلقى الرعاية بالحقوق التالية:

- أن يتم تزويده بالمعلومات حول كيفية تقديم الملاحظات والشكاوى المرتبطة بالرعاية والخدمات التي يحصل عليها
- تقديم شكوى بخصوص الرعاية والخدمات التي يحصل عليها، من دون الخوف من فقدان الرعاية أو من التعرض للحرمان بأي طريقة أخرى
- أن يتم التحقيق في الشكاوى بطريقة عادلة وسريّة واتخاذ خطوات مناسبة لتسوية المسائل المثيرة للقلق.

- (7) يتمتع كل شخص يتلقى الرعاية بالحقوق التالية:
- (أ) أن يتم تحديد الرسوم الخاصة به بطريقة شفافة وميسرة وعادلة
- (ب) استلام فواتير واضحة وبصيغة مفهومة
- (ج) أن تتم مراجعة الرسوم الخاصة به بشكل دوري وعند الطلب عندما تطرأ تغييرات على ظروفه المالية
- (د) عدم حرمانه من الحصول على الرعاية والخدمات بسبب عدم قدرته على دفع الرسوم لأسباب خارجة عن إرادته.

2. مسؤوليات المستفيدين من الرعاية – الرعاية المنزلية

الحقوق العامة

- (1) يضطلع كل شخص يتلقى الرعاية بالمسؤوليات التالية:
- (أ) احترام حقوق الموظفين القائمين بالرعاية فيما يتعلق بحقوقهم الإنسانية والقانونية وحقوقهم المرتبطة بمكان العمل بما في ذلك الحق في العمل في بيئة آمنة
- (ب) معاملة الموظفين القائمين بالرعاية من دون استغلال أو سوء معاملة أو تمييز أو مضايقة.

الرعاية والخدمات

- (2) يضطلع كل شخص يتلقى الرعاية بالمسؤوليات التالية:
- (أ) الالتزام ببند الاتفاق المكتوب الخاص بالرعاية المنزلية
- (ب) الإقرار بأن احتياجاته قد تتغير وبالتالي التفاوض حول إجراء التعديلات على الرعاية والخدمات في حال طرأ تغيير على احتياجاته المتعلقة بالرعاية
- (ج) تحمّل مسؤولية أفعاله وخياراته الشخصية على الرغم من أنّ بعض الأفعال والخيارات قد تنطوي على عنصر مخاطرة.

التواصل

- (3) يضطلع كل شخص يتلقى الرعاية بالمسؤوليات التالية:
- (أ) أن يقوم بتقديم معلومات كافية لمساعدة مزود الخدمات المعتمد على وضع خطة خاصة بالرعاية وتقديمها ومراجعتها
- (ب) أن يقوم بإطلاع مزود الخدمات المعتمد وموظفيه على أي مشاكل مرتبطة بالرعاية والخدمات.
- (ج) أن يقوم بإبلاغ مزود الخدمات المعتمد وفريق عمله باليوم الذي ينوي فيه تلقي الرعاية التوقف عن تلقي خدمات الرعاية المنزلية من مزود الخدمات المعتمد وذلك قبل أن يقوم متلقي الرعاية بتغيير مزود الرعاية.

إمكانية الدخول

- (4) يضطلع كل شخص يتلقى الرعاية بالمسؤوليات التالية:
- (أ) ضمان إمكانية دخول الموظفين القائمين بالرعاية بشكل آمن ومعقول في الأوقات المحددة في خطة الرعاية الخاصة به أو خلاف ذلك بالاتفاق
- (ب) تقديم إخطار بمهلة زمنية معقولة في حال لم يكن بحاجة إلى الرعاية المنزلية في يوم معين

الرسوم

- (5) تقع على عاتق كل شخص مستفيد من الرعاية مسؤولية دفع أي رسوم كما هو محدد في الاتفاق أو التفاوض حول ترتيبات بديلة مع مزود الخدمات في حال حدوث أي تغييرات على ظروفه المالية.