

Для кого предназначены услуги по отстаиванию прав пожилых при предоставлении им ухода

Услуги по отстаиванию прав предназначены для пожилых людей, пользующихся услугами по предоставлению ухода.

К этой категории граждан относятся:

- те, кто проживает в доме престарелых или в пансионе для престарелых
- те, кто пользуется комплексными услугами по общественному уходу за пожилыми (community aged care package) (поддержка на дому)
- те, кто пользуется гибкой системой ухода (flexible care)
- те, в отношении кого составлено заключение Группы по оценке потребности пожилых в уходе (Aged Care Assessment Team (ACAT))
- те, кто в прошлом пользовался услугами по уходу за пожилыми
- те, кто представляет интересы людей, пользующихся услугами по уходу за пожилыми

СЛУЖБА ПО ОТСТАИВАНИЮ ПРАВ ПОЖИЛЫХ ЛЮДЕЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ИМ УХОДА

Бесплатная и конфиденциальная служба, защищающая права пожилых людей, которым предоставляется уход

**Номер телефона для бесплатного звонка
1800 700 600**

Как связаться со службой по отстаиванию прав граждан

Вы можете связаться со Службой по отстаиванию прав граждан (Advocacy Services), позвонив на бесплатную **Телефонную линию Национальной программы по отстаиванию прав пожилых при предоставлении им ухода (National Aged Care Advocacy Line)** по номеру

1800 700 600

Просим учесть, что по этому номеру нельзя звонить с мобильных телефонов и в некоторых столичных городах. Другие номера телефонов можно узнать, позвонив на **Телефонную информационную линию по уходу за пожилыми (Aged and Community Care Information Line)** по номеру

1800 500 853

Более подробная информация об отстаивании прав граждан и о правах людей, пользующихся услугами по уходу за пожилыми, включая полный текст Основных принципов оказания услуг с изложением ваших прав, имеется на вебсайте по адресу:

www.health.gov.au

Национальная программа по отстаиванию прав пожилых при предоставлении им ухода (National Aged Care Advocacy Program) финансируется Федеральным департаментом здравоохранения и по делам пожилого возраста Правительства Австралии (Australian Government Department of Health and Ageing).

RUSSIAN



Australian Government
Department of Health and Ageing

Служба по отстаиванию прав пожилых людей при предоставлении им ухода



National Aged Care Advocacy Program

Бесплатная и конфиденциальная служба, защищающая права пожилых людей, которым предоставляется уход

Каковы права людей, пользующихся услугами по уходу за пожилыми

У нас всех есть права, независимо от того, где мы живем и в какой степени нам требуется помощь.

Если вы проживаете в доме престарелых (nursing home), в пансионе для престарелых (hostel) или пользуетесь услугами по уходу за пожилыми на дому, то у вас есть определенные права, включая:

- право решать вопросы, касающиеся вашей жизни, денег и имущества
- право на защиту от вмешательства в частную жизнь
- право на достойное и уважительное отношение
- право на качественный уход в соответствии с вашими потребностями
- право получать информацию о ваших правах, уходе, жилье и плате за услуги
- право подавать жалобы и предпринимать действия по разрешению спорных ситуаций
- право на поддержку в отстаивании ваших прав

Кто поддерживает вас и отстаивает ваши права

Если вы считаете, что ваши права нарушаются, то вам может потребоваться поддержка для того, чтобы вы могли высказаться или подать жалобу. В каждом штате и в каждой территории имеются независимые службы по отстаиванию прав граждан (Advocacy Services), которые могут помочь вам.

Службы по отстаиванию прав граждан - это организации по месту жительства, финансируемые Правительством Австралии в рамках Национальной программы по отстаиванию прав пожилых при предоставлении им ухода (National Aged Care Advocacy Program). Услуги, предоставляемые в рамках этой программы, бесплатны и конфиденциальны.

Обязанности работников по отстаиванию прав граждан (Advocates)

Работник по отстаиванию ваших прав - это человек, который будет работать в близком контакте с вами и действовать исключительно в ваших интересах и по вашему усмотрению.

Он выслушает ваш рассказ о том, что вас волнует, предоставит вам информацию и выступит в защиту ваших прав, если вы захотите. Прежде чем что-то предпринять, он спросит вашего разрешения.

Работник по отстаиванию прав граждан может:

- поддержать вас, когда вы захотите высказаться в защиту своих прав
- обратиться от вашего имени в организацию, предоставляющую вам услуги, или в другие организации, например, в Программу по рассмотрению жалоб (Complaints Resolution Scheme) и высказать то, что вас беспокоит
- направить вас, при необходимости, в другие организации

Чем вам могут помочь службы по отстаиванию прав граждан

Службы по отстаиванию прав граждан могут:

- предоставить вам информацию и консультации о ваших правах и обязанностях
- поддержать вас в процессе принятия решений, касающихся вашей жизни
- помочь вам разрешить проблемы и добиться принятия мер по вашим жалобам в связи с работой служб по уходу за пожилыми
- вести разъяснительную работу среди населения о правах пожилых людей