

Τα Δικαιώματα και οι Υποχρεώσεις σας ως Χρήστης των Υπηρεσιών HACCC

Το Πρόγραμμα Οικιακής και Κοινωνικής Φροντίδας (Home and Community Care Program (HACCC)) διαθέτει ποικίλες υπηρεσίες βασικής υποστήριξης σε αδύναμα ηλικιωμένα άτομα και άτομα με αναπηρίες που αντιμετωπίζουν δυσκολίες στη διαχείριση των καθημερινών ασχολιών τους, αλλά επιθυμούν να συνεχίσουν να ζούνε στο σπίτι τους. Το πρόγραμμα βοηθάει επίσης τους φροντιστές τους και την οικογένειά τους.

Στόχος των υπηρεσιών του Προγράμματος Οικιακής και Κοινωνικής φροντίδας (HACCC) είναι τα άτομα εκείνα που έχουν τη μεγαλύτερη ανάγκη γι' αυτές τις υπηρεσίες και/ή τη μεγαλύτερη δυνατότητα να ωφεληθούν απ' αυτές τις υπηρεσίες. Οι αντιπροσωπείες που διαθέτουν τις υπηρεσίες θα αξιολογήσουν τις ανάγκες σας και θα σας διαθέσουν πληροφορίες για τις επιλογές σας. Μετά από την αξιολόγηση, οι αντιπροσωπείες αποφασίζουν ποιες υπηρεσίες μπορούν να σας διατεθούν. Είναι σημαντικό να καταλάβετε ότι σε πολλές περιοχές υπάρχουν περισσότερα άτομα που θέλουν υπηρεσίες απ' ότι υπάρχουν διαθέσιμες υπηρεσίες. Αποτελεί ευθύνη των αντιπροσωπειών να διασφαλίσουν ότι οι υπηρεσίες κατανέμονται δίκαια και με βάση την ανάγκη.

Για μια καλή ποιότητα φροντίδας στο Πρόγραμμα HACCC είναι σημαντικό όλες οι υπηρεσίες να διαθέτουν συγκεκριμένα στάνταρ. Αυτό σημαίνει ότι αν χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες HACCC, έχετε αρκετά δικαιώματα και υποχρεώσεις.

Τα δικαιώματά σας ως χρήστης των υπηρεσιών HACCC:

Ως άτομο που χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες HACCC, έχετε αρκετά δικαιώματα. Οι αντιπροσωπείες που παρέχουν τις υπηρεσίες HACCC πρέπει να αναγνωρίσουν το δικαίωμά σας:

- να σας συμπεριφέρονται με σεβασμό και ευγένεια·
- να αξιολογήσουν τις ανάγκες σας·
- να ενημερώνεστε και να συμμετέχετε στις αποφάσεις που λαμβάνονται σχετικά με τη φροντίδα σας·
- να λαβαίνετε υπηρεσίες ποιότητας·
- να έχετε το δικαίωμα υποβολής παράπονου
- να έχετε ένα άτομο που να σας εκπροσωπεί (*έναν συνήγορο*)·

- σεβασμού του ιδιωτικού σας απόρρητου και εμπιστευτικότητας και να έχετε πρόσβαση σ' όλες τις προσωπικές πληροφορίες που διατηρεί η υπηρεσία για το άτομό σας.

Το δικαίωμα να σας συμπεριφέρονται με σεβασμό και ευγένεια:

Οι αντιπροσωπίες που παρέχουν αυτές τις υπηρεσίες πρέπει να σέβονται τις απόψεις σας και τις αποφάσεις που παίρνετε για τη ζωή σας. Πρέπει να ακούνε τι έχετε να πείτε, και να δείχνουν ευγένεια στη συμπεριφορά απέναντί σας. Όταν συζητάτε με το προσωπικό αυτών των αντιπροσωπειών μπορείτε να κάνετε μερικές από τις παρακάτω ερωτήσεις:

- *Το προσωπικό σας θα ζητήσει τη συγκατάθεσή μου αν θελήσει να έχει πρόσβαση στα προσωπικά μου στοιχεία;*
- *Το προσωπικό σας θα δώσει σημασία σε ό,τι έχω να πω για τη φροντίδα μου;*
- *Το προσωπικό σας θα καταλάβει και θα σεβαστεί τις πολιτιστικές και θρησκευτικές μου πεποιθήσεις;*
- *Το προσωπικό σας θα μου μιλάει με τρόπο που θα σέβεται το άτομό μου;*
- *Τι μπορώ να κάνω αν το προσωπικό σας δεν μου συμπεριφέρεται με σεβασμό,*

Το δικαίωμά σας για αξιολόγηση των αναγκών σας:

Αν θέλετε να λάβετε υπηρεσίες της HACCC έχετε το δικαίωμα μιας αξιολόγησης. Η αξιολόγηση περιλαμβάνει ερωτήσεις σχετικά με τις ανάγκες σας. Ακολουθούν μερικές ερωτήσεις που μπορείτε να κάνετε για την αξιολόγηση:

- *Πόσο διάστημα πρέπει να περιμένω για να γίνει η αξιολόγηση;*
- *Ποιος θα κάνει την αξιολόγηση και τι συμβαίνει κατά την αξιολόγηση;*
- *Πώς θα ξέρω αν δικαιούμαι να λάβω υπηρεσίες;*
- *Αν δικαιούμαι υπηρεσιών, πώς θα ξέρω αν η αντιπροσωπεία θα μου διαθέσει υπηρεσίες;*
- *Αν μπορέσω να εξασφαλίσω υπηρεσίες, πόσο διάστημα θα περιμένω για να λάβω μια υπηρεσία;*

Το δικαίωμα να ενημερώνεστε και να συμμετέχετε στις αποφάσεις για τη φροντίδα σας:

Ως πελάτης, έχετε το δικαίωμα να ενημερώνεστε για την υπηρεσία (υπηρεσίες) που σας διατίθενται, και το δικαίωμα να συμμετέχετε

στις αποφάσεις για τη φροντίδα σας. Ακολουθούν ερωτήσεις που θα σας βοηθήσουν να ωφεληθείτε περισσότερο από κάποια υπηρεσία:

- *Πώς θα λάβω μέρος στον προγραμματισμό του σχεδίου για τη φροντίδα μου; Μπορώ να έχω ένα άτομο μαζί μου κατά τη διάρκεια οτιδήποτε συζητήσεων για τη φροντίδα μου;*
- *Κάθε πότε και για πόσο διάστημα θα λαμβάνω την υπηρεσία;*
- *Τι θα μου στοιχίσει η υπηρεσία; Τι γίνεται αν δεν έχω τη δυνατότητα να πληρώσω;*
- *Μπορώ να λάβω την υπηρεσία μετά τις εργάσιμες ώρες και τα σαββατοκύριακα;*
- *Μπορώ να διακόψω την υπηρεσία οποιαδήποτε στιγμή; Πώς θα μπορέσω να το κάνω αυτό;*
- *Αν τα Αγγλικά μου δεν είναι καλά, μπορώ να έχω διερμηνέα;*
- *Μπορώ να ζητήσω άνδρα ή γυναίκα υπάλληλο;*
- *Αν οι ανάγκες μου αλλάξουν, θα αναθεωρήσετε το σχέδιο της φροντίδας μου σε συνεργασία μαζί μου; Πώς γίνεται αυτό;*

Το δικαίωμα να λαβαίνετε υπηρεσίες ποιότητας:

Μια αντιπροσωπεία πρέπει να σας ενημερώνει για το τι υπηρεσίες μπορεί ή δεν μπορεί να σας διαθέσει. Έχετε το δικαίωμα να λαβαίνετε μια οργανωμένη και αξιόπιστη υπηρεσία.

Επίσης έχετε το δικαίωμα κάνετε ειλικρινείς παρατηρήσεις για την υπηρεσία, χωρίς να φοβάστε την απώλεια ή την ελάττωση της υπηρεσίας. Οι αντιπροσωπείες που προσφέρουν τις υπηρεσίες HACCC έχουν γραπτές οδηγίες για το πώς θα αντιμετωπίζουν τα παράπονα και θα σας ενημερώνουν για το τι πρέπει να κάνετε αν χρειαστεί να κάνετε κάποιο παράπονο. Ακολουθούν μερικές ερωτήσεις που μπορείτε να κάνετε στην αντιπροσωπεία:

- *Θα με επισκέπτεται τακτικά ή θα μου τηλεφωνάει τακτικά η αντιπροσωπεία για να διαπιστώνει αν είμαι ευχαριστημένος με την υπηρεσία που λαμβάνω;*
- *Θα λάβω αντίγραφο του σχεδίου της φροντίδας μου;*
- *Η αντιπροσωπεία είναι ευέλικτη όσον αφορά την προσαρμογή των υπηρεσιών της για την ικανοποίηση των αναγκών μου;*
- *Μπορώ να συζητήσω οτιδήποτε ανησυχίες έχω σχετικά με την υπηρεσία που λαμβάνω Πώς μπορώ να το κάνω αυτό;*

Το δικαίωμά σας να υποβάλετε παράπονο:

- *Σε ποιον μπορώ να παραπονεθώ για αλλαγές που έγιναν στην υπηρεσία που λαμβάνω; Πώς μπορώ να το κάνω αυτό;*

- *Αν δεν είμαι ευχαριστημένος με το αποτέλεσμα του παραπόνου μου, με ποιο άλλο άτομο μπορώ να μιλήσω στην αντιπροσωπεία; Με ποιον μπορώ να μιλήσω εκτός της αντιπροσωπείας;*
- *Θα ριψοκινδυνεύσω να χάσω την υπηρεσία που λαμβάνω αν παραπονεθώ;*
- *Το παράπονό μου θα παραμείνει εμπιστευτικό;*

Το δικαίωμά σας να έχετε ένα άτομο που θα σας αντιπροσωπεύει (συνήγορος):

Μπορεί να είναι χρήσιμο αν έχετε μέλη της οικογένειας ή φίλους, ή οργανισμούς που μπορούν να συμβουλευθούν για τα δικαιώματά σας και τις υποχρεώσεις σας όταν λαμβάνετε υπηρεσίες και να ενεργούν εκ μέρους σας.

Ως άτομο που χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες HACCC, έχετε το δικαίωμα να επιλέξετε έναν συνήγορο για να σας εκπροσωπή, όπως τον/την σύζυγό σας, τον/την σύντροφό σας, ένα συγγενή σας, ένα γείτονα, ένα φίλο/η ή κάποιο άτομο που γνωρίζετε από έναν οργανισμό. Ακολουθούν ερωτήσεις που μπορείτε να κάνετε σε οργανισμούς που προσφέρουν υπηρεσίες για το δικαίωμα της συνηγορίας:

- *Μπορώ να έχω ένα φίλο/η, μέλος της οικογένειάς μου ή άτομο που γνωρίζω από έναν οργανισμό που θα με εκπροσωπή ανά πάσα στιγμή;*

Το δικαίωμα σεβασμού του ιδιωτικού σας απορρήτου και εμπιστευτικότητας και να έχετε πρόσβαση σ' όλες τις προσωπικές σας πληροφορίες που διατηρεί η υπηρεσία για το άτομό σας:

Έχετε το δικαίωμα σεβασμού του ιδιωτικού σας απορρήτου και εμπιστευτικότητας, και να σας διατίθενται οι πληροφορίες που διατηρούνται στους φακέλους της αντιπροσωπείας για το άτομό σας. Ακολουθούν παραδείγματα ερωτήσεων που μπορείτε να κάνετε για το δικαίωμα αυτό:

- *Έχετε τυχόν γραπτές πληροφορίες για τα δικαιώματά μου σχετικά με το ιδιωτικό απόρρητο και εμπιστευτικότητα;*
- *Τι είδος προσωπικά στοιχεία διατηρείτε όσον αφορά τους πελάτες σας; Πού φυλάσσετε αυτές τις πληροφορίες;*

- *Ποιος έχει πρόσβαση στον φάκελό μου και τις πληροφορίες που περιέχονται σ' αυτόν;*
Μπορώ να έχω πρόσβαση στον φάκελό μου;
- *Σε ποιον θα μιλήσω αν νομίζω ότι παραβιάστηκε το ιδιωτικό μου απόρρητο ή η εμπιστευτικότητα;*

Οι Υποχρεώσεις σας ως χρήστης της HACCC:

Αν και έχετε αρκετά δικαιώματα ως χρήστης της HACCC, έχετε επίσης μερικές υποχρεώσεις απέναντι στα άτομα που σας προσφέρουν φροντίδα. Οι υπηρεσίες HACCC ζητούν από τους πελάτες τους:

- *να συμπεριφέρεστε στο προσωπικό με σεβασμό και ευγένεια - για παράδειγμα, ενημερώνοντας το προσωπικό όσο το δυνατόν πιο σύντομα αν δεν μπορείτε να κρατήσετε κάποιο ραντεβού·*
- *να παρέχετε στο προσωπικό ένα ασφαλές εργασιακό περιβάλλον και να βοηθάτε το προσωπικό για να σας διαθέτει ασφαλείς υπηρεσίες - για παράδειγμα να μην καπνίζετε ενώ το προσωπικό είναι στο σπίτι σας·*
- *να αναλαμβάνετε την ευθύνη για τα αποτελέσματα των όποιων αποφάσεων παίρνετε.*



home and community care

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