



Australian Government

Department of Health

Karta praw i obowiązków osób korzystających z opieki - opieka we własnym domu

*Ustawa o opiece nad osobami w starszym wieku z roku 1997, Załącznik 2 z roku 2014 Prawa Użytkownika
(poprawka z datą 27 lutego 2017 r.)*

1 Prawa osób korzystających z opieki - opieka we własnym domu

Zasady ogólne

- (1) Każda korzystająca z opieki osoba ma prawo do:
- (a) traktowania jej i akceptacji, jako indywidualnej jednostki, której indywidualne preferencje brane są pod uwagę i rozpatrywane z szacunkiem;
 - (b) traktowania jej z godnością i poszanowaniem prywatności
 - (c) korzystania z opieki, w której ta osoba, jej rodzina i dom traktowane są z szacunkiem
 - (d) korzystania z opieki bez obowiązku wdzięczności dla osób zapewniających opiekę;
 - (e) właściwego i pełnego korzystania z praw ludzkich, sądowych i konsumenckich, w tym prawa do wolności słowa w kwestiach dotyczących opieki
 - (f) dostępu do rzeczników i innych opcji rozpatrywania kwestii spornych
 - (g) życia pozbawionego wykorzystywania, przemocy, dyskryminacji, prześladowania czy zaniedbania.

Opieka regulowana przez konsumenta - opcje wyboru i elastyczność

- (2) Każda korzystająca z opieki osoba ma prawo do:
- (a) pomocy ze strony zatwierdzonego usługodawcy:
 - (i) przy definiowaniu celów w odniesieniu do spodziewanych wyników przy korzystaniu z opieki domowej
 - (ii) przy definiowaniu pożądanego poziomu własnego udziału i stopnia kontroli nad oferowanymi usługami opieki domowej
 - (iii) przy podejmowaniu decyzji w odniesieniu do pobieranych usług opieki domowej
 - (iv) przy kontynuowaniu własnej, możliwie jak największej niezależności
 - (b) wyboru opieki i usług najlepiej dopasowanych do pożądanego celu i do oceny potrzeb i preferencji w ramach dostępnych zasobów
 - (c) prawa wyboru i elastyczności w korzystaniu z opieki i usług w domu
 - (d) uczestnictwa w podejmowaniu dotyczących tej osoby decyzji
 - (e) na żądanie lub w przypadku utraty zdolności podejmowania decyzji, zaangażowania swego przedstawiciela do uczestnictwa w podejmowaniu decyzji na temat opieki
 - (f) własnego wyboru zatwierdzonego usługodawcy opieki domowej oraz możliwości zmiany zatwierdzonego usługodawcy na życzenie.

Opieka regulowana przez konsumenta - opieka i usługi

- (3) Każda korzystająca z opieki osoba ma prawo do:
- (a) korzystania z rzetelnej, skoordynowanej, bezpiecznej i wysokiej jakości opieki i usług spełniających potrzeby i odpowiednich dla wyznaczonych celów opieki
 - (b) otrzymania na piśmie planu oczekiwanej opieki i usług przed lub w ciągu 14 dni od momentu rozpoczęcia opieki domowej
 - (c) korzystania z opieki i usług, które biorą pod uwagę preferencje danej osoby oraz inne, już istniejące formy opieki
 - (d) przeglądów otrzymywanej opieki i usług (zarówno okresowych, jak i w wyniku zmiany sytuacji osobistej), oraz modyfikacji opieki i usług według potrzeb.

Opieka regulowana przez konsumenta - indywidualny budżet i zestawienie miesięczne dostępnych funduszy i wydatków

- (3A) Każda korzystająca z opieki osoba ma prawo do:
- (a) otrzymania indywidualnego budżetu na planowaną opiekę i usługi
 - (b) przeglądu i w razie potrzeby aktualizacji indywidualnego budżetu, jeśli:
 - (i) oferowana opieka i usługi ulegną zmianie lub ich koszt ulegnie zmianie, lub
 - (ii) osoba korzystająca z opieki zażąda od zatwierdzonego usługodawcy przeprowadzenia przeglądu i w razie potrzeby aktualizacji indywidualnego budżetu
 - (c) otrzymywania zestawienia miesięcznego dostępnych funduszy i wydatków w odniesieniu do opieki i usług świadczonych w danym miesiącu.

Informacje osobowe

- (4) Każda korzystająca z opieki osoba ma prawo do:
- (a) prywatności i poufności swych danych osobowych

(b) dostępu do swoich danych osobowych.

Komunikowanie się

- (5) Każda korzystająca z opieki osoba ma prawo do:
- (a) pomocy w zrozumieniu przekazywanych jej informacji
 - (b) otrzymania kopii niniejszej Karty
 - (c) otrzymania pisemnego porozumienia, w którym zawarte są wszystkie uzgodnione kwestie
 - (d) wyboru osoby występującej w jej imieniu w jakiegokolwiek sprawie.

Uwagi i zażalenia

- (6) Każda korzystająca z opieki osoba ma prawo do:
- (a) otrzymania informacji na temat sposobów wyrażania opinii i składania zażaleń w odniesieniu do otrzymywanej opieki i usług
 - (b) składania zażaleń na temat opieki i usług bez obawy utraty lub pogorszenia się tej opieki
 - (c) rozpatrzenia skargi w sposób sprawiedliwy i poufny, z podjęciem kroków skierowanych na rozwiązanie sprawy.

Opłaty

- (7) Każda korzystająca z opieki osoba ma prawo do:
- (a) ustalenia należnych opłat w sposób przejrzysty, zrozumiały i sprawiedliwy
 - (b) otrzymywania faktur, które są jasne i sporządzone w zrozumiałym formacie
 - (c) przeglądu należnych opłat okresowo i na żądanie w wypadku zmian w osobistej sytuacji finansowej
 - (d) otrzymywania opieki i usług w sytuacji niemożności zapłaty za nie z przyczyn znajdujących się poza jej kontrolą.

2 Obowiązki osób korzystających z opieki - opieka we własnym domu

Zasady ogólne

- (1) Każda korzystająca z opieki osoba ma obowiązek:
- (a) poszanowania praw pracowników opieki, w tym praw ludzkich, sądowych i miejsca pracy z uwzględnieniem prawa do bezpiecznych warunków pracy
 - (b) traktowania pracowników opieki w sposób unikający eksploatacji, przemocy, dyskryminacji czy nękania.

Opieka i usługi

- (2) Każda korzystająca z opieki osoba ma obowiązek:
- (a) stosowania się do warunków pisemnej umowy o opiece domowej
 - (b) zdawania sobie sprawy, że jej potrzeby mogą ulec zmianie, i wynegocjowania modyfikacji opieki i usług, gdy potrzeby te się zmieniają
 - (c) przyjęcia odpowiedzialności za swoje postępowanie i podjęte decyzje, nawet gdy mają one w sobie element ryzyka.

Komunikowanie się

- (3) Każda korzystająca z opieki osoba ma obowiązek:
- (a) podania wystarczających informacji, pozwalających zatwierdzonemu usługodawcy na sporządzenie, wykonanie i przegląd planu opieki
 - (b) informowania zatwierzonego usługodawcę i jego personelu o wszelkich problemach w zakresie opieki i usług.
 - (c) poinformowania zatwierzonego usługodawcy i jego personelu o planowanej dacie zaprzestania z korzystania z usług opieki domowej tego usługodawcy, zanim korzystająca z opieki osoba zmieni zatwierzonego usługodawcę.

Dostęp

- (4) Każda korzystająca z opieki osoba ma obowiązek:
- (a) udzielenia pracownikom opieki bezpiecznego i uzasadnionego dostępu w godzinach wyznaczonych w planie opieki lub w umowie
 - (b) wysłania w rozsądnym czasie zawiadomienia, że w danym dniu usługi domowe nie będą potrzebne.

Opłaty

- (5) Każda korzystająca z opieki osoba ma obowiązek uiszczania należnych zgodnie z umową opłat lub wynegocjowania z usługodawcą innych ustaleń w przypadku zmiany sytuacji finansowej.