

Vaša prava i obveze kao korisnika HACC usluga

Program kućne i društvene njege (HACC program), pruža cijeli niz osnovnih usluga starijim, nemoćnim, kao i onesposobljenim osobama, kojima je teško obnašati svakodnevne aktivnosti, ali koje svejedno žele nastaviti život u vlastitom domu. Kroz ovaj program, pomoć je također dostupna i njihovim obiteljima i njegovateljima.

HACC program prvenstveno nudi svoje usluge osobama kojima su one najpotrebnije i/ili onima kojima one mogu najviše koristiti. Agencije koje pružaju usluge, najprije će procijeniti vaše potrebe i dostaviti vam informacije o mogućnostima koje vam se nude. Nakon procjene, agencije odlučuju o tome koje vam usluge mogu ponuditi. Važno je napomenuti da je najčešće broj zainteresiranih za primanje usluga veći od njihove dostupnosti. Odgovornost agencija je osigurati da su usluge dodijeljene na fer i nepristran način, najprije onima kojima su najpotrebnije.

Da bi vam se osigurala kvalitetna njega, potrebno je da usluge dostupne kroz HACC program odgovaraju određenim standardima. To znači da ćete kao korisnik HACC usluga, imati određena prava i obveze.

Vaša prava kao korisnika HACC usluga:

Kao osoba koja koristi HACC usluge, imate određena prava. Agencije koje pružaju HACC usluge trebaju poštivati vaše pravo:

- da se prema vama odnosi sa dužnim poštivanjem i pristojnošću;
- na procjenu vaših potreba;
- na informacije i uključivanje u donošenje odluka koje se tiču vaše njege;
- na primanje kvalitetnih usluga;
- na ulaganje žalbi;
- da vas netko predstavlja (*predstavnik, zagovornik*);

- na poštivanje vaše privatnosti i povjerljivosti osobnih podataka, te pravo na pristup vlastitim podacima koji se nalaze u agenciji koju koristite.

Pravo da se prema vama ophodi sa dužnim poštivanjem i pristojnošću:

Agencije koje provode usluge, moraju poštivati vaše ideje i odluke koje se tiču vašeg života. Trebaju vas uvijek saslušati i prema vama se ophoditi sa pristojnošću. Kada budete razgovarali sa osobljem ovih agencija, možete im postaviti neka od slijedećih pitanja:

- *Ukoliko vaše osoblje treba osigurati pristup mojim osobnim stvarima ili predmetima, hoće li prije toga tražiti moj pristanak?*
- *Hoće li osoblje saslušati što imam reći u svezi moje njege?*
- *Hoće li osoblje razumjeti i poštivati moja vjerska i kulturološka uvjerenja?*
- *Hoće li osoblje sa mnom razgovarati pristojno i sa dužnim poštivanjem?*
- *Ukoliko mislim da se osoblje prema meni ne odnosi sa dužnim poštivanjem, što mogu učiniti?*

Imate pravo na procjenu vlastitih potreba:

Ukoliko želite primati HACCC usluge, imate pravo na procjenu, koja uključuje postavljanje pitanja o vašim potrebama. Ovo su neka od pitanja koja možete postaviti, a koja se odnose na procjenu vaših potreba:

- *Koliko dugo ću morati čekati na procjenu?*
- *Tko će provoditi procjenu i što tijekom nje mogu očekivati?*
- *Kako ću saznati imam li pravo na dostupne usluge?*
- *Ukoliko imam pravo na dostupne usluge, kako mogu saznati da li mi ih agencija može pružiti?*
- *Ukoliko mi se usluge mogu pružiti, koliko dugo ću na njih morati čekati?*

Pravo na informacije i uključivanje u donošenje odluka koje se odnose na vašu njegu:

Kao korisnik, imate pravo na informacije o usluzi/uslugama koje su vam dostupne, kao i na sudjelovanje u odlukama o vašoj njezi. Ova pitanja vam mogu pomoći da dobijete najbolju dostupnu njegu:

- *Na koji način mogu sudjelovati u sastavljanju plana moje njege? Može li netko biti uz mene tijekom razgovora o mojoj njezi?*
- *Koliko često i koliko dugo ću primiti ove usluge?*
- *Koliko će me to stajati? Što će se desiti ukoliko to ne budem mogao/mogla platiti?*
- *Mogu li ove usluge dobiti i nakon radnih sati ili vikendom?*
- *Mogu li u bilo kojem trenutku prekinuti korištenje ovih usluga? Kako to mogu učiniti?*
- *Ako ne govorim dobro engleski, mogu li dobiti tumača?*
- *Mogu li odlučiti kojeg spola će biti djelatnik koji će mi pružati usluge?*
- *Ukoliko se moje potrebe promijene, hoće li agencija u skladu s time provesti reviziju mog plana njege? Na koji način se to obavlja?*

Pravo na primanje kvalitetnih usluga:

Agencija vas treba obavijestiti o tome koje vam usluge može ponuditi a koje ne. Imate pravo na usluge koje su isplanirane i pouzdane.

Također, imate pravo iskreno reći što mislite o dobivenim uslugama, bez straha da ćete zbog toga izgubiti usluge koje primete ili da će vam se one smanjiti. Agencije koje nude HACCC usluge, imaju pismene smjernice o procesu rješavanja žalbi i mogu vas informirati tome što trebate napraviti u slučaju da želite uložiti žalbu. Ovo su neka od pitanja koja možete postaviti agenciji:

- *Da li će me netko iz agencije redovito posjećivati ili zvati, da bi utvrdio da li sam zadovoljan/zadovoljna sa uslugama koje primam?*

- *Hoću li dobiti kopiju mog plana njege?*
- *Da li je agencija fleksibilna i hoće li prilagoditi svoje usluge mojim potrebama?*
- *Mogu li porazgovarati o pitanjima koja se odnose na usluge koje primam? Kako to mogu organizirati?*

Pravo na ulaganje žalbi:

- *Kome se mogu žaliti na promjene u svezi sa uslugama koje primam? Kako to mogu napraviti?*
- *Ako ne budem zadovoljan/zadovoljna sa rješenjem žalbe, s kime još mogu porazgovarati unutar agencije? S kime mogu porazgovarati izvan agencije?*
- *Ukoliko se žalim, mogu li izgubiti pravo na primanje usluga?*
- *Hoće li se moja žalba držati u tajnosti?*

Pravo da vas netko predstavlja (predstavnik, zagovornik):

Ponekad je, tijekom odlučivanja o uslugama, dobro imati obitelj, prijatelje ili organizaciju koja pruža savjete korisnicima o njihovim pravima i obvezama i koja može donositi odluke u vaše ime.

Kao korisnik HACC usluga, imate pravo imenovati svog predstavnika/ zagovornika, npr. vašeg bračnog ili *de facto* partnera, rođaka, susjeda, prijatelja ili nekoga iz organizacije, koga poznajete. Ovo su neka od pitanja koja možete postaviti organizaciji koja pruža savjete o vašim pravima na predstavnika:

- *Može li me u bilo kojem trenutku predstavljati prijatelj, član obitelji ili poznata osoba iz relevantne organizacije?*

Pravo na poštivanje vaše privatnosti i povjerljivosti osobnih podataka, te prava na pristup vlastitim podacima koje posjeduje agencija koju koristite:

Imate pravo na zaštitu osobne privatnosti i povjerljivosti vaših osobnih podataka, kao i na pristup svojim podacima

koji se nalaze u dosjeu u agenciji. Ovo su primjeri pitanja koja možete postaviti u svezi ovog prava:

- *Imate li bilo kakve pismene informacije o mojim pravima na privatnost i povjerljivost osobnih podataka?*
- *Koje podatke o korisnicima obično čuvate? Gdje se nalaze ti podaci?*
- *Tko ima pristup mom dosjeu i informacijama koje se u njemu nalaze? Imam li pristup svom dosjeu?*
- *S kime mogu porazgovarati, ako se moje pravo na privatnost ili povjerljivost osobnih podataka povrijedi?*

Vaše obveze kao korisnika HACC usluga:

Osim što, kao korisnik HACC usluga imate veći broj prava, imate također i obveze prema osobama koje vam pružaju njegu. HACC službe od vas očekuju da:

- se prema njihovom osoblju ophodite sa dužnim poštivanjem i pristojnošću – npr. da ih obavijeste što je prije moguće, ako ne možete doći na ugovoreni sastanak;
- da njihovom osoblju osigurate siguran radni okoliš i na taj način im omogućite pružanje vaših usluga u okolini u kojoj im nije ugroženo zdravlje ili život – npr. nemojte pušiti u prisutnosti osoblja;
- preuzmete odgovornost za ishod odluka koje ste donijeli.



home and community care

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