Maltese

Id-Drittijiet u r-Responsabbiltajiet Tiegħek bħala Persuna li Tuża Servizz ta' HACC

Il-Programm ta' Kura fid-Dar u Komunitarja (HACC) jipprovdi varjeta' ta' servizzi ta' sapport bażiċi lil nies anzjani fraġli u nies b'diżabbiltajiet li jkunu għaddejjin minn diffikultajiet biex jimmaniġġaw ix-xogħol tagħhom ta' kuljum imma li jkunu jixtiequ jibqgħu jgħixu fid-dar. Il-Programm joffri wkoll sapport lil dawk li jieħdu ħsieb xi ħadd u lill-familji.

Il-Programm ta' HACC jikkonċentra s-servizzi tiegħu għal dawk li jkollhom l-aktar bżonnhom u/jew ikunu jistgħu jibbenifikaw l-aktar mis-servizzi. Aġenziji li jipprovdu servizzi jassessjaw il-bżonnijiet tiegħek u jipprovdulek l-informazzjoni dwar l-għażliet tiegħek. Wara l-assessjar, l-aġenziji jiddeċiedu x'servizzi jistgħu jkunu allokati għalik. Huwa importanti li tifhem li f'ħafna postijiet hemm ħafna aktar nies iridu s-servizzi milli hemm servizzi disponibbli. Hija r-responsabbilta' ta' l-aġenziji li jiżguraw li s-servizzi jkunu allokati b'mod ġust u fuq il-bażi ta' bżonn.

Għal kura ta' kwalita' tajba fil-Programm ta' HACC huwa importanti li s-servizzi kollha jkollhom ċerti standards. Dan ifisser li jekk tuża servizzi ta' HACC, għandek numru ta' drittijiet u responsabbiltajiet.

Id-drittijiet tiegħek bħala persuna li tuża HACC:

Bħala persuna li tuża s-servizzi ta' HACC, għandek numru ta' drittijiet. Aġenziji li jipprovdu servizzi ta' HACC għandhom jirrikonoxxu d-dritt tiegħek li:

- tkun ittrattat/a bir-rispett u bil-korteżija;
- il-bżonnijiet tiegħek ikunu assessjati;
- tkun infurmat/a u tkun parti mid-deċiżjonijiet li jsiru dwar il-kura tiegħek;
- tirċievi servizzi ta' kwalita';
- ikollok id-dritt li tagħmel ilment;
- ikollok lil xi ħadd li jirrappreżentak (*advocate*);
- ikollok il-privatezza u l-konfidenzjalita' tiegħek irrispettati u jkollok aċċess għall-informazzjoni personali kollha li tinżamm dwarek mis-servizz.

Id-dritt li tkun ittrattat/a bir-rispett u bil-korteżija:

Aġenziji li jipprovdu dawn is-servizzi għandhom jirrispettaw l-ideat tiegħek u d-deċiżjonijiet li tagħmel dwar ħajtek. Għandhom jisimgħu dak li tkun qed tgħid, u għandhom juru korteżija fl-imġieba tagħhom lejk. Meta tkellem lill-ħaddiema ta' dawn l-aġenziji għandek tistaqsihom uħud minn dawn il-mistoqsijiet:

- *Il-ħaddiema tiegħek jitolbu l-kunsens tiegħi jekk ikunu jridu aċċess għall-affarijiet personali tiegħi?*
- *Il-ħaddiema tiegħek jisimgħu dwar dak li nkun irrid ngħidilhom dwar il-kura tiegħi?*
- *Il-ħaddiema tiegħek jifhmu u jirrispettaw it-twemmin kulturali u reliġjuż tiegħi?*
- *Il-ħaddiema tiegħek ikellmuni b'mod ta' rispett?*
- *Jekk naħseb li l-ħaddiema tiegħek ma jkunux qegħdin jittrattawni b'rispett,
x'nista' nagħmel?*

Id-dritt biex il-bżonnijiet tiegħek ikunu assessjati:

Jekk tkun trid servizzi ta' HACC, għandek dritt li tkun assessjat/a, li jinvolvi li tkun mistoqsi/mistoqsija dwar il-bżonnijiet tiegħek. Dawn huma xi mistoqsijiet li tista' tagħmel dwar l-assessjar:

- *Kemm ikolli nistenna għal assessjar?*
- *Min jagħmel l-assessjar u x'jiġri fl-assessjar?*
- *Kif inkun naf jekk inhiex eliġibbli biex nirċievi servizzi?*
- *Jekk inkun eliġibbli, kif inkun naf jekk l-aġenzija tkunx tista' tagħtini s-servizzi?*
- *Jekk inkun nista' ningħata s-servizzi, kemm ikolli nistenna għal servizz?*

Id-dritt li tkun infurmat/a u tkun parti mid-deċiżjonijiet dwar il-kura tiegħek:

Bħala klijent/a, għandek id-dritt li tkun infurmat/a dwar is-servizz(i) li tkun tista' tikseb, u id-dritt tiegħek li tkun parti mid-deċiżjonijiet dwar il-kura tiegħek. Dawn huma mistoqsijiet li jgħinuk biex tikseb l-aħjar minn servizz:

- *Kif nieħu parti fl-organizzazzjoni tal-pjan għal kura tiegħi? Jista' jkolli lil xi ħadd miegħi waqt xi diskussjonijiet dwar il-kura tiegħi?*
- *Kemm ikun ta' spiss is-servizz u għal kemm żmien idum is-servizz li nirċievi?*
- *Kemm jiswieli? X'jiġri jekk ma nkunx nista' nħallas għalih?*
- *Jista' jkolli s-servizz wara l-ħin tax-xogħol jew fi tmiem il-ġimgħa?*
- *Nista' nwaqqaf is-servizz meta rrid? Kif nagħmel dan?*
- *Jekk l-Ingliż tiegħi mhux tajjeb, jista' jkolli interpretu?*
- *Nista' nitlob għal ħaddiem raġel jew mara?*
- *Jekk il-bżonnijiet tiegħi jinbidlu, tirrevedi l-pjan ta' kura tiegħi miegħi? Kif jiġri dan?*

Id-dritt li tirċievi servizzi ta' kwalita':

Aġenzija għandha tinfurmak dwar x'servizzi tista' tipprovdi u ma tipprovdix. Għandek id-dritt li tirċievi servizz ippjanat u ta' min joqgħod fuqu.

Għandek id-dritt ukoll li tagħti l-opinjoni onesta tiegħek dwar is-servizz, mingħajr biża' li titlef is-servizz, jew li jkun imnaqqas. Aġenziji li joffru servizzi ta' HACC għandhom linji gwida bil-miktub dwar kif jittrattaw ilmenti u jinfurmawk dwar x'għandek tagħmel jekk ikollok bżonn tagħmel ilment. Dawn huma xi mistoqsijiet li tista' tagħmel lill-aġenzija:

- *Ikolli żjara regulari jew telefonata mill-aġenzija biex jaraw jekk inhiex kuntent/a bis-servizz li qed nirċievi?*
- *Nirċievi kopja tal-pjan ta' kura tiegħi?*
- *L-aġenzija hija flessibbli li tadotta servizzi biex jilħqu l-bżonnijiet tiegħi?*
- *Nista' niddiskuti dak li jkun qed jinkwetani dwar is-servizz li nkun qed nirċievi? Kif nista' nagħmel dan?*

Id-dritt li tagħmel ilment:

- *Ma' min nista' nilmenta dwar bidliet li jkunu saru fis-servizz tiegħi? Kif nagħmel dan?*
- *Jekk ma nkunx kuntent/a bir-riżultat ta' l-ilment tiegħi, ma' min aktar nista' nitkellem fl-aġenzija? Ma' min nista' nitkellem barra l-aġenzija?*

- *Nirriskja li nitlef is-servizz jekk nilmenta?*
- *L-ilment tiegħi jinżamm konfidenzjali?*

Id-dritt li jkollok li xi ħadd jirrappreżentak (advocate):

Jista' jkun ta' għajnuna li jkollok membri tal-familja jew ħbieb, jew organizzazzjonijiet li jkunu jistgħu jagħtu parir lil oħrajn dwar id-drittijiet u r-responsabbiltajiet tiegħek meta tkun qed tirċievi s-servizzi u jaġixxu f'ismek.

Bħala persuna li qed tuża s-servizzi ta' HACC, għandek id-dritt li tagħżel lil xi ħadd li jirrappreżentak, bħal żewġek/martek, sieħeb/sieħba, qarib/a, ġar/a, ħabib/a jew xi ħadd li taf minn xi organizzazzjoni. Dawn huma xi mistoqsijiet li tista' tagħmel lil organizzazzjonijiet li jipprovdu servizzi dwar id-dritt tiegħek biex xi ħadd jirrappreżentak:

- *Jista' jkolli ħabib/a, membru tal-familja jew persuna li naf minn organizzazzjoni jirrappreżentani f'kull ħin?*

Id-dritt biex il-privatezza u l-konfidenzjalita' tiegħek ikunu rrispettati u biex ikollok aċċess għall-informazzjoni personali kollha li tinżamm dwarek mis-servizz:

Għandek id-dritt li jkollok il-privatezza u l-konfidenzjalita' tiegħek irrispettati, u li tikseb l-informazzjoni li tinżamm dwarek fuq il-files ta' l-aġenzija. Dawn huma eżempji ta' mistoqsijiet li tista' tagħmel dwar dan id-dritt:

- *Għandek xi informazzjoni bil-miktub dwar id-drittijiet tiegħi f'dak li għandu x'jaqsam ma' privatezza u konfidenzjalita'?*
- *Xi kwalita' ta' dettalji personali żżomm dwar il-klijenti tiegħek? Fejn iżżomm din l-informazzjoni?*
- *Min għandu aċċess għal file tiegħi u l-informazzjoni fih? Jista' jkolli aċċess għal file tiegħi?*
- *Lil min inkellem jekk inħoss li l-privatezza jew il-konfidenzjalita' tiegħi kienu miksura?*

Ir-Responsabbiltajiet tiegħek bħala persuna li tuża s-servizzi ta' HACC:

Waqt li għandek numru ta' drittijiet bħala persuna li tuża s-servizz ta' HACC, għandek ukoll xi responsabbiltajiet lejn dawk li jipprovdu l-kura għalik. Is-servizzi ta' HACC jitolbu lill-klijenti tagħhom biex:

- jittrattaw lill-ħaddiema b'rispett u b'korteżija – pereżempju, billi jgħidulhom malajr kemm jista' jkun jekk ma jkunux jistgħu jżommu appuntament;
- jipprovdu ambjent ta' xogħol mingħajr periklu għall-ħaddiema u jgħinuhom biex jipprovdulek servizzi mingħajr periklu – pereżempju billi ma jpejpux waqt li l-ħaddiema jkunu preżenti;
- jieħdu responsabbilta' għar-riżultati ta' kull deċiżjonijiet li tagħmel.

hacc

home and community care

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