

Diritti e responsabilità dell'utente dei servizi HACC

Il Programma di servizi di assistenza comunitaria e domiciliare (HACC) offre una gamma di servizi di sostegno di base a persone anziane di salute gracile e a persone con disabilità che trovano difficile gestire le attività giornaliere ma che desiderano continuare ad abitare nella propria casa. Il Programma offre sostegno anche alle loro famiglie e ai loro accompagnatori.

Il Programma HACC dedica i propri servizi a favore di coloro che più ne hanno bisogno e/o che hanno la probabilità maggiore di trarne vantaggio. Le agenzie che erogano i servizi svolgeranno una valutazione delle tue necessità e ti offriranno le necessarie informazioni sulle scelte a tua disposizione. In seguito alla valutazione le agenzie decidono quali servizi possono metterti a disposizione. È importante rendersi conto che in molte zone le persone che richiedono i servizi sono molte di più del numero di servizi disponibili. La responsabilità di assicurarsi che i servizi vengano assegnati in modo equo e in base al livello di necessità spetta alle agenzie che erogano i servizi.

Affinché il Programma HACC possa garantire una qualità di assistenza ottimale è necessario che tutti i servizi seguano degli standard prestabiliti. Questo vuol dire che se usufruisci dei servizi HACC hai alcuni diritti e responsabilità.

I diritti di un utente HACC sono:

Quale utente dei servizi HACC hai vari diritti. Le agenzie che erogano servizi HACC sono tenute a rispettare il tuo diritto:

- di essere trattato con cortesia e rispetto;
- di ricevere una valutazione delle necessità;
- di essere informato e di partecipare alle decisioni prese riguardo alla tua cura;
- di ricevere servizi di qualità;

- di esercitare il diritto di inoltrare un reclamo;
- di avere qualcuno che possa parlare a tuo nome (*patrocinatore*);
- al rispetto della privacy e della riservatezza e al libero accesso ai tuoi dati personali tenuti presso il servizio.

Il diritto di essere trattato con cortesia e rispetto:

Le agenzie che erogano questi servizi devono rispettare le tue opinioni e le scelte che fai riguardo alla tua vita. Devono ascoltare quello che hai da dire, e devono essere cortesi nei tuoi confronti. Quando parli al personale di queste agenzie potresti fare alcune delle seguenti domande:

- *Si chiederà il mio consenso qualora si voglia accedere ai miei effetti personali?*
- *Ascolterete quello che ho da dire riguardo alle mie cure?*
- *Riuscirete a comprendere e a rispettare le mie convinzioni culturali e religiose?*
- *Vi rivolgerete verso di me con rispetto?*
- *Se avessi l'impressione che qualcuno di voi non mi stesse trattando con rispetto, cosa posso fare?*

Il diritto di ricevere una valutazione delle necessità:

Se desideri usufruire dei servizi HACC, hai diritto di ricevere una valutazione che comporta delle domande riguardo alle tue necessità. Ecco alcune domande che potresti chiedere sulla valutazione:

- *Quanto dovrò aspettare prima di ricevere una valutazione?*
- *Chi si occuperà della valutazione e come si svolge la valutazione stessa?*
- *Come saprò se sono idoneo a ricevere i servizi?*
- *Se sono idoneo a ricevere i servizi, come posso sapere se l'agenzia potrà erogare tali servizi?*
- *Se è possibile erogare i servizi, quanto dovrò aspettare prima di riceverli?*

Il diritto di essere informato e di partecipare alle decisioni prese riguardo alla propria cura:

In qualità di utente, hai diritto di essere informato sui servizi disponibili, e di partecipare alle decisioni prese riguardo alla tua cura. Le seguenti domande possono aiutarti a trarre il massimo vantaggio da un servizio:

- *Come potrò partecipare alla messa a punto del piano di cura? Posso chiedere a qualcuno di farmi compagnia durante le trattative sulle mie cure?*
- *Quanto spesso e per quanto tempo potrò usufruire del servizio?*
- *Quanto mi costerà? Cosa succede se non sono in grado di far fronte alla spesa?*
- *Posso ricevere il servizio fuori orario o durante i weekend?*
- *Posso interrompere il servizio in qualunque momento? Come posso fare questo?*
- *Se non parlo inglese bene, posso contare sull'aiuto di un interprete?*
- *Posso richiedere che l'addetto ai servizi sia un uomo o una donna?*
- *Se le mie necessità cambiano, potrete riesaminare il piano di cura insieme a me? Come avviene questo?*

Il diritto di ricevere servizi di qualità:

Le agenzie sono tenute a farti sapere quali servizi esse sono in grado di erogare e quali no. Hai diritto di ricevere servizi ben organizzati e affidabili.

Hai anche diritto di fare commenti onesti circa il servizio ricevuto, senza timore di compromettere l'erogazione del servizio, o di subire riduzioni del servizio ricevuto. Le agenzie che erogano servizi HACCC sono munite di linee guida su come comportarsi riguardo a reclami presentati e ti informeranno sul da farsi se hai bisogno di sporgere un reclamo. Queste sono alcune delle domande che potresti fare all'agenzia:

- *L'agenzia mi telefonerà o mi verrà a trovare ad intervalli regolari per verificare se sono soddisfatto dei servizi che ricevo?*

- *Mi verrà data una copia del piano di cure?*
- *L'agenzia è sufficientemente flessibile per adattare i servizi alle mie esigenze?*
- *Posso discutere delle eventuali preoccupazioni che potrei avere sui servizi che ricevo? Come posso fare questo?*

Il diritto di sporgere un reclamo:

- *A chi posso rivolgermi per una lamentela riguardante i cambiamenti nei confronti dei servizi che ricevo? Come posso fare questo?*
- *Se non sono soddisfatto dei risultati delle lamentele, con chi altro posso parlare all'interno dell'agenzia? A chi posso rivolgermi al di fuori dell'agenzia?*
- *Se sporgo delle lamentele, rischio di perdere i servizi che ricevo al momento?*
- *Le mie lamentele verranno trattate in modo del tutto confidenziale?*

Il diritto di avere qualcuno che possa parlare a nome tuo (un patrocinatore):

Potrebbe essere utile avere amici o familiari, oppure organizzazioni, in grado di far presente alle persone i tuoi diritti e responsabilità quando si usufruisce di servizi, e di agire a nome tuo.

In qualità di utente dei servizi HACCC, hai diritto di scegliere un patrocinatore che ti possa rappresentare, per esempio un coniuge, partner, parente, vicino, amico o qualcuno che conosci all'interno di una organizzazione. Queste sono alcune domande che potrai rivolgere alle organizzazioni che erogano i servizi riguardo al tuo diritto di patrocinatura:

- *Posso avere un amico, familiare o persona che conosco all'interno di una organizzazione che faccia le mie veci in qualsiasi momento?*

Il diritto al rispetto della privacy e della riservatezza e al libero accesso ai propri dati personali tenuti presso il servizio:

Hai diritto al rispetto della privacy e della riservatezza e di ricevere informazioni sui tuoi dati personali custoditi presso il sistema di documentazione del servizio. Questi sono alcuni tipi di domande che potresti fare a riguardo:

- *Avete delle informazioni scritte riguardo ai miei diritti alla privacy e alla confidenzialità?*
- *Che tipo di dati personali documentate circa i vostri clienti? Dove tenete queste informazioni?*
- *Chi ha accesso alla documentazione dei miei dati? Posso accedere alla mia documentazione?*
- *A chi dovrei rivolgermi se dovessi temere che la mia privacy e confidenzialità fossero violate?*

Le responsabilità di un utente HACC sono:

Anche se hai vari diritti come utente HACC, hai anche alcune responsabilità verso le persone che si prendono cura di te. I servizi HACC chiedono ai loro clienti di:

- trattare il personale con rispetto e cortesia – per esempio, facendogli sapere appena possibile se non sarai in grado di mantenere un appuntamento;
- garantire un ambiente di lavoro sicuro per il personale e assistere il personale a poter erogare i servizi a tuo favore in modo sicuro – per esempio evitando di fumare alla presenza del personale;
- assumere la responsabilità delle conseguenze di qualsiasi decisione da te presa.



home and community care

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