

Jūsu tiesības un pienākumi saņemot HACC pakalpojumus (*Home and Community Care - Sabiedriskā aprūpe mājās*)

HACC piedāvā dažādus pakalpojumus lai atbalstītu vecākās paaudzes iedzīvotājus, kuriem vārguma vai nespējas dēļ ir grūtības ikdienas dzīvē, bet kas vēlas turpināt dzīvot mājās. Šis pasākums arī atbalsta viņu aprūpētājus un ģimenes.

HACC izvērtēs, kam šī palīdzība ir visvairāk nepieciešama, kā arī informēs par pakalpojumu izvēli. Pēc izvērtēšanas, iestādes izlems kādus pakalpojumus var Jums pasniegt. Ir svarīgi saprast, ka liela nozīme ir pakalpojumu taisnīgai sadalei. Iestādes atbild par to lai cilvēki, kuriem palīdzība ir visvairāk nepieciešama, to saņemtu pirmie.

Lai nodrošinātu kvalitatīvus HACC pakalpojumus ir svarīgi, ka visi pakalpojumi būtu pieņemamā līmenī. Tas nozīmē, ka lietojot HACC pakalpojumus, Jums ir gan vairākas tiesības, gan pienākumi.

Jūsu tiesības kā HACC pakalpojumu saņēmējs:

HACC pakalpojumu saņēmējam ir sekojošas tiesības. Iestādēm kas piedāvā HACC pakalpojumus ir jāievēro šādas Jūsu tiesības:

- pret Jums jāizturas pieklājīgi un ar cieņu
- attiecīgi jāizvērtē Jūsu vajadzības
- Jūs jāinformē, lai Jūs būtu iesaistīti visās aprūpes izvēlēs
- saņemt kvalitatīvus pakalpojumus
- Jums ir tiesības sūdzēties
- Jums ir tiesības iesaistīt kādu citu savas intereses aizstāvēt (*advocate*)
- jārespektē Jūsu privāto dzīvi un konfidencialitāti
- Jums ir tiesības piekļūt informācijai, ko par Jums ir savākusi HACC

Tiesības, ka pret jums izturas pieklājīgi un ar cieņu:

Iestādēm kas pasniedz šos pakalpojumus ir pienākums respektēt Jūsu idejas un pašu izvēles par savu dzīvi. Iestādēm ir jānoklausās ko Jūs sakat, un ir jāizturās pieklājīgi pret Jums. Kad Jūs runājat ar šo iestāžu darbiniekiem, Jūs varat prasīt viņiem šādus jautājumus:

- *Vai jūsu darbinieki prasīs atļauju pirms ķersies klāt manām mantām?*
- *Vai jūsu darbinieki uzklausīs ko es saku par savu aprūpi?*
- *Vai jūsu darbinieki sapratīs un respektēs manu kultūru un reliģisko pārliecību?*
- *Vai jūsu darbinieki mani uzrunās ar cieņu?*
- *Ja darbinieki neizturas pret mani ar cieņu, kur es varu meklēt palīdzību?*

Jūsu tiesības, ka attiecīgi izvērtēs Jūsu vajadzības:

Ja Jūs vēlaties saņemt HACCC pakalpojumus, Jums ir tiesības ka attiecīgi izvērtēs kāda palīdzība Jums visvairāk nepieciešama. Lai to vislabāk izdarītu, no Jums tiks savākta informācija par Jūsu vajadzībām. Šeit ir daži jautājumi kurus Jūs varat prasīt par izvērtēšanas norisi:

- *Cik ilgi man jāgaida uz izvērtēšanu?*
- *Kas mani izvērtēs un kas notiek izvērtēšanas gaitā?*
- *Kā es zināšu, ka esmu tiesīgs saņemt pakalpojumus?*
- *Ja esmu tiesīgs tos saņemt, kā es zināšu, ka iestāde varēs mani apkalpot?*
- *Ja varēs man piedāvāt pakalpojumus, cik ilgi man uz tiem būs jāgaida?*

Jūsu tiesības būt informētam un iesaistītam visās aprūpes izvēlēs:

Ja esat HACCC klients, jums ir tiesības ka Jūs informē par pieejamiem pakalpojumiem un tiesībām iesaistīties visās aprūpes izvēlēs. Šādi jautājumi Jums palīdzēs visvairāk iegūt no pakalpojumiem:

- *Kā es varu piedalīties aprūpes plāna izveidošanā? Vai kāds cits drīkst nākt man līdzi un piedalīties ar manu aprūpi saistītās pārrunās?*
- *Cik bieži un uz cik ilgu laiku es saņemšu šos pakalpojumus?*
- *Cik tas man maksās? Kas noteik, ja nespēju samaksāt?*
- *Vai es šos pakalpojumus varu saņemt ārpus darba stundām un nedēļas nogalēs?*
- *Vai es varu izbeigt šos pakalpojumus jebkurā brīdī? Kā to izdara?*
- *Vai ir pieejams tulks, ja manas angļu valodas zināšanas ir ierobežotas?*
- *Vai es varu pieprasīt, lai darbinieks būtu vīrietis vai sieviete?*
- *Ja manas vajadzības mainās, vai manu aprūpes plānu pielāgos?*

Jūsu tiesības saņemt kvalitatīvus pakalpojumus:

Iestādēm ir jāinformē Jūs kādus pakalpojumus viņi spēj piedāvāt. Jums ir tiesības saņemt plānotus un uzticamus pakalpojumus.

Jums arī ir tiesības izvērtēt pakalpojumu kvalitāti nebaidoties par sekām. Ja vēlaties iesniegt sūdzību, HACC sniegs informāciju par sūdzību iesniegšanas kārtību. Šeit daži jautājumi ko varat iestādei prasīt:

- *Vai iestāde man regulāri apciemos vai piezvanīs, lai izdibinātu, vai esmu apmierināts ar pakalpojumu ko saņemu?*
- *Vai es saņemšu sava aprūpes plāna duplikātu?*
- *Vai iestāde ir spējīga pielāgot savus pakalpojumus manām vajadzībām?*
- *Vai es varu pārrunāt jebkādas bažas kas man būtu par pakalpojumiem ko saņemu? Ja neesmu apmierināts ar sniegtiem pakalpojumiem, kas man jādara?*

Jūsu tiesības sūdzēties:

- *Kam es varu sūdzēties, ja izmaina manus pakalpojumus? Kā es to varu paveikt?*

- *Ja neesmu apmierināts ar savu sūdzības iznākumu, kur var meklēt palīdzību HACC ietvaros? Vai ir iespējams meklēt palīdzību ārpus HACC?*
- *Vai man draud zaudēt pakalpojumus, ja es sūdzos?*
- *Vai manu sūdzību uzskatīs par konfidenciālu?*

Jūsu tiesības iesaistīt kādu citu kas Jūsu intereses aizstāv (*advocate*):

Jums varētu palīdzēt, ja kāda cita persona rīkojas Jūsu vārdā kas aizstāvēs Jūsu intereses, vai tas būtu ģimenes loceklis vai draugs, vai kāda organizācija.

Ja esat HACC klients, Jums ir tiesības izvēlēties kādu pārstāvi (*advocate*) kas Jūs aizstāvēs, piemēram laulāto, dzīves biedri, radu, kaimiņu, draugu vai kādu ko pazīstat no kādas organizācijas. Par Jūsu tiesībām un ko izvēlētu par savu tiesību pārstāvi vislabāk noskaidrot pārrunājot ar HACC pakļautu iestādēm, kuras sniedz pakalpojumus:

- *Vai es varu jebkad lūgt mani aizstāvēt kādu draugu, ģimenes locekli vai cilvēku ko pazīstu no kādas organizācijas?*

Jūsu tiesības, ka respektēs Jūsu privāto dzīvi un konfidencialitāti, un ļaus Jums pieiet visai informācijai kas ir savākta par Jums attiecīgā iestādē:

HACC jārespektē Jūsu privātā dzīve. Jums ir visas tiesības piekļūt informācijai, ko par jums ir savākusi HACC. Šeit daži jautājumi, ko varat prasīt sakarā ar šīm tiesībām:

- *Vai jums ir rakstiska informācija par manām tiesībām attiecībā uz privāto dzīvi un konfidencialitāti?*
- *Kāda veida personīgā informācija ir nepeiciešama? Kur HACC to uzglab?*
- *Kam ir pieejama šī informācija? Vai man ir brīvi pieejama?*
- *Kur griezties gadījumā, ja mana personīgā informācija tiek izpausta?*

HACC klienta pienākumi:

Būdam HACC klients, kaut Jums ir vairāku tiesību Jums arī ir zināmas atbildības cilvēkiem kas Jūs aprūpē. HACC lūdz saviem klientiem:

- izturēties pret darbiniekiem ar cieņu un pieklājību – piemēram, cik vien ātri iespējams paziņot par izmaiņām sarunāto satikšanas laikiem;
- nodrošināt tādus darba apstākļus, kas nepakļauj riskam nedz Jūs, ne palīgu – piemēram, nesmēķēt darbinieku klātbūtnē;
- uzņemties pilnīgu atbildību par saviem lēmumiem.



home and community care

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