



# **Stonnington Aged Services**

## **Информация об услугах для клиентов Июль 2022 года**



## Контактная информация

### Телефон

(03) 8290 3224

### Телефон для звонков в нерабочее время (для срочной отмены намеченных услуг)

0418 529 859

### Эл. почта

Справки по общим вопросам:

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

Конфиденциальная линия для справок для лесбиянок, гомосексуалистов, бисексуалов, транссексуалов и/или интерсексуалов (ЛГБТИ):

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

### Вебсайт

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

### Распорядок работы

С понедельника по пятницу  
с 8.30 до 17.00

### Местоположение офиса

Malvern Town Hall  
Corner High Street and Glenferrie Road  
Prahran VIC 3181

### Почтовый адрес

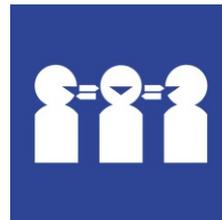
PO Box 58  
Malvern Vic 3144

Муниципалитет Stonnington признает, что мы находимся на исконной земле племен Boonwurrung и Wurundjeri. Мы отдаем дань уважения старейшинам, прежним и настоящим. Мы признаем и уважаем культурно-историческое значение этой земли.

---

## Информация на разных языках

Если вам нужно поговорить с работниками Муниципалитета через переводчика, позвоните в нашу многоязычную телефонную службу Stonnington CommunityLink.



**Mandarin – 普通话** 9280 0730

**Cantonese – 廣東話** 9280 0731

**Greek – Ellīniká** 9280 0732

**Italian – Italiano** 9280 0733

**Polish – Polski** 9280 0734

**Russian – Русский** 9280 0735

**Indonesian – Bahasa Indonesia** 9280 0737

**Vietnamese – Tiếng Việt** 9280 0748

**Все другие языки** 9280 0736

---

## Национальная служба по передаче сообщений (National Relay Service)

Эта телефонная служба позволяет пользоваться телефоном людям, у которых полностью или частично утрачен слух или имеются нарушения речи или другие коммуникационные нарушения.



Людам, пользующимся аппаратами ТТУ и модемами, следует звонить в National Relay Service, набрав номер 113 677, а затем дать номер 8290 3224.

## Оглавление

Контактная информация .....	2
Информация на разных языках .....	3
Национальная служба по передаче сообщений (National Relay Service).....	3
Введение .....	6
Услуги, предоставляемые Отделом услуг для пожилых .....	6
Доступ к услугам .....	7
Право на услуги .....	8
Право первоочередного доступа к услугам .....	9
Списки очередников для предоставления услуг .....	9
Отказ от обслуживания .....	9
Несоответствие критериям для предоставления услуг .....	10
Если нет возможности удовлетворить потребности в услугах .....	10
Набор новых клиентов и просьбы о предоставлении услуг .....	11
Планы предоставления ухода и услуг .....	11
Пересмотр ситуации.....	12
Порядок прекращения обслуживания .....	12
Процесс обжалования решений .....	13
Выполнение требований и правил, связанных с предоставлением услуг .....	13
Подробная информация об услугах .....	13
Услуги, связанные с предоставлением поддержки.....	13
Помощь в уходе за садом и прочистка водосточных желобов .....	15
Услуги в рамках программы общественной поддержки .....	15
Предоставление питания.....	17
Общая информация для клиентов .....	19
Подарки .....	19
Официальные праздничные дни .....	19
Защита от вторжения в частную жизнь и конфиденциальность .....	19
Разрешение клиента и его уполномоченный представитель.....	19
Защита прав клиентов.....	20
Услуги переводчиков .....	21
Требования, связанные с уведомлением об отмене заранее запланированных услуг .....	21
Учет мнений граждан .....	21
Сообщение об инцидентах с клиентами, отзывы, замечания и подача жалоб.....	22

Отзывы, замечания и жалобы .....	22
Инциденты с клиентами .....	23
Права и обязанности .....	23
Федеральная программа поддержки на дому .....	23
Положение о правах пожилых людей при предоставлении ухода – июль 2019 года	23
Программа помощи на дому и вне дома для людей более молодого возраста .....	25
Права клиентов.....	25
Обязанности клиентов .....	26
Обязанности Отдела услуг для пожилых .....	27
Плата за услуги .....	29
Определение уровня дохода на основании сведений, представленных клиентами	29
Набор данных .....	29
Ведомости учета рабочего времени .....	30
Действующие расценки на услуги .....	31
Информация о плате за услуги, взимаемой Отделом услуг для пожилых .....	32
Оплата счетов.....	33
Номера телефонов общественных служб .....	34
Для заметок.....	36
Бланк отзывов и предложений.....	37

## Введение

Отдел услуг для пожилых (Aged Services Unit) Муниципалитета Stonnington предоставляет широкий ассортимент услуг и организует мероприятия на дому и вне дома для оказания помощи немощным пожилым людям и инвалидам, а также тем, кто за ними ухаживает. К таким услугам относится Федеральная программа поддержки на дому (Commonwealth Home Support Program - CHSP) для людей в возрасте старше 65 лет и Программа услуг на дому и вне дома (Home and Community Care - HACCYP) для людей в возрасте моложе 65 лет. Муниципалитет также предоставляет ряд услуг в дополнение к услугам, финансируемым государством.

Эти услуги предоставляются жителям района, соответствующим определенным критериям, с тем, чтобы помочь им оставаться жить у себя дома, в своем районе. Такие услуги очень важны для них, так как они помогают им сохранить хорошее самочувствие, самостоятельность и обеспечивают достойные условия проживания.

Услуги предоставляются следующим категориям граждан:

- Немощным пожилым людям, у которых имеется умеренная, тяжелая и крайне тяжелая степень инвалидности и проблемы со здоровьем.
- Людям более молодого возраста, у которых имеется умеренная, тяжелая и крайне тяжелая степень инвалидности.
- Людям, предоставляющим уход вышеперечисленным категориям граждан.

Отдел услуг для пожилых Муниципалитета Stonnington признает и ценит многообразие населения района и стремится предоставлять безопасные и общедоступные услуги всем нашим гражданам вне зависимости от их происхождения и общественного статуса.

Отдел услуг для пожилых Муниципалитета Stonnington аккредитован в соответствии со стандартами “Rainbow Tick” для инклюзивного обслуживания жителей района, являющихся лесбиянками, гомосексуалистами, бисексуалами, транссексуалами и интерсексуалами (ЛГБТИ).



Услуги, предоставляемые Отделом услуг для пожилых, финансируются совместно Муниципалитетом Stonnington, Федеральным Правительством и Правительством штата Виктория в рамках Федеральной программы поддержки на дому (Commonwealth Home Support Program) и Программы помощи на дому и вне дома (Home and Community Care - HACC) для людей более молодого возраста.

## Услуги, предоставляемые Отделом услуг для пожилых

Отдел услуг для пожилых предоставляет ряд услуг в рамках программ CHSP и HACCYP, а также услуги, финансируемые Муниципалитетом:

**Оценка потребности в услугах (только для людей в возрасте моложе 65 лет)**

**Работа по дому**

**Временный уход в период отдыха лиц, обычно предоставляющих уход**

**Личный уход**

**Мелкий домашний ремонт**

**Специфический временный уход в период отдыха лиц, обычно предоставляющих уход**

### Предоставление питания

- Доставка еды
- Предоставление питания в общественных центрах

### Общественная поддержка

- Социальная поддержка
- Транспорт Муниципалитета

В штат Отдела услуг для пожилых входят высококвалифицированные, опытные работники Муниципалитета, стремящиеся помочь людям сохранить достойное качество жизни и хорошее самочувствие.

При обслуживании работники Муниципалитета проявляют профессионализм, умение наладить индивидуальный контакт и заботливое отношение к клиенту. Они обладают навыками, необходимыми для выполнения конкретных видов работ, а также значительными знаниями в вопросах, касающихся работы с немощными пожилыми людьми, инвалидами и теми, кто предоставляет им уход. Работники обязаны предоставлять справки об отсутствии судимости и рекомендации.

Все работники обязаны выполнять требования закона, касающиеся правил техники безопасности, производственной санитарии, защиты от вмешательства в частную жизнь и конфиденциальности.

## Доступ к услугам

В Отделе услуг для пожилых установлен различный порядок предоставления доступа к услугам для людей моложе и старше 65 лет. Информация о порядке предоставления доступа к услугам по каждой возрастной группе описан ниже.

### Для людей в возрасте моложе 65 лет

Позвонив в Отдел услуг для пожилых Муниципалитета Stonnington по номеру 8290 3224, вы сможете поговорить с нами и узнать более подробно, в чем состоят наши функции и чем мы можем помочь вам. Мы зададим вам несколько вопросов, чтобы определить, имеете ли вы право на услуги.

Если вы имеете право на какой-то вид услуг, направленных на оказание поддержки, или услуг по доставке еды на дом, то мы посетим вас на дому, чтобы подробнее обсудить ваши потребности. Мы также осмотрим ваше жилое помещение, чтобы убедиться, что оно безопасно для наших работников. Если вы имеете право на услуги, связанные с предоставлением общественной поддержки, транспорта Муниципалитета или питания в общественных центрах, то, как правило, посещение на дому не требуется (за исключением определенных случаев).

Совместно с вами мы можем составить план предоставления услуг в зависимости от вида предоставляемых вам услуг и уровня необходимой поддержки. В этом плане будут сформулированы ваши потребности в поддержке, а также цели и пути достижения этих целей для обеспечения вашей самостоятельности и благополучия.

### Для людей в возрасте старше 65 лет

Позвоните в контактный центр My Aged Care по номеру 1800 200 422 или посетите веб-сайт My Aged Care [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au)

Распорядок работы контактного центра My Aged Care:

- С понедельника по пятницу: с 8.00 до 20.00

- Суббота: с 10.00 до 14.00

Если вам нужен переводчик, позвоните по номеру 131 450 и попросите, чтобы вас соединили с номером 1800 200 422.

Работник контактного центра My Aged Care поговорит с вами о вашем праве на услуги и ваших потребностях. Возможно, после этого вас посетит на дому работник, который поговорит с вами подробнее о ваших потребностях, в том числе о потребности в поддержке, а также о целях и путях достижения этих целей для обеспечения вашей самостоятельности и благополучия.

## Право на услуги

Отдел услуг для пожилых Муниципалитета Stonnington предоставляет услуги всем жителям муниципального района, соответствующим критериям для предоставления таких услуг, на основе справедливости и равноправия. При планировании и предоставлении услуг мы признаем и учитываем потребности населения района во всем его многообразии, в том числе (помимо прочего) такие факторы как этническая принадлежность, сексуальная ориентация и половая идентификация, возрастные особенности, состояние здоровья, социально-экономический статус, вероисповедание и духовные потребности, а также принадлежность к культуре аборигенов и выходцев с островов Торресова пролива. Услуги предоставляются на основе оценки потребности в услугах, с учетом степени потребности.

Право на услуги не дает гарантии предоставления услуг. То, что человек имеет право на услуги, означает, что он входит в целевую группу и вправе пройти оценку потребности в услугах. Может оказаться так, что услуги невозможно предоставить по причине недостатка средств или из-за того, что другие люди имеют более настоятельную потребность в услугах.

Отдел услуг для пожилых сосредотачивает свои усилия на предоставлении услуг следующим группам граждан с особыми потребностями:

- Людям, для которых английский язык не является родным языком.
- Аборигенам и выходцам с островов Торресова пролива.
- Людям, страдающим деменцией и связанными с ней расстройствами.
- Бездомным и тем, кому грозит опасность стать бездомными.
- Немощным пожилым людям и инвалидам, проживающим в отдаленных местах и находящимся в изолированном положении.
- Лесбиянкам, гомосексуалистам, бисексуалам, трансгендерам и интерсексуалам (ЛГБТИ).

Люди, входящие в группы с особыми потребностями, не получают предпочтения в предоставлении обслуживания. Однако, предпринимается все возможное для того, чтобы облегчить им доступ к услугам и информации, включая предоставление помощи переводчиков и другие виды помощи.

Для того, чтобы узнать, имеете ли вы право на услуги, вам следует позвонить:

- Людям в возрасте старше 65 лет: в контактный центр My Aged Care по номеру 1800 200 422.

- Людям в возрасте моложе 65 лет: в Отдел услуг для пожилых по номеру 8290 3224.

## Право первоочередного доступа к услугам

Все услуги предоставляются с учетом степени потребности. Услуги предоставляются людям, которые сами не в состоянии сделать то, что им необходимо в повседневной жизни, и у них нет никаких других источников поддержки.

Распределение услуг зависит от наличия ресурсов. Первоочередность в обслуживании предоставляется людям с наибольшими потребностями или тем, кому такие услуги принесут наибольшую пользу. Эти факторы выясняются во время оценки потребности в услугах с помощью специального оценочного листа “Priority of Access Tool”, который позволяет определить степень приоритетности обслуживания. Использование этого оценочного листа также обеспечивает беспристрастность и объективность в распределении услуг.

## Списки очередников для предоставления услуг

Время от времени спрос на услуги превышает имеющиеся возможности. В этом случае Отдел услуг для пожилых может ставить граждан на очередь для предоставления услуг. Очередность определяется степенью потребности в услугах по результатам проведенной оценки.

Списки очередников регулярно пересматриваются, и по мере появления ресурсов людям предлагаются услуги в зависимости от их места в очереди.

Если на какой-то вид услуг существует очередь, то об этом будет сообщено во время оценки потребности в услугах, и могут быть предложены другие варианты оказания помощи до тех пор, пока не появится возможность предоставлять услуги.

## Отказ от обслуживания

Клиенты могут отказаться пользоваться услугами, предоставляемыми Отделом услуг для пожилых. Отказ от пользования услугами никоим образом не может повлиять на доступ к этим услугам в будущем.

Отдел услуг для пожилых может отказать в предоставлении услуг в том случае, когда по завершении оценки потребности в услугах выяснится, что у человека в возрасте моложе 65 лет низкая потребность в уходе и невысокий уровень риска. Заявителю сообщат об этом во время оценки потребности в услугах и расскажут о других видах услуг и возможностях предоставления поддержки. Решение об отказе в обслуживании будет предоставлено в письменном виде, с указанием причины и других возможностей предоставления поддержки (если они имеются). Заявителю также расскажут о том, что в будущем он снова может обратиться с просьбой о предоставлении услуг, и к такой просьбе будут относиться без предвзятости.

Человеку в возрасте моложе или старше 65 лет также могут отказать в предоставлении услуг в том случае, если он не соответствует критериям для предоставления услуг или если его потребности не могут быть удовлетворены Отделом услуг для пожилых.

Отдел услуг для пожилых может отказать от предоставления услуг или прекратить предоставление услуг в том случае, если состояние здоровья клиента ухудшается, и его потребности в уходе превосходят возможности служб или если он перестает

соответствовать критериям для предоставления услуг. Это будет сделано при консультациях с клиентом и/или человеком, который за ним ухаживает.

Кроме того, в случае улучшения состояния здоровья клиента или при изменении ситуации обслуживание может быть прекращено или предоставляться в меньшем объеме в соответствии с изменившимися потребностями человека.

Предоставление услуг всегда основывается на результатах оценки меняющихся потребностей.

Если со времени подачи просьбы о предоставлении услуг или со времени первоначальной или очередной оценки потребности в услугах ваши обстоятельства изменились, то вам необходимо позвонить в Отдел услуг для пожилых по номеру 8290 3224 и обсудить имеющиеся на данный момент потребности и возможности предоставления поддержки.

## **Несоответствие критериям для предоставления услуг**

Если будет принято решение о том, что человек не соответствует критериям для предоставления услуг, то ему будет сообщено о причине такого решения. В случае несогласия с принятым решением его можно обжаловать.

Обжаловать решения следует в письменном виде, направив письмо по адресу: Manager Diversity and Aged Services, City Of Stonnington, PO Box 58, Malvern, 3144.

## **Если нет возможности удовлетворить потребности в услугах**

Основная направленность услуг, предоставляемых Отделом услуг для пожилых, заключается в том, чтобы оказывать помощь людям в элементарных вопросах, когда не требуется значительная степень ухода. Некоторые виды услуг, которые необходимо предоставлять людям для того, чтобы они могли продолжать самостоятельно проживать у себя дома, выходят за пределы компетенции Отдела услуг для пожилых. К таким видам услуг (среди прочего) относятся:

- Кормление при чрескожной эндоскопической гастростомии
- Необходимость предоставления комплексного интенсивного ухода (включая случаи, когда у человека наблюдаются отклонения в поведении)
- Использование подъемника
- Предоставление временного ухода сразу нескольким детям из одной семьи
- Помощь в приеме лекарств
- Виды работ, которые работникам служб запрещено выполнять по правилам техники безопасности и производственной санитарии
- Необходимость медсестринского ухода при нестабильном состоянии здоровья клиента

Если потребности человека в услугах превосходят пределы компетенции Отдела услуг для пожилых, то ему будет предоставлена информация о других службах и других вариантах предоставления поддержки и/или План поддержки.

Муниципалитет Stonnington может отказаться предоставлять услуги или прекратить предоставление услуг при значительном ухудшении состояния здоровья клиента,

когда его потребности превысят возможности наших служб или когда он больше не соответствует установленным критериям для предоставления услуг. Это будет сделано по согласованию с клиентом и/или человеком, который за ним ухаживает.

## **Набор новых клиентов и просьбы о предоставлении услуг**

### **Для людей моложе 65 лет:**

С просьбой о предоставлении услуг может обратиться непосредственно нуждающийся в них человек, член его семьи, медицинский работник или работник организации, предоставляющей услуги. Информацию о доступе к услугам Отдела услуг для пожилых можно получить, позвонив по номеру 8290 3224. Если с просьбой о предоставлении услуг от имени человека обращается кто-то другой (например, член его семьи, знакомый, врач или другой медицинский работник), то это может делаться только с согласия человека, которому требуются услуги.

Административный работник, проводящий оценку ситуации, проверит, соответствует ли заявитель критериям для предоставления услуг. Если заявитель соответствует критериям для предоставления услуг, то административный работник, проводящий оценку ситуации, подробнее расскажет о процессе оформления и назначит встречу для оценки потребности в услугах.

Все, кто соответствуют критериям для предоставления услуг и обращаются с просьбой о предоставлении услуг в Отдел услуг для пожилых, проходят подробную и всестороннюю оценку потребности в услугах. В процессе оценки рассматриваются положительные факторы состояния человека, его потребности и возможности, после чего планируется предоставление услуг или ухода для обеспечения максимальной самостоятельности человека, а также для создания здоровой и безопасной обстановки у него дома. Вся собранная информация считается конфиденциальной. Работник, проводящий оценку ситуации определит, по согласованию с клиентом, его потребности и предложит соответствующие услуги для удовлетворения этих потребностей, а также составит план услуг с учетом потребностей, для максимального обеспечения самостоятельности, здоровья и безопасности клиента.

### **Для людей старше 65 лет**

Информацию об услугах для людей в возрасте старше 65 лет можно получить, позвонив в контактный центр My Aged Care по номеру 1800 200 422. Работники контактного центра определяют, имеете ли вы право на услуги, и направят запрос для оценки потребности в услугах. С вами свяжется служба оценки потребности в услугах и назначит для этого встречу у вас дома. В качестве альтернативного варианта вас могут направить непосредственно в организацию по предоставлению услуг. Будет составлен план предоставления услуг, в котором будут подробно определены порядок предоставления услуг, включая дату начала и периодичность, а также продолжительность услуг, виды выполняемых работ и другие особые требования, которые следует соблюдать при предоставлении услуг.

## **Планы предоставления ухода и услуг**

Мы постоянно следим за тем, чтобы планы ухода и услуг соответствовали потребностям клиентов и периодически проводим пересмотр ситуации.

Работники, предоставляющие по графику услуги на дому, могут время от времени просматривать индивидуальный план ухода или услуг, который находится дома у клиента. Это необходимо для того, чтобы услуги предоставлялись в соответствии с потребностями клиентов. Отдел услуг для пожилых не гарантирует закрепления за клиентом одного работника, предоставляющего услуги. Клиенты должны быть готовыми к тому, что им будут предоставлять помощь на дому разные работники.

## **Пересмотр ситуации**

После первоначальной оценки потребностей в услугах будет назначена дата пересмотра ситуации. Работники Отдела по услуг для пожилых свяжутся с вами, чтобы обсудить с вами вопросы, касающиеся предоставления услуг и изменений, произошедших со времени первоначальной оценки.

Пересмотр ситуации проводится регулярно. Это необходимо для того, чтобы услуги предоставлялись в соответствии с текущими потребностями. Пересмотр ситуации может также быть произведен в любое время по просьбе клиента, человека, предоставляющего ему уход, или члена семьи с тем, чтобы привести услуги в соответствие с изменившимися потребностями.

Пересмотр ситуации позволяет дать оценку предоставляемым услугам и потребности в услугах на данный момент времени. При улучшении состояния здоровья клиента услуги могут быть отменены или предоставляться в меньшем объеме в соответствии с индивидуальными потребностями. Если здоровье клиента ухудшается, то может потребоваться направление или пересмотр Плана ухода через My Aged Care, если клиенту больше 65 лет. Обслуживание никогда не предоставляется в течение неограниченного времени и всегда осуществляются на основании пересмотров ситуации с учетом изменившихся потребностей.

## **Порядок прекращения обслуживания**

Услуги, предоставляемые Отделом услуг для пожилых, предназначены для оказания помощи в элементарных повседневных вопросах людям, продолжающим самостоятельно жить у себя дома. Цель этих услуг - предоставить элементарную поддержку и помощь соответствующим категориям граждан. Они не предназначены для оказания помощи людям, которым требуется комплексный интенсивный уход. Если потребности клиента будут превышать возможности Отдела услуг для пожилых, то будет сделано все возможное для того, чтобы помочь клиенту и человеку, предоставляющему ему уход, воспользоваться услугами других организаций по оказанию общественной поддержки. Отдел услуг для пожилых оставляет за собой право отказать в предоставлении услуг или прекратить обслуживание в случае ухудшения состояния здоровья клиента и если потребности в уходе более не могут удовлетворяться.

В случае прекращения предоставления услуг или отказа в предоставлении услуг Отдел услуг для пожилых рассмотрит совместно с клиентом и человеком, предоставляющим ему уход, другие варианты предоставления услуг и поддержки на постоянной основе. Будет предоставлена информация и/или направления в другие службы и рассмотрены различные варианты удовлетворения потребностей клиента или человека, предоставляющего ему уход.

Помощь Отдела услуг для пожилых предоставляется как на долгосрочной, так и на краткосрочной основе.

Предоставление услуг строится в соответствии с потребностями человека на основе проведенной оценки. Предоставление услуг в каждом конкретном случае регулярно пересматривается с тем, чтобы услуги соответствовали индивидуальным потребностям и запросам на данный момент времени. Клиентов уведомляют об этом в ходе первоначальной оценки потребности в услугах. В том случае, когда состояние здоровья клиента улучшается, услуги могут быть отменены или предоставляться в меньшем объеме в соответствии с текущими потребностями и запросами на данный момент времени.

## Процесс обжалования решений

Клиенты имеют право в любое время обжаловать решения, принятые в связи с предоставлением ухода или услуг. При этом они могут не опасаться предвзятого отношения или того, что по отношению к ним будут предприняты какие-то меры в отместку за такое обжалование. В каждом случае просьба о пересмотре решения будет рассматриваться индивидуально.

Просьбы о пересмотре решений следует направлять по адресу: Manager Diversity and Aged Services, City of Stonnington, PO Box 58 Malvern, 3144.

- Если вам больше 65 лет и вы не согласны с решением, которое мы приняли в связи с вашей жалобой, то вы можете обратиться к Commonwealth Ombudsman, Level 1, 441 St Kilda Road Melbourne VIC 3004. Номер телефона 1300 362 072, веб-сайт [www.ombudsman.vic.gov.au](http://www.ombudsman.vic.gov.au)

## Выполнение требований и правил, связанных с предоставлением услуг

Отдел услуг для пожилых предоставляет всем клиентам информацию о требованиях и правилах, связанных с предоставлением услуг. Эта информация предоставляется во время оценки потребности в услугах (для тех, кто моложе 65 лет) и в начале предоставления услуг (для тех, кто старше 65 лет). Клиенту необходимо ознакомиться с этими требованиями и правилами и подумать, готов ли он выполнять их в ходе предоставления услуг. Для того, чтобы пользоваться услугами, клиенты должны согласиться соблюдать эти требования и правила. Несоблюдение этих требований и правил может привести к прекращению предоставления услуг.

## Подробная информация об услугах

### Услуги, связанные с предоставлением поддержки

#### Работа по дому (Home Care)

Цель услуг, связанных с выполнением работы по дому, - сохранить безопасную, здоровую и гигиеничную обстановку в доме клиента. Сотрудники, выполняющие работу по дому, помогают выполнять или полностью выполняют различные виды домашней работы в соответствии с оценкой потребности в услугах с тем, чтобы создать безопасные бытовые условия для самостоятельного проживания клиента.

В рамках такого обслуживания проводится элементарная уборка жилого помещения клиента. Такие работы могут включать уборку ванной, туалета, кухни, постирочной, гостиной и спален. Уборка ведется только в основных жилых помещениях клиента,

исключая помещения, используемые членами семьи, не имеющими права на обслуживание.

Кроме этого могут выполняться такие виды работ, как стирка белья в стиральной машине, вывешивание белья на просушку, складывание и глажение белья (не более 20 минут за один раз), застилание постели и протирание пыли.

Все планы предоставления услуг составляются по согласованию с клиентом. Виды выполняемых работ определяются исходя из его индивидуальных потребностей.

Предлагается также генеральная уборка, которая может проводиться до трех раз в год. В ходе такой уборки для клиентов выполняются более трудоемкие виды работ:

- Мытье окон
- Уборка духовки
- Протирание пыли на высоких поверхностях

## **Личный уход (Personal Care)**

Цель личного ухода – помочь клиентам, имеющим право на этот вид услуг, в таких делах, которые они раньше делали сами, но теперь не в состоянии безопасно делать без посторонней помощи по болезни, из-за инвалидности или немощности.

Работники, предоставляющие личный уход, не могут выполнять медицинские процедуры, например, делать перевязки и давать лекарства.

Личный уход может включать следующие виды помощи:

- Мытье под душем и протирание губкой
- Одевание и раздевание
- Уход за телом, волосами, бритье (электрической бритвой)
- Помощь в туалете
- Помощь, связанная с едой и питьем, в том числе приготовление еды и соблюдение специальной диеты
- Помощь в передвижении
- Подгонка и использование таких приспособлений, как шины и корсеты, в соответствии с инструкциями Службы участковых медсестер (Royal District Nursing Services - RNDS)
- Помощь при использовании слуховых аппаратов и коммуникационных приспособлений
- Напоминание о необходимости принятия лекарств и наблюдение за самостоятельным приемом лекарств

## **Временный уход в период отдыха лиц, обычно предоставляющих уход (Respite Care)**

Такой уход дает возможность немного передохнуть человеку, предоставляющему постоянный уход больному или инвалиду. Цель этого вида услуг – предоставить поддержку людям, ухаживающим за немощными пожилыми людьми и инвалидами (любого возраста), давая им краткую передышку от обязанностей по предоставлению ухода.

Временный уход в период отдыха лиц, обычно предоставляющих уход, предоставляется на дому или вне дома, на регулярной плановой основе, при острой необходимости, в кризисной ситуации или время от времени.

## **Мелкий домашний ремонт (Home Maintenance)**

Этот вид услуг помогает клиентам обеспечить порядок и безопасность в жилом помещении. Работники, производящие мелкий домашний ремонт, выполняют мелкие ремонтные работы, а также работы, связанные с модификацией жилого помещения, не требующие специальной квалификации. Цель такого вида услуг – обеспечить порядок и безопасность в доме. Этот вид услуг не предусматривает значительных строительных работ по переоборудованию помещения или выполнения регулярных видов работ, например, работы в саду.

Работы, связанные с мелким домашним ремонтом, могут включать:

- Установку поручней, наклонных въездов и других приспособлений, обеспечивающих безопасность жилища в соответствии с заключением и спецификациями специалистов по социально-бытовой реабилитации (Occupational Therapists)
- Установку дымовых пожарных извещателей и замену батареек
- Замену лампочек и прокладок кранов
- Установку и ремонт оконных и дверных замков

## **Помощь в уходе за садом и прочистка водосточных желобов**

Программа “Уборка вашего сада” (Your Garden Clean Up) и программа “Прочистка водосточных желобов” (Gutter Cleaning) предназначены для оказания помощи только клиентам Отдела услуг для пожилых Муниципалитета, которые имеют право на другие услуги для пожилых в рамках Программы услуг на дому и вне дома (Home and Community Care) и Федеральной программы поддержки на дому (Commonwealth Home Support Program).

В рамках программы “Уборка вашего сада” клиентам, имеющим право на этот вид услуг, предоставляется помощь по уходу за садом продолжительностью до трех часов в год, включая (помимо прочего) прополку, подрезание живых изгородей, подрезание веток деревьев, разбрызгивание средства для борьбы с сорняками, также (в ограниченном объеме) стрижка газонов.

В рамках программы “Прочистка водосточных желобов” клиентам, имеющим право на этот вид услуг, предоставляется помощь по прочистке водосточных желобов продолжительностью до двух часов в год. Этот вид услуг предоставляется только в одноэтажных и двухэтажных домах.

Мы также можем помочь клиентам сложить возле дороги крупный мусор, предназначенный для вывоза.

## **Услуги в рамках программы общественной поддержки**

Программа общественной поддержки предназначена для жителей района, соответствующих критериям для предоставления этого вида услуг. В рамках этой

программы людям предоставляются возможности общаться и участвовать в общественных мероприятиях в комфортной обстановке.

Программа способствует участию граждан в различных видах деятельности по интересам.

В программе заняты опытные работники, которые делают все возможное для того, чтобы участникам программы было комфортно.

## **Социальная поддержка в рамках программы AlfreSCo**

Программа социальной поддержки финансируется Муниципалитетом. Эта программа создает интересные возможности в сфере общественной активности. В ее рамках проводятся мероприятия и организуются групповые экскурсии.

Программа предусматривает широкий выбор мероприятий внутри помещения и мероприятий, способствующих здоровому образу жизни, поездки длительностью от трех до пяти дней, дневные поездки в туристском автобусе, художественные и культурные мероприятия и другие виды проведения досуга.

Кроме того, программой предусмотрены праздничные мероприятия, такие как Фестиваль пожилых граждан района Stonnington, концерты, танцевальные вечера и ежегодные праздники.

В рамках Программы социальной поддержки издается ежемесячный информационный листок, в котором рассказывается о мероприятиях, проводящихся для жителей района Stonnington в возрасте 55 лет и старше, а также для инвалидов и людей, предоставляющих им уход.

## **Транспорт Муниципалитета**

Этот вид услуг предоставляется на средства Муниципалитета. Это безопасное и надежное автобусное сообщение для жителей района в возрасте старше 55 лет, а также для людей, которым трудно пользоваться другими видами общественного или частного транспорта из-за инвалидности или немощности.

Автобус ходит по расписанию, и его маршрут проходит возле библиотек и основных торговых точек района Stonnington. Эти автобусы, позволяющие ездить в магазины и библиотеки, больше подходят для граждан, которым требуется физическая помощь для того, чтобы добираться до различных пунктов, но при этом они в состоянии самостоятельно и без риска для себя делать покупки и пользоваться библиотекой.

В рамках этой программы транспорт Муниципалитета также предоставляется участникам программ, проводящихся в общественных центрах, в том числе программы AlfreSCo, а также программ по предоставлению питания в общественных центрах с тем, чтобы обеспечить доступ к этим услугам участникам, которым требуется помощь.

## Предоставление питания

### Доставка еды

В рамках услуг по доставке еды клиентам предоставляется питательная и разнообразная еда в соответствии с их потребностями. Имеется 4 варианта предоставления питания в различных сочетаниях. В качестве альтернативы клиенты могут заказывать отдельные блюда в соответствии со своими потребностями и предпочтениями. Услуги по доставке еды дают возможность клиентам не только получать еду в указанные ими дни, но также заказывать определенные блюда в соответствии со своими диетическими и социальными потребностями.

Предоставляемое питание не только позволяет обеспечить питанием людей, которые не могут приготовить для себя еду из-за немощности, инвалидности или плохого самочувствия, но и оказать поддержку клиентам, необходимую им для сохранения здоровья, хорошего самочувствия и способности заниматься повседневными делами.

Ниже перечислены четыре варианта предоставления питания, а также отдельные блюда. По просьбе клиентов выполняются специальные диетические требования.

Наборы блюд			
Ланч	3 блюда	На целый день - 1-й набор	На целый день - 2-й набор
Суп, Сэндвич, Сок	Второе блюдо, Овощи, Суп, Десерт, Сок	Второе блюдо, Овощи, Суп, Десерт, Сэндвич, Сок	Салат, Суп, Десерт, Сэндвич, Сок

Отдельные блюда						
Суп	Второе блюдо	Овощи	Салат	Сэндвич	Десерт	Сок

Клиенты регулярно получают меню, из которого они выбирают блюда по своему вкусу и в соответствии со своими потребностями. Имеется большой выбор блюд, в том числе блюда, приготовленные с учетом кулинарных предпочтений различных этнических групп.

Во время доставки еды клиент должен быть дома, и доставка может осуществляться в определенные дни с учетом потребностей клиента. Во время оценки потребности в услугах будут обсуждаться различные варианты, при условии выполнения санитарно-гигиенических правил, касающихся пищевых продуктов.

### Предоставление питания в общественных центрах

Отдел услуг для пожилых также предоставляет питание в общественных центрах в обстановке, напоминающей обстановку кафе. В рамках этой программы людям предоставляется возможность принимать пищу в компании других людей, в приятной и комфортной обстановке. Программа по предоставлению питания в общественных центрах действует с понедельника по пятницу. Пища предоставляется в трех общественных центрах. Обслуживающий персонал подает блюда в виде комплексных обедов в комфортной атмосфере, напоминающей обстановку кафе.

Более подробную информацию о доставке еды на дом и предоставлении питания в общественных центрах можно получить во время оценки потребности в услугах или позвонив в Отдел услуг для пожилых по номеру 8290 3224.

## Общая информация для клиентов

### Подарки

Отдел услуг для пожилых просит клиентов не давать обслуживающим их на дому работникам подарки в знак благодарности за выполненную работу. Если клиент хочет выразить свою признательность, то он может сделать маленький подарок символической стоимости, но такая практика не поощряется. Работникам Отдела услуг для пожилых категорически запрещено принимать от клиентов деньги.

### Официальные праздничные дни

Услуги не предоставляются в официальные праздничные дни. Тем не менее, клиенты, которые пользуются услугами, связанными с личным уходом, могут обратиться в Отдел услуг для пожилых с просьбой о том, чтобы им, при необходимости, предоставлялся личный уход в праздничные дни.

### Защита от вторжения в частную жизнь и конфиденциальность

Отдел услуг для пожилых предпринимает все меры для защиты от вторжения в частную жизнь клиентов и обеспечения конфиденциальности.

Отдел услуг для пожилых будет собирать только такие личные данные клиентов, которые необходимы для предоставления услуг по согласованию с клиентом. Эти данные будут собираться в соответствии с законом и без ущемления прав клиента, приемлемым способом и без вторжения в частную жизнь. Собранные личные данные не будут передаваться никому другому, за исключением случаев, когда это делается по согласованию с клиентом или в соответствии с требованиями закона, например, если потребуется экстренная медицинская помощь.

Отдел услуг для пожилых полностью соблюдает свои обязательства в соответствии с Федеральным Законом "О защите от вторжения в частную жизнь и конфиденциальности" от 1998 года (*Commonwealth Privacy Act 1998*), Законом штата Виктория "О конфиденциальности частной информации" от 2000 года (*Victorian Information Privacy Act 2000*), Законом штата Виктория "О медицинской документации" от 2001 года (*Victorian Health Records Act 2001*) и Положением Муниципалитета Stonnington о защите от вторжения в частную жизнь и конфиденциальности (*City of Stonnington Privacy Policy*).

Если вам требуется более подробная информация в связи с Положением Муниципалитета Stonnington о защите от вторжения в частную жизнь и конфиденциальности или о других законодательных актах, касающихся этих вопросов, а также подробные данные в связи с доступом к частной информации, хранящейся в Отделе услуг для пожилых, то позвоните в Отдел услуг для пожилых по номеру 8290 3224.

### Разрешение клиента и его уполномоченный представитель

Для сбора информации, необходимой для предоставления услуг, необходимо разрешение клиента. Разрешение также необходимо для направления клиента в другие организации, предоставляющие услуги, а также для использования данных

клиента в статистических целях. Эта информация документируется и разъясняется клиенту во время оценки потребности в уходе.

В том случае, когда клиент не в состоянии понять, какое требуется разрешение, и каковы последствия дачи или отмены такого разрешения, или если будет установлено, что клиент не в состоянии дать разрешение, то разрешение будет дано от имени клиента его уполномоченным представителем. Уполномоченным представителем может быть опекун, представитель в соответствии с Законом "О медицинской документации" от 2001 года (*Health Records Act 2001*), супруг или лицо, проживающее с клиентом в фактических брачных отношениях, родитель или ближайший родственник, а также человек, предоставляющий основной уход. Работник Отдела услуг для пожилых должен просмотреть документ, подтверждающий полномочия представителя клиента, а его копия должна быть помещена в рабочую папку с документацией о клиенте.

Уполномоченный представитель обязан действовать исходя из интересов клиента, при наименьшем ограничении свободы клиента и с учетом его пожеланий. По возможности, пожелания клиента должны выполняться.

Более подробную информацию о разрешении клиента на сбор и передачу его личных данных, а также об уполномоченном представителе можно получить, позвонив в Отдел услуг для пожилых по номеру 8290 3224.

## Защита прав клиентов

Защитником прав клиента может быть его друг, родственник или независимое лицо, выступающее или действующее от имени клиента, если клиент считает, что он сам не может выразить свои взгляды или мнения. Защитник прав клиента может предоставлять свою помощь в тех случаях, когда клиент чувствует себя недостаточно уверенно, опасается чего-то или когда ему трудно это сделать из-за болезни или инвалидности. Человек, отстаивающий права клиента, может поддержать клиента или помочь ему в принятии решения, в защите его прав и обязанностей, а также при необходимости высказаться или связаться со службой от его имени.

Все, кто пользуется или хотел бы пользоваться услугами Отдела услуг для пожилых, имеет право прибегать к помощи людей, которые будут отстаивать их права.

Более подробную информацию, касающуюся защиты прав клиентов или привлечения независимого лица для защиты прав клиента, можно получить в Отделе услуг для пожилых, позвонив по номеру 8290 3224, или в следующих организациях и службах:

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

## Услуги переводчиков

Отдел услуг для пожилых создает все условия для использования услуг переводчиков и предоставляет бесплатный доступ к телефонной переводческой службе для тех, кто звонит в Муниципалитет, а также услуги переводчиков на дому в ходе оценки потребностей в услугах.

Отдел услуг для пожилых стремится обеспечить применение эффективных коммуникационных стратегий для лучшего доступа к информации об услугах и помочь иммигрантам из неанглоязычных стран пользоваться услугами и понимать, как они предоставляются.

Услуги профессиональных переводчиков предоставляются по просьбе клиента и/или по инициативе работников Муниципалитета.

Услуги переводчиков не только помогают клиенту обмениваться информацией, но и позволяют работникам, выполняющим важнейшие функции (в том числе работникам, проводящим оценку потребности в услугах и координаторам), предоставлять клиенту точную информацию с тем, чтобы система обслуживания была понятна клиенту и соответствовала его потребностям.

## Требования, связанные с уведомлением об отмене заранее запланированных услуг

Если клиент не может находиться дома в то время, когда по плану должны предоставляться услуги, то он обязан отменить услуги.

Правила Отдела услуг для пожилых, касающиеся уведомления об отмене заранее запланированных услуг, гласят:

*“Если необходимо отменить запланированные услуги, то клиенты обязаны сделать это не позднее чем за 24 часа. Муниципалитет Stonnington оставляет за собой право взимать плату за услуги, если уведомление об отмене услуг поступит менее чем за 24 часа.”*

Если услуги не будут отменены за 24 часа или ранее, то Отдел услуг для пожилых будет взимать плату в таком размере, как если бы услуги были предоставлены. Однако, если клиент вовремя не отменит услуги или не будет находиться дома в связи с экстренной ситуацией (например, при внезапном заболевании или госпитализации), то плата за услуги взиматься не будет.

## Учет мнений граждан

Муниципалитет Stonnington регулярно проводит опросы клиентов, с помощью которых выясняется, насколько они удовлетворены предоставляемыми услугами. Результаты этих опросов используются в процессе планирования услуг и при предоставлении услуг Отдела услуг для пожилых. Кроме того, Отдел услуг для пожилых регулярно предоставляет жителям района возможность принимать участие в постоянном процессе повышения качества обслуживания путем участия в форумах.

# Сообщение об инцидентах с клиентами, отзывы, замечания и подача жалоб

## Отзывы, замечания и жалобы

Отдел услуг для пожилых ценит отклики клиентов, так как они являются источником важной информации о качестве услуг и о том, как лучше удовлетворить потребности клиентов, проживающих в районе. Все отклики, в том числе благодарности, замечания и жалобы, записываются и документируются.

Отклики могут предоставляться клиентами или людьми, отстаивающими их права. Кроме того, приветствуются отклики, сделанные на языках этнических общин, так как необходимо, чтобы у всех клиентов была возможность отозваться о предоставляемых им услугах.

Отклики можно высказать непосредственно работнику, предоставляющему услуги, устно по телефону работникам Отдела услуг для пожилых по номеру 8290 3224 или в письменном виде. Клиенты могут использовать для этого бланк для отзывов и предложений и конверт для бесплатной пересылки, которые находятся в информационном комплекте, выдаваемом в начале предоставления услуг. Образец этого бланка приведен на последней странице этой брошюры.

В Отделе услуг для пожилых существуют правила и процедура подачи и рассмотрения жалоб, которая обеспечивает объективное и незамедлительное рассмотрение жалоб без предвзятого отношения к человеку, подающему жалобу. Если клиент или человек, отстаивающий права клиента, хочет сделать замечание или подать жалобу, то он должен позвонить в Отдел услуг для пожилых по номеру 8290 3224.

Жалобы в письменном виде можно также направлять по адресу: Manager Diversity and Aged Services, City of Stonnington, PO Box 58, Malvern Victoria 3144, а также с помощью бланка для отзывов и предложений, имеющегося в информационном комплекте для клиентов.

Клиентов просят подавать жалобы непосредственно менеджеру отдела (Manager Diversity and Aged Services), но вы можете также подать жалобу:

- Онлайн на <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 Victoria 3144
- CEO, City of Stonnington, PO Box 58, Malvern Victoria 3144
- Ombudsman Victoria, Level 9, 459 Collins Street, Melbourne, 3000.  
Номер телефона для бесплатного звонка: 1800 806 314  
Веб-сайт: [www.ombudsman.vic.gov.au](http://www.ombudsman.vic.gov.au)
- Ombudsman Commonwealth, Level 1, 441 St Kilda Road, Melbourne, 3004.  
Номер телефона 1300 362 072  
Веб-сайт [www.obudsman.vic.gov.au](http://www.obudsman.vic.gov.au)
- Aged Care Complaints Commissioner, номер телефона для бесплатного звонка 1800 550 552, веб-сайт [www.agedcarecomplaints.gov.au](http://www.agedcarecomplaints.gov.au)

## Инциденты с клиентами

Инцидент с клиентом определяется как “событие или обстоятельство, возникшее во время предоставления услуг и повлекшее причинение вреда клиенту”. Если, по вашему мнению, вам была причинена травма во время предоставления услуг, просим позвонить в Отдел услуг для пожилых по номеру 8290 3224. Мы попросим вас описать то, что произошло, в письменном виде, и проведем расследование для выяснения обстоятельств и возможных причин происшедшего. Для этого может потребоваться, чтобы вы предоставили нам соответствующую медицинскую информацию (если вы получили травму). Положение о защите от вторжения в частную жизнь и конфиденциальности Муниципалитета действует в отношении всей частной информации, которую мы получаем от вас. Если у вас возникнет беспокойство в связи с предоставлением медицинской информации, вы можете поговорить об этом с Менеджером по вопросам культурного многообразия и услуг для пожилых, позвонив по номеру 8290 3223.

Вы имеете право предоставить эту информацию тому из наших работников, кому вы доверяете.

## Права и обязанности

Правительство требует от служб, финансируемых в рамках Федеральной программы поддержки на дому (Commonwealth Home Support Program) и Программы услуг на дому и вне дома для людей более молодого возраста (Home and Community Care Program for Younger People), соблюдения определенных стандартов в целях предоставления высококачественного ухода. Все описанные в данной брошюре права и обязанности связаны с этими стандартами.

## Федеральная программа поддержки на дому

С 1 июля 2019 года Правительство Австралии вводит новое, упрощенное Положение о правах пожилых людей при предоставлении ухода (Положение). Положение поможет клиентам, членам их семей и тем, кто предоставляет им уход, понять, на что они могут рассчитывать в отношениях с любой организацией по предоставлению услуг пожилым людям, вне зависимости от того, где предоставляются услуги – в учреждении для проживания пожилых людей или на дому. Согласно Положению, потребителю услуг отводится центральное место в процессе обслуживания, так как мы предоставляем ему право выбора и признаем его право на уважительное отношение. В Положении говорится о том, что идентичность, культура и индивидуальные особенности следует ценить и поддерживать. В перечень обязанностей потребителя услуг внесены изменения. Эти изменения помогут нам в процессе предоставления ухода потребителям услуг и обеспечат защиту работникам по уходу за пожилыми. С 1 июля 2019 года мы начнем рассылать клиентам информацию, которая поможет им понять новое Положение, с просьбой подписать текст Положения.

## Положение о правах пожилых людей при предоставлении ухода – июль 2019 года

Положение о правах пожилых людей при предоставлении ухода

Я имею право:

1. на высококачественный уход и услуги в безопасной обстановке
2. на достойное и уважительное отношение
3. на то, чтобы ценилась и поддерживалась моя идентичность, культура и индивидуальность
4. на жизнь, в которой нет места плохому обращению и отсутствию надлежащей заботы
5. на то, чтобы меня информировали о предоставляемом мне уходе и услугах в понятной для меня форме
6. на доступ ко всей информации обо мне, в том числе информации о моих правах, уходе и услугах
7. распоряжаться и принимать решения в связи с предоставляемым мне уходом, личной и общественной жизнью, включая случаи, когда выбор вариантов предполагает личный риск
8. распоряжаться и принимать решения в отношении личных аспектов своей повседневной жизни, своих финансовых дел и личного имущества
9. на самостоятельность
10. на то, чтобы меня выслушивали и понимали
11. на то, чтобы выбранное мной лицо (в том числе лицо, отстаивающее мои права в системе предоставления ухода пожилым) оказывало мне поддержку или выступало от моего имени
12. подавать жалобы, не опасаясь негативного отношения, и рассчитывать на объективное и своевременное рассмотрение этих жалоб
13. на защиту от вторжения в частную жизнь и защиту частной информации
14. осуществлять свои права, не навлекая на себя негативного отношения

## **Обязанности клиента**

### ***Общие положения***

При предоставлении услуг каждый клиент обязан:

- уважать человеческие, юридические и трудовые права обслуживающего персонала, включая право на безопасные условия труда
- в отношении с обслуживающим персоналом не допускать эксплуатации, плохого обращения, дискриминации и притеснений.

### ***Уход и услуги***

При предоставлении услуг каждый клиент обязан:

- выполнять условия письменного договора об услугах на дому
- сознавать, что его потребности могут меняться, и договариваться о внесении изменений в порядок предоставления ухода и услуг при изменении потребностей

- принимать на себя ответственность за свои действия и решения, даже в том случае, если некоторые действия и решения могут содержать элемент риска.

### ***Предоставление информации***

При предоставлении услуг каждый клиент обязан:

- предоставлять обслуживающей организации достаточно информации для разработки, осуществления и пересмотра плана услуг
- сообщать утвержденной обслуживающей организации и ее работникам обо всех проблемах, возникающим в связи с предоставлением ухода и услуг.

### ***Доступ***

При предоставлении услуг каждый клиент обязан:

- обеспечивать безопасный и приемлемый доступ в помещение для обслуживающих работников в период, указанный в плане предоставления услуг, или в соответствии с договором
- если в какой-то день услуги не требуются, заблаговременно уведомить об этом обслуживающую организацию.

### ***Плата за услуги***

При предоставлении услуг каждый клиент обязан вносить плату за услуги в соответствии с договором или, в случае изменения финансовых обстоятельств, обсудить с обслуживающей организацией альтернативные варианты.

## **Программа помощи на дому и вне дома для людей более молодого возраста**

### **Права клиентов**

У клиентов, пользующихся услугами Отдела услуг для пожилых, имеется ряд прав. Отдел услуг для пожилых признает за всеми клиентами следующие права:

- право на признание ценности и достоинства человека
- право на уважительное отношение
- право на доступ к услугам без дискриминации
- право получать информацию и высказывать свое мнение по поводу предоставляемых услуг и по другим связанным с этим вопросам
- право принимать участие в принятии решений, связанных с предоставлением ухода
- право выбирать из нескольких вариантов
- право подавать жалобы в связи с предоставлением услуг, не опасаясь навлечь предвзятое отношение
- право обращаться за помощью к человеку, который будет защищать права клиента

- право на высококачественное обслуживание
- право на защиту от вмешательства в частную жизнь и конфиденциальность, а также доступ к собственным данным, хранящимся в Отделе услуг для пожилых
- право повторно обращаться в Отдел услуг для пожилых с просьбой о предоставлении услуг, если ранее в такой просьбе было отказано
- право доступа к услугам в безопасной и инклюзивной обстановке

## **Обязанности клиентов**

Наряду с правами у клиентов, пользующихся услугами, имеется ряд обязательств перед Отделом услуг для пожилых. Клиенты должны:

- уважать человеческую ценность и достоинство работников, предоставляющих услуги, и других клиентов
- относиться к обслуживающим работникам и другим клиентам с уважением
- принимать ответственность за последствия решений, принятых совместно с работниками Отдела услуг для пожилых в связи с предоставлением ухода
- оказывать поддержку и содействие работникам Отдела услуг для пожилых в вопросах предоставления ухода
- создавать безопасные условия труда для обслуживающих работников

## Обязанности Отдела услуг для пожилых

Как у организации, занимающейся предоставлением услуг, у Отдела услуг для пожилых имеется ряд обязательств перед клиентами:

- Способствовать самостоятельности клиента и уважать его достоинство
- Предоставлять клиенту доступ к услугам только на основании его потребностей и возможностей организации в удовлетворении этих потребностей
- Информировать клиентов о различных вариантах предоставления ухода Отдела услуг для пожилых
- Информировать клиентов об их правах и обязанностях в связи с услугами Отдела услуг для пожилых
- Привлекать клиента и человека, предоставляющего ему уход, к принятию решений, связанных с оценкой потребности в услугах и планом ухода
- Осуждать с клиентом предполагаемые изменения в предоставлении услуг
- Учитывать многообразные социальные, культурные, сексуальные и гендерные особенности клиентов, их образ жизни, опыт и потребности
- Признавать роль людей, предоставляющих клиентам уход, и учитывать их потребность в поддержке
- Информировать клиента о том, какие будут предоставляться услуги и какая будет взиматься плата
- Информировать клиента о том, на какие стандарты обслуживания он вправе рассчитывать
- Обеспечивать предоставление услуг в соответствии с договоренностью с обслуживающей организацией, с учетом меняющихся потребностей клиента
- Уважать право клиента на защиту от вторжения в частную жизнь и конфиденциальность
- Предоставлять клиенту доступ к его данным, хранящимся в организации, предоставляющей услуги
- Предоставлять человеку, ухаживающему за клиентом, доступ к данным о клиенте, хранящимся в организации, предоставляющей услуги, в тех случаях, когда человек, предоставляющий уход, является законным опекуном или имеет разрешение клиента
- Предоставлять клиенту услуги при соблюдении мер безопасности
- Уважать право клиента на отказ от обслуживания и не отказывать ему в будущем в праве доступа к услугам Отдела услуг для пожилых по причине такого отказа
- Объективно и оперативно рассматривать жалобы клиента и не допускать негативного отношения к клиенту из-за поданных жалоб
- Быть посредником в разрешении конфликтных ситуаций между человеком, предоставляющим уход, и пожилым человеком или более молодым человеком, являющимся инвалидом

- Соглашаться с выбором клиента, если он решит обратиться за помощью к человеку, который будет защищать его права
- Учитывать мнение клиента в вопросах планирования, координации и оценки качества обслуживания.

## Плата за услуги

Плата за каждый вид услуг взимается в зависимости от материального положения клиента. Размер платы подсчитывается во время оценки потребности в услугах или Группой по координации услуг в начале предоставления услуг на основании заявления клиента об уровне его дохода.

Человеку, которому требуются услуги, не будет отказано в предоставлении услуг, если он на самом деле не может себе позволить платить за услуги. Если будет установлено, что человеку требуется обслуживание и он не может оплатить его, то плата будет снижена или полностью отменена.

Муниципалитет Stonnington оставляет за собой право прекратить обслуживать клиентов, которые в состоянии платить за услуги, но не оплачивают счетов.

## Определение уровня дохода на основании сведений, представленных клиентами

Уровень дохода оценивается для подсчета размера платы за услуги по следующей шкале.

Состав семьи	Уровень дохода	Сумма дохода (до вычета налога)
Одинокие	Низкий	Менее \$37,405
	Средний	От \$37,405 до \$82,225
	Высокий	Более \$82,225
Семейные пары	Низкий	Менее \$57,268
	Средний	От \$57,268 до \$109,922
	Высокий	Более \$109,922
Семья (1 ребенок)	Низкий	Менее \$63,463 (плюс \$6,195 на каждого дополнительного ребенка)
	Средний	От \$63,463 до \$113,070 (плюс \$6,195 на каждого дополнительного ребенка)
	Высокий	Более \$113,070 (плюс \$6,195 на каждого дополнительного ребенка)

*Основание: Департамент здравоохранения и услуг для населения, Правительство штата Виктория. Уровни дохода основаны на шкале уровней доходов Centrelink для определения права на пенсию.*

## Набор данных

Минимальный набор обезличенных данных собирается для Департамента здравоохранения и Департамента здравоохранения и услуг для населения с целью

оказания помощи в планировании и оценке предоставляемого обслуживания. Муниципалитет Stonnington может передать данные о клиентах Отдела услуг для пожилых (с согласия клиента или его уполномоченного представителя и без указания имени, фамилии и адреса клиента) для статистического анализа. Собранные данные не повлияют на право клиента на услуги или его доступ к услугам. По собранным данным невозможно установить конкретных лиц.

## **Ведомости учета рабочего времени**

При предоставлении некоторых видов услуг (Работа по дому, Личный уход и Временный уход в период отдыха лиц, обычно предоставляющих уход) клиенты должны подписывать ведомости учета рабочего времени. Подписывая ведомости учета рабочего времени (на бумаге или в электронном виде), вы подтверждаете, что наш работник был у вас дома и выполнил работу в течение определенного времени. Эта информация используется для выставления вам счетов в конце каждого месяца. Нашим работникам категорически запрещено подписывать ведомость от вашего или от своего имени. Если по какой-то причине вы не можете подписать ведомость, просим вас позвонить в Отдел по услугам для пожилых по номеру 8290 3224.

## Действующие расценки на услуги

Нижеперечисленные расценки на услуги действуют с 1 июля 2022 года до 30 июня 2023 года.

<b>Услуги, связанные с предоставлением ухода</b>				
Вид услуг	Размер платы (за час)			
	Низкий доход (освобождается от уплаты GST)	Средний доход (освобождается от уплаты GST)	Высокий доход (освобождается от уплаты GST)	Плата агентства (включая GST)
Работа по дому	Одинокие \$6.10 Семейные пары \$8.05	\$19.35	\$41.90	\$94.75
Личный уход	Одинокие \$6.10 Семейные пары \$8.05	\$19.35	\$41.90	\$94.75
Временный уход в период отдыха лиц, обычно предоставляющих уход	Одинокие \$6.10 Семейные пары \$8.05	\$19.35	\$41.90	\$94.75
Специфический временный уход в период отдыха лиц, обычно предоставляющих уход	\$5.85	\$7.10	\$17.65	\$92.35
Мелкий домашний ремонт	\$12.90	\$21.15	\$52.65	\$94.80
Помощь в уходе за садом и прочистка водосточных желобов	\$12.90	\$21.15	\$52.65	\$94.80
<b>Услуги, связанные с предоставлением общественной поддержки</b>				
Вид услуг	Размер платы			
	Низкий доход (освобождается от уплаты GST)	Средний доход (освобождается от уплаты GST)	Высокий доход (освобождается от уплаты GST)	Плата агентства (включая GST)
Социальная поддержка	Плата может быть разной в зависимости от мероприятия или экскурсии			
Транспорт Муниципалитета	Поездка в одном направлении \$1.70			

<b>Предоставление питания</b>							
<b>Наборы блюд</b>							
<b>Блюда</b>	<b>Ланч</b> (Суп, Сэндвич, Сок)	<b>3 блюда</b> (Суп, Второе блюдо, Овощи, Десерт, Сок)		<b>На целый день - 1- й набор</b> (Суп, Второе блюдо, Овощи, Сэндвич, Десерт, Сок)		<b>На целый день - 2-й набор</b> (Суп, Сэндвич, Салат, Десерт, Сок)	
<b>Стоимость</b> (освобождается от уплаты GST)	\$9.55	\$10.20		\$17.66		\$17.66	
<b>Плата агентства</b> (включая GST)	\$24.60	\$24.60		\$34.39		\$33.89	
<b>Отдельные блюда</b>							
<b>Блюда</b>	<b>Суп</b>	<b>Второе блюдо</b>	<b>Овощи</b>	<b>Сэндвич</b>	<b>Салат</b>	<b>Десерт</b>	<b>Сок</b>
<b>Стоимость</b> (освобождается от уплаты GST)	\$3.40	\$6.45	\$2.35	\$5.40	\$6.55	\$2.65	\$0.75
<b>Плата агентства</b> (включая GST)	\$4.30	\$8.60	\$4.35	\$11.25	\$13.90	\$4.35	\$1.35

## Информация о плате за услуги, взимаемой Отделом услуг для пожилых

- Расценки на услуги Отдела услуг для пожилых установлены с учетом дотаций Правительства штата и Федерального Правительства, а также финансирования за счет муниципальных налогов, взимаемых Муниципалитетом Stonnington.
- В большинстве случаев при начислении платы за услуги учитывается уровень дохода клиента. Если клиентом является ребенок в возрасте моложе 16 лет, то учитывается доход родителя/опекуна. Для семейных пар учитывается совокупный доход, независимо от того, пользуется ли услугами один или оба супруга.
- На материалы, используемые в мелком домашнем ремонте, распространяется налог GST.
- Если учреждение или компания оплачивает непосредственно услуги, связанные с предоставлением ухода, от имени клиента, то при оплате этих услуг взимается налог GST.
- Полная плата взимается за все услуги, предоставляемые по заказу других организаций.

## Оплата счетов

Счета за услуги, предоставляемые Отделом услуг для пожилых, ежемесячно высылаются клиенту или третьему лицу или организации, уполномоченным оплачивать счета. Периоды, за которые выписываются счета, могут меняться из месяца в месяц. Большинство счетов выписывается каждый календарный месяц за 4-недельный период, но могут быть случаи, когда счет выписывается за 5 недель.

Способы оплаты счетов указаны на обратной стороне счетов. Счета можно оплачивать:

<p><b>ПО ТЕЛЕФОНУ</b></p> 	<p><b><u>Commonwealth Bank</u></b>          Позвоните в службу Commweb Council Pay по номеру 1300 736 431 и оплатите счет с помощью кредитной карточки.</p> <p><b><u>Australia Post</u></b>          Позвоните в службу Postbillpay в Australia Post по номеру 13 18 16 оплатите счет с помощью кредитной карточки.</p> <p><b><u>BPAY</u></b>          Позвоните в свой Банк, Credit Union или Building Society и оплатите счет со своего чекового или сберегательного счета или по кредитной карточке.</p>
<p><b>ПО ПОЧТЕ</b></p> 	<p>Пошлите чек с корешком счета (он находится в нижней части счета) по адресу:          City of Stonnington          PO Box 58          MALVERN VIC 3144          Только для чеков.</p>
<p><b>ЛИЧНО</b></p> 	<p><b><u>В помещении Муниципалитета</u></b>          Prahran Town Hall - Перекресток Greville Street и Chapel Street, Prahran          Stonnington City Centre – 311 Glenferrie Road, Malvern</p> <p><b><u>Commonwealth Bank</u></b>          Оплатить счет можно в любом отделении Commonwealth Bank.</p> <p><b><u>На почте</u></b>          Оплатить счет можно лично в любом почтовом отделении.</p>
<p><b>ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ</b></p> 	<p><b><u>Веб-сайт Муниципалитета</u></b>          Оплатить счет можно с помощью всех основных кредитных карточек на веб-сайте Муниципалитета <a href="http://www.stonnington.vic.gov.au">www.stonnington.vic.gov.au</a>.</p> <p><b><u>BPAY</u></b>          Оплатить счет можно в онлайн-режиме с помощью системы банковского обслуживания в интернете.</p>

## Номера телефонов общественных служб

Организация	Номер телефона
City of Stonnington (справки по общим вопросам)	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
Службы экстренной помощи (Полиция, Пожарная охрана, Скорая помощь)	000
Inner South East Post Acute Care (ISEPAC)	9690 7997
Prahran Mission	9692 9500
STAR Health	9525 1300
Victorian AIDS Council	9865 6700
<b>Услуги для аборигенов и выходцев с островов Торресова пролива</b>	
Victorian Aboriginal Health Service	9419 3000
Connecting Home – A Service for Stolen Generations	<a href="http://www.connectinghome.org.au">www.connectinghome.org.au</a>
<b>Службы защиты прав граждан</b>	
Action on Disability Within Ethnic Communities (ADEC)	1800 626 078

Организация	Номер телефона
<b>Службы защиты прав граждан (продолжение)</b>	
Carers Victoria	1800 242 636
Elder Rights Advocacy	9602 3066 или 1800 700 600
Mi care (прежнее название: South Central Migrant Resource Centre)	9510 5877
Office of the Public Advocate	1300 309 337
Ombudsman Victoria	1800 806 314
Ombudsman Commonwealth	1300 362 072
Prahran Citizens Advice Bureau	9804 7220
Seniors Information Victoria	1300 135 090
Seniors Rights Victoria	
Victorian Aboriginal Health Service	9419 3000
<b>Услуги для людей различного культурно-этнического происхождения</b>	
Action on Disability Within Ethnic Communities (ADEC)	1800 626 078
Australian Greek Welfare	9388 9998
Australian Polish Community Services Inc.	9689 9170
CO.AS.IT (итальянская служба)	9349 9000
Froniditha Care	9552 4100
Jewish Care (Victoria) Inc.	8517 5999
Mi care (прежнее название: South Central Migrant Resource Centre)	9510 5877
Russian Ethnic Representative Council	9415 6444
<b>Услуги для ЛГБТИ</b>	
Gay and Lesbian Health Victoria (GLHV)	9479 8700
Matrix Guild	0427 482 976
Transgender Victoria	9020 4642
Vintage Men Incorporated	9819 5483



## Бланк для отзывов и предложений

Мы ценим ваши отзывы и предложения.

Просим отделить этот бланк, заполнить его и вернуть по адресу:

Manager Diversity and Aged Services,  
City of Stonnington  
PO Box 58  
MALVERN VIC 3144

ДАННЫЕ О КЛИЕНТЕ (указывать не обязательно)	
Имя и фамилия	
Адрес	
Телефон	

Виды услуг, которыми вы пользуетесь: (например, работа по дому, личный уход, транспорт Муниципалитета и т.п.)

Удовлетворены ли вы предоставляемыми услугами? (отметьте галочкой соответствующий ответ )

Да

Нет

Изложите подробнее свои отзывы или предложения:

---



---



---



---



---



---



---

Можно ли с вами связаться с тем, чтобы подробнее обсудить этот вопрос? (отметьте галочкой соответствующий ответ )

Да

Нет