



قانون جدید مراقبت از سالمندان مبتنی بر حقوق افراد

قانون جدید مراقبت از سالمندان، حقوق سالمندان را در اولویت قرار خواهد داد. این قانون شامل **Statement of Rights** [بیانیه حقوق] سالمندانی است که از خدمات مراقبت از سالمندان استفاده می‌کنند. این برگه اطلاعاتی، خلاصه این حقوق به زبان ساده است.

درباره بیانیه حقوق

دولت استرالیا در حال اصلاح قوانین مربوط به مراقبت از سالمندان است. **Aged Care Act 2024**

[**قانون مراقبت از سالمندان ۲۰۲۴**] (قانون جدید) شامل بیانیه حقوق است. این بیانیه حقوق سالمندان را هنگام دسترسی به خدمات مراقبتی تأمین شده با بودجه دولت استرالیا توضیح می‌دهد. بیانیه حقوق از نوامبر ۱۲۰۲۵ جایگزین منشور فعلی حقوق مراقبت از سالمندان خواهد شد. متن کامل بیانیه حقوق در انتهای این برگه اطلاعاتی آمده است.

بیانیه حقوق برای شما چه مفهومی دارد؟

بیانیه حقوق به این منظور تدوین شده است که شما محور خدمات مراقبتی دریافتی خود باشید.

بر اساس این بیانیه، شما حق دارید:

- خودتان درباره زندگی خود تصمیم بگیرید
- تصمیمات شما هم پذیرفته و هم محترم شمرده شود
- اطلاعات و پشتیبانی لازم برای تصمیم‌گیری را دریافت کنید
- خواسته‌ها، نیازها و ترجیحات خود را بیان کنید
- احساس امنیت و احترام کنید
- فرهنگ و هویت شما مورد احترام قرار گیرد

- ارتباط خود را با جامعه حفظ کنید.

استقلال، انتخاب و اختیار

شما حق دارید برای خود تصمیم بگیرید و اختیار امور زیر را در دست داشته باشید:

- انتخاب نوع خدمات مراقبت از سالمندان با بودجه دولتی که از آن‌ها استفاده می‌کنید
- انتخاب نحوه دسترسی به این خدمات و اینکه چه کسی آن‌ها را ارائه دهد
- مدیریت امور مالی و دارایی‌های شخصی‌تان

شما حق دارید در صورت نیاز، پشتیبانی لازم برای گرفتن این تصمیمات را دریافت کنید.

همچنین حق دارید نحوه زندگی خود را آن‌طور که می‌خواهید انتخاب کنید، حتی اگر این انتخاب با اندکی مخاطره شخصی همراه باشد. مثلاً انتخاب‌هایی درباره زندگی اجتماعی و روابط نزدیک خود.

دسترسی منصفانه

شما صاحب حق ارزیابی منصفانه و دقیق نیازهای خود برای مشخص شدن نوع خدمات مراقبت از سالمندانی که نیاز دارید با بودجه دولتی هستید.

این ارزیابی باید به شیوه‌ای انجام شود که با شرایط شما سازگار باشد. باید به موارد زیر احترام بگذارد:

- فرهنگ و پیشینه شما
- تجربیات شخصی‌تان و هرگونه آسیب روانی
- وضعیت شناختی شما، مانند زوال عقل.

همچنین حق دارید در زمان نیاز، نوع مراقبتی را که متناسب با شرایطتان است دریافت کنید. این شامل مراقبت تسکینی و مراقبت در پایان زندگی می‌شود.

ایمنی و کیفیت

شما حق دارید خدمات مراقبت از سالمندان با بودجه دولتی را به‌گونه‌ای دریافت کنید که ایمن، باکیفیت، منصفانه و همراه با احترام و کرامت باشد.

این شامل حق دسترسی به خدماتی است که:

- برای هویت، فرهنگ و پیشینه شما ارزش قائل می‌شوند و از آن‌ها حمایت می‌کنند
- به تجربیات شما، از جمله هرگونه آسیب روانی، احترام می‌گذارند
- در دسترس هستند و با نیازهای شما مطابقت دارند
- عاری از خشونت، سوءاستفاده و بی‌توجهی هستند

شما حق دارید خدمات مراقبت از سالمندان با بودجه دولتی را از طرق زیر دریافت کنید:

- کارکنانی با آموزش، مهارت و تجربه مناسب
- ارائه‌دهندگانی که تمامی الزامات قانونی مراقبت از سالمندان را رعایت می‌کنند.

اگر هنگام استفاده از خدمات مراقبت از سالمندان احساس ناامنی کردید، می‌توانید از وکلا، مددکاران اجتماعی و سایر متخصصان به صورت رایگان پشتیبانی دریافت کنید. برای اطلاعات بیشتر درباره محافظت در برابر سوءاستفاده از سالمندان به [وبسایت دادستان کل](#) مراجعه کنید.

احترام به حریم خصوصی و اطلاعات شما

ارائه‌دهنده خدمات شما موظف است:

- به حریم خصوصی شخصی شما احترام بگذارد
- از اطلاعات شخصی‌تان، مانند اطلاعات مربوط به سلامت و امور مالی، محافظت کند
- به شما اجازه دهد خودتان تصمیم بگیرید چه زمانی اطلاعات شخصی‌تان به فردی دیگر مانند وکیل یا مدافع حقوقی داده شود.

شما حق دارید به سوابق و اطلاعات مربوط به حقوق خود و خدمات مراقبت از سالمندان با بودجه دولتی که از آن‌ها استفاده می‌کنید دسترسی داشته باشید. این شامل اطلاع از هزینه‌ها نیز می‌شود.

ارتباط متناسب با نیازهای شما

شما حق دارید:

- اطلاعات را به شیوه‌ای دریافت کنید که برایتان قابل‌فهم باشد
- بازخورد بدهید

شما حق دارید به زبان یا روشی که ترجیح می‌دهید ارتباط برقرار کنید. این شامل استفاده از مترجم یا ابزارهای ارتباطی در صورت نیاز می‌شود.

همچنین حق دارید با ارائه‌دهنده خدمات و افراد پشتیبان خود، به شیوه‌ای که برایتان مناسب است ملاقات کنید. مثلاً در زمانی از روز که برای شما بهتر است.

حمایت برای طرح سریع و منصفانه مسائل

در صورت وجود مشکل در خدمات مراقبت از سالمندانی که دریافت می‌کنید، شما حق دارید:

- از ارائه‌دهنده خدمات خود پشتیبانی دریافت کنید
- بدون ترس یا مجازات، شکایت کنید
- پاسخ سریع و منصفانه‌ای به شکایت خود دریافت کنید.

حمایت و ارتباط با افراد و جامعه

ممکن است برای درک حقوق خود، تصمیم‌گیری یا ارائه شکایت، به حمایت نیاز داشته باشید. شما حق دارید این حمایت را از یک مدافع مستقل یا فردی که خودتان انتخاب می‌کنید دریافت کنید.

حق دارید هر زمان که خواستید با مدافع یا فرد پشتیبان خود ارتباط برقرار کنید.

ارائه‌دهندگان خدمات باید به نقش افرادی که برای شما اهمیت دارند احترام بگذارند. مانند اعضای خانواده، دوستان یا مراقبان.

شما حق دارید ارتباط خود را با افراد زیر حفظ کنید:

- افرادی که برایتان مهم هستند
- جامعه خود، از جمله از طریق شرکت در فعالیت‌های فرهنگی یا تفریحی
- حیوانات خانگی‌تان

افراد بومی استرالیا و جزایر تنگه تورس حق دارند ارتباط خود را با جامعه، سرزمین مادری و زادگاه جزیره‌ای خود حفظ کنند.

چگونه از اجرای حقوق خود اطمینان حاصل کنیم

ارائه دهنده خدمات مراقبت از سالمندان موظف است بیانیه حقوق را درک و رعایت کند. اگر این کار را انجام ندهد، شما می‌توانید شکایت خود را به کمیسیون رسیدگی به شکایات ارائه دهید.

می‌توانید شکایت خود را به صورت آنلاین، تلفنی یا با نامه ثبت کنید. برای اطلاعات بیشتر به [Aged Care Quality and Safety Commission website](#) [وبسایت کمیسیون کیفیت و ایمنی مراقبت از سالمندان] مراجعه کنید.

اگر برای شکایت کردن یا یافتن اطلاعات نیاز به پشتیبانی دارید، با Older Persons Advocacy Network (OPAN) [شبکه حمایت از سالمندان] به شماره 1800 700 600 تماس بگیرید. OPAN خدمات رایگان، مستقل و محرمانه حمایت‌گری را برای کمک به شما ارائه می‌دهد.

متن کامل بیانیه حقوق از قانون جدید

در ادامه، متن کامل بیانیه حقوق از بخش ۲۳ قانون جدید آمده است.

استقلال، اختیار، توانمندسازی و آزادی انتخاب

(1) فرد حق دارد:

- (a) در مورد زندگی خود تصمیم‌گیری و انتخاب کند، از جمله درباره:
 - (i) خدمات مراقبت از سالمندان با بودجه دولتی که برایش تأیید شده است؛
 - (ii) چگونگی، زمان و فرد ارائه‌دهنده این خدمات؛
 - (iii) امور مالی و دارایی‌های شخصی خود؛ و
- (b) (در صورت نیاز) در گرفتن این تصمیمات مورد حمایت قرار گیرد و تصمیماتش محترم شمرده شود؛ و
- (c) مخاطرات شخصی را بپذیرد، از جمله برای حفظ کیفیت زندگی، مشارکت اجتماعی و روابط عاطفی و جنسی.

دسترسی منصفانه

(2) فرد حق دارد به طور منصفانه به موارد زیر دسترسی داشته باشد:

- (a) ارزیابی یا ارزیابی مجدد نیازهایش برای دریافت خدمات مراقبت از سالمندان با بودجه دولتی، به‌گونه‌ای که:
 - (i) از نظر فرهنگی ایمن، مناسب، آگاه از آسیب‌های روانی و مبتنی بر بهبودی باشد؛ و
 - (ii) برای افراد مبتلا به زوال عقل یا اختلالات شناختی دیگر قابل‌دسترس و مناسب باشد؛ و
- (b) مراقبت تسکینی و مراقبت در پایان زندگی در صورت نیاز.

قانون جدید مراقبت از سالمندان مبتنی بر حقوق افراد

خدمات مراقبت از سالمندان ایمن، باکیفیت و عادلانه

(3) فرد حق دارد:

- (a) با احترام و کرامت با او رفتار شود؛ و
- (b) خدماتی ایمن، عادلانه، منصفانه و بدون تبعیض دریافت کند؛ و
- (c) هویت، فرهنگ، معنویت و تنوع او مورد حمایت قرار گیرد و با ارزش قلمداد شود؛ و
- (d) خدمات مراقبتی با بودجه دولتی را به گونه‌ای دریافت کند که:
 - (i) از نظر فرهنگی ایمن، مناسب، آگاه از آسیب‌های روانی و مبتنی بر بهبودی باشد؛ و
 - (ii) در دسترس باشد؛ و
 - (iii) ارائه دهندگان ثبت شده آن‌ها را از طریق کارکنان مراقبت از سالمندان صاحب صلاحیت، مهارت و تجربه لازم ارائه دهند.

(4) فرد حق دارد:

- (a) از هرگونه خشونت، رفتار تحقیرآمیز یا غیرانسانی، بهره‌کشی، بی‌توجهی، اجبار، سوءاستفاده یا رفتار نادرست جنسی در امان باشد؛ و
 - (b) خدمات مراقبتی ایمن و باکیفیت را مطابق با الزامات قانونی ارائه دهندگان ثبت‌شده دریافت کند.
- توضیح: بخش ۱ از قسمت ۴ فصل ۳ به شرایط مربوط به ارائه‌دهندگان ثبت‌شده می‌پردازد، از جمله الزامات مربوط به استفاده از روش‌های محدودکننده و مدیریت حوادث.

احترام به حریم خصوصی و اطلاعات

(5) فرد حق دارد که:

- (a) حریم خصوصی شخصی‌اش محترم شمرده شود؛ و
- (b) اطلاعات شخصی‌اش محافظت شود.

(6) فرد حق دارد سوابق و اطلاعات مربوط به حقوق خود طبق این بخش، و خدمات مراقبت از سالمندانی که دریافت می‌کند، از جمله هزینه‌های آن‌ها را درخواست دهد و به آن‌ها دسترسی داشته باشد.

ارتباط فردمحور و امکان طرح نگرانی‌ها بدون ترس از پیامد

(7) فرد حق دارد:

- (a) اطلاعات مربوط به خدمات مراقبتی را که دریافت می‌کند به شیوه‌ای که برایش قابل درک است دریافت کند؛ و
- (b) نظرات خود را درباره خدمات مراقبت از سالمندان بیان کند و شنیده شود.

(8) فرد حق دارد به زبان یا روش ارتباطی ترجیحی خود ارتباط برقرار کند و در صورت نیاز، به مترجم یا ابزارهای ارتباطی دسترسی داشته باشد.

(9) فرد حق دارد:

- (a) هنگام بروز مشکل در ارائه خدمات مراقبت از سالمندان با بودجه دولتی، از ارتباط باز و حمایت ارائه‌دهندگان ثبت‌شده برخوردار باشد؛ و
- (b) با استفاده از سازوکاری قابل‌دسترس، بدون ترس از پیامد، درباره ارائه خدمات مراقبت از سالمندان با بودجه دولتی شکایت کند؛ و
- (c) به شکایتش به‌صورت منصفانه و فوری رسیدگی شود.

مدافعان، افراد مهم و ارتباطات اجتماعی

- (10) فرد حق دارد از سوی یک مدافع یا شخصی که خودش انتخاب کرده است مورد حمایت قرار گیرد، از جمله هنگام استفاده از حقوق خود در این بخش یا تلاش برای درک آنها، بیان نظرات شخصی، گرفتن تصمیماتی که بر زندگی او تأثیر می‌گذارد، و ارائه شکایت یا بازخورد.
- (11) فرد حق دارد که نقش افراد مهم در زندگی‌اش، مانند مراقبان، بازدیدکنندگان و داوطلبان، مورد شناسایی و احترام قرار گیرد.
- (12) فرد حق دارد فرصت و حمایت لازم برای حفظ ارتباط خود (در صورت تمایل) با موارد زیر را داشته باشد:
- (a) افراد مهم زندگی و حیوانات خانگی‌اش، از جمله از طریق ملاقات ایمن اعضای خانواده، دوستان، داوطلبان یا سایر بازدیدکنندگان در محل زندگی خود یا رفتن نزد آنها؛ و
 - (b) جامعه خود، از جمله از طریق مشارکت در زندگی عمومی، فعالیت‌های تفریحی، فرهنگی، معنوی و سبک زندگی؛ و
 - (c) اگر فرد از اقوام بومی یا جزایر تنگه تورس باشد—جامعه، سرزمین مادری و زادگاه جزیره او.
- (13) فرد حق دارد هر زمان که خواست، به فردی که خود یا نماینده قانونی‌اش انتخاب کرده دسترسی داشته باشد.