

Uw rechten en verantwoordelijkheden als gebruiker van een HACC Service

Het zogeheten *Home and Community Care (HACC) Program (Thuis- en Gemeenschapszorgprogramma)* stelt een reeks basishulpprogramma's ter beschikking aan zwakke ouderen en aan mensen met een handicap die moeilijkheden ervaren bij het uitvoeren van alledaagse taken, maar die thuis willen blijven wonen. Het programma ondersteunt ook hun verzorgers en familieleden.

Het HACC Programma richt de hulpverlening op degenen die zoiets het meest nodig hebben en/of daarvan de meeste baat zullen ondervinden. Dienstverlenende instanties beoordelen wat u nodig heeft en voorzien u van informatie die uw opties uiteenzet. Na beoordeling besluiten de instanties voor welke hulpverlening u in aanmerking komt. Het is van belang om u te realiseren dat in veel gevallen meer mensen hulp willen dan deze instanties kunnen verstrekken. Het behoort tot de verantwoordelijkheid van de instanties om te verzekeren dat de hulpverlening eerlijk wordt toegewezen op basis die fair en noodzakelijk is.

Voor goede kwaliteitszorg in het HACC Programma is het belangrijk dat alle diensten bepaalde normen handhaven. Dit houdt in dat als u gebruik maakt van een HACC dienst, u een aantal rechten en verantwoordelijkheden heeft.

Uw rechten als klant van HACC:

Als klant van de HACC diensten, heeft u een aantal rechten. Instanties die een HACC dienst verzorgen, dienen de volgende rechten te respecteren:

- het recht om met respect en beleefd te worden behandeld;

- het recht op inschatting van uw behoeften;
- het recht om op de hoogte te worden gehouden en om deel uit te maken van de beslissingen inzake uw verzorging;
- het recht op ontvangst van kwaliteitsdienstverlening;
- het recht om een klacht in te dienen;
- het recht om door iemand te worden vertegenwoordigd (een woordvoerder);
- het recht op eerbiediging van uw privacy en vertrouwelijke behandeling en inzage van alle persoonlijke informatie die de dienst over u bijhoudt.

Het recht om met respect en beleefd te worden behandeld:

Instanties die deze diensten verschaffen moeten uw denkbeelden en de beslissingen die u maakt inzake uw leven eerbiedigen. Zij dienen te luisteren naar wat u te zeggen heeft en u beleefd te bejegenen. Wanneer u met medewerkers van deze instanties spreekt, zou u hen sommige van de volgende vragen kunnen stellen:

- *Zullen uw medewerkers mijn toestemming vragen alvorens zij mijn persoonlijk bezit in handen zullen nemen?*
- *Zullen uw medewerkers luisteren naar hetgeen ik te zeggen heb over mijn verzorging?*
- *Zullen uw medewerkers begrip en respect voor mijn culturele en godsdienstige overtuiging kunnen opbrengen?*
- *Zullen uw medewerkers respect kunnen opbrengen als ze met me spreken?*
- *Indien ik de mening ben toegedaan dat uw medewerkers me niet met respect behandelen, wat kan ik dan doen?*

Het recht op inschatting van uw behoeften:

Indien uw HACC dienstverlening wenst, heeft u recht op een beoordeling, hetgeen het stellen van vragen omtrent

uw behoeften inhoudt. Hier zijn wat vragen die u over uw beoordeling zou kunnen stellen:

- *Hoe lang moet ik op beoordeling wachten?*
- *Wie voert de beoordeling uit en wat gebeurt er tijdens beoordeling?*
- *Hoe kan ik te weten komen of ik in aanmerking kom voor dienstverlening?*
- *Indien ik in aanmerking kom, hoe kom ik dan te weten of de instantie me van de hulpverlening kan voorzien?*
- *Indien ik van de hulpverlening kan worden voorzien, hoelang zal ik er dan op moeten wachten?*

Het recht om op de hoogte te worden gehouden en om deel uit te maken van de beslissingen inzake uw verzorging:

Als klant heeft u het recht om op de hoogte te worden gesteld inzake de dienst die u ter beschikking staat en het recht om deel te nemen aan beslissingen omtrent uw verzorging. Hier volgen de vragen die u helpen om het beste gebruik van een service te maken:

- *Hoe maak ik deel uit van het organisatieplan voor mijn verzorging? Kan ik iemand bij mij hebben gedurende de besprekingen inzake mijn verzorging?*
- *Hoe vaak en voor hoelang zal ik de hulp krijgen?*
- *Wat gaat het me kosten? Wat gebeurt er als ik het me niet kan veroorloven?*
- *Kan ik de service buiten kantooruren of gedurende het weekeinde krijgen?*
- *Kan ik de hulp onderbreken? Hoe moet ik dit doen?*
- *Als mijn Engels niet goed is, kan ik een tolk krijgen?*
- *Kan ik om een mannelijke of een vrouwelijke medewerker vragen?*
- *Als mijn behoeften veranderen, gaat u dan met mij in overleg om mijn zorgplan te herzien? Hoe gaat dit in zijn werk?*

Het recht op ontvangst van kwaliteitsdienstverlening:

Een instantie dient u te verwittigen omtrent de hulp die al dan niet kan worden verstrekt. U heeft recht op een geplande hulp waar u van op aan kunt.

U heeft ook recht op het geven van eerlijke feedback inzake de dienst, zonder er bang voor te hoeven zijn dat u de verlening ervan verliest of ze wordt verminderd. Instanties die HACCC diensten verlenen hebben schriftelijke richtlijnen over hoe ze met klachten dienen om te gaan en zij zullen u op de hoogte stellen over wat u moet doen om een klacht in te dienen. Hier zijn wat vragen die u aan de instantie kunt stellen:

- *Krijg ik regelmatig bezoek of een telefoontje van de instantie om te vernemen of ik tevreden ben met de hulpverlening die ik krijg?*
- *Ontvang ik een afschrift van mijn verzorgingsplan?*
- *Is de instantie flexibel inzake het aanpassen van de hulpverlening om aan mijn behoeften te voldoen?*
- *Kan ik iemand aanspreken over problemen die ik met de ontvangen hulpverlening heb? Hoe kan ik dit aanleggen?*

Het recht om een klacht in te dienen:

- *Bij wie kan ik mijn klacht inzake wijzigingen aan mijn hulpdienst indienen? Hoe moet ik dit doen?*
- *Als ik niet tevreden ben met het resultaat van mijn klacht, met wie kan ik dan nog spreken binnen de instantie? Met wie kan ik spreken buiten de instantie?*
- *Loop ik het risico om mijn hulp te verliezen als ik klaag?*
- *Zal mijn klacht vertrouwelijk worden behandeld?*

Het recht om door iemand te worden vertegenwoordigd (een woordvoerder):

Het kan nuttig zijn om familie of kennissen of organisaties bij de hand te hebben die advies kunnen geven inzake uw rechten en verantwoordelijkheden wanneer u dienstverlening ontvangt en die voor u kunnen optreden.

Als gebruiker van een HACCC dienst, heeft u het recht om een woordvoerder te kiezen die u vertegenwoordigt, zoals uw echtgenoot(ote), partner, familielid, buren, kennis of iemand van een aan u bekende instantie. Hier volgt een vraag die u kunt stellen aan dienstverlenende instanties inzake uw recht op een woordvoerder:

- *Kan ik een kennis, familielid of persoon van een aan mij bekende instantie vragen om mij te allen tijde te vertegenwoordigen?*

Het recht op eerbiediging van uw privacy en vertrouwelijke behandeling en inzage van alle persoonlijke informatie die de dienst over u bijhoudt:

U heeft recht op eerbiediging van uw privacy en op vertrouwelijke behandeling, en op inzage van informatie die de instantie over u in haar dossiers heeft. Hier volgen voorbeelden van de vragen die u over dit recht kunt stellen:

- *Heeft u enigerlei schriftelijke informatie inzake mijn recht op privacy en vertrouwelijkheid?*
- *Welk type persoonlijke informatie houdt u bij over uw cliënten? Waar wordt dit soort informatie bewaard?*
- *Wie heeft inzage van mijn dossier en de informatie daarin? Kan ik mijn dossier inkijken?*
- *Bij wie kan ik terecht als ik zou menen dat mijn privacy of vertrouwelijkheid is geschonden?*

Uw verantwoordelijkheden als gebruiker van HACC:

Terwijl u een aantal rechten heeft als gebruiker van HACC, bestaan er ook enige verantwoordelijkheden ten opzichte van de mensen die u van zorg voorzien. HACC dienstverleners vragen hun klanten om:

- medewerkers beleefd en met respect te behandelen – bijvoorbeeld door hen zo spoedig mogelijk te laten weten indien u zich niet aan een afspraak kunt houden;
- medewerkers een veilige werkomgeving te verschaffen en hen behulpzaam te zijn om u veilig van zorg te voorzien – bijvoorbeeld door niet te roken in de aanwezigheid van medewerkers;
- verantwoordelijkheid te aanvaarden voor alle beslissingen die u neemt.



home and community care

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