

## **Ваші права і обов'язки як клієнта Програми Домашнього і Громадського Догляду**

Програма Домашнього і Громадського Догляду (Home and Community Care - НАСС) пропонує ряд основних послуг підтримки хворих літніх людей та інвалідів, які мають труднощі, пов'язані із щоденними турботами, і хто бажає залишитися жити у власному житлі. Програма також пропонує підтримку доглядачам і сім'ям.

Програма НАСС націлює свої послуги на тих, хто найбільш їх потребує і кому вони можуть принести найбільшу користь. Організації, які надають послуги, зроблять оцінку ваших потреб і нададуть вам інформацію про ваш вибір. Після оцінки ваших потреб, організація вирішить, які послуги вам запропонувати. Важливо пам'ятати, що в багатьох організаціях кількість людей, які потребують послуги значно перевищує можливості цих організацій. Це є обов'язком організації розподіляти послуги справедливо, на основі потреб клієнта.

Для забезпечення високої якості догляду в Програмі НАСС важливо, щоб всі послуги мали певні стандарти. Це означає, що, якщо ви користуєтесь послугами НАСС, ви маєте багато прав і обов'язків.

### **Ваші права як користувача НАСС:**

Як людина, яка користується послугами НАСС, ви маєте багато прав. Організації, які надають НАСС послуги, повинні визнавати ваше право на:

- повагу і ввічливе ставлення;
- оцінку ваших потреб;
- право бути проінформованим і приймати участь у рішеннях про ваш догляд;
- отримання якісних послуг;
- право на подачу скарги;

- право на призначення людини, яка може представляти ваші інтереси (*представника*);
- право на повагу вашої конфіденційності і право доступу до персональної інформації, яка зберігається про вас в організації.

### **Право на повагу і ввічливе ставлення:**

Організації, які надають послуги, повинні ставитися з повагою до вашої точки зору і рішень, які ви робите про ваше життя. Вони повинні прислухуватися до вашої думки і поводитися з вами ввічливо. Коли ви розмовляєте з робітниками, ви можете їх запитати:

- *Чи ваші робітники запросять мого дозволу, якщо вони потребують доступ до моїх персональних речей?*
- *Чи вони будуть брати до уваги мою думку про мій догляд?*
- *Чи ваші робітники розуміють і поважають мої релігійні і культурні погляди?*
- *Чи будуть ваші робітники розмовляти зі мною з повагою?*
- *Якщо я вважаю, що ваші робітники зневажливо ставляться до мене, що я можу зробити?*

### **Право на оцінку ваших потреб:**

Якщо ви потребуєте послуги НАСС, ви маєте право на оцінку ваших потреб, яка включає питання про ваші стан і потреби.

Деякі питання, які ви можете задати під час оцінки ваших потреб:

- *Як довго я буду чекати оцінку моїх потреб?*
- *Хто буде її проводити, і що станеться під час оцінки?*
- *Яким чином я буду знати, чи я маю право на отримання послуг?*
- *Якщо я маю право на отримання послуг, як я буду знати, що організація може надати мені ці послуги?*
- *Якщо ці послуги будуть мені запропоновані, як довго я буду на них чекати?*

## **Право бути проінформованим і приймати участь у рішеннях про ваш догляд:**

Як клієнт, ви маєте право бути проінформованим про послуги, що є в наявності, і приймати участь у рішеннях про ваш догляд. Ці питання допоможуть вам здобути найбільшу ефективність від послуг:

- *Як я зможу прийняти участь в організації плану мого догляду? Чи може хтось інший бути присутній зі мною під час обговорення плану мого догляду?*
- *Як часто і як довго я буду одержувати послуги?*
- *Скільки це коштує? Що станеться, якщо я не зможу заплатити?*
- *Чи я зможу отримати послуги у післяробочі години або вихідні дні?*
- *Чи я можу припинити послуги у будь-який час? Яким чином я можу це зробити?*
- *Якщо я не розмовляю англійською мовою, чи я можу мати перекладача?*
- *Чи я можу попросити робітника чоловіка або жінку?*
- *Якщо мої потреби змінилися, чи буде переглянутий план мого догляду? Як це відбувається?*

## **Право на отримання якісних послуг:**

Організація повинна проінформувати вас про те, які послуги вона може запропонувати. Ви маєте право на сплановані і надійні послуги.

Ви також маєте право висловити свою думку про якість послуг, без страху, що ви можете втратити послуги або, що послуги можуть бути зменшені. Організації, які пропонують послуги по програмі НАСС, мають письмові директиви про те, як розглядати скарги, і вас проінформують про те, яким чином подати скаргу. Деякі питання, які ви можете задати представнику організації:

- Чи буде представник організації регулярно відвідувати мене або телефонувати, щоб дізнатися, чи я задоволений послугами, які одержую?
- Чи мені буде видана копія плану догляду?
- Чи має організація можливості пристосувати послуги для того, щоб задовольнити мої потреби?
- Чи я можу обговорити мої занепокоєння про послуги, які я одержую? Як я можу це зробити?

### **Право на подачу скарги:**

- Кому я можу поскаржитися про зміни в обслуговуванні? Як я можу це зробити?
- Якщо я незадоволений результатами моєї скарги, з ким ще в організації я можу це обговорити? З ким поза межами організації я можу говорити?
- Чи я ризикую можливістю втрати послуг, якщо я буду скаржитися?
- Чи буде моя скарга розглядатися конфіденційно?

### **Право на призначення людини, яка може представляти ваші інтереси (представника):**

Доцільно мати когось із сім'ї або друзів або організацію, яка може надати пораду про ваші права і обов'язки під час одержання послуг і може представляти ваші інтереси.

Як користувач послуг НАСС, ви маєте право призначити представника, яким може бути ваш чоловік або дружина, родич, сусід, друг або хто-небудь з організації. Деякі питання, які ви можете задати представнику організації про ваше право мати представника:

- Чи я можу призначити друга, члена сім'ї або знайому людину з організації представляти мої інтереси?

## **Право на повагу вашої конфіденційності і право доступу до персональної інформації, яка зберігається про вас в організації:**

Ви маєте право на повагу вашої конфіденційності і право доступу до персональної інформації, яка зберігається про вас в організації. Приклади питань про ваші права:

- *Чи ви маєте будь-яку письмову інформацію про мої права відносно конфіденційності?*
- *Яку персональну інформацію ви зберігаєте про ваших клієнтів? Де така інформація зберігається?*
- *Хто має доступ до моєї інформації, яка зберігається у вашій картотеці? Як я можу мати до неї доступ?*
- *З ким я можу поговорити, якщо я вважаю, що конфіденційність моєї інформації була порушена?*

## **Ваші обов'язки як користувача послуг НАСС:**

Окрім прав, які ви маєте як користувач послугами НАСС, ви також маєте обов'язки перед людьми, які надають вам послуги. Організації, які надають послуги по програмі НАСС звертаються до своїх клієнтів з проханням:

- ставитися до робітників з повагою і ввічливістю – наприклад, заздалегідь повідомляти робітників, якщо ви не можете прийти на призначену зустріч;
- організувати безпечне середовище для роботи і допомогти робітникам безпечно надавати вам послуги – наприклад, не палити в їх присутності;
- нести відповідальність про результати будь-яких рішень, які ви робите.



*home and community care*

A JOINT COMMONWEALTH AND STATE/TERRITORY PROGRAM  
PROVIDING FUNDING AND ASSISTANCE FOR AUSTRALIANS IN NEED