Macedonian

Вашите права и обврски како корисник на услугите од Програмата за нега во домот и во заедницата

Програмата за нега во домот и во заедницата (Home and Community Care - HACC) пружа низа разновидни услуги за основна поддршка за изнемоштени постари луѓе и за онеспособени луѓе што имаат тешкотии да ги извршуваат секојдневните работи но кои сакаат да продолжат да живеат дома. Програмата исто така им дава поддршка на нивните негуватели и семејства.

Програмата за нега во домот и во заедницата ги насочува своите услуги кон оние лица на кои тие услуги им се најпотребни и/или на кои најмногу може да им користат. Агенциите што ги пружаат услугите ќе ги оценат вашите потреби и ќе ви дадат информации за изборот што ви стои на располагање. По оценувањето, агенциите ќе одлучат какви услуги може да ви се пружаат на вас. Важно е да разберете дека на многу места има повеќе лица што сакаат да добиваат услуги отколку што има расположиви услуги. Агенциите се одговорни да обезбедат услугите да се доделуваат праведно и врз основа на потребата.

За добриот квалитет на негата во Програмата за нега во домот и во заедницата, важно е сите услуги да имаат одредени стандарди. Тоа значи дека, ако ги користите услугите од Програмата за нега во домот и во заедницата, имате извесен број права и обврски.

Вашите права како корисник на Програмата за нега во домот и во заедницата:

Како лице што ги користи услугите на Програмата за нега во домот и во заедницата, имате одреден број права. Агенциите што ги пружаат услугите од Програмата за нега во домот и во заедницата треба да ги почитуваат следните ваши права:

- кон вас да се однесуваат со почит и љубезно;
- да бидат оценети вашите потреби;
- да бидете информирани и да учествувате во донесувањето на одлуките во врска со вашата нега;
- да добивате квалитетни услуги;
- да поднесете поплака;
- некој да ве застапува (застапник);
- да се почитуваат вашата приватност и доверливост и да имате пристап до сите ваши лични информации што се чуваат во Службата.

Право кон вас да се однесуваат со почит и љубезно:

Агенциите што ги пружаат овие услуги мора да ги почитуваат вашите идеи и одлуките што ги донесувате во врска со вашиот живот. Тие треба да ве сослушаат, и треба да покажуваат почит во своето однесување спрема вас. Кога разговарате со персоналот на тие агенции, може да им поставите некои од следните прашања:

- *Дали вашиот персонал ќе бара моја согласност ако сакаат да имаат пристап до мојот личен имот?*
- *Дали вашиот персонал ќе го ислуша она што имам да го кажам во врска со мојата нега?*
- *Дали вашиот персонал ќе ги разбере и почитува моите културни и верски уверувања?*
- *Дали вашиот персонал ќе разговара со мене со почит?*
- *Ако мислам дека вашиот персонал не се однесува кон мене со почит, што може да сторам?*

Право да бидат оценети вашите потреби:

Ако сакате да добивате услуги од Програмата за нега во домот и во заедницата, имате право да бидете оценети, што подразбира и да ви постават прашање во

врска со вашите потреби. Еве некои прашања што може да ги поставите во врска со оценувањето:

- *Колку долго ќе треба да чекам за оценување?*
- *Кој ќе го води оценувањето и што се случува на оценувањето?*
- *Како ќе знам дека ги исполнувам условите за да добивам услуги?*
- *Ако ги исполнувам условите, како ќе знам дали агенцијата може да ми ги пружи услугите?*
- *Ако услугите може да ми бидат пружени, колку долго ќе чекам за услугите?*

Право да бидете информирани и да учествувате во донесувањето на одлуките во врска со вашата нега:

Како клиент, имате право да бидете информирани за услугата/услугите што ви стојат на располагање, и право да учествувате во донесувањето на одлуките во врска со вашата нега. Следниве прашања можат да ви помогнат да ги добиете најдобрите можни услуги:

- *Како ќе учествувам во организирањето на планот за мојата нега? Може ли некој да дојде со мене кога ќе разговарам за мојата нега?*
- *Колку често и колку долго ќе ја добивам услугата?*
- *Колку ќе ме чини? Што ќе се случи ако не можам да платам толку?*
- *Може ли да ја добивам услугата по работното време или преку викендите?*
- *Може ли да престанам да ја користам услугата во било кое време? Како можам да го сторам тоа?*
- *Ако не зборувам добро англиски, дали може да добијам преведувач?*
- *Може ли да побарам работникот да биде маж или жена?*
- *Ако се изменат моите потреби, дали ќе го разгледате повторно мојот план за нега заедно со мене? Како се прави тоа?*

Право да добиете квалитетни услуги:

Агенцијата треба да ве информира за тоа кои услуги може да ги пружи, а кои не. Имате право да добиете планирана и сигурна услуга.

Исто така имате право да дадете искрено мислење во врска со службата, без да се плашите дека ќе ја загубите услугата, или дека таа ќе биде намалена. Агенциите што ги нудат услугите од Програмата за нега во домот и во заедницата имаат писмени напатствија за тоа како да се однесуваат спрема поплаките, и тие ќе ве информираат што треба да сторите ако сакате да поднесете поплака. На агенцијата можете да и поставите некои од следните прашања:

- *Дали агенцијата редовно ќе ме посетува или ќе ми се јавува на телефон за да дознае дали сум задоволен/задоволна со услугата што ја добивам?*
- *Дали ќе добијам примерок од мојот план за нега?*
- *Дали е агенцијата подготвена да ги приспособи услугите за да ги задоволи моите потреби?*
- *Може ли да разговарам за било која работа што ме загрижува во врска со услугата што ја добивам? Како можам да го сторам тоа?*

Право да поднесете поплака:

- *Кај кого може да се пожалам во врска со промените внесени во мојата услуга? Како да го сторам тоа?*
- *Ако не сум задоволен/задоволна со исходот од мојата поплака, со кого друг во агенцијата може да разговарам? Со кого да разговарам надвор од агенцијата?*
- *Дали ќе бидам во опасност да ја загубам услугата што ја добивам ако се пожалам?*
- *Дали мојата поплака ќе се чува доверливо?*

Право некој да ве застапува (застапник):

Може да ви помогне ако имате член на семејството или пријател, или организација што може да ве советува во врска со вашите права и обврски кога добивате услуги и да дејствува во ваше име.

Како лице што ги користи услугите од Програмата за нега во домот и во заедницата, имате право да ве застапува застапник, на пример, вашиот брачен другар, партнер, роднина, сосед, пријател или лице од некоја организација што го познавате. Може да им поставите некои прашања на организациите што ги пружаат услугите во врска со вашите права на застапување:

- *Дали може пријател, член на семејството или лице од некоја организација што го познавам да ме застапува во секое време?*

Право да се почитуваат вашата приватност и доверливост и да имате пристап до сите лични информации за вас што се чуваат во службата:

Имате право да се почитуваат вашата приватност и доверливост, и да ги добиете информациите што се чуваат за вас во картоните на агенцијата. Еве примери за некои прашања што можете да ги поставите во врска со ова право:

- *Дали имате некакви писмени информации во врска со моите права во поглед на приватноста и доверливоста?*
- *Каков вид на лични поединости чувате за вашите клиенти? Каде ги чувате тие информации?*
- *Кој има пристап до мојот картон и до информациите во него? Може ли да имам пристап до мојот картон?*
- *Со кого треба да разговарам ако мислам дека биле нарушени мојата приватност или доверливост?*

Вашите обврски како корисник на Програмата за нега во домот и во заедницата:

Иако како корисник на Програмата за нега во домот и во заедницата имате разни права, исто така имате и одредени обврски спрема луѓето што ви пружаат нега. Службите за нега во домот и во заедницата бараат од своите клиенти:

- да се однесуваат кон персоналот со почит и љубезно - на пример, да ги известите колку што е можно поскоро ако не можете да дојдете на некој состанок;
- да обезбедите безбедно работно опкружување за персоналот и да им помогнете да ви ги пружаат услугите на безбеден начин - на пример, нема да пушите кога е присутен персоналот;
- да преземете одговорност за резултатите од секоја одлука што ќе ја донесете.

hacc

home and community care

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