

HACC Hizmetlerinden Faydalanan Bir Kişi Olarak Haklarınız ve Sorumluluklarınız

Ev ve Toplum Bakım Programı (Home and Community Care - HACC) günlük işlerini idare etmekte zorlanan ancak kendi evinde yaşamaya devam etmek isteyen düşük durumdaki yaşlı kişilere ve özürli kişilere bir dizi temel destek hizmetleri sunmaktadır. Bu Program bu kişilerin bakıcılarını ve ailelerini de desteklemektedir.

HACC Programı hizmetleri en çok ihtiyaç duyan kişileri ve/veya hizmetlerden en çok faydalanma kapasitesine sahip kişileri hedeflemektedir. Hizmet sunan kuruluşlar ihtiyaçlarınızı değerlendirecek (tespit edecek) ve seçenekler konusunda size bilgi verecektir. İhtiyaç değerlendirme işleminden sonra, hizmet veren kuruluşlar size hangi hizmetlerin sunulacağına karar vermektedir. Çoğu yerde hizmet isteyenlerin sayısının mevcut hizmetlerden fazla olduğunu anlamak önemlidir. Hizmetlerin adil bir şekilde ve ihtiyaçlar esas alınarak sunulmasını sağlamak bu kuruluşların sorumluluğudur.

HACC Programında iyi kaliteli bakım için, tüm hizmetlerin belirli standartlara sahip olması önemlidir. Buna göre HACC hizmetlerini kullanırsanız, bir takım hak ve sorumluluklarınız bulunmaktadır.

HACC hizmetlerini kullanan kişi olarak haklarınız:

HACC hizmetlerini kullanan bir kişi olarak, bir takım haklarınız bulunmaktadır. HACC hizmetlerini sunan kuruluşlar aşağıdaki haklarınıza saygı göstermelidir:

- saygı ve nezaket ile davranılması;
- ihtiyaçlarınızın değerlendirilmesi;
- bakımınız hakkında bilgi almak ve kararlarda söz sahibi olmak;
- kaliteli hizmet almak;
- şikayette bulunmak hakkı;
- bir kişinin sizi temsil etmesini isteme hakkı (*bir sözcü*);
- özel hayatınıza saygı ve hakkınızdaki bilgilerin gizli tutulmasını isteme ve hizmet veren kuruluşun hakkınızda tuttuğu tüm şahsi bilgilere ulaşabilme hakkı.

Saygı ve nezaket ile davranılması hakkı:

Bu hizmetleri sunan kuruluşlar fikirlerinize ve hayatınız hakkında verdiğiniz kararlara saygı göstermelidir. Sizin söylediklerinizi dinlemeli ve davranışlarında nezaket göstermelidir. Bu kuruluşların görevlileri ile görüşürken, onlara aşağıdaki sorulardan bazılarını sorabilirsiniz:

- *Görevliler şahsi eşyalarımın ulaşmak istiyorlarsa önce benim iznimi (rıзамı) alacaklar mı?*
- *Görevlileriniz bakımım ile ilgili benim söyleyeceklerimi dinleyecekler mi?*
- *Görevlileriniz benim kültürel ve dini inançlarıma anlayış ve saygı gösterecek mi?*
- *Görevlileriniz benimle saygılı bir şekilde konuşacak mı?*
- *Eğer görevlilerinizin bana saygılı bir şekilde davranmadığını düşünüyorsam, ne yapabilirim?*

İhtiyaçlarınızın değerlendirilmesi hakkı:

HACC hizmetlerini istiyorsanız, ihtiyaçlarınızın tespiti için değerlendirme yaptırmaya hakkınız vardır. Bu işlemde size ihtiyaçlarınız ile ilgili sorular sorulmaktadır. İhtiyaçlarınızın tespiti hakkında sorabileceğiniz bazı sorular:

- *İhtiyaçlarımda değerlendirilmesi işlemi için ne kadar bekleyeceğim?*
- *Bu değerlendirme işlemi kim yapacak ve değerlendirme işlemi sırasında ne olmaktadır?*
- *Hizmet almaya hakkım olup olmadığını nasıl bileceğim?*
- *Eğer hakkım varsa, bu kuruluşun bu hizmetleri bana sağlayıp sağlayamayacağını nasıl bileceğim?*
- *Bu hizmetler bana sağlanabiliyorsa, hizmet için ne kadar beklemem gerekecek?*

Bakımınız hakkında bilgi almak ve kararlarda söz sahibi olmak hakkı:

Hizmet alan kişi olarak, faydalanabileceğiniz hizmet veya hizmetler hakkında bilgi almaya ve bakımınızla ilgili kararlarda söz sahibi olmaya hakkınız vardır. Aşağıdaki sorular hizmetlerden en iyi şekilde faydalanmanıza yardımcı olmaktadır:

- *Bakım planımın düzenlenmesine ben nasıl katılacağım? Bakımım ile ilgili görüşmeler sırasında yanımda birini bulundurabilir miyim?*
- *Ne kadar sık ve ne kadar süreyle bu hizmeti alacağım?*
- *Ne kadar ücret ödemem gerekiyor? Ödemeye gücüm yetmiyorsa, ne olacak?*
- *Bu hizmeti çalışma saatleri dışında veya haftasonları alabilir miyim?*
- *Bu hizmeti dilediğim anda durdurabilir miyim? Bunu nasıl yapmam gerekiyor?*
- *İngilizce bilgim yeterli değilse, tercüman isteyebilir miyim?*
- *Görevli kişinin erkek veya kadın olmasını tercih edebilir miyim?*
- *İhtiyaçlarım değişirse, bakım planımı benimle gözden geçirecek misiniz? Bu işlem nasıl yapılıyor?*

Kaliteli hizmet alma hakkı:

Bir kuruluşun size sunabileceği ve sunamayacağı hizmetler hakkında bilgi vermesi gerekmektedir. Planlı ve güvenilir bir hizmet almaya hakkınız vardır.

Ayrıca hizmetler hakkında çekinmeden, hizmetlerin kesilmesinden veya azaltılmasından korkmadan, görüşlerinizi açıkça bildirmeye de hakkınız vardır. HACC hizmetleri sunan kuruluşların şikayetlerle ilgilenme konusunda yönetmelikleri vardır ve şikayette bulunmak istediğinizde ne yapmanız gerektiğini size bildireceklerdir. Hizmet veren kuruluşa sorabileceğiniz bazı sorular aşağıda verilmektedir:

- *Aldığım hizmetten memnun olup olmadığını öğrenmek için hizmet veren kuruluş beni düzenli olarak ziyaret edecek veya telefon edecek mi?*
- *Benim bakım planımın bir kopyası bana verilecek mi?*
- *Hizmet veren kuruluş hizmetleri benim ihtiyaçlarıma uyarlama konusunda esnek mi?*
- *Aldığım hizmet ile ilgili her hangi bir endişemi görüşebilir miyim? Bunu nasıl yapabilirim?*

Şikayette bulunma hakkı:

- *Aldığım hizmetlere yapılan değişiklikler ile ilgili kime şikayette bulunabilirim? Bunu nasıl yapmam gerekiyor?*

- *Şikayetimin sonucundan memnun değilsem, kuruluş içinde başka kiminle konuşabilirim? Kuruluş dışında kiminle konuşabilirim?*
- *Şikayette bulunursam aldığım hizmeti kaybetme riski var mı?*
- *Şikayetim gizli tutulacak mı?*

Bir kişinin sizi temsil etmesini isteme hakkı (sözcü):

Hizmetlerden faydalanırken sizin haklarınız ve sorumluluklarınız konusunda tavsiyede bulunacak ve sizin adınıza hareket edecek bir aile üyesi veya arkadaş veya kuruluşların bulunması yararlı olabilir.

HACC hizmetlerini kullanan bir kişi olarak, sizi temsil etmesi için bir sözcü (advocate) seçmeye hakkınız vardır. Bu kişi eşiniz, akrabanız, komşunuz, arkadaşınız veya bir kuruluşta görevli bir kişi olabilir. Hizmet veren kuruluşlara bir kişinin sizi temsil etmesini isteme hakkınız ile ilgili olarak sorabileceğiniz bazı sorular vardır:

- *Bir arkadaşım, aileden bir kişi veya bir kuruluştan tanıdığım bir kişi her hangi bir anda beni temsil edebilir mi?*

Özel hayatınıza saygı ve hakkınızdaki bilgilerin gizli tutulmasını isteme ve hizmet veren kuruluşun hakkınızda tuttuğu tüm şahsi bilgilere ulaşabilme hakkı:

Özel hayatınıza saygı duyulmasını ve şahsi bilgilerinizin gizli tutulmasını istemeye ve hizmet veren kuruluşun sizinle ilgili dosyalarındaki bilgilere ulaşabilmeye hakkınız vardır. Bu hakkınız ile ilgili sorabileceğiniz sorulara örnekler aşağıda verilmektedir:

- *Özel hayata saygı ve şahsi bilgilerin gizli tutulması hakkındaki haklarım konusunda yazılı bir bilgi var mı?*
- *Hizmet alan kişiler hakkında ne tür şahsi bilgileri muhafaza ediyorsunuz? Bu bilgileri nerede muhafaza ediyorsunuz?*
- *Dosyama ve içindeki bilgilere kimler ulaşabiliyor? Ben dosyama ulaşabilir miyim?*
- *Özel hayatıma saygı ve şahsi bilgilerimin gizli tutulması kuralının ihlal edildiğini düşünüyorsam, kiminle konuşmalıyım?*

HACC hizmetlerini kullanan bir kişi olarak sorumluluklarınız:

HACC hizmetlerini kullanan bir kişi olarak bir takım haklarınız ile birlikte size bakım sağlayan kişilere karşı bazı sorumluluklarınız da bulunmaktadır. HACC hizmeti sunan kuruluşlar, hizmetlerinden faydalanan kişilerden aşağıdaki hususları istemektedir:

- görevlilere saygı ve nezaketle davranılması – rneęin, randevuya gelemeyecekseniz, en kısa zamanda haber vermek gibi;
- görevliler için güvenli bir çalışma ortamı sağlamak ve onların hizmetleri size güvenli bir şekilde sunmasına yardımcı olmak – rneęin görevliler yanınızdayken, sigara içmemek gibi;
- verdiğiniz tüm kararların sonuçlarının sorumluluğunu üstlenmek.



home and community care

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