



Australian Government

Department of Health

Χάρτα Δικαιωμάτων και Ευθυνών του Παραλήπτη Φροντίδας – Οικιακή Φροντίδα

Νόμος περί Φροντίδας Ηλικιωμένων 1997, 2^{ος} Πίνακας των Αρχών Δικαιωμάτων Χρήστη 2014
(τροποποιήθηκε στις 27 Φεβρουαρίου 2017)

1. Δικαιώματα του παραλήπτη φροντίδας – οικιακή φροντίδα

Γενικά

(1) Κάθε ένας παραλήπτης φροντίδας έχει τα ακόλουθα δικαιώματα:

- (a) να αντιμετωπίζεται και να γίνεται δεκτός/δεκτή ως άτομο, και να τηρούνται οι ατομικές προτιμήσεις του/της
- (b) να αντιμετωπίζεται με αξιοπρέπεια και να σέβονται την ιδιωτική του/της ζωή
- (c) να λαμβάνει φροντίδα που είναι σεβασμία ως προς το άτομο, την οικογένεια και το σπίτι του/της
- (d) να λαμβάνει φροντίδα χωρίς να είναι υποχρεωμένος/η να αισθάνεται ευγνωμοσύνη σ' εκείνους που παρέχουν τη φροντίδα
- (e) έχει δικαίωμα πλήρους και αποτελεσματικής χρήσης όλων των ανθρωπίνων, νομικών και καταναλωτικών δικαιωμάτων, συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος της ελευθερίας του λόγου σχετικά με τη φροντίδα του/της
- (f) να έχει πρόσβαση σε συνηγόρους και σε άλλη έννομη προστασία
- (g) να αντιμετωπίζεται χωρίς εκμετάλλευση, κακοποίηση, διακρίσεις, παρενόχληση ή παραμέληση.

Φροντίδα Κατευθυνόμενη από τον Καταναλωτή – επιλογές και ελαστικότητα

(2) Κάθε ένας παραλήπτης φροντίδας έχει τα ακόλουθα δικαιώματα:

- (a) να υποστηρίζεται από τον εγκεκριμένο φορέα παροχής υπηρεσιών:
 - (i) να θέτει στόχους σε σχέση με τα αποτελέσματα που αυτός ή αυτή ζητάει από την οικιακή φροντίδα
 - (ii) να προσδιορίζει το επίπεδο της συνεχούς συμμετοχής και του ελέγχου που αυτός ή αυτή επιθυμεί να έχει στην παροχή της οικιακής φροντίδας
 - (iii) να λαμβάνει αποφάσεις σχετικά με τη δική του/της φροντίδα
 - (iv) να διατηρεί την ανεξαρτησία του/της, όσο το δυνατόν περισσότερο
- (b) να επιλέγει τη φροντίδα και τις υπηρεσίες που ανταποκρίνονται καλύτερα τους στόχους του/της και τις αξιολογημένες ανάγκες και προτιμήσεις του/της, εντός των ορίων των διαθέσιμων πόρων
- (c) να έχει την επιλογή και την ελαστικότητα του τρόπου με τον οποίον παρέχονται οι υπηρεσίες και η φροντίδα στο σπίτι
- (d) να συμμετέχει στη λήψη αποφάσεων που τον/την επηρεάζουν
- (e) να συμμετέχει ο εκπρόσωπός του/της στις αποφάσεις σχετικά με τη φροντίδα του/της, αν αυτός ή αυτή το ζητάει ή αν αυτός ή αυτή δεν έχει την ικανότητα να το κάνει.
- (f) να επιλέξει τον εγκεκριμένο πάροχο υπηρεσιών που θα παρέχει οικιακή φροντίδα σε αυτόν ή σε αυτήν, και να έχει την ευελιξία να αλλάξει εκείνον τον εγκεκριμένο πάροχο υπηρεσιών, αν αυτός ή αυτή το επιθυμεί.

Φροντίδα Κατευθυνόμενη από τον Καταναλωτή - φροντίδα και υπηρεσίες

(3) Κάθε ένας παραλήπτης φροντίδας έχει τα ακόλουθα δικαιώματα:

- (a) να λαμβάνει αξιόπιστη, συντονισμένη, ασφαλή, ποιοτική φροντίδα και υπηρεσίες που είναι κατάλληλες για την επίτευξη των στόχων του/της και των αξιολογημένων αναγκών του/της
- (b) να δοθεί σ' αυτόν ή σ' αυτήν πριν, ή εντός 14 ημερών μετά, να αρχίσει να λαμβάνει φροντίδα στο σπίτι, ένα γραπτό πρόγραμμα της φροντίδας και των υπηρεσιών που αυτός ή αυτή περιμένει να λάβει
- (c) να λαμβάνει φροντίδα και υπηρεσίες που θα λαμβάνουν υπόψη τις άλλες ρυθμίσεις φροντίδας και τις προτιμήσεις του/της
- (d) στη συνεχή επανεξέταση της φροντίδας και των υπηρεσιών που αυτός ή αυτή λαμβάνει (τόσο περιοδικά όσο και ανάλογα με τις αλλαγές στην προσωπική του/της κατάσταση), και στην τροποποίηση της φροντίδας και των υπηρεσιών, όπως απαιτείται.

Φροντίδα Κατευθυνόμενη από τον Καταναλωτή – εξατομικευμένος προϋπολογισμός και μηνιαία κατάσταση των διαθέσιμων κεφαλαίων και δαπανών

(3A) Κάθε ένας παραλήπτης φροντίδας έχει τα ακόλουθα δικαιώματα:

- (a) να λαμβάνει έναν εξατομικευμένο προϋπολογισμό για τη φροντίδα και τις υπηρεσίες που θα παρασχεθούν
- (b) να επανεξετάζεται ο εξατομικευμένος προϋπολογισμός του/της και, αν είναι αναγκαίο, να αναθεωρηθεί αν:
 - (i) η φροντίδα και οι υπηρεσίες που θα παρασχεθούν, ή το κόστος της παροχής φροντίδας και υπηρεσιών, έχει αλλάξει, ή αν
 - (ii) αυτός ή αυτή ζητήσει από τον εγκεκριμένο φορέα παροχής υπηρεσιών να τον επανεξετάσει και, αν είναι αναγκαίο, να αναθεωρήσει τον εξατομικευμένο προϋπολογισμό
- (c) να λαμβάνει μια μηνιαία κατάσταση των διαθέσιμων κεφαλαίων και των δαπανών σε σχέση με τη φροντίδα και τις υπηρεσίες που παρέχονται κατά τη διάρκεια του μήνα.

Προσωπικά δεδομένα

(4) Κάθε ένας παραλήπτης φροντίδας έχει τα ακόλουθα δικαιώματα:

- (a) να προστατεύονται τα προσωπικά του/της δεδομένα
- (b) να έχει πρόσβαση στα προσωπικά του/της δεδομένα.

Επικοινωνία

(5) Κάθε ένας παραλήπτης φροντίδας έχει τα ακόλουθα δικαιώματα:

- (a) να τον/τη βοηθήσουν να καταλάβει τις οποιεσδήποτε πληροφορίες που του/της παρέχονται
- (b) να του/της δοθεί ένα αντίγραφο αυτής της Χάρτας
- (c) να του/της παρέχουν μια γραπτή συμφωνία που να συμπεριλαμβάνει όλα τα θέματα που έχουν συμφωνηθεί
- (d) να επιλέγει ένα πρόσωπο προκειμένου να μιλάει για λογαριασμό του/της για οποιονδήποτε σκοπό.

Σχόλια και παράπονα/καταγγελίες

(6) Κάθε ένας παραλήπτης φροντίδας έχει τα ακόλουθα δικαιώματα:

- (a) να του/της δοθούν πληροφορίες για το πώς να κάνει σχόλια και παράπονα/καταγγελίες σχετικά με τη φροντίδα και τις υπηρεσίες που αυτός ή αυτή λαμβάνει
- (b) να παραπονεθεί για τη φροντίδα και τις υπηρεσίες που αυτός ή αυτή λαμβάνει, χωρίς το φόβο ότι θα χάσει τη φροντίδα ή θα βρεθεί σε μειονεκτική θέση με οποιοδήποτε άλλο τρόπο
- (c) να διερευνηθούν τα παράπονα/οι καταγγελίες δίκαια και εμπιστευτικά, και να ληφθούν τα κατάλληλα μέτρα για την επίλυση ζητημάτων που προκαλούν ανησυχία.

Χρεώσεις

(7) Κάθε ένας παραλήπτης φροντίδας έχει τα ακόλουθα δικαιώματα:

- (a) να καθορίζονται τις χρεώσεις του/της με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι διαφανείς, προσιτές και δίκαιες
- (b) να λαμβάνει τιμολόγια που να είναι σαφή και σε μορφή που να είναι κατανοητή
- (c) να επανεξετάζονται κατά περιόδους οι χρεώσεις του/της και κατόπιν αιτήματος, όταν υπάρχουν αλλαγές στην οικονομική του/της κατάσταση
- (d) να μη του/της αρνηθούν παροχή φροντίδας και υπηρεσίες, λόγω της αδυναμίας του/της να πληρώσει τις χρεώσεις για λόγους εκτός ελέγχου του/της.

2. Ευθύνες του παραλήπτη φροντίδας- οικιακή φροντίδα

Γενικά

(1) Κάθε ένας παραλήπτης φροντίδας έχει τις ακόλουθες ευθύνες:

- (a) να σέβεται τα δικαιώματα των υπαλλήλων φροντίδας στα ανθρώπινα, νομικά και εργασιακά τους δικαιώματα, συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος να εργάζονται σ' ένα ασφαλές περιβάλλον.
- (b) να συμπεριφέρεται στους υπάλληλους φροντίδας χωρίς εκμετάλλευση, κακοποίηση, διακρίσεις ή παρενόχληση.

Φροντίδα και υπηρεσίες

(2) Κάθε ένας παραλήπτης αποδέκτης φροντίδας έχει τις ακόλουθες ευθύνες:

- (a) να συμμορφώνεται με τους όρους της γραπτής συμφωνίας οικιακής φροντίδας
- (b) να αναγνωρίζει ότι μπορεί να αλλάξουν οι ανάγκες του/της και να διαπραγματευτεί τροποποιήσεις της φροντίδας και των υπηρεσιών, αν αλλάξουν οι ανάγκες φροντίδας του/της
- (c) να αναλαμβάνει την ευθύνη των δικών του/της πράξεων και επιλογών, ακόμη και αν ορισμένες πράξεις ή επιλογές μπορεί να περιλαμβάνουν κάποιο στοιχείο κινδύνου.

Επικοινωνία

(3) Κάθε ένας παραλήπτης φροντίδας έχει τις ακόλουθες ευθύνες:

- (a) να παρέχει αρκετές πληροφορίες για να βοηθάει τον εγκεκριμένο φορέα παροχής υπηρεσιών, ώστε να αναπτύξει, να παραδώσει και να επανεξετάσει το πρόγραμμα φροντίδας
- (b) να ενημερώνει τον εγκεκριμένο φορέα παροχής υπηρεσιών και το προσωπικό του για τυχόν προβλήματα με την παροχή της φροντίδας και των υπηρεσιών.
- (c) πριν αλλάξει ο παραλήπτης φροντίδας τους εγκεκριμένους φορείς παροχής υπηρεσιών, να ενημερώνει τον εγκεκριμένο φορέα παροχής υπηρεσιών και το προσωπικό τους, την ημέρα που ο παραλήπτης φροντίδας προτίθεται να παύσει να λαβαίνει υπηρεσίες οικιακής φροντίδας από τον εγκεκριμένο φορέα παροχής φροντίδας.

Πρόσβαση

(4) Κάθε ένας παραλήπτης φροντίδας έχει τις ακόλουθες ευθύνες:

- (a) να επιτρέπει την ασφαλή και εύλογη πρόσβαση στους υπαλλήλους φροντίδας στις χρονικές περιόδους που καθορίζονται στο πρόγραμμά του/της φροντίδας ή όπως έχει συμφωνηθεί
- (b) να παρέχει εύλογη προειδοποίηση εάν αυτός ή αυτή δεν χρειάζεται την παροχή οικιακής φροντίδας μια συγκεκριμένη ημέρα.

Χρεώσεις

(5) Κάθε ένας παραλήπτης φροντίδας έχει την ευθύνη να καταβάλει τις οποιεσδήποτε χρεώσεις που καθορίζονται στη συμφωνία ή να διαπραγματευθεί μια εναλλακτική συμφωνία με το φορέα παροχής υπηρεσιών για όποιες αλλαγές προκύψουν στην οικονομική του/της κατάσταση.