

## **A HACC program, az igénybevevők jogai és kötelezettségei**

Az otthoni és közösségi gondozó (HACC) szolgálat széleskörű támogatást nyújt törékeny idős és fogyatékkal élő személyeknek, akik továbbra is a saját otthonukban szeretnének élni, de nehézségeik vannak a mindennapi teendők elvégzésével. A program támogatja a gondozókat és a családtagokat is.

A HACC program főleg azoknak a személyeknek a megsegítésére összpontosul akiknek erre a legnagyobb szükségük van, és/vagy akiknek ez leginkább az előnyükre szolgál. A szolgáltatást nyújtó szervek először felméri a szükségleteit és felvilágosítást adnak választási lehetőségeiről. A felmérés után a szolgáltató szervek eldöntik, hogy milyen szolgáltatást tudnak Önnek nyújtani. Fontos szem előtt tartani, hogy sok helyen több a szolgálatot igénylők száma, mint a rendelkezésre álló szolgálatoké. A szolgáltató szervek feladata, hogy a rendelkezésre álló szolgálatokat igazságosan, az igénylők szükséglete szerint juttassák az igénylőknek.

A jó minőségű szolgáltatás érdekében fontos, hogy minden HACC program egy bizonyos szinten működjön. Ez azt jelenti, hogy amikor a HACC szolgáltatását igénybe veszi bizonyos jogai és kötelezettségei vannak.

### **A HACC ügyfél jogai:**

Amikor a HACC szolgálatokat igénybe veszi, bizonyos jogai vannak. Az alább felsorolt jogokat minden HACC szolgáltatónak tiszteletben kell tartania:

- tiszteletteljes és udvarias bánásmód;
- szükségleteinek valós felmérése;
- a gondozásával kapcsolatos döntésekben részt venni és ezekről tájékoztatást kapni;
- minőségi szolgáltatásban részesülni;
- panaszemelés joga;
- érdekeit más személy által képviseltetni (*advocat*)
- joga van a magánéletének a megőrzésére, bizalmas adatainak titokban tartására és megtekinteni a szolgálat által a személyéről feljegyzett információt.

## **A tiszteletteljes és udvarias bánásmódhoz való jog:**

A szolgáltató szervezetnek tiszteletbe kell tartaniuk az életmódjával kapcsolatos véleményét és döntéseit. Meg kell hallgatni a véleményét és udvariasan kell viselkedniük Önnel szemben. Amikor a szervezetek alkalmazottaival beszél, a következő kérdéseket teheti fel nekik:

- *Az alkalmazottak engedélyt kérnek tőlem, mielőtt személyes holmijaimhoz hozzányúlnak?*
- *Az alkalmazottak minden esetben meghallgatják a gondozásommal kapcsolatos véleményemet?*
- *Az alkalmazottak megértéssel lesznek és tiszteletbe tartják kulturális és vallási nézeteimet?*
- *Az alkalmazottak tisztelettel fognak beszélni velem?*
- *Mit tehetek, ha úgy érzem, hogy az alkalmazottaik nem viselkednek tisztelettel irántam?*

## **A szükségletei felméréséhez való jog:**

Ha HACC szolgáltatásban szeretne részesülni, joga van a szükségletei felmérésére, ami azt jelenti, hogy kérdéseket tesz fel arról, hogy mire van szüksége. Ön a következő kérdéseket teheti fel a felméréssel kapcsolatban:

- *Meddig kell a felmérésre várnom?*
- *Ki fogja a felmérést végezni és mi történik a felmérés alatt?*
- *Honnan tudom meg, hogy jogosult vagyok-e a szolgáltatásokra?*
- *Ha jogosult vagyok, honnan tudom, hogy a szükséges szolgáltatásokat megkapom-e?*
- *Ha megkaphatom a szolgáltatásokat meddig kell a szolgáltatásra várnom?*

## **A felvilágosítás és a gondozásával kapcsolatos döntésekben való részvétel joga:**

Mint ügyfélnek joga van a rendelkezésre álló szolgáltatásokról informálódni és a gondozásával kapcsolatos döntésekben részt venni. Az alábbi kérdések hozzásegítik, hogy a szolgáltatás előnyeit maximálisan élvezhesse:

- *Hogyan veszek részt a gondozási programom megtervezésében? Lehet velem valaki a gondozásommal kapcsolatos megbeszéléseken?*
- *Milyen gyakran és mennyi ideig kaphatom a szolgáltatást?*
- *Mennyibe fog kerülni nekem? Mi történik, ha nem tudom a költséget fedezni?*
- *Kaphatok szolgáltatást az esti és éjjeli órákban és a hétvégeken is?*
- *Bármikor beszüntethetem a szolgáltatást? Miként tudom ezt megtenni?*
- *Ha az angol nyelvtudásom nem kielégít, kaphatok tolmácsot?*
- *Kérhetem, hogy férfi vagy női alkalmazott jöjjön hozzám?*
- *Ha a szükségleteim megváltoznak, felülvizsgálják a gondozási programomat? Ez hogyan történik?*

### **A minőségi szolgáltatás joga:**

A szervezetnek meg kell mondani milyen szolgálatot tud nyújtani és mit nem. Joga van előre megtervezett és megbízható szolgáltatásban részesülni.

Joga van továbbá a szolgáltatásról őszinte véleményt mondani anélkül, hogy félni kellene a szolgáltatás csökkentésétől vagy beszüntetésétől. A HACC szolgáltatást nyújtó szervezeteknek írásban lefektetett útmutatójuk van arról, hogy a panaszokat miként kell felvenni, kezelni és a panasztevés módjáról az ügyfelet értesíteni kell. A következő kérdéseket teheti fel a szervezetnek:

- *Rendszeresen felkeres majd a szervezet munkatársa telefonon, vagy személyesen, hogy megkérdezze miként vagyok a szolgáltatással megelégedve?*
- *Kapok másolatot a gondozási programomról?*
- *Elég rugalmas a szervezet ahhoz, hogy a szolgáltatásokat a szükségleteimhez szabja?*
- *A szolgáltatással kapcsolatosan felmerül aggályaimat megbeszélhetem a szervezettel? Miként tudom ezt megtenni?*

### **A panaszemelés joga:**

- *Kinél tudok a szolgáltatás megváltoztatásáról panaszt tenni? Miként tudom ezt megtenni?*
- *Ha a panaszom kivizsgálásának az eredményével nem vagyok megelégedve, kihez fordulhatok a szervezeten belül?*

- *Elveszíthetem a szolgáltatást, ha panaszt teszek?*
- *Bizalmasan kezelik a panaszomat?*

### **A képviselőlet joga (advocate)**

Előnyös lehet ha egy családtag vagy barát támogatja, vagy egy olyan szerv amely képes tanácsot adni a jogairól és kötelezettségeiről valamint képviselheti amikor a gondozásáról van szó.

Mint HACCC ügyfélnek joga van valakit kinevezni, aki képviseli. Ez lehet a házastársa, partnere, rokona, szomszédja, barátja vagy egy szervezet munkatársa akit ismer. Az alábbi kérdéseket teheti fel az olyan szervnek amely képviselőleti joggal kapcsolatos információt ad:

- *Bármikor képviseltethetem magam egy barátom, családtagom, vagy egy szervezet általam ismert munkatársa által?*

### **A magánélet tiszteletbetartásának és bizalmas kezelésének a joga és a szolgálat által minden Önről feljegyzett személyes információ megtekintésének a joga**

Joga van a magánéletének és a bizalmának a tiszteletben tartására és joga van megtekinteni minden személyes adatot, amit a szervezet Önről feljegyzett. Ezzel a joggal kapcsolatban például ilyen kérdéseket tehet fel:

- *Van írásos tájékoztatójuk a magánéletem meg rzésével és a rám vonatkozó adatok bizalmas kezelésével kapcsolatos jogaimról?*
- *Milyen személyes adatokat jegyeznek fel az ügyfeleikről? Hol tartják ezeket a feljegyzéseket?*
- *Kinek van joga a betekinteni az én aktámba és jogom van saját aktámat megtekinteni?*
- *Kivel beszélhetek, ha úgy érzem, hogy a magánéletemet vagy a rám vonatkozó információk bizalmasságát megsértették?*

### **A HACCC ügyfelek kötelezettségei:**

Minden HACC ügyfélnek a számos joga mellett kötelezettségei is vannak azokkal szemben akik a szolgáltatást nyújtják. A HACC szervezetek kérik ügyfeleiket, hogy:

- az alkalmazottakat tiszteletteljesen és udvariasan kezeljék – például időben értesítsék, ha a megbeszélte időpontot nem tudják betartani;
- az alkalmazottaknak biztonságos munkahelyet biztosítsanak és hozzásegítsék, hogy a szolgáltatásaikat biztonságosan tudják végezni – például ne dohányozzanak miközben az alkalmazott jelen van;
- vállaljanak felelősséget azoknak a döntéseknek a kimenetelért melyeket Ön hoz.



*home and community care*

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