

## HACC服務使用者的權利與責任

對於在日常生活自理方面有困難但希望繼續住在家中的年老體弱人士和殘疾人，家庭及社區照護（HACC）計劃提供一系列基本支持服務。這項計劃還為他們的照顧者和家人提供支持服務。

HACC計劃的服務對像是那些最需要這些服務或最能夠從這些服務中受益的人士。提供服務的機構將對您的需要進行評估，並且為您提供有關各種選擇的信息。評估之後，機構將決定可以為您分配什麼服務。在許多地方，等候服務的人士超出了現有服務水平，請務必理解這一點。各機構有責任確保服務按照需要公平分配。

為了確保HACC計劃提供優質照護，所有服務機構都必須有一定的標準，這一點非常重要。也就是說，如果您使用HACC服務，您就有一些權利和責任。

### HACC服務使用者的權利：

作為HACC服務使用者，您有一些權利。提供HACC服務的機構應該承認您有以下權利：

- 獲得尊重對待和禮遇；
- 讓您的需要得到評估；
- 獲得信息並參加做出有關您的照護的決定；
- 獲得優質服務；
- 有權提出投訴；
- 讓他人擔任您的代表（代言人）；
- 您的隱私和保密獲得尊重，並有權查閱服務機構保存的您的所有個人資料。

### 獲得尊重對待和禮遇的權利：

提供這些服務的機構必須尊重您的意見以及您對自己的生活做出的決定。他們應該傾聽您的訴說，對您的態度應該彬彬有禮。您與這些機構的工作人員談話時，可以向他們提出以下一些問題：

- 你們的工作人員想要動我的個人物品時是否會徵求我的同意？
- 你們的工作人員是否傾聽我對自己的照護的意見？
- 你們的工作人員是否理解和尊重我的文化和宗教信仰？
- 你們的工作人員跟我說話時是否尊重有禮？
- 如果我認為你們的工作人員對我不尊重，我可以做什麼？

### 讓您的需要得到評估的權利；

如果您希望獲得HACC服務，您就有權獲得評估，由他人對您的需要提出一些問題。以下是您對評估可以提出的一些問題：

- 我需要等多長時間才能獲得評估？
- 誰來進行評估？評估是怎樣進行的？
- 我怎樣知道自己是否有資格獲得服務？
- 如果我符合資格，我怎樣知道該機構是否能夠為我提供服務？
- 如果能夠為我提供服務，我需要等多長時間才能獲得服務？

### 獲得信息並參加做出有關您的照護的決定的權利：

作為服務使用者，您有權獲得為您提供的服務的有關信息，並且有權參加做出對您的照護的決定。以下問題可以幫助您充分利用某項服務：

- 我怎樣可以參加制定我的照護計劃？在討論對我的照護時，我是否可以請他人陪我？
- 我隔多長時間可以獲得一次服務？我可以獲得該服務多長時間？
- 服務的費用是多少？如果我付不起怎麼辦？
- 我是否可以在辦公時間以外或週末獲得該服務？
- 我是否可以隨時停止該服務？對此我可以怎樣做？
- 如果我的英語不好，我是否可以獲得傳譯員？
- 我是否可以要求男性或女性工作人員？
- 如果我的需要發生變化，你們是否會和我一起審查我的照護計劃？怎樣進行審查？

### 獲得優質服務的權利：

服務機構需要告訴您他們能夠提供什麼服務以及不能夠提供什麼服務。您有權獲得有計劃的可靠服務。

您還有權對服務提出坦誠的反饋意見而不用擔心失去服務或者服務水平降低。提供HACC服務的機構具有書面的投訴處理指導準則，如果您需要提出投訴，他們將告訴您怎麼做。以下是您可以向機構提出的一些問題：

- 該機構是否會定期拜訪我或者給我打電話瞭解我是否對獲得的服務感到滿意？
- 我是否會獲得我的一份照護計劃？
- 該機構是否可以靈活調整服務來滿足我的需要？
- 我是否可以討論我對所獲得服務的顧慮？對此我可以怎樣做？

**提出投訴的權利：**

- 我可以向誰提出有關對我的服務做出改變的投訴？對此我可以怎樣做？
- 如果我對投訴結果不滿意，我還可以找機構內部的什麼人？我可以找機構外部的什麼人？
- 如果我提出投訴是否會有失去服務的風險？
- 是否會對我的投訴保密？

**讓他人擔任您的代表（代言人）的權利；**

如果有家人、朋友或機構能夠告訴他人您在獲得服務時有什麼權利和責任並且擔任您的代表，這可能會有很大幫助。

作為HACC服務的使用者，您有權選擇某一代言人來擔任您的代表，如您的配偶、伴侶、親戚、鄰居、朋友或者您在某一機構中認識的人士。對於您獲得代言的權利，您可以向提供服務的機構提出以下一些問題：

- 我是否可以隨時請朋友、家人或者我在某一機構中認識的人士擔任我的代表？

**您的隱私和保密獲得尊重，並有權查閱服務機構保存的您的所有個人資料的權利：**

您有權要求自己的隱私和保密獲得尊重，並可獲得機構檔案中保存的您的資料。以下是您對這一權利可以提出的一些問題：

- 你們對我的隱私權和保密權是否有什麼書面資料？
- 你們對服務使用者保存什麼樣的個人資料？ 你們把這些資料保存在什麼地方？
- 誰可以查閱我的檔案以及檔案中的資料？我是否可以查閱自己的檔案？
- 如果我感到自己的隱私或保密權利受到侵害，我可以去找誰？

## **HACC服務使用者的責任：**

作為HACC服務使用者，您不僅有一些權利，而且還對為您提供照護的人士有一些責任。HACC服務機構要求服務使用者：

- 尊重工作人員，做到彬彬有禮 — 例如，如果無法赴約，應儘快通知他們；
- 為工作人員提供一個安全的工作環境，幫助他們安全地為您提供服務—例如，在工作人員在場時不要吸煙；
- 對自己做出的任何決定所帶來的結果負責。



*home and community care*

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