



## Australian Government

### Department of Health

# Charta a gondozásban részesülők jogairól és felelősségéről – Otthoni gondozás

1997. évi Idősgondozási törvény, 2. Sz. Kiegészítő cikkely, A felhasználó jogainak alapelvei, 2014.  
(módosítva 2017. február 27-én)

## 1-A gondozásban részesülők jogai – otthoni gondozás

### Általános rész

- (1) Minden egyes gondozásban részesülőt a következők jogok illetik meg:
- (a) személyisége szerint kezeljék és fogadják el, és tartsák tiszteletben az egyéni ízlését
  - (b) tartsák tiszteletben emberi méltóságát és személyiségi jogát
  - (c) olyan gondozásban részesüljön, amely tiszteletben tartja személyét, családját és otthonát
  - (d) gondozásban részesüljön anélkül, hogy hálásnak kellene éreznie magát azok iránt, akik a gondozásában részt vesznek
  - (e) személyes, törvényes és fogyasztói jogainak teljes és hatékony alkalmazása, beleértve a szólásszabadság jogát a gondozásával kapcsolatban
  - (f) hozzájusson érdekképviselőkhöz és az orvoslás egyéb formáihoz
  - (g) kezeljék kihasználás, rossz bánásmód, diszkrimináció, molesztálás vagy elhanyagoltság nélkül.

### Fogyasztó irányította gondozás – választás és ruganyosság

- (2) Minden egyes gondozásban részesülőt a következők jogok illetik meg:
- (a) támogatást kapjon a jóváhagyott szolgáltatótól:
    - (i) olyan célok kitűzésében, amelyek összhangban vannak az otthoni gondozástól várt eredménnyel
    - (ii) az otthoni gondozásban általa megkívánt folytonos részvétel és ellenőrzés szintjének a megállapításában
    - (iii) döntsön a saját gondozásáról
    - (iv) megőrizze a függetlenségét, amennyire csak lehet
  - (b) azt a gondozást és szolgáltatást válassza, amely a legjobban segítheti elő egyéb céljainak, felmért szükségleteinek az elérését, a rendelkezésre álló források lehetőségein belül
  - (c) legyen ruganyos választási lehetősége arra, hogy milyen módon nyújtják otthonában a gondozást és a szolgáltatásokat
  - (d) részt vegyen az őt érintő döntések meghozatalában
  - (e) részt vegyen a képviselője a gondozását érintő döntések meghozatalában, ha ő azt kéri, vagy pedig ha ő nem képes rá.
  - (f) kiválassza azt a jóváhagyott szolgáltatót, aki otthoni gondozással látja el, és kicserélje szabadon a jóváhagyott szolgáltatót, amennyiben az a kívánsága.

### Fogyasztó irányította gondozás – gondozás és szolgáltatások

- (3) Minden egyes gondozásban részesülőt a következők jogok illetik meg:
- (a) kapjon megbízható, összhangban működő, biztonságos, jó minőségű gondozást és szolgáltatásokat, amelyek alkalmasak a céljainak és felmért szükségleteinek az elérésére
  - (b) kapjon az otthoni gondozás kezdete előtt vagy 14 napon belül a kezdete után írásbeli tervet az általa elvárt gondozásról és szolgáltatásokról
  - (c) kapjon olyan gondozást és szolgáltatásokat, amelyek figyelembe veszik a választását és az egyéb gondozási megegyezéseit
  - (d) kapjon rendszeres áttekintést a neki nyújtott gondozásról és szolgáltatásokról (mint időszakos vizsgálatokat, mint személyes körülményeinek a változására reagáló vizsgálatokat), és módosítsák a gondozását és a szolgáltatásokat, szükség szerint.

### Fogyasztó irányította gondozás – egyénített költségvetés, havi számlakivonat a rendelkezésre álló összegekről és a kiadásokról

- (3A) Minden egyes gondozásban részesülőt a következők jogok illetik meg:
- (a) megkapja a gondozása és a szolgáltatásai egyénített költségvetését
  - (b) ellenőrizték az egyénített költségvetését, és szükség esetén módosítsák, ha:
    - (i) megváltozik a gondozása, szolgáltatásai, vagy azoknak a költsége; vagy
    - (ii) őnmaga kéri a jóváhagyott szolgáltatójától, hogy ellenőrizték az egyénített költségvetését, és szükség esetén módosítsák
  - (c) havi számlakivonatot kapjon a rendelkezésre álló összegekről és a kiadásokról a hónap alatt nyújtott gondozásról és szolgáltatásokról.

### Személyi információ

- (4) Minden egyes gondozásban részesülőt a következők jogok illetik meg:
- (a) személyi információját bizalmas és titoktartó módon kezeljék
  - (b) hozzáférhet a személyére vonatkozó információhoz.

### *Értesítés*

- (5) Minden egyes gondozásban részesülőt a következők jogok illetik meg:
- (a) segítséget kapjon ahhoz, hogy megértsen minden kapott információt
  - (b) megkapja ennek a Chartának egy példányát
  - (c) írásbeli szerződéshez, amely magában foglalja valamennyi megegyezett ügyet
  - (d) választhasson szóvivőt, aki az ő érdekében beszélhet bármilyen ügyben.

### *Megjegyzések és panaszok*

- (6) Minden egyes gondozásban részesülőt a következők jogok illetik meg:
- (a) tájékoztassák, hogyan tehet megjegyzést és panaszt a kapott gondozással és szolgáltatásokkal kapcsolatban
  - (b) panaszt emelhet a kapott gondozással és szolgáltatásokkal kapcsolatban anélkül, hogy félnie kellene, elveszíti a gondozást vagy bármi egyéb módon hátrányba kerülne
  - (c) a panaszait igazságosan és bizalmas módon vizsgálják ki, és megfelelő lépéseket tesznek az aggályos ügyek orvoslására.

### *Díjak*

- (7) Minden egyes gondozásban részesülőt a következők jogok illetik meg:
- (a) a díjait világosan, érthetően és igazságosan szabják meg
  - (b) a kapott számlák világosak és érthetőek legyenek
  - (c) a díjait rendszeresen felülvizsgálják, de kérésre is, amikor változtak a pénzügyi körülményei
  - (d) ne tagadják meg a gondozást és a szolgáltatásokat, ha képtelen egy díjat megfizetni akaratán kívül álló okokból.

## **2-A gondozásban részesülők felelőssége – otthoni gondozás**

### *Általános rész*

- (1) Minden egyes gondozásban részesülőre a következő felelősségek hárulnak:
- (a) tiszteljék a gondozók emberi, törvényes és munkahelyi jogait, beleértve a jogot a biztonságos környezetben való munkához
  - (b) együttműködjenek a gondozókkal kihasználás, rossz bánásmód, diszkrimináció, vagy molesztálás nélkül.

### *Gondozás és szolgáltatások*

- (2) Minden egyes gondozásban részesülőre a következő felelősségek hárulnak:
- (a) betartsa az írásbeli otthoni gondozási szerződés feltételeit
  - (b) elismerje, hogy a szükségletei megváltozhatnak, és ha így történik, akkor legyen kész a gondozás és a szolgáltatások módosításának a megtárgyalására
  - (c) felelősséget vállaljon a saját cselekedeteiért és a választásaiért, noha egyes cselekedetei és választása magában hordhatott bizonyos kockázatot.

### *Értesítés*

- (3) Minden egyes gondozásban részesülőre a következő felelősségek hárulnak:
- (a) elegendő információt adjon a jóváhagyott szolgáltatónak a gondozási terv kialakításához, beindításához és felülvizsgálásához
  - (b) megmondja a jóváhagyott szolgáltatónak és alkalmazottainak, ha bármilyen probléma van a gondozással és a szolgáltatásokkal.
  - (c) mielőtt a gondozott megváltoztatja a jóváhagyott szolgáltatót, megmondja a jóváhagyott szolgáltatónak és az alkalmazottainak, melyik naptól fogva nem kíván otthoni gondozást kapni a jóváhagyott szolgáltatótól.

### *Hozzáférhetőség*

- (4) Minden egyes gondozásban részesülőre a következő felelősségek hárulnak:
- (a) jelöljön ki biztonságos és elfogadható bejáratot a gondozók számára a gondozási tervben megállapított időpontokban, vagy pedig megegyezés szerint
  - (b) időben adjon értesítést, ha egy bizonyos napon nincs szüksége otthoni gondozásra

### *Díjak*

- (5) Minden gondozásban részt vevő felelőssége, hogy megfizessen minden, a szerződésben megállapított díjat, vagy hogy alternatív elrendezést tárgyaljon meg a szolgáltatóval, ha változnak a pénzügyi körülményei.