



## Australian Government

### Department of Health

# Повеља о правима и обавезама корисника неге – кућна нега

Закон о нези старијих особа из 1997. године, Поглавље 2, Принципи корисничких права из 2014. године  
(допуњен 27. фебруара 2017. г.)

## 1 Права корисника неге – кућна нега

### Опште одредбе

(1) Сви корисници неге имају следећа права:

- (а) да буду третирани и прихваћени као личности и да њихова лична опредељења буду поштована
- (б) да буду третирани достојанствено, а њихова приватност поштована
- (в) да добијају негу која показује уважавање за њих и њихове породице и дом
- (г) да добијају негу, а да се при том не осећају обавезним да буду захвални онима који је пружају
- (д) на комплетно и ефикасно коришћење свих људских, законских и корисничких права, укључујући право на изражавање мишљења у вези њихове неге
- (ђ) да су им на располагању заступници и други начини за решавање спорова;
- (е) да не буду искоришћавани, врећани, дискриминисани, злостављани или занемаривани.

### Нега коју одређује корисник (Consumer Directed Care) – избор и флексибилност

(2) Сви корисници неге имају следећа права:

- (а) да добијају подршку од одобреног даваоца услуга:
  - (i) да одређују циљеве у погледу резултата које очекују од кућне неге
  - (ii) да одређују у којој мери желе да учествују и контролишу пружање кућне неге
  - (iii) да доносе одлуке у вези њихове неге
  - (iv) да одржавају сопствену независност у највећој могућој мери
- (б) да изаберу негу и услуге који највише одговарају њиховим циљевима и процењеним потребама и жељама, у границама расположивих средстава
- (в) да има могућност избора и флексибилност у вези начина на који се нега и услуге пружају у кући
- (г) да учествују у доношењу одлука које се односе на њих
- (д) да имају заступнике који ће учествовати у одлучивању о њиховој нези ако то траже или ако за то нису способни.
- (ђ) да изаберу одобреног даваоца услуга који ће им пружати кућну негу и – ако желе - да могу да промене даваоца услуга.

### Нега коју одређује корисник (Consumer Directed Care) – нега и услуге

(3) Сви корисници неге имају следећа права:

- (а) да добијају поуздану, координисану, безбедну и квалитетну негу и одговарајуће услуге које су у сагласности са њиховим циљевима и процењеним потребама
- (б) да пре почетка, или у року од 14 дана од почетка примања кућне неге, добију план неге и услуга које очекују да им буду пружене, у писменој форми
- (в) да добијају негу и услуге које узимају у обзир и друге врсте неге које већ примају, као и њихове жеље
- (г) на сталну ревизију пружене неге и услуга (периодично и када је то потребно због промена њихових околности) и, по потреби, због промена у вези неге и услуга.

### Нега коју одређује корисник (Consumer Directed Care) – индивидуални буџет и месечни извештај о расположивим средствима и трошковима

(3А) Сви корисници неге имају следећа права:

- (а) да добију индивидуално одређен буџет за пружање неге и услуга
- (б) да њихов индивидуално одређен буџет буде подвргнут ревизији и, по потреби, промењен ако:
  - (i) дође до промена неге и услуга или цена пружања неге и услуга; или
  - (ii) затраже од одобреног даваоца услуга да изврши ревизију и, ако је потребно, изврши промене у индивидуално одређеном буџету
- (в) да добијају месечни извештај о расположивим средствима и трошковима неге и услуга добијених у току месеца.

### *Личне информације*

- (4) Сви корисници неге имају следећа права:
- (а) на приватност и поверљивост њихових личних информација
  - (б) на приступ њиховим личним информацијама.

### *Комуникација*

- (5) Сви корисници неге имају следећа права:
- (а) на помоћ да разумеју све пружене информације
  - (б) да добију примерак ове повеље
  - (в) да им буде понуђен писмени уговор који обухвата сва договорена питања
  - (г) да изабере особе које ће, у било које сврхе, говорити у њихово име.

### *Коментари и жалбе*

- (6) Сви корисници неге имају следећа права:
- (а) да им буду пружене информације како да дају коментаре и поднесе жалбе у вези дате неге и услуга
  - (б) да се жале на пружену негу и услуге, без страха да ће им нека бити ускраћена или да ће их то на било који начин ставити у неповољан положај
  - (в) да њихове жалбе буду размотрене праведно и у поверењу, и да се предузму одговарајући кораци за решавање покренутих питања.

### *Трошкови неге и услуга*

- (7) Сви корисници неге имају следећа права:
- (а) да се процена њихових трошкова изврши на јасан, доступан и праведан начин
  - (б) да добијају рачуне који су јасни и у формату који је једноставан да се разуме
  - (в) да се, на њихов захтев, цене неге и услуга повремено ревидирају када дође до промена њихових финансијских околности
  - (г) да им нека и услуге не буду ускраћене због немогућности да плати трошкове из разлога који су изван њихове контроле.

## **2 Обавезе корисника неге – кућна нека**

### *Опште одредбе*

- (1) Сви корисници неге имају следеће обавезе:
- (а) да, када се ради о радницима који пружају негу, поштују њихова људска, законска и радна права, укључујући право на рад у безбедној средини
  - (б) да не експлоатишу, малтретирају, вређају, дискриминишу или злостављају раднике који пружају негу.

### *Нека и услуге*

- (2) Сви корисници неге имају следеће обавезе:
- (а) да се придржавају услова наведених у писменом уговору о кућној нези
  - (б) да су свестни да се њихове потребе могу променити и да, ако се то деси, треба да преговарају о променама у нези и услугама
  - (в) да прихватају одговорност за своје поступке и избор, чак и ако неки поступци и избор можда садрже елемент ризика.

### *Комуникација*

- (3) Сви корисници неге имају следеће обавезе:
- (а) да пруже довољно информација које ће помоћи одобреном даваоцу неге да припреми план неге, да га реализује и изврши његову ревизију
  - (б) да обавесте одобреног даваоца услуга и његово особље о сваком проблему у вези неге и услуга.
  - (в) да, пре него што промене одобреног даваоца услуга, обавесте даваоца услуга и његово особље о тачном датуму када желе да престану да примају услуге кућне неге од одобреног даваоца услуга.

### *Приступ*

- (4) Сви корисници неге имају следеће обавезе:
- (а) да омогући безбедан и несметан приступ радницима који пружају негу у време наведено у њиховом плану неге или како је наведено у уговору
  - (б) да унапред обавесте даваоца неге ако им кућна нека није потребна одређеног дана.

### *Трошкови неге и услуга*

- (5) Сваки корисник неге је обавезан да плати све трошкове наведену у уговору или, у случају промене његових финансијских околности, да преговара са даваоцем услуга о алтернативном аранжману.