

Права и обязанности людей, пользующихся услугами в рамках Программы домашнего и общественного ухода

В рамках Программы домашнего и общественного ухода (Home and Community Care - НАСС) предоставляется ряд важнейших услуг по поддержке немощных пожилых людей и инвалидов, которые испытывают трудности в повседневных бытовых вопросах, но тем не менее хотели бы продолжать жить у себя дома. Кроме того, в рамках этой программы предоставляются услуги по поддержке людей, ухаживающих за пожилыми и инвалидами, а также членов их семей.

Услуги в рамках Программы НАСС предоставляются прежде всего людям, которые испытывают в них наибольшую потребность и/или получают от них наибольшую пользу. Организации, предоставляющие услуги, оценят ваши потребности и предоставят вам информацию о том, каким видом обслуживания вы можете воспользоваться. После оценки потребности в услугах организация примет решение о том, какие услуги вам будут предоставляться. Важно понять, что во многих местах спрос на услуги превышает предложение. Организации обязаны распределять услуги справедливо и в зависимости от степени потребности.

Для того, чтобы поддерживать высокое качество ухода при предоставлении услуг в рамках программы НАСС, необходимо соблюдать установленные стандарты во всех видах обслуживания. Это значит, что как у клиента Программы НАСС у вас есть определенные права и обязанности.

Права клиентов программы НАСС:

Будучи клиентом Программы НАСС, вы обладаете определенными правами. Организации, предоставляющие услуги в рамках программы НАСС, должны признавать за вами следующие права:

- право на уважительное и вежливое отношение;
- право на оценку ваших потребностей;
- право получать информацию обо всех решениях, касающихся ухода за вами, а также право принимать участие в этих решениях;
- право на высококачественное обслуживание;
- право на подачу жалоб;

- право иметь собственного представителя (*человека, отстаивающего ваши права*);
- право на защиту от вмешательства в частную жизнь и обеспечение конфиденциальности, а также право доступа ко всей своей частной информации, хранящейся в службе.

Право на уважительное и вежливое отношение:

Организации, предоставляющие эти услуги, должны уважительно относиться к вашему мнению и жизненно важным решениям, которые вы принимаете. Они должны прислушиваться к тому, что вы говорите и проявлять вежливость по отношению к вам. При разговоре с работниками этих организаций вы должны задать им такие вопросы:

- *Будут ли ваши работники спрашивать у меня разрешения, если им потребуется доступ к моим личным вещам?*
- *Будут ли ваши работники прислушиваться к моему мнению относительно предоставляемого мне ухода?*
- *Будут ли ваши работники уважительно относиться к моим национально-культурным традициям и религиозным убеждениям?*
- *Будут ли ваши работники уважительно разговаривать со мной?*
- *Что мне делать, если я увижу, что ваши работники неуважительно относятся ко мне?*

Право на оценку ваших потребностей:

Если вы хотите, чтобы вам предоставлялись услуги в рамках Программы НАСС, то вы имеете право на оценку ваших потребностей. Это предполагает возможность ответить на задаваемые вам вопросы о ваших потребностях. Вот некоторые вопросы, которые вы можете задать в связи с оценкой потребностей:

- *Как долго нужно ждать оценки моих потребностей?*
- *Кто будет проводить оценку потребностей и что последует за оценкой потребностей?*
- *Если будет решено, что я имею право на услуги, то как я об этом узнаю?*
- *Если я имею право на услуги, то как мне узнать, будет ли ваша организация предоставлять мне услуги?*
- *Если мне будут предоставлять услуги, то как скоро это будет?*

Право получать информацию обо всех решениях, касающихся ухода за вами, а также право принимать участие в этих решениях:

Как клиент вы имеете право получать информацию об услугах, которые вам полагаются, а также право принимать участие в принятии решений, касающихся предоставления вам ухода. Вот вопросы, которые позволят вам воспользоваться предоставляемым обслуживанием с максимальной пользой:

- *Каким образом я буду участвовать в составлении плана предоставляемого мне ухода? Могут ли мои друзья или родственники присутствовать со мной во время обсуждений, связанных с предоставляемым мне уходом?*
- *Как часто и в течение какого периода времени мне будут предоставляться услуги?*
- *Сколько мне придется платить? Что будет, если я буду не в состоянии платить?*
- *Можно ли пользоваться услугами в нерабочее время или по выходным?*
- *Можно ли мне отказаться от услуг в любое время? Как это можно будет сделать?*
- *Будет ли мне, при необходимости, предоставляться переводчик?*
- *Можно ли попросить, чтобы услуги предоставлял мужчина (женщина)?*
- *Если мои потребности изменятся, пересмотрите ли вы вместе со мной план предоставляемого мне ухода? Как это будет происходить?*

Право на высококачественное обслуживание:

Обслуживающая организация должна проинформировать вас о том, какие услуги она может предоставить, а какие не может. Вы имеете право на хорошо спланированное и эффективное обслуживание.

Вы также имеете право дать откровенную оценку качества обслуживания, не опасаясь прекращения или сокращения услуг. У организаций, предоставляющих услуги в рамках Программы НАСС, имеются письменные руководства о порядке подачи и рассмотрения жалоб, и они сообщат вам, что нужно сделать, если вы захотите подать жалобу. Вот некоторые вопросы, которые вы можете задать работникам организации:

- Будут ли ваши работники регулярно посещать меня или звонить мне, чтобы узнать, доволен ли я качеством предоставляемого обслуживания?
- Получу ли я копию плана предоставляемого мне ухода?
- Будет ли ваша организация проявлять гибкость, стремясь приспособить услуги к моим потребностям?
- Будет ли у меня возможность обсудить вопросы, волнующие меня в связи с предоставляемым мне обслуживанием? Как это можно будет сделать?

Право на подачу жалоб:

- Кому я могу пожаловаться в связи с изменениями в предоставляемых мне услугах? Как это можно сделать?
- Если меня не будут устраивать меры, принятые в связи с моей жалобой, то с кем еще я смогу обсудить этот вопрос внутри организации? С кем мне можно обсудить этот вопрос вне организации?
- Не может ли быть отменено обслуживание из-за того, что я пожаловался?
- Будет ли соблюдаться конфиденциальность относительно моей жалобы?

Право иметь собственного представителя (человека, отстаивающего ваши права):

Желательно, чтобы вы пользовались помощью родственников, друзей или организаций, которые могли бы проконсультировать вас о ваших правах и обязанностях при пользовании услугами и действовать от вашего имени.

Как клиент Программы НАСС вы имеете право выбирать своего представителя, который будет отстаивать ваши права. Таким представителем может быть супруг, партнер, кто-то из родителей или родственников, сосед, друг или представитель организации, которого вы знаете. Вот некоторые вопросы, которые вы можете задать работникам организации, предоставляющей услуги, в связи с правом на отстаивание ваших интересов:

- Может ли друг, родственник или работник организации, которого я знаю, в любое время действовать в качестве моего представителя?

Право на защиту от вмешательства в частную жизнь и обеспечение конфиденциальности, а также право доступа ко всей своей частной информации, хранящейся в службе.

Вы имеете право на защиту от вмешательства в частную жизнь и обеспечение конфиденциальности, а также право получать информацию, хранящуюся в вашем деле в организации, предоставляющей услуги. Вот некоторые вопросы, которые вы можете задать в связи с этим правом:

- *У вас есть информация в письменном виде о моих правах в сфере защиты от вторжения в частную жизнь и обеспечения конфиденциальности?*
- *Какие личные данные клиентов вы храните? Где вы храните эти данные?*
- *Кто имеет доступ к моему делу и к хранящейся в нем информации? Можно ли мне получить доступ к моему делу?*
- *С кем мне поговорить, если я почувствую, что мое право на защиту от вмешательства в частную жизнь и конфиденциальность нарушено?*

Ваши обязанности в качестве клиента Программы НАСС

Как клиент Программы НАСС вы пользуетесь определенными правами. Но у вас также есть и обязанности в отношении людей, предоставляющих вам уход. Службы, предоставляющие услуги в рамках Программы НАСС, просят своих клиентов:

- проявлять по отношению к работникам уважение и вежливость – например, своевременно сообщать о том, что вы не можете прийти на прием в назначенное время;
- создавать для работников безопасные условия для работы и содействовать им в соблюдении мер безопасности при предоставлении ухода – например, не курить в присутствии работника;
- принимать на себя ответственность за последствия собственных решений.



home and community care

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