



# **Stonnington Aged Services**

## **Informator o Usługach dla Klientów lipiec 2022**



## Informacje kontaktowe

### Telefon

(03) 8290 3224

### Telefon po godzinach (Nagłe anulacje)

0418 529 859

### E-mail

Ogólne zapytania:

[agedanddiversity@stonnington.vic.gov.au](mailto:agedanddiversity@stonnington.vic.gov.au)

Poufne zapytania dotyczące kwestii lesbijskich, gejowskich, biseksualnych, transseksualnych i/lub interseksualnych (LGBTI):

[lgbti@stonnington.vic.gov.au](mailto:lgbti@stonnington.vic.gov.au)

### Strona internetowa

[www.stonnington.vic.gov.au](http://www.stonnington.vic.gov.au)

### Godziny otwarcia

od poniedziałku do piątku  
8.30 do 17.00

### Lokalizacja biura

Malvern Town Hall  
róg High Street i Glenferrie Road  
Prahran VIC 3181

### Adres pocztowy

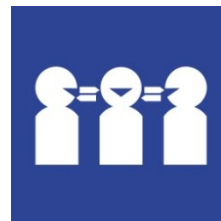
PO Box 58  
Malvern Vic 3144

City of Stonnington uznaje, że jesteśmy na tradycyjnej ziemi ludów Boonwurrung and Wurundjeri i dba o poszanowanie starszyny minionej i obecnej. Uznajemy i respektujemy dziedzictwo kulturowe tej ziemi.

---

## Informacja wielojęzyczna

Aby porozmawiać z Radą przez tłumacza, zadzwoń do telefonicznej służby wielojęzycznej, Stonnington CommunityLink.



**mandaryński – 普通话** 9280 0730

**kantoński – 廣東話** 9280 0731

**grecki – Ellīniká** 9280 0732

**włoski – Italiano** 9280 0733

**polski – Polski** 9280 0734

**rosyjski – Русский** 9280 0735

**indonezyjski – Bahasa Indonesia** 9280 0737

**wietnamski – Tiếng Việt** 9280 0748

**wszystkie pozostałe języki** 9280 0736

---

## Krajowa Służba Przekąźnikowa (National Relay Service)

Telefoniczna służba przekąźnikowa pozwala korzystać z telefonu osobom niesłyszącym lub mającym problemy ze słuchem, mową lub inną formą komunikacji.



Osoby korzystające z TTY i modemu, proszone są o skontaktowanie się z Krajową Służbą Przekąźnikową (National Relay Service) pod numerem 113 677 i poproszenie o połączenie z numerem 8290 3224.

## Spis treści

Informacje kontaktowe.....	2
Informacja wielojęzyczna.....	3
Krajowa Służba Przekaznikowa (National Relay Service).....	3
Wstęp .....	6
Usługi świadczone przez Aged Services .....	6
Kwalifikowalność.....	8
Pierwszeństwo w dostępie.....	8
Odmowa usługi .....	9
Niekwalifikowalność.....	9
Usługi wykluczone.....	10
Przyjmowanie i skierowania.....	10
Plany opieki i usług.....	11
Rewizje .....	11
Wycofanie usługi - proces wyjściowy.....	11
Proces odwoławczy .....	12
Stosowanie się do wymagań usług i wskazówek.....	12
Szczegóły usług.....	12
Usługi opieki .....	12
Pomoc do ogrodu i czyszczenia rynien.....	14
Usługi pomocy środowiskowej.....	14
Usługi żywieniowe .....	15
Ogólne informacje dla klienta .....	16
Prezenty .....	16
Święta państwowe.....	16
Prywatność i poufność.....	16
Zgoda klienta i upoważniony przedstawiciel .....	16
Rzecznictwo .....	17
Korzystanie z tłumaczy ustnych.....	17
Konsultacja .....	18
Zgłaszanie incydentów z udziałem klienta, uwag, zastrzeżeń i skarg.....	18
Uwagi, zastrzeżenia lub skargi .....	18
Incydent z udziałem klienta.....	19
Prawa i obowiązki .....	19

Federalny Program Pomocy w Domu .....	19
Karta Praw Opieki nad Osobami Starszymi – lipiec 2019.....	20
Obowiązki klienta.....	20
Usługi Opieki w Domu i w Środowisku dla Młodszych Osób.....	21
Obowiązki Aged Services .....	23
Opłaty i prowizje .....	24
Tabela skali zgłoszonych przez siebie dochodów .....	24
Zbiór danych.....	25
Karty kontrolne .....	25
Bieżące opłaty i prowizje .....	26
Informacja dotycząca opłat i prowizji Aged Services .....	27
Płacenie rachunków.....	27
Spis telefonów agencji środowiskowych .....	28
Uwagi.....	31
Formularz Zwrotny.....	33

## Wstęp

Oddział Usług dla Osób Starszych (Aged Services) Rady Stonnington prowadzi szeroki zakres usług i zajęć w domu i środowisku pomagając starszym, słabym osobom, osobom niepełnosprawnym oraz ich opiekunom. Usługi te obejmują Federalny Program Pomocy w Domu (Commonwealth Home Support Program – CHSP) dla osób w wieku powyżej 65-go roku życia oraz program Opieki w Domu i w Środowisku (Home and Community Care – HACCPYP) dla osób młodszych, które nie ukończyły 65 lat. Ponadto Rada świadczy usługi uzupełniające usługi finansowane przez rząd.

Usługi te oferowane są po to, by pomóc mieszkańcom dłużej pozostać w swoim domu, a zwłaszcza pomóc im zachować dobre samopoczucie, samodzielność i godność.

Usługi te świadczone są dla:

- osób starszych, słabych oraz częściowo, poważnie lub całkowicie niepełnosprawnych i mających poważne problemy zdrowotne,
- osób młodszych częściowo, poważnie lub całkowicie niepełnosprawnych,
- opiekunów wspomnianych wyżej osób.

Stonnington Aged Services uznają i cenią różnorodność naszej społeczności i zobowiązują się zapewniać bezpieczne i integracyjne usługi w sposób sprawiedliwy wszystkim naszym mieszkańcom.

Stonnington Aged Services spełniają standardy Rainbow Tick, ponieważ zapewniają integracyjne usługi dla lesbijek, gejów, osób biseksualnych, transseksualnych i interseksualnych (LGBTI).

Usługi świadczone przez Aged Services są wspólnie finansowane przez Radę Stonnington oraz rząd federalny i wiktoriański w ramach Federalnego Programu Pomocy w Domu (Commonwealth Home Support Program) oraz Programu Opieki w Domu i w Środowisku (Home and Community Care – HACC) dla Młodszych Osób.



## Usługi świadczone przez Aged Services

Aged Services zapewnia szereg usług CHSP, HACCPYP oraz finansowanych przez Radę, takich, jak:

### Ocena Potrzeb (tylko do 65 lat)

### Opieka Osobista

### Ogólna Opieka w Domu

### Drobne Naprawy Domowe

### Opieka Zastępcza

### Specyficzna Opieka Zastępcza

### Usługi Żywniowe

### Usługi Pomocy Środowiskowej

- Posiłki Dostarczane do Domu
- Posiłki Podawane w Ośrodku
- Wsparcie Towarzyskie
- Transport Środowiskowy

Usługi dostarczane przez Aged Services są świadczone przez wykwalifikowanych i doświadczonych pracowników Rady oddanych pomocy ludziom w zachowaniu jakości życia i ogólnego dobrego samopoczucia.

Pracownicy ci zapewniają profesjonalną, osobistą i troskliwą opiekę. Są oni wykwalifikowani w wykonywaniu szczególnych zadań oraz przeszli gruntowne przeszkolenie w kwestiach dotyczących osób słabych, starszych, osób niepełnosprawnych i ich opiekunów. Personel zobowiązany jest przedstawić zaświadczenie o niekaralności i odpowiednie referencje.

Wszyscy pracownicy muszą przestrzegać przepisów dotyczących takich spraw jak Bezpieczeństwo i Higiena Pracy oraz Prywatność.

## Dostęp do usług

Proces uzyskania dostępu do usług opieki Stonnington Aged Services różni się od tego, który odnosi się do osób w wieku poniżej 65 lat. Poniżej podane są informacje dotyczące procesu uzyskania dostępu do usług dla każdej z tych grup wiekowych.

### Dla osób poniżej 65 roku życia

Zadzwoń do Stonnington Aged Services pod numer 8290 3224, by porozmawiać z nami i dowiedzieć się więcej o tym, co robimy i jak moglibyśmy ci pomóc. Zadamy ci kilka pytań, by zorientować się, czy przysługują ci usługi.

Jeżeli przysługują ci któreś z naszych Usług Opieki lub Dostawa Posiłków do Domu, odwiedzimy cię w domu, by porozmawiać bardziej szczegółowo o twoich potrzebach. Obejrzymy także twój dom, by upewnić się, że jest on bezpieczny dla ciebie, jak również dla naszych pracowników. Jeżeli przysługują ci Usługi Pomocy Środowiskowej, Usługi Transportu Środowiskowego lub Posiłki Podawane w Ośrodku, wizyta w domu nie będzie na ogół konieczna, ale może zostać w pewnych przypadkach zorganizowana.

Plan opieki może zostać opracowany wspólnie z tobą w zależności od otrzymywanych przez ciebie usług oraz poziomu wymaganej przez ciebie opieki. Plan opieki ustali twoje potrzeby pomocy i cele, oraz to, jak będą one mogły zostać spełnione, by zapewnić ci samodzielność i dobre samopoczucie.

### Dla osób powyżej 65 roku życia

Zadzwoń do biura obsługi klienta My Aged Care pod numer 1800 200 422, lub odwiedź stronę internetową My Aged Care pod [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au)

Biuro obsługi klienta My Aged Care otwarte jest w następujących godzinach:

- od poniedziałku do piątku: od 8.00 do 20.00
- w soboty: od 10.00 do 14.00

Jeżeli potrzebujesz tłumacza, zadzwoń pod 131 450 i poproś o połączenie z 1800 200 422.

Biuro obsługi klienta My Aged Care omówi z tobą twoje uprawnienia i wymagania, oraz może zorganizować wizytę w twoim domu z osobą oceniającą, by omówić dokładniej twoje potrzeby, włącznie z potrzebami pomocy i celami, oraz, jak będą one mogły zostać spełnione, by zapewnić ci samodzielność i dobre samopoczucie.

## Kwalifikowalność

Stonnington Aged Services zapewniają te usługi wszystkim uprawnionym do nich osobom w sposób sprawiedliwy i słuszny. Uznajemy i uwzględniamy potrzeby naszej zróżnicowanej społeczności włącznie, (choć nie tylko) z uwzględnieniem odmienności kulturowej, orientacji seksualnej i tożsamości płciowej, zdrowia, statusu społeczno-ekonomicznego, wyznania i duchowości, oraz osób pochodzenia aborygeńskiego lub z wysp Cieśniny Torresa, uwzględniając te aspekty przy planowaniu i dostarczaniu naszych usług. Usługi są przydzielane zgodnie z ocenioną i priorytetową potrzebą.

Spełnienie warunków nie gwarantuje uprawnienia do uzyskania usługi. Kwalifikowalność oznacza, że osoba ta mieści się w grupie docelowej i kwalifikuje się do oceny i ustalenia priorytetu świadczenia usługi. Zapewnienie usługi może okazać się niemożliwe z uwagi na ograniczone zasoby lub pierwszeństwo innych osób do tej usługi.

Aged Services ma na celu zapewnienie usług dla następujących grup osób o szczególnych potrzebach:

- osobom pochodzenia nieangielskojęzycznego
- Aborygenom i mieszkańcom wysp Cieśniny Torresa
- osobom cierpiącym na demencję i inne podobne zaburzenia
- osobom bezdomnym, lub którym grozi bezdomność
- słabym i starszym osobom i innym osobom niepełnosprawnym mieszkającym daleko i w izolacji
- lesbijkom, gejom, osobom biseksualnym, transseksualnym i interseksualnym (LGBTI).

Osoby, które należą do grup osób o szczególnych potrzebach nie otrzymują preferencji w zakresie świadczenia usług, jednak szereg strategii może być zastosowany w celu poprawy ich dostępu do usług i informacji, w tym tłumaczy ustnych oraz innych rozwiązań.

Aby dowiedzieć się o kwalifikowalność, prosimy skontaktować się:

- osoby powyżej 65 lat: biuro obsługi klienta My Aged Care pod 1800 200 422
- osoby w wieku powyżej 65 lat: Aged Services pod numerem 8290 3224.

## Pierwszeństwo w dostępie

Wszystkie usługi są przydzielane zgodnie z poziomem potrzeby. Usługi oferowane są osobom, które nie są w stanie same wykonywać koniecznych dla siebie czynności i które nie mają możliwości skorzystania z innych opcji pomocy.

Przydzielanie usług zależy od dostępnych zasobów. Usługi są traktowane priorytetowo, aby zapewnić pierwszeństwo usług tym, którzy mają największe potrzeby lub/i mogą uzyskać z nich największą poprawę. Jest to ustalane w czasie dokonywania oceny potrzeb i/lub przydzielania usług z zastosowaniem arkusza wyników pod nazwą „Narzędzie Pierwszeństwa Dostępu”, który również zapewnia sprawiedliwość i obiektywność przy przydzielaniu usług.



## Listy oczekujących

Od czasu do czasu, kiedy zapotrzebowanie na usługi przekracza dostępne zasoby, Aged Services mogą wprowadzić listy oczekujących. Osoby umieszczone na listach oczekujących są zaszeregowywane pod względem pierwszeństwa zgodnie z ich stwierdzonymi potrzebami.

Listy oczekujących są regularnie przeglądane i w miarę dostępu zasobów oferowane są osobom zgodnie z ich miejscem na liście oczekujących.

W przypadku założenia listy oczekujących na jakąkolwiek usługę, osoba zostanie o tym poinformowana w czasie wizyty domowej i mogą zostać wówczas zasugerowane inne strategie lub opcje pomocy do czasu pojawienia się możliwości skorzystania lub rozpoczęcia usług.

## Odmowa usługi

Klienci mogą odmówić przyjęcia usługi oferowanej przez Aged Services. Odmowa przyjęcia usługi w żaden sposób nie utrudni klientowi dostępu do usług w przyszłości.

Aged Services mogą odmówić dostarczenia usługi po zakończeniu oceny, jeżeli uznają potrzeby usługi dla osoby w wieku poniżej 65 lat za niskie oraz, kiedy wynik oceny ryzyka jest niski. Osoba ta zostanie o tym poinformowana w czasie oceny i zostaną wówczas omówione opcje innych usług i pomocy. Informacja ta zostanie doręczona na piśmie z podaniem powodów, innych zaoferowanych opcji (w miarę ich dostępności) i zapewnieniem, że osoba została poinformowana, że będzie mogła bez żadnych uprzedzeń ponownie ubiegać się o usługi w przyszłości.

Odmowa usługi dla osób w wieku zarówno poniżej, jak i powyżej 65 lat może również nastąpić, jeżeli zostanie stwierdzone, że skierowanie nie spełnia kryteriów jej przyznania, lub też, jeżeli usługa nie mieści się w zakresie usług oferowanych przez Aged Services.

Aged Services mogą wycofać usługę, kiedy stan zdrowia klienta ulegnie pogorszeniu, a jego potrzeby opieki przekroczą granice usługi lub kryteria jej kontynuowania. Nastąpi to w konsultacji z klientem i/lub opiekunem.

Ponadto, jeżeli zdrowie klienta ulegnie poprawie lub, gdy sytuacja się zmieni, usługi mogą zostać wycofane lub zmniejszone zgodnie z ponownie ocenionymi potrzebami osoby.

Usługi są przydzielane i oferowane zawsze w oparciu o rewizję zmieniających się potrzeb.

Jeśli sytuacja uległa zmianie od chwili wstępnego wniosku, oceny lub rewizji, prosimy zadzwonić do Aged Services pod numer 8290 3224 w celu omówienia aktualnych potrzeb i dostępnej pomocy.

## Niekwalifikowalność

W przypadku, gdy osoba zostanie uznana za niekwalifikującą się do usługi, zostanie ona powiadomiona o przyczynie tej decyzji. Jeżeli nie zgodzi się z tą decyzją, ma prawo do odwołania się od niej.

Odwołania należy składać na piśmie i zaadresować do Manager Diversity and Aged Services, City Of Stonnington, PO Box 58, Malvern, 3144.

## Usługi wykluczone

Aged Services koncentrują się na zapewnieniu podstawowej, ograniczonej pomocy klientom. Niektóre czynności wymagające zachowania przez klienta samodzielności w domu są poza zakresem usług oferowanych przez Aged Services. Do czynności takich należą między innymi:

- karmienie dojelitowe (przez PEG)
- wysoce kompleksowa opieka (włącznie z behawioralną)
- podnoszenie pacjenta przy pomocy podnośnika
- opieka zastępcza dla rodzeństwa
- podawanie leków
- w sytuacjach ograniczonego bezpieczeństwa i higieny pracy
- interwencja pielęgniarska w niestabilnych stanach chorobowych.

W przypadkach, gdy osoba ma wymagania będące poza zakresem usług świadczonych przez Aged Services, omówione wtedy będą informacje i/lub Plan Wsparcia na temat innych opcji usług i pomocy.

Rada Stonnington może odmówić lub cofnąć usługę, jeżeli zdrowie klienta ulegnie pogorszeniu i potrzeby opieki, wykraczają poza granice usług lub kryteria uprawnień. Nastąpi to w konsultacji z klientem i/lub opiekunem

## Przyjmowanie i skierowania

### Dla osób poniżej 65 roku życia:

O usługi wystąpić może bezpośrednio dana osoba, członek rodziny, pracownik służby zdrowia lub świadczeniodawca. W celu uzyskania informacji dotyczących dostępu do usług świadczonych przez Aged Services należy zadzwonić pod numer 8290 3224. Skierowanie złożone w imieniu kogoś innego (np. przez członka rodziny, przyjaciela, lekarza lub pracownika służby zdrowia) musi zawierać jej zgodę

Kwalifikowalność zostanie ustalona przez urzędnika oceniającego. Jeśli osoba zakwalifikuje się na usługi, urzędnik oceniający udzieli dalszych informacji na temat tego procesu i potwierdzi termin spotkania w celu dokonania oceny potrzeb.

Wszystkie kwalifikujące się osoby skierowane do Aged Services zostają poddane szczegółowej i całościowej ocenie. Ocena ta określa mocne strony danej osoby, jej potrzeby oraz możliwości, oraz zapewnia opiekę lub usługi, które mają na celu maksymalizację samodzielności i zachowanie zdrowia i bezpieczeństwa. Wszystkie zebrane informacje są poufne. Urzędnik oceniający, w konsultacji z klientem, zidentyfikuje potrzeby, zaproponuje usługi odpowiadające jego potrzebom i opracuje plan opieki uwzględniający potrzeby w celu zmaksymalizowania samodzielności i zachowania zdrowia i bezpieczeństwa klienta.

### Dla osób powyżej 65 roku życia

O informacje na temat usług dla osób powyżej 65 roku życia można poprosić dzwoniąc do centrum kontaktowego My Aged Care pod numer 1800 200 422. Biuro obsługi klienta ustali twoją kwalifikowalność i skieruje cię na ocenę twoich potrzeb. Wydział Oceny skontaktuje się z tobą w celu umówienia się na wizytę oceniającą w twoim domu. Ewentualnie możesz zostać skierowany bezpośrednio do odpowiedniego świadczeniodawcy na otrzymanie usług.



Opracowany zostanie plan usług określający szczegóły przewidzianej usługi, włącznie z terminem jej rozpoczęcia, częstotliwością i godzinami, czynnościami do wykonania i innymi specjalnymi wymaganiami uzyskania usługi.

## Plany opieki i usług

Zarówno wymagania klienta, jak i ich plany usług i opieki są regularnie monitorowane i okresowo poddawane rewizji.

Pracownicy opieki mogą w czasie świadczenia usług domowych uzyskać dostęp do planów opieki lub usług, które przechowywane są w domu klienta, by móc upewnić się, że usługi świadczone są zgodnie ze stwierdzonymi potrzebami klienta. Aged Services nie gwarantują pracy tego samego pracownika opieki w czasie każdej wizyty. Klienci mogą się spodziewać pomocy w domu ze strony różnych pracowników opieki.

## Rewizje

Po wstępnej ocenie potrzeb zostanie ustalona data rewizji. Aged Services skontaktują się wtedy z tobą, by omówić kwestie dotyczące usług i wszelkich zmian, które mogły nastąpić

Rewizje dokonywane są regularnie w celu zapewnienia, że usługi są odpowiednie dla bieżących potrzeb. Klient, jego opiekun lub rodzina mogą w każdej chwili poprosić o dokonanie rewizji w celu ustosunkowania się do zmieniających się potrzeb.

Rewizja daje możliwość oceny przydziału usługi oraz oceny aktualnych potrzeb i wymagań usług. W przypadku, gdy zdrowie lub sytuacja klienta ulegną poprawie, usługi mogą zostać wycofane lub zmniejszone zgodnie ze stwierdzonymi potrzebami osoby. Gdyby zdrowie klienta się pogorszyło, może zająć potrzeba uzyskania skierowania My Aged Care dla osób w wieku powyżej 65 lat. Usługi nie są nigdy przydzielane dożywotnio i oparte są zawsze na rewizji zmieniających się potrzeb.

## Wycofanie usług - proces wyjściowy

Usługi świadczone przez Aged Services mają na celu pomóc osobom o podstawowych potrzebach pozostać niezależnymi w społeczności. Usługi te zapewniają podstawową pomoc uprawnionym do nich osobom i nie są one zaprojektowane dla wspierania ludzi o złożonych, kompleksowych potrzebach opieki. W przypadku, gdy potrzeby opieki klienta przekraczają zakres usług świadczonych przez Aged Services, podejmowane są wówczas kroki w celu zapewnienia klientowi/opiekunowi pomocy w przejściu do innych dostępnych usług środowiskowych. Aged Services zastrzegają sobie prawo odmowy lub wycofania usługi, jeżeli zdrowie klienta ulegnie pogorszeniu i sprostanie jego potrzebom opieki nie będzie możliwe.

W przypadku wycofania lub odmowy usługi, Aged Services będą wspólnie z klientem/opiekunem pracować nad zapewnieniem opcji stałej opieki i pomocy. Informacje i/lub skierowanie do innych świadczeniodawców i opcji pomocy dostarczane będą odpowiednio do potrzeb klienta/opiekuna.

Pomoc Aged Services jest zarówno długo-, jak i krótkoterminowa.

Przydział usług następuje w oparciu o stwierdzone potrzeby danej osoby. Indywidualny przydział usług jest rewidowany w celu zapewnienia, że usługi spełniają bieżące potrzeby i indywidualne wymagania. Klienci zostają uprzedzeni o tym w czasie wstępnej oceny ich

potrzeb usługi. Jeżeli nastąpi poprawa zdrowia klienta lub jego sytuacji, usługi mogą zostać wycofane lub zmniejszone stosownie do bieżących potrzeb i wymagań opieki.

## Proces odwoławczy

Klienci mają w każdej chwili prawo do odwołania się od decyzji podjętej w odniesieniu do dostępu do opieki lub dostarczanych usług, bez obawy uprzedzenia lub odwetu. Każde odwołanie rozpatrywane będzie indywidualnie.

Odwołania należy składać na piśmie i adresować do Manager Diversity and Aged Services, City of Stonnington, PO Box 58 Malvern, 3144.

- Jeżeli masz więcej niż 65 lat i nie zgadzasz się z podjętą przez nas decyzją w sprawie twojej skargi, możesz skontaktować się z Commonwealth Ombudsman, Level 1, 441 St Kilda Road Melbourne VIC 3004. Numer telefonu 1300 362 072, lub na stronie internetowej [www.obudsman.vic.gov.au](http://www.obudsman.vic.gov.au)

## Stosowanie się do wymagań usług i wskazówek

Aged Services udzielają wszystkim klientom informacji na temat spełnienia wymagań w celu uzyskania usługi oraz wskazówek dotyczących oceny potrzeb (w wieku poniżej 65 lat) lub rozpoczęcia usługi (w wieku powyżej 65 lat). Klienci proszeni są o rozważenie tych wymagań w powiązaniu z otrzymywanymi przez nich usługami. W celu otrzymania usługi, klienci muszą zgodzić się na stosowanie się do tych wymagań. Niezastosowanie się do tych wymagań i wskazówek może spowodować wycofanie usług.

## Szczegóły usług

### Usługi opieki

#### Opieka w Domu

Usługa Opieki w Domu (Home Care) koncentruje się na zachowaniu bezpiecznych, zdrowych i higienicznych warunków mieszkaniowych dla klienta. Pracownicy Opieki w Domu pomagają w wykonaniu (lub podjęciu się) zadań zidentyfikowanych w procesie oceny potrzeb, by pomóc klientowi zapewnić bezpieczne i samodzielne życie.

Usługa ta obejmuje podstawowe zadania utrzymania domu w czystości. Należą do nich sprząatanie łazienki, toalety, kuchni, pralni, pomieszczeń mieszkalnych i sypialń. Zadania te odnoszą się tylko do pomieszczeń mieszkalnych klienta, z pominięciem pomieszczeń używanych przez nieuprawnionych do usługi domowników.

Inne usługi mogą obejmować maszynowe pranie ubrań, wywieszanie prania, składanie i prasowanie (w granicach 20 minut za każdym razem), ślanie łóżek i ścieranie kurzu.

Wszystkie listy zadań opracowywane są w konsultacji z klientem. Zadania określone są zgodnie ze stwierdzonymi potrzebami osoby.

Również do trzech razy w roku oferowane jest gruntowne sprząatanie służące pomocą klientom w cięższych, sporadycznych zadaniach, takich, jak:

- mycie okien
- czyszczenie piekarnika
- odkurzanie wysoko położonych miejsc.

## Opieka Osobista

Celem Opieki Osobistej (Personal Care) jest pomoc klientom w zadaniach, które normalnie wykonywaliby sami, ale ze względu na chorobę, niepełnosprawność lub słabość, nie mogą ich wykonywać bez pomocy.

Pracownicy opieki osobistej nie pomagają w chirurgicznych lub pielęgniarstwie obowiązkach, takich, jak zmienianie opatrunków lub wydawanie leków.

Zadania Opieki Osobistej mogą obejmować:

- branie prysznic i mycie gąbką
- ubieranie i rozbieranie
- dbałość o wygląd, pielęgnacja włosów, golenie (elektryczną maszynką)
- pomoc w toalecie
- jedzenie, picie, włącznie z gotowaniem i przygotowaniem posiłków, specjalne diety
- pomoc w poruszaniu się
- dopasowywanie i korzystanie z urządzeń (według instrukcji Royal District Nursing Services (RNDS) takich jak szyny unieruchamiające, aparaty ortopedyczne)
- pomoc w używaniu aparatów słuchowych i urządzeń do porozumiewania się
- zachęcanie i monitorowanie brania leków przez klienta.

## Opieka Zastępcza

Opieka Zastępcza (Respite Care) zapewnia krótkie przerwy opiekunom. Opieka Zastępcza wspiera głównego opiekuna oferując opiekunowi słabej, starszej osoby lub osoby niepełnosprawnej (w każdym wieku), krótką przerwę w jego obowiązkach opiekuńczych.

Opieka Zastępcza może odbywać się w domu lub w środowisku i może być świadczona w formie regularnej, w nagłych przypadkach, w sytuacjach kryzysowych lub sporadycznie.

## Drobne Naprawy Domowe

Usługa Drobnych Napraw Domowych (Home Maintenance) pomaga klientom utrzymać bezpieczne warunki mieszkaniowe. Pracownicy Drobnych Napraw Domowych robią niewielkie naprawy domowe i modyfikacje, które nie wymagają umiejętności wykwalifikowanego rzemieślnika. Nacisk w tej usłudze kładziony jest na zapewnienie bezpieczeństwa i ochrony. Usługa ta nie pomaga przy znaczących ulepszeniach budowlanych lub regularnych, rutynowych zadaniach, takich, jak prace ogrodnicze.

Do zadań Drobnych Napraw Domowych mogą należeć:

- instalacja uchwytów, podjazdów lub innych urządzeń zwiększających bezpieczeństwo (zgodnie z oceną terapeuty zajęciowego i specyfikacjami)
- instalacja czujników dymu i wymiana w nich baterii
- wymiana żarówek i uszczelki w kranach
- instalacja/naprawa zamków okiennych i drzwiowych.

## Pomoc do ogrodu i czyszczenia rynien

Programy „Porządkowanie Twojego Ogrodu” (Your Garden Clean Up) i „Czyszczenie Rynien” (Gutter Cleaning) dostępne są jedynie dla klientów Aged Service Rady, którym przysługują inne usługi pomocy dla osób starszych w ramach programu Opieka w Domu i Środowisku (Home and Community Care) będącego częścią Federalnego Programu Pomocy w Domu (Commonwealth Home Support Program).

W ramach programu „Porządkowanie Twojego Ogrodu” (Your Garden Clean Up), uprawnieni klienci mogą otrzymać do trzech godzin usług ogrodniczych obejmujących między innymi pielenie, strzyżenie żywopłotu, przycinanie gałęzi, opryskiwanie chwastów i w ograniczonym stopniu koszenie trawnika.

W ramach programu „Czyszczenie Rynien” (Gutter Cleaning), uprawnieni klienci mogą otrzymać do trzech godzin usługi czyszczenia rynien. Usługa ta jest dostępna jedynie dla domów parterowych lub jednopiętrowych.

Możemy pomóc klientom w wystawianiu na trawnik ciężkich odpadów.

## Usługi pomocy środowiskowej

Program Pomocy Środowiskowej dostępny jest dla uprawnionych mieszkańców i zapewnia możliwości uczestnictwa w zajęciach towarzyskich w przyjaznych warunkach.

Zachęca on ludzi do uczestnictwa w różnych zajęciach zgodnie z ich zainteresowaniami.

Program ten prowadzony jest przez przyjazny i doświadczony personel.

## Wsparcie Socjalne AlfreSCo

Program Wsparcia Socjalnego (Social Support) jest finansowanym przez Radę programem, który zapewnia różne interesujące możliwości socjalne i zajęcia w stałych miejscach lub w grupach wycieczkowych.

Programy te obejmują różne zajęcia na świeżym powietrzu i programy zdrowego trybu życia, trzy do pięciu dni wakacji, wycieczki autobusowe, możliwości rozwoju artystycznego i kulturalnego oraz inne wycieczki.

Ponadto program ten organizuje specjalne wydarzenia, m.in. występy w ramach Stonnington Seniors Festival, popołudniowe potańcówki i coroczne uroczystości.

Program Wsparcia Socjalnego wydaje miesięczny biuletyn przedstawiający zajęcia dostępne dla mieszkańców Stonnington w wieku od 55 lat, osób niepełnosprawnych i/lub ich opiekunów.

## Transport Środowiskowy

Usługa Transportu Środowiskowego (Community Transport) jest finansowanym przez Radę programem, który zapewnia bezpieczną i niezawodną usługę autobusową mieszkańcom w wieku od 55 roku życia i osobom mającym trudności z korzystaniem z innych form transportu publicznego lub prywatnego w wyniku niepełnosprawności lub słabości.

Usługa ta oferuje regularny transport do bibliotek i głównych centrów handlowych w granicach gminy Stonnington. Usługa zarówno zakupowa, jak i biblioteczna jest najbardziej odpowiednia dla osób, które mogą wymagać fizycznej pomocy w dostaniu się do miejsc docelowych, ale są w stanie radzić sobie samodzielnie i bez osobistego ryzyka w przypadku robienia zakupów lub korzystania z usług bibliotecznych.



Usługa Transportu Środowiskowego zapewnia również transport uczestnikom programów prowadzonych w ośrodku, włącznie z AlfreSCo, oraz programów prowadzonych w ośrodku wydającym posiłki, by umożliwić uczestnikom wymagającym pomocy korzystanie z tych usług.

## Usługi żywieniowe

### Posiłki Dostarczane

Usługa Posiłki Dostarczane do Domu (Delivered Meals) umożliwia klientom szeroki zakres opcji żywieniowych spełniających różnorodne potrzeby. Istnieją 4 opcje pakietów oferujących wybór kombinacji posiłków i dań, bądź też klienci mogą wybrać indywidualne pozycje w zależności od ich potrzeb lub preferencji. Usługa Posiłki Dostarczane do Domu nie tylko pozwala klientom wybrać dni, w które dostarczane są posiłki, ale również konkretne dania spełniające ich potrzeby żywieniowe lub towarzyskie.

Usługa Posiłki Dostarczane do Domu nie tylko zapewnia zdrowe posiłki dla osób, które nie są w stanie same przygotować posiłku ze względu na słabość, niepełnosprawność lub chorobę, ale również, by pomóc im zachować zdrowie, dobre samopoczucie i wykonywanie codziennych zajęć.

Cztery opcje pakietów przedstawione są poniżej wraz z indywidualnym wyborem żywności. Specjalne wymagania dietetyczne mogą zostać uwzględnione na prośbę klienta.

Opcje pakietów			
Lunch	3 Dania	Cały dzień 1	Cały dzień 2
zupa, kanapka, sok	danie główne, jarzyna, zupa, deser, sok	danie główne, jarzyna, zupa, deser, kanapka, sok	sałatka, zupa, deser, kanapka, sok

Indywidualne pozycje żywnościowe						
zupa	danie główne	jarzyna	sałatka	kanapka	deser	sok

Klienci otrzymują stosowne do pory roku menu, z którego mogą wybrać posiłki z uwzględnieniem indywidualnych wyborów i wymagań. Dostępna jest duża różnorodność posiłków i kuchni różnych kultur.

Klienci muszą być w domu, by odebrać posiłki, a dostawa może nastąpić w dni wskazane przez klienta stosownie do jego wygody. Opcje, zależne od wprowadzenia odpowiednich procedur bezpieczeństwa żywności, zostaną omówione w czasie oceny potrzeb klienta.

### Posiłki w Ośrodku

Aged Services oferuje Posiłki Podawane w Ośrodku (Centre Based Meals) w środowisku kawiarnianym. Program ten oferuje gościom możliwość spożycia posiłku w towarzystwie w przyjaznym i wygodnym miejscu. Program Posiłki Podawane w Ośrodku działa od poniedziałku do piątku w miejscowych ośrodkach społecznych, a obsługa podaje posiłki z określonego menu w przyjemnej atmosferze kawiarnianej.

Dodatkowe informacje na temat albo Posiłków Dostarczanych do Domu albo Posiłków Podawanych w Ośrodku można otrzymać w czasie dokonywania oceny potrzeb klienta lub kontaktując się z Aged Services pod telefonem 8290 3224.

## Ogólne informacje dla klienta

### Prezenty

Aged Services proszą klientów, by nie dawali pracownikom opieki w domu prezentów w dowód wdzięczności lub dla uczczenia okazji. Gdyby jednak klienci bardzo chcieli wręczyć symboliczny upominek dziękczynny, mały prezent nominalnej wartości jest dopuszczalny, choć nie jest zalecany. Pracownikom Aged Services nie wolno jest w żadnym wypadku przyjmować gotówki.

### Święta państwowe

Usługi nie są dostarczane w święta państwowe. Jednak klienci otrzymujący opiekę osobistą proszeni są o skontaktowanie się z Aged Services w celu wynegocjowania odpowiedniej usługi, jeżeli wymagają opieki osobistej w święta państwowe.

### Prywatność i poufność

Aged Services są całkowicie zobowiązane do zapewnienia wszystkim klientom poufności i prywatności.

Aged Services będą jedynie zbierać osobiste informacje konieczne dla świadczenia usług, które klient zgodził się przyjmować. Informacje te będą zbierane w sposób zgodny z zasadami i zgodny z prawem, a nie w sposób nieuzasadniony lub natarczywy. Zebrane informacje osobiste nie będą udostępnione żadnej innej stronie, chyba, że za zgodą klienta lub gdy jest to wymagane przez prawo, jak np. w nagłych przypadkach medycznych.

Aged Services całkowicie stosują się do zobowiązań wynikających z federalnej Ustawy O Prywatności z 1998 r. (*Commonwealth Privacy Act 1998*), wiktoriańskiej Ustawy o prywatności informacji z 2000 r. (*Victorian Information Privacy Act 2000*), wiktoriańskiej Ustawy O Dokumentacji Medycznej z 2001 r. (*Victorian Health Records Act 2001*) oraz Polityki Prywatności Rady Stonnington (*City of Stonnington Privacy Policy*).

W przypadku chęci uzyskania dodatkowych informacji na temat Polityki Prywatności Rady Stonnington lub innych odpowiednich przepisów prawnych, bądź szczegółów dotyczących dostępu do informacji osobistych będących w posiadaniu Aged Services, prosimy zadzwonić do Aged Services pod numer 8290 3224.

### Zgoda klienta i upoważniony przedstawiciel

Zbieranie informacji w celu zapewnienia usług wymaga zgody klienta. Informacje te służą skierowaniu do innych świadczeniodawców oraz wykorzystaniu informacji klienta dla celów statystycznych. Informacje te są udokumentowane i wyjaśnione w czasie oceny potrzeb.

Jeżeli klient nie jest zdolny zrozumieć, na co ma udzielić zgody oraz implikacji udzielenia lub wycofania zgody, lub gdy jest uznany za niezdolnego do udzielenia zgody, wówczas może w jego imieniu udzielić zgody jego upoważniony przedstawiciel. Upoważnionym



przedstawicielem może być opiekun prawny, agent zgodnie z Ustawą o Dokumentacji Medycznej z 2001 r. (*Health Records Act 2001*), współmałżonek/partner, rodzic lub inny najbliższy krewny, albo główny opiekun. Wymagane jest, by upoważnienie przedstawiciela zostało okazane Aged Services, a jego kopia dołączona została do teczeki klienta.

Upoważniony przedstawiciel musi dbać o interes reprezentowanej osoby, działać w sposób, który w możliwie najmniejszym stopniu ogranicza swobodę tej osoby, oraz brać pod uwagę życzenia osoby i w miarę możliwości realizować je.

Po dodatkowe informacje na temat zgody klienta, lub upoważnionego przedstawiciela, prosimy skontaktować się z Aged Services pod telefonem 8290 3224.

## Rzecznictwo

Rzecznik jest to inna osoba – czy to przyjaciel, członek rodziny czy niezależna osoba, która przemawia lub działa w imieniu kogoś, kto czuje, że nie jest zdolny samemu przedstawić swoich poglądów lub życzeń. Z rzecznika można skorzystać, kiedy osobie brakuje pewności siebie, czuje się zastraszone lub ma trudności ze względu na chorobę lub niepełnosprawność. Rzecznik może wspierać i pomagać osobie w podejmowaniu decyzji, pomagać chroniąc jej praw i obowiązków, lub występować albo kontaktować się ze świadczeniodawcą w jej imieniu.

Każda osoba zainteresowana lub korzystająca z usług Aged Services, ma prawo zaangażować rzecznika do reprezentowania jej.

W celu uzyskania dodatkowych informacji dotyczących rzecznictwa lub sposobów skorzystania z niezależnego rzecznika, prosimy zadzwonić do Aged Services pod numer 8290 3224 lub do następujących organizacji:

- Office of the Public Advocate on 1300 309 337
- Dementia Australia on 1800 100 500
- Seniors Information Line on 1800 500 853
- Prahran Citizens Advice Bureau on 9510 2477
- Carers Victoria on 1800 242 636
- Action on Disability within Ethnic Communities (ADEC) on 1800 626 078
- The Victorian Gay and Lesbian Rights Lobby on 0417 484 438

## Korzystanie z tłumaczy ustnych

Aged Services zachęcają do korzystania z tłumaczy ustnych i zapewniają dostęp do tłumaczy telefonicznych pomocnych w kontaktowaniu się z Radą, jak również do uczestnictwa tłumacza w rozmowie mającej na celu ocenę potrzeb klienta.

Aged Services zobowiązane są do zapewnienia efektywnych strategii komunikacji w celu poprawy dostępu do informacji o usługach i pomocy osobom różnego pochodzenia kulturowego i językowego (CALD) w dostępie do oferowanych usług i zrozumienia ich.

Profesjonalne usługi tłumaczeniowe dostępne są na prośbę i/lub będą zorganizowane przez członka personelu, jeżeli stwierdzona zostanie ich potrzeba.



Usługi tłumaczeniowe nie tylko pomagają klientowi porozumieć się, ale pomagają również kluczowym pracownikom, włącznie z pracownikami dokonującymi oceny potrzeb w dostarczeniu klientowi dokładnej informacji i upewnieniu się, że usługi zostały zrozumiane i że są odpowiednie do potrzeb.

## Wymagania dotyczące anulacji

Zaplanowane usługi będą musiały być anulowane, jeżeli klienta nie będzie w domu, kiedy ma je otrzymać.

Przepisy Aged Services dotyczące anulacji stwierdzają, że:

*“Klienci mają obowiązek powiadomić o anulacji usługi z 24-godzinnym uprzedzeniem. Rada Stonnington zastrzega sobie prawo do obciążenia klientów kosztami usługi, która została anulowana w ciągu 24 godzin”*

Bez odpowiedniej anulacji na 24 godziny przed zaplanowaną usługą, Aged Services naliczą opłatę w wysokości opłaty naliczanej za dostarczenie usługi. Jednakże, jeśli klient anuluje usługę lub nie ma go w domu ze względu na nagłą sytuację, (np. niespodziewaną chorobę, przyjęcie do szpitala), opłata za usługę będzie uchylona.

## Konsultacja

Rada Stonnington regularnie prowadzi sondaże satysfakcji klienta. Wyniki tych sondaży uwzględniane są przy planowaniu programów usług i dostawy usług świadczonych przez Aged Services. W dodatku do sondaży Aged Services regularnie dają klientom możliwość udziału w ciągłym procesie poprawy usług przez uczestnictwo w forum.

## Zgłaszanie incydentów z udziałem klienta, uwag, zastrzeżeń i skarg

### Uwagi, zastrzeżenia lub skargi

Aged Services cenią sobie uwagi klientów, ponieważ dostarczają one ważnych informacji na temat jakości świadczonych usług, oraz, tego, jak najlepiej spełniać potrzeby klientów w społeczności. Wszelkie uwagi, włącznie z pochwałami, zastrzeżeniami i skargami są zapisywane i dokumentowane.

Uwagi zgłaszać może klient lub jego rzecznik. Ponadto zachęca się do zgłaszania uwag w językach innych niż angielski, by zapewnić wszystkim klientom możliwość wypowiedzenia się na temat otrzymywanych przez nich usług.

Opinie zgłaszać można bezpośrednio do członka personelu, ustnie przez telefon do Aged Services pod numerem 8290 3224, lub na piśmie. Klienci mogą skorzystać z Formularza Zwrotnego i opłaconej koperty zwrotnej dołączonej do pakietu klienta, który zostaje mu wręczony w czasie rozmowy oceniającej lub rewidującej jego potrzeby. Egzemplarz tego formularza znajduje się również na ostatniej stronie tej broszury.

Aged Services posiadają również politykę dotyczącą skarg i zażaleń oraz procedurę zapewnienia, by wszelkie skargi rozpatrywane były w sposób sprawiedliwy, szybko i bez przykrych konsekwencji. W przypadku, gdy klient lub rzecznik klienta zechce zgłosić zastrzeżenie lub skargę, prosimy skontaktować się z Aged Services pod numerem 8290 3224.

Pisemne skargi lub zażalenia można również kierować do Manager Diversity and Aged Services, City of Stonnington, PO Box 58, Malvern Victoria 3144, lub skorzystać z Formularza Zwrotnego załączonego do pakietu klienta.

Klientów zachęca się do składania skarg bezpośrednio do Manager Diversity and Aged Services. Można jednak również skierować skargę do którejkolwiek z następujących osób:

- Online na <https://www.stonnington.vic.gov.au/System-Pages/Contact-us/Feedback-and-complaints>
- General Manager Community and Culture, City of Stonnington, PO Box 58 Malvern, 3144
- CEO, City of Stonnington, PO Box 58 Malvern Vic 3144
- Ombudsman Victoria, Level 9, 459 Collins Street, Melbourne, 3000.  
Bezpłatny numer telefonu: 1800 806 314  
Strona internetowa: [www.ombudsman.vic.gov.au](http://www.ombudsman.vic.gov.au)
- Ombudsman Commonwealth, Level 1, 441 St Kilda Road, Melbourne, 3004.  
Numer telefonu: 1300 362 072  
Strona internetowa [www.obudsman.vic.gov.au](http://www.obudsman.vic.gov.au)
- Aged Care Complaints Commissioner, bezpłatny numer telefonu 1800 550 552, lub przez stronę internetową [www.agedcarecomplaints.gov.au](http://www.agedcarecomplaints.gov.au)

## Incydent z udziałem klienta

Incydent z udziałem klienta zdefiniowany jest jako „wydarzenie lub sytuacja, jaka miała miejsce w czasie dostawy usługi w wyniku której klient doznał uszkodzenia”. Jeżeli uważasz, że w trakcie otrzymywania usługi mogłeś doznać uszkodzenia ciała, prosimy zadzwonić do Aged Services on 8290 3224. Poprosimy cię o pisemną relację tego incydentu, i podejmiemy dochodzenie w celu zrozumienia okoliczności i możliwych przyczyn incydentu. Może się to wiązać z poproszeniem cię o przedstawienie nam odpowiednich informacji medycznych, (jeżeli doznałeś obrażeń), by pomóc nam w tym procesie. Wszelkie informacje osobiste, jakie uzyskamy od ciebie w tej sprawie podlegają polityce prywatności Rady. Jeżeli będziesz miał jakiegokolwiek obawy dotyczące podania nam informacji medycznych, prosimy porozmawiać o tym z Manager Diversity and Aged Services pod numerem 8290 3223.

Masz prawo udzielić tych informacji członkowi zespołu, do którego masz zaufanie.

## Prawa i obowiązki

Rząd wymaga, by usługi finansowane z Federalnego Programu Pomocy w Domu (Commonwealth Home Support Program) i Programu Opieki w Środowisku dla Młodszych Osób (Community Care Program for Younger People) spełniały określone standardy w celu zapewnienia wysokiej jakości opieki. Prawa i obowiązki przedstawione poniżej wynikają z tych standardów.

## Federalny Program Pomocy w Domu

Od 1 lipca 2019 rząd australijski wprowadza nową i prostszą Kartę Praw w Zakresie Opieki nad Osobami Starszymi (Charter of Aged Care Rights). Karta ta ułatwi klientom, ich

rodzinom i opiekunom zrozumienie, czego mogą oczekiwać od każdego dostawcy usług opieki nad osobami starszymi (świadczeniodawcy), bez względu na to, czy znajdują się oni w domu opieki nad osobami starszymi, czy otrzymują opiekę w domu. Karta umieszcza

klienta w centrum opieki, dając mu wybór i uznając jego prawo do bycia traktowanym z szacunkiem. Uznaje, że tożsamość, kultura i odmienność mają być doceniane i wspierane. Obowiązki klienta również zostały zrewidowane. Zmiany te będą wspierały nas w dostarczaniu opieki klientom oraz zapewnią ochronę pracowników opieki nad osobami starszymi. Począwszy od 1 lipca 2019, będziemy wysyłać do klientów informacje pomagające im zrozumieć nową Kartę i zapraszające ich do jej podpisania.

## **Karta Praw Opieki nad Osobami Starszymi – lipiec 2019**

Karta Praw Opieki nad Osobami Starszymi

Mam prawo do:

1. bezpiecznej opieki i usług na wysokim poziomie
2. bycia traktowanym z godnością i szacunkiem
3. poszanowania i wsparcia dla mojej tożsamości, kultury i odmienności
4. życia bez nadużyć i zaniedbań
5. bycia informowanym w zrozumiały sposób o przebiegu opieki nade mną oraz o wykonywanych dla mnie usługach
6. dostępu do informacji na mój temat, w tym informacji o moich prawach, opiece nade mną i o wykonywanych dla mnie usługach
7. zachowania kontroli i prawa decydowania w sprawach związanych z opieką nade mną oraz z moim życiem osobistym i towarzyskim, również, jeżeli wiąże się to z ryzykiem
8. zachowania kontroli i prawa decydowania w kwestiach dotyczących życia codziennego, spraw finansowych i majątku
9. mojej niezależności
10. bycia wysłuchanym i zrozumianym
11. wyboru osoby – w tym rzecznika w sprawach opieki nad osobami starszymi, – która może mnie wspierać i występować w moim imieniu
12. składania skarg bez obaw odwetu, oraz do oczekiwania, że moje skargi zostaną rozpatrzone sprawiedliwie i w jak najkrótszym terminie
13. prywatności i ochrony moich danych osobowych
14. korzystania z moich praw bez negatywnego wpływu na sposób, w jaki jestem traktowany

### **Obowiązki klienta**

#### ***Ogólne***

Każda osoba korzystająca z opieki ma następujące obowiązki:

- respektować prawa ludzkie i pracownicze pracowników opieki, włącznie z prawem do pracy w bezpiecznych warunkach
- traktować pracowników opieki bez ich wykorzystywania, znęcania się nad nimi, dyskryminacji i nękania.

### **Opieka i usługi**

Każda osoba korzystająca z opieki ma następujące obowiązki:

- stosować się do warunków pisemnej umowy o opiece w domu
- przyjąć, że jej potrzeby mogą się zmienić, oraz negocjować modyfikacje opieki i usług, jeżeli jej potrzeby opieki ulegną zmianie
- zaakceptować odpowiedzialność za swoje działania i wybory, nawet, jeśli z niektórymi działaniami i wyborami może się wiązać element ryzyka.

### **Komunikacja**

Każda osoba korzystająca z opieki ma następujące obowiązki:

- udzielić wystarczających informacji, by pomóc zatwierdzonemu świadczeniodawcy opracować, dostarczyć i zrewidować plan opieki
- powiedzieć zatwierdzonemu świadczeniodawcy i jego pracownikom o jakichkolwiek problemach z opieką i usługami.

### **Dostęp**

Każda osoba korzystająca z opieki ma następujące obowiązki:

- zapewnić bezpieczny i sensowny dostęp w godzinach określonych w jej planie opieki względnie w uzgodnionych terminach
- powiadomić z rozsądnym uprzedzeniem, jeżeli nie będzie wymagała opieki w domu danego dnia.

### **Opłaty**

Każda osoba korzystająca z opieki ma obowiązek dokonać opłat określonych w umowie lub wynegocjować alternatywne uzgodnienia ze świadczeniodawcą, jeżeli nastąpią jakieś zmiany w jej sytuacji finansowej.

## **Program Opieki w Domu i w Środowisku dla Młodszych Osób**

### **Prawa klienta**

Klienci korzystający z usług świadczonych przez Aged Services mają szereg praw. Aged Services uznają, że wszyscy klienci mają prawo do:

- poszanowania ich indywidualnej ludzkiej wartości i godności
- uprzejmego ich traktowania
- oceny ich potrzeb w celu dostępu do usług, bez dyskryminacji
- informacji i konsultacji z nimi na temat dostępnych usług i innych istotnych spraw
- uczestnictwa w decyzjach podejmowanych w sprawie opieki nad nimi
- wyboru z dostępnych alternatyw
- składania skarg na dostawę usług bez obawy przykrych konsekwencji

- zaangażowania rzecznika własnego wyboru
- otrzymywania dobrej jakości usług
- prywatności i poufności oraz do możliwości dostępu do swoich osobistych informacji przechowywanych przez Aged Services
- ponownego wystąpienia o dostęp do usług świadczonych przez Aged Services, jeżeli usług tych im wcześniej odmówiono
- bezpiecznego i otwartego dostępu do usług

## **Obowiązki klienta**

O ile klienci mają szereg praw, jako użytkownicy usług, to mają również obowiązki w stosunku do Aged Services. Aged Services wymagają, by klienci:

- szanowali ludzką wartość, godność, kulturę i styl życia pracowników i innych klientów
- traktowali pracowników i innych klientów uprzejmie
- przyjmowali odpowiedzialność za wyniki jakiegokolwiek decyzji podjętej z personelem Aged Services dotyczącej opieki nad nimi
- wspierali i współpracowali z pracownikami Aged Services, pomagając im w świadczeniu usług
- zapewniali bezpieczne warunki pracy dla pracowników i pomagali im świadczyć usługi w sposób bezpieczny

## Obowiązki Aged Services

Jako usługodawca, Aged Services ma szereg obowiązków w stosunku do klientów, do których należą:

- podnoszenie i szanowanie samodzielności i godności klienta
- zapewnianie, by dostęp klienta do usługi był przyznawany tylko na podstawie potrzeby i możliwości spełnienia jej przez daną usługę
- informowanie klientów o opcjach usług pomocy oferowanych przez Aged Services
- informowanie klientów o ich prawach i obowiązkach w odniesieniu do usług świadczonych przez Aged Services
- angażowanie klienta i opiekuna w decyzje dotyczące oceny potrzeb i planu opieki
- omówienie z klientem zmiany w świadczonej usłudze przed jej wprowadzeniem
- okazywanie otwartości i wrażliwości na zróżnicowane socjalne, kulturowe, seksualne potrzeby klientów, z uwzględnieniem tożsamości płciowej, stylu życia i doświadczeń
- uznawanie roli opiekunów i okazywanie wrażliwości dla ich potrzeby wsparcia
- poinformowanie klienta o oferowanej usłudze i związanych z nią opłatach
- poinformowanie klienta o standardach, jakich może oczekiwać od usług, które ma otrzymać
- zapewnienie, by klient stale otrzymywał usługi uzgodnione z usługodawcą, biorące pod uwagę zmieniające się potrzeby klienta
- respektowanie i przestrzeganie prywatności i poufności klienta
- udostępnianie klientowi dostępu do informacji przechowywanych przez usługodawcę
- umożliwienie opiekunowi dostępu do informacji o kliencie przechowywanych przez usługodawcę, jeżeli opiekun jest opiekunem prawnym lub został do tego upoważniony przez klienta
- dostarczanie klientowi usług w sposób bezpieczny
- respektowanie odmowy przyjęcia usługi przez klienta i zapewnienie, by wszelkie przyszłe starania klienta o dostęp do usług świadczonych przez Aged Services nie spotykały się z uprzedzeniem ze względu na tę odmowę
- zajmowanie się skargami klienta w sposób uczciwy szybki i bez przykrych konsekwencji
- pośredniczenie i próbowanie wynegocjowania rozwiązania w przypadku wystąpienia konfliktu pomiędzy opiekunem i starszą osobą lub osobą niepełnosprawną
- akceptowanie wyboru klienta i zaangażowania przez niego rzecznika do reprezentowania jego interesów
- branie pod uwagę doświadczeń i poglądów klienta przy planowaniu, prowadzeniu i ocenianiu świadczonej usługi.

## Opłaty i prowizje

Wysokość opłaty za każdą usługę poddawana jest testowi dochodowemu i będzie obliczona w czasie oceny potrzeb lub przez Zespół Koordynacji Usług (Service Coordination Team) przy rozpoczęciu usługi, w oparciu o oświadczenie klienta o jego dochodach.

Osoba, której przysługują usługi nie zostanie ich pozbawiona jeżeli rzeczywiście nie jest w stanie za nie płacić Mieszkaniec, któremu przysługuje usługa, ale ma problemy z jej opłaceniem może negocjować zmniejszenie opłat lub zwolnienie z opłaty

Rada Stonnington zastrzega sobie prawo wycofania usług dla klientów, którzy zadeklarowali zdolność do płacenia za usługi, ale nie płacą rachunków.

### Tabela skali zgłoszonych przez siebie dochodów

Dochód oceniany jest w celu ustalenia opłat według poniższej skali.

Osoba	Poziom dochodów	Przedział dochodów (przed podatkiem)
samotna	niski	niższy niż \$37.405
	średni	\$37.405 do \$82.225
	wysoki	wyższy niż \$82.225
para	niski	niższy niż \$57.268
	średni	\$57.268 do \$109.922
	wysoki	wyższy niż \$109.922
rodzina (1 dziecko)	niski	niższy niż \$63.463 (plus \$6.195 na każde dodatkowe dziecko)
	średni	\$63.463 do \$113.070 (plus \$6.195 na każde dodatkowe dziecko)
	wysoki	wyższy niż \$113.070 (plus \$6.195 na każde dodatkowe dziecko)

Źródło: Department of Health and Human Services, rząd wiktoriański. Przedziały dochodów oparte są na teście dochodów dla emerytów stosowanym przez Centrelink.



## Zbiór danych

Podstawowe, niezidentyfikowane dane gromadzone są dla Department of Health i Department of Health and Human Services w celu pomocy w planowaniu i ocenie usług. Rada Stonnington może udostępnić informacje o klientach Aged Services (za zgodą klienta/upoważnionego przedstawiciela i bez podawania imienia, nazwiska i adresu klienta) dla celów analiz statystycznych. Wszelkie zebrane informacje nie będą miały wpływu na uprawnienia klienta lub jego dostęp do jakichkolwiek usług. W oparciu o zebrane informacje nie jest możliwe zidentyfikowanie osoby indywidualnej.

## Karty kontrolne

Klienci mają obowiązek zapisać się na usługi świadczone przez Aged Services (Opieka w Domu, Opieka Osobista i Opieka Zastępcza). Podpisanie papieru lub elektronicznych kart kontrolnych weryfikuje odwiedziny członka personelu w twoim domu, jak również czas spędzony na wykonaniu swoich zadań. Informacje te są używane do wystawienia faktur pod koniec każdego miesiąca. Pracownikowi w żadnym wypadku nie jest wolno podpisać się w twoim imieniu lub wpisać swojego imienia i nazwiska. Jeżeli z jakiegokolwiek powodu nie jesteś w stanie podpisać karty kontrolnej, prosimy zadzwonić do Aged Services pod numer 8290 3224.

## Bieżące opłaty i prowizje

Podane poniżej opłaty są ważne od 1 lipca 2022 do 30 czerwca 2023.

<b>Usługi opieki</b>				
Rodzaj usługi	Koszt (za godzinę)			
	Niski dochód (bez GST)	Średni dochód (bez GST)	Wysoki dochód (bez GST)	Opłata Agencji (z GST)
Opieka w Domu	samotna \$6,10 para \$8,05	\$19,35	\$41,90	\$94,75
Opieka Osobista	samotna \$6,10 para \$8,05	\$19,35	\$41,90	\$94,75
Opieka Zastępcza	samotna \$6,10 para \$8,05	\$19,35	\$41,90	\$94,75
Spec. Op. Zastępcza	\$5,85	\$7,10	\$17,65	\$92,35
Drobne Naprawy Domowe	\$12,90	\$21,15	\$52,65	\$94,80
Usługi Ogrodnicze i Czyszczenie Rynien	\$12,90	\$21,15	\$52,65	\$94,80
<b>Usługi Pomocy Środowiskowej</b>				
Rodzaj usługi	Koszt			
	Niski dochód (bez GST)	Średni dochód (bez GST)	Wysoki dochód (bez GST)	Opłata Agencji (z GST)
Wsparcie Towarzyskie	Stawki wahają się w zależności od zajęć i wycieczki			
Transport Środowisk.	Przejazd w jedną stronę \$1,70			
<b>Usługi Żywniowe</b>				
Pakiety				
Co obejmuje	Lunch (zupa, kanapka, sok)	3 dania (zupa, danie główne, jarzyna, deser, sok)	Pełny dzień 1 (zupa, danie główne, jarzyna, kanapka, deser, sok)	Pełny dzień 2 (zupa, kanapka, sałatka, deser, sok)
Koszt (bez GST)	\$9,55	\$10,20	\$17,66	\$17,66

<b>Oplata Agencji (z GST)</b>	\$24,60	\$24,60	\$34,39	\$33,89			
<b>Indywidualne pozycje</b>							
<b>Pozycja</b>	<b>Zupa</b>	<b>Główne</b>	<b>Jarzyna</b>	<b>Kanapka</b>	<b>Salatka</b>	<b>Deser</b>	<b>Sok</b>
<b>Koszt (bez GST)</b>	\$3,40	\$6,45	\$2,35	\$5,40	\$6,55	\$2,65	\$0,75
<b>Oplata Agencji (z GST)</b>	\$4,30	\$8,60	\$4,35	\$11,25	\$13,90	\$4,35	\$1,35





## Informacja dotycząca opłat i prowizji Aged Services

- Opłaty Aged Services są subsydiowane przez rząd stanowy, federalny oraz podatników City of Stonnington.
- W większości przypadków dochód klienta otrzymującego usługę będzie poddany ocenie w celu ustalenia opłat. Jeżeli klient jest dzieckiem poniżej 16 lat, zostanie oceniony dochód jego rodziców/opiekuna. Dla par, w celu ustalenia opłat zostanie oceniony ich wspólny dochód bez względu na to, czy usługi otrzymuje jedna, czy też obie strony.
- Ceny materiałów użytych do Drobnych Napraw Domowych będą z GST.
- W przypadkach, gdy agencja lub firma płaci bezpośrednio za usługi opieki w imieniu klienta, koszt tych usług będzie z GST.
- Za wszystkie usługi pośrednictwa naliczany jest pełny zwrot kosztów

## Płacenie rachunków

Rachunki za usługi dostarczane przez Aged Services są wysyłane co miesiąc do klienta lub osoby trzeciej albo do organizacji zobowiązanej do płacenia rachunków. Cykle rozliczeniowe konta mogą się różnić z miesiąca na miesiąc. Większość rachunków zgodna jest z miesiącem kalendarzowym i wystawiana w cyklach 4-tygodniowych, ale może się z tego względu zdarzać wystawianie ich w cyklach 5-tygodniowych.

Opcje płacenia rachunków podane są na odwrocie rachunku i są następujące:

<p><b>TELEFONICZNIE</b></p> 	<p><b><u>Commonwealth Bank</u></b>        Zadzwoń do Commweb Council Pay pod numer 1300 736 431 by dokonać płatności kartą kredytową.</p> <p><b><u>Australia Post</u></b>        Zadzwoń do Postbillpay w Australia Post pod numer 13 18 16 by dokonać płatności kartą kredytową.</p> <p><b><u>BPAY</u></b>        Zadzwoń do swojego Banku, Credit Union lub Building Society i zapłać rachunek ze swojego konta czekiem lub kartą kredytową.</p>
<p><b>POCZTĄ</b></p> 	<p>Wyślij czek wraz z wezwaniem do płatności umieszczonym na spodzie swojego rachunku do:</p> <p>City of Stonnington        PO Box 58        MALVERN VIC 3144</p> <p>Płatność wyłącznie czekiem.</p>
<p><b>OSOBIŚCIE</b></p> 	<p><b><u>W Radzie</u></b>        Prahran Town Hall - róg Greville i Chapel Streets, Prahran        Stonnington City Centre – 311 Glenferrie Road, Malvern</p> <p><b><u>Commonwealth Bank</u></b>        Zapłać w którymkolwiek oddziale Commonwealth Bank.</p> <p><b><u>Poczta</u></b>        Zapłać osobiście w którymkolwiek oddziale pocztowym.</p>
<p><b>PRZEZ INTERNET</b></p> 	<p><b><u>Strona internetowa Rady</u></b>        Płać rachunki kartą kredytową odwiedzając stronę internetową Rady <a href="http://www.stonnington.vic.gov.au">www.stonnington.vic.gov.au</a>.</p> <p><b><u>BPAY</u></b>        Płatności dokonywane online korzystając z internet banking.</p>

## Spis telefonów agencji środowiskowych

Organisation	Telephone Number
City of Stonnington (General Enquiries)	8290 1333
My Aged Care	1800 200 422
Advanced Care Planning Advisory Service	1300 208 582
Alfred Hospital	9076 2000
Caulfield Aged Care Assessment Service (ACAS)	9076 6428
Carers Victoria	1800 242 636
Caulfield Community Health Service	9076 6666
Caulfield General Medical Centre	9076 6000
Centrelink	13 24 68
Commonwealth Carers Respite Centre	1800 059 059
Dementia Australia	1800 100 500
Dementia Victoria	9815 7800
Department of Veteran's Affairs	13 32 54
Emergency Services (Police, Fire, Ambulance)	000
Inner South East Post Acute Care (ISEPAC)	9690 7997
Prahran Mission	9692 9500
STAR Health	9525 1300
Victorian AIDS Council	9865 6700

Organisation	Telephone Number
<b>Aboriginal and Torres Strait Islander Services</b>	
Victorian Aboriginal Health Service	9419 3000
Connecting Home – A Service for Stolen Generations	www.connectinghome.org.au
<b>Advocacy Services</b>	
Action on Disability Within Ethnic Communities (ADEC)	1800 626 078
<b>Advocacy Services continued</b>	
Carers Victoria	1800 242 636
Elder Rights Advocacy	9602 3066 or 1800 700 600
Mi care ( <i>formally South Central Migrant Resource Centre</i> )	9510 5877
Office of the Public Advocate	1300 309 337
Ombudsman Victoria	1800 806 314
Ombudsman Commonwealth	1300 362 072
Pahran Citizens Advice Bureau	9804 7220
Seniors Information Victoria	1300 135 090
Seniors Rights Victoria	
Victorian Aboriginal Health Service	9419 3000
<b>Culturally and Linguistically Diverse Services</b>	
Action on Disability Within Ethnic Communities (ADEC)	1800 626 078
Australian Greek Welfare	9388 9998

Organisation	Telephone Number
Australian Polish Community Services Inc.	9689 9170
CO.AS.IT (Italian)	9349 9000
Fronitha Care	9552 4100
Jewish Care (Victoria) Inc.	8517 5999
Mi care ( <i>Formally South Central Migrant Resource Centre</i> )	9510 5877
Russian Ethnic Representative Council	9415 6444
<b>GLBTI Services</b>	
Gay and Lesbian Health Victoria (GLHV)	9479 8700
Matrix Guild	0427 482 976
Transgender Victoria	9020 4642
Vintage Men Incorporated	9819 5483

## Uwagi

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



Blank lined area for notes.



# Formularz Zwrotny

Cenimy sobie twoje komentarze i uwagi.

Prosimy wyrwać ten formularz, wypełnić go i wysłać na adres:

Manager Aged, Diversity, Health and Animal Management  
City of Stonnington  
PO Box 58  
MALVERN VIC 3144

## DANE KLIENTA *(nieobowiązkowo)*

<b>Imię i nazwisko</b>	
<b>Adres</b>	
<b>Telefon</b>	

## Z jakich usług korzystasz:

(np. Opieka w Domu, Opieka Osobista, Transport Środowiskowy, itd.)


**Czy jesteś zadowolony/a ze świadczonej usługi *(prosimy zaznaczyć ☑)***

Tak

Nie

**Prosimy przedstawić swoje uwagi:**

---

---

---

---

---

---

---

---

**Czy możemy skontaktować się z Tobą w celu dalszego omówienia tej sprawy?**

*(prosimy zaznaczyć ☑)*

Tak

Nie