



لایحه جدید مراقبت از سالمندان مبتنی بر حقوق افراد

لایحه جدید مراقبت از سالمندان حقوق سالمندان را در اولویت قرار خواهد داد. این لایحه شامل **Statement of Rights [بیانیه حقوق]** برای سالمندانی است که از خدمات مراقبت از سالمندان استفاده می کنند. این ورقه معلوماتی خلاصه ی این حقوق به زبان ساده است.

درباره بیانیه حقوق

دولت استرالیا در حال تغییر قوانین مربوط به مراقبت از سالمندان است. **Aged Care Act 2024** [لایحه مراقبت از سالمندان 2024] (لایحه جدید) دارای بیانیه حقوق می باشد. این بیانیه توضیح می دهد که افراد مسن هنگام دسترسی به خدمات مراقبت از سالمندان که توسط دولت استرالیا تامین مالی می شود، از چه حقوقی برخوردارند. بیانیه حقوق در تاریخ 1 نوامبر 2025 جایگزین منشور فعلی حقوق مراقبت از سالمندان خواهد شد. متن کامل بیانیه حقوق مندرج در لایحه جدید در آخر این ورقه معلوماتی 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.

این بیانیه حقوق ذیل را به شما می دهد:

- خودتان درباره زندگی خود تصمیم بگیرید
- تصمیمات شما نه تنها پذیرفته شوند، بلکه مورد احترام نیز قرار گیرند.
- معلومات و حمایت لازم برای تصمیم گیری را دریافت کنید
- خواسته ها، نیازها و ترجیحات خود را بیان کنید
- احساس امنیت و احترام کنید
- فرهنگ و هویت شما مورد احترام قرار گیرد
- ارتباط خود را با اجتماع حفظ کنید.

استقلال، انتخاب و کنترل

شما حق دارید برای خود تصمیم بگیرید و کنترل امور ذیل را در دست داشته باشید:

- از چه خدمات تمویل شده مراقبت از سالمندان استفاده کنید
- انتخاب نحوه دسترسی به خدمات تمویل شده مراقبت از سالمندان و اینکه چه کسی آن‌ها را ارائه دهد
- پول و وسایل تان.

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

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

دسترسی منصفانه

شما حق دارید که یک ارزیابی منصفانه و دقیق داشته باشید تا بدانید به چه خدمات تمویل شده مراقبت از سالمندان نیاز دارید.

این ارزیابی باید به شیوه بی انجام شود که با شرایط شما سازگار باشد. موارد ذیل باید مورد احترام قرار داده شود:

- فرهنگ و پیشینه شما
- تجربیات شخصی تان و هرگونه آسیب روحی
- وضعیت فکری شما، مانند زوال عقل.

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

ایمنی و کیفیت

شما حق دارید خدمات تمویل شده مراقبت از سالمندان را به شیوه ای 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، سوء استفاده و بی توجهی هستند.

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

- کارمندی آموزش دیده و دارای مهارت و تجربه مناسب
- ارائه دهندگانی که تمامی شرایط 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 حمایت دریافت کنید. برای معلومات بیشتر درباره محافظت در برابر سوء استفاده از سالمندان به [بیسایت دادستان کل \(لوی سارنوال\)](#) مراجعه کنید.

احترام به حریم خصوصی و معلومات شما

ارائه دهنده خدمات شما موظف است:

- به حریم خصوصی شخصی شما احترام بگذارد
 - از معلومات شخصی تان، مانند معلومات مربوط به صحت و امور مالی، محافظت کند
 - به شما اجازه دهد خودتان تصمیم بگیرید چه زمانی معلومات شخصی تان 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 آن ها استفاده می‌کنید دسترسی داشته باشید. این شامل اطلاع از هزینه ها نیز می‌شود.

ارتباط متناسب با نیازهای شما

شما حق دارید:

- معلومات را به شیوه بی دریافت کنید که برایتان قابل فهم باشد
 - نظر بدهید.
- شما حق دارید به زبان یا روشی که ترجیح می‌دهید ارتباط برقرار کنید. این شامل استفاده از ترجمان یا ابزارهای ارتباطی در صورت نیاز می‌شود.
- همچنین حق دارید با ارائه دهنده خدمات و افراد پشتیبان خود، به شیوه بی که برایتان مناسب است ملاقات کنید. این ممکن است به معنای ملاقات در زمانی از روز باشد که برای شما مناسب تر است.

حمایت برای طرح سریع و منصفانه مسائل

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

- از ارائه دهنده خدمات خود حمایت دریافت کنید
- بدون ترس یا مجازات، شکایت کنید
- پاسخ سریع و منصفانه بی به شکایت خود دریافت کنید.

حمایت و ارتباط با افراد و اجتماع

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

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

ارائه دهندگان خدمات باید به نقش افرادی که برای شما اهمیت دارند احترام بگذارند. مانند اعضای خانواده، دوستان یا مراقبت کنندگان.

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

- افرادی که برایتان مهم هستند
- اجتماع خود، از جمله از طریق شرکت در فعالیت های فرهنگی یا تفریحی
- حیوانات خانگی تان.

افراد بومی استرالیا و جزایر تنگه تورس حق دارند ارتباط خود را با اجتماع، سرزمین مادری و زادگاه جزیره بی 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، تلفونی یا با نامه ثبت کنید. برای معلومات بیشتر، به [وبسایت Aged Care Quality and Safety Commission](#) [کمیسیون کیفیت و ایمنی مراقبت از سالمندان] مراجعه کنید.

اگر برای طرح شکایت یا یافتن معلومات به حمایت نیاز دارید، با Older Persons Advocacy Network (OPAN) شماره 1800 700 600 تماس بگیرید.

OPAN وکلای رایگان، مستقل و محرمانه برای کمک به شما دارد.

متن کامل بیانیه حقوق از لایحه جدید

در ذیل، متن کامل بیانیه حقوق از بخش 23 لایحه جدید آمده است.

استقلال، خودمختاری، توانمند سازی و آزادی انتخاب

(1) هر فردی راجع به موارد ذیل دارای حق است:

- (a) در مورد تصمیمی که بالای زندگی فرد تاثیر می‌گذارد، از جمله موارد ذیل، تصمیم‌گیری و انتخاب کند:
 - (i) به خدمات تمویل شده مراقبت از سالمندان که برایش تأیید شده است دسترسی داشته باشد؛
 - (ii) چگونه، چه زمانی و توسط چه کسی آن خدمات به فرد ارائه شود؛
 - (iii) به امور مالی و دارایی‌های شخصی خود دسترسی داشته باشد؛ 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 در راستای حفظ کیفیت زندگی، مشارکت اجتماعی و روابط عاطفی و جنسی خود.

دسترسی عادلانه

(2) هر فرد حق دسترسی عادلانه به موارد ذیل را دارد:

- (a) ارزیابی یا ارزیابی مجدد نیازهایش برای دریافت خدمات مراقبت از سالمندان با بودجه دولتی، به‌گونه‌ی 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 قابل دسترس و مناسب باشد؛ و
- (b) مراقبت تسکینی و مراقبت در پایان زندگی در صورت نیاز.

خدمات مراقبت از سالمندان ایمن، باکیفیت و عادلانه

(3) هر فردی راجع به موارد ذیل دارای حق است:

- (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 فردی او مورد حمایت قرار گیرد و با ارزش قلمداد شود؛ و
- (d) خدمات مراقبتی با بودجه دولتی را به‌گونه‌ی دریافت کند که:
 - (i) از نظر فرهنگی ایمن، مناسب، آگاه از -آسیب‌های روانی و مبتنی بر بهبودی باشد؛ و
 - (ii) به شیوه‌ی قابل دسترس باشد؛ و
 - (iii) ارائه دهندگان ثبت شده آن‌ها را از طریق کارکنان مراقبت از سالمندان دارای مدارک، مهارت و تجربه مناسب ارائه می‌دهند.

(4) هر فردی راجع به موارد ذیل دارای حق است:

- (a) از هرگونه خشونت، رفتار تحقیرآمیز یا غیرانسانی، استثمار، بی‌توجهی، اجبار، سوءاستفاده یا رفتار نادرست جنسی در امان باشد؛ و

(b) خدمات مراقبت از سالمندان با کیفیت و ایمن با بودجه دولتی را مطابق با الزامات اعمال شده از طریق ارائه دهندگان ثبت شده تحت این لایحه دریافت کند.

نکته: بخش 1 از قسمت 4 فصل 3 به شرایط مربوط به ارائه دهندگان ثبت شده می‌پردازد، از جمله الزامات مربوط به استفاده از روش های محدود کننده و مدیریت حوادث.

احترام به حریم خصوصی و اطلاعات

(5) فرد حق دارد که:

(a) حریم خصوصی شخصی اش محترم شمرده شود؛ و

(b) اطلاعات شخصی اش محفوظ باشد.

(6) فرد حق دارد سوابق و اطلاعاتی در مورد حقوق خود تحت این بخش و خدمات مراقبت از سالمندان تحت پوشش بودجه که به آن دسترسی دارد، از جمله هزینه های آن خدمات، را تقاضا کند و در اختیار او قرار گیرد.

ارتباط فرد محور و امکان طرح نگرانی ها بدون ترس از پیامد

(7) هر فردی راجع به موارد ذیل دارای حق است:

(a) معلومات مربوط به خدمات مراقبتی را که دریافت می‌کند به شیوه یی 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 شفاهی یا ابزارهای ارتباطی دسترسی داشته باشد.

(9) هر فردی راجع به موارد ذیل دارای حق است:

(a) هنگام بروز مشکل در ارائه خدمات مراقبت از سالمندان با بودجه دولتی، از ارتباط باز و حمایت ارائه دهندگان ثبت شده برخوردار باشد؛ و

(b) با استفاده از سازوکاری قابل دسترس، بدون ترس از پیامد، درباره ارائه خدمات مراقبت از سالمندان با بودجه دولتی شکایت کند؛ و

(c) به شکایتش به صورت 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 آن ها، بیان نظرات شخصی، گرفتن تصمیماتی که بالای زندگی او تأثیر می‌گذارد، و ارائه شکایت یا نظرات.

(11) فرد حق دارد که نقش افراد مهم در زندگی اش، مانند مراقبت کنندگان، بازدید کنندگان 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 خانگی اش، از جمله از طریق ملاقات ایمن اعضای خانواده، دوستان، داوطلبان یا سایر بازدید کنندگان در محل زندگی خود یا رفتن نزد آن‌ها؛ و

(b) حضور در اجتماع خودشان، از جمله از طریق مشارکت در زندگی عمومی، فعالیت های تفریحی، فرهنگی، معنوی و سبک زندگی؛ و

(c) اگر فرد از اقوام بومی یا جزایر تنگه تورس باشد - اجتماع، سرزمین مادری و زادگاه جزیره یی او.

(13) هر فرد حق دارد هر زمان که خواست، به فردی که خود یا نماینده قانونی اش انتخاب کرده دسترسی داشته باشد.