



Australian Government

Department of Health

Prava i odgovornosti korisnika Povelje socijalne skrbi – kućna njega

*Zakon o skrbi starijih osoba iz 1997. Raspored 2. Načela o korisničkim pravima iz 2014.
(izmijenjeno 27. veljače 2017.)*

1 Prava korisnika usluga socijalne skrbi – kućna njega

Općenito

- (1) Svaki primatelj usluga socijalne skrbi ima sljedeća prava:
- (a) da se prema njemu odnosi kao prema pojedincu i da ga se kao takvog prihvaća, te da se njegov osobni izbor poštiva
 - (b) na odnos s dužnim uvažavanjem i poštivanje njegove osobne privatnosti
 - (c) na primanje njege koja poštiva njega, njegovu obitelj i dom
 - (d) na primanje njege koja ga ne obvezuje da osjeća zahvalnost prema osobama koje mu pružaju skrb
 - (e) da se prema njemu u potpunosti odnosi kao prema ljudskom biću, te da se poštivaju njegova zakonska i korisnička prava, uključujući i slobodu govora glede njege koju prima
 - (f) na pristup zagovornicima i ostalim mogućnostima kompenzacije
 - (g) na odnos bez izrabljivanja, diskriminacije, zlostavljanja ili zapostavljanja.

Njega usmjerena ka korisniku – izbor i fleksibilnost

- (2) Svaki primatelj usluga socijalne skrbi ima sljedeća prava:
- (a) na pomoć od strane odobrenog pružatelja usluga:
 - (i) na postavljanje ciljeva usmjerenih prema postizanju rezultata kakve očekuje od usluga kućne njege
 - (ii) na utvrđivanje mogućnosti za trajno uključivanje i kontrolu koju korisnik želi imati glede usluga kućne njege
 - (iii) na donošenje odluka u svezi vlastite njege
 - (iv) na održavanje vlastite neovisnosti, što je duže moguće
 - (b) na odabir njege i usluga koje najbolje odgovaraju njegovim osobnim ciljevima, procijenjenim potrebama i prioritetima, unutar dostupnih sredstava
 - (c) na izbor i fleksibilnost u svezi načina na koji mu se njega i usluge pružaju kod kuće
 - (d) na sudjelovanje u donošenju odluka koje ga se direktno tiču
 - (e) na osobnog predstavnika koji će sudjelovati u odlukama koje se odnose na pitanja vlastite njege, ukoliko to sam zatraži ili ukoliko nema kapaciteta da ih osobno donese.
 - (f) odabrati odobrenog pružatelja usluga koji će toj osobi pružiti kućnu njegu i imati dovoljno fleksibilnosti za promjenu odobrenog pružatelja usluga, ako osoba to želi.

Njega usmjerena ka korisniku – skrb i usluge

- (3) Svaki primatelj usluga socijalne skrbi ima sljedeća prava:
- (a) primati pouzdanu, koordiniranu, sigurnu i kvalitetnu skrb i usluge koje su usmjerene ka zadovoljavanju korisnikovih ciljeva i procijenjenih potreba
 - (b) na dobivanje pismenog plana njege i usluga kakve sam očekuje, prije ili tijekom 14 dana od sastavljanja plana.
 - (c) na dobivanje njege i usluga koje uzimaju u obzir njegove ostale aranžmane i prioritete.
 - (d) na kontinuiranu procjenu njege i usluga koje prima (periodički i u slučaju promjene osobnih okolnosti) i, ukoliko je potrebno, na modifikaciju svoje njege i usluga.

Njega usmjerena ka korisniku – individualizirani proračun i mjesečni izvještaj o dostupnim sredstvima

- (3A) Svaki primatelj usluga socijalne skrbi ima sljedeća prava:
- (a) dobiti individualizirani proračun njege i usluga koje će mu biti pružene
 - (b) pravo na procjenu svog individualiziranog proračuna i ukoliko je potrebno, na izmjenu proračuna ako:
 - (i) se njega ili usluge koje se pružaju, ili pak njihova cijena promijeni; ili
 - (ii) ako korisnik zatraži od pružatelja usluga da pregleda, ili ukoliko je potrebno, revidira individualizirani proračun
 - (c) primati mjesečni izvještaj o dostupnim sredstvima i izdacima vezanim za njegu i usluge pružene tijekom mjeseca.

Osobne informacije

- (4) Svaki primatelj usluga socijalne skrbi ima sljedeća prava:
- (a) pravo na privatnost i zaštitu svojih osobnih informacija
 - (b) pravo na pristup svojim osobnim informacijama.

Komunikacija

- (5) Svaki primatelj usluga socijalne skrbi ima sljedeća prava:
- (a) dobiti pomoć ako ne razumije pružene informacije
 - (b) dobiti primjerak ove Povelje

- (c) da mu se ponudi pismeni ugovor koji uključuje sve što je dogovoreno
- (d) odabrati osobu koja će ga predstavljati po bilo kojem pitanju.

Komentari i prigovori

- (6) Svaki primatelj usluga socijalne skrbi ima sljedeća prava:
 - (a) dobiti informacije o tome kako uložiti komentar ili prigovor o skrbi i uslugama koje prima
 - (b) žaliti se na skrb ili usluge koje prima, bez straha da će izgubiti socijalnu skrb ili da će biti oštećen na bilo koji način
 - (c) da se njegova žalba sagleda na pravedan i povjerljiv način i da se poduzmu adekvatni koraci da se sporno pitanje riješi.

Pristojbe

- (7) Svaki primatelj usluga socijalne skrbi ima sljedeća prava:
 - (a) da se njegove pristojbe utvrde na transparentan, razumljiv i pravedan način
 - (b) primiti račune koji su jasni i izdani u obliku koji je razumljiv
 - (c) da se njegove pristojbe procjenjuju povremeno, ili na upit ukoliko dođe do promjena u korisnikovim financijskim okolnostima
 - (d) da mu se ne poriče pravo na usluge, zbog nesposobnosti da ih plati iz razloga koji su izvan njegove kontrole.

2 Odgovornosti primatelja usluga socijalne skrbi – kućna njega

Općenito

- (1) Svaki primatelj usluga socijalne skrbi ima sljedeće odgovornosti:
 - (a) poštivati prava djelatnika službe socijalne skrbi, uključujući i njihova ljudska i zakonska prava, te prava na radnom mjestu, kao i njihovo pravo da rade u sigurnom radnom okolišu
 - (b) odnositi se prema djelatnicima službe socijalne skrbi bez iskorištavanja, zlostavljanja, diskriminacije ili uznemiravanja.

Skrb i usluge

- (2) Svaki primatelj usluga socijalne skrbi ima sljedeće odgovornosti:
 - (a) ponašati se u skladu s uvjetima pismenog sporazuma o kućnoj njezi
 - (b) biti svjestan da se njegove potrebe mogu promijeniti i dogovoriti se o promjenama njege i usluga ukoliko mu se okolnosti promjene
 - (c) prihvatiti odgovornost za vlastite radnje i odluke, čak i ukoliko one uključuju i element rizika.

Komunikacija

- (3) Svaki primatelj usluga socijalne skrbi ima sljedeće odgovornosti:
 - (a) pružiti dovoljno informacija kako bi se odobrenom pružatelju usluga omogućilo sastaviti, implementirati i procijeniti plan njege
 - (b) obavijestiti odobrenog pružatelja usluga i njegovo osoblje o bilo kakvim problemima vezanim za njegu ili usluge.
 - (c) ako primatelj usluga namjerava promijeniti svog pružatelja usluga, on treba obavijestiti i njega i njegovo osoblje, istog dana kada odluči prekinuti primiti njegove usluge kućne njege.

Pristup

- (4) Svaki primatelj usluga socijalne skrbi ima sljedeće odgovornosti:
 - (a) osigurati adekvatan i siguran pristup djelatnicima koji mu pružaju njegu, u vrijeme koje je navedeno u korisnikovom planu njege ili u zasebnom ugovoru
 - (b) pružiti pravovremenu obavijest, ako mu određenog dana njega neće biti potrebna.

Pristojbe

- (5) Svaki primatelj usluga njege ima odgovornost platiti sve svoje pristojbe kako je navedeno u ugovoru ili ako dođe do bilo kakve promjene u njegovim financijskim okolnostima, pregovarati s pružateljem usluga da bi se postigao alternativni dogovor.