

حقوق ومسؤوليات مستعملي خدمات العناية المنزلية والمجتمعية

يقدم برنامج العناية المنزلية والمجتمعية (HACC) Home and Community Care مجموعة من خدمات الدعم الأساسية للمسنين والوهنين والأشخاص الذين لديهم إعاقة، الذين يواجهون صعوبات في تدبير التعامل مع المهام اليومية ولكن يودون مواصلة العيش في المنزل. ويقدم البرنامج أيضاً الدعم لمقدمي العناية والعائلات.

وتستهدف خدمات برنامج العناية المنزلية والمجتمعية (HACC) الأشخاص الذين في أمس الحاجة إليها و/أو الأكثر قدرة على الاستفادة منها. وتقوم الوكالات التي تقدم الخدمات بتقييم احتياجاتك وتزويدك بالمعلومات عن الخيارات المتوافرة لك، وبعد التقييم، تقرر الوكالات ما هي الخدمات التي يمكن تخصيصها لك. ومن المهم معرفة بأن عدد الأشخاص الذين يريدون الخدمات، في العديد من الأماكن، أكثر من الخدمات المتوافرة، وتقع المسؤولية على الوكالات للتأكد من تخصيص الخدمات بعدل وعلى أساس الحاجة.

ولكي يكون بوسع برنامج العناية المنزلية والمجتمعية (HACC) تقديم عناية عالية الجودة من الأهمية بمكان أن تكون لكافة الخدمات معايير معينة، ويعني ذلك إذا كنت تستعمل خدمات العناية المنزلية والمجتمعية (HACC) فهناك عدد من الحقوق والمسؤوليات.

حقوقك باعتبارك من مستعملي خدمات العناية المنزلية والمجتمعية (HACC):

باعتبارك شخص يستعمل خدمات العناية المنزلية والمجتمعية (HACC) لك عدد من الحقوق، ويتوجب على الوكالات التي تقدم خدمات العناية المنزلية والمجتمعية (HACC) الاعتراف بحقوقك بالتالي:

- معاملتك باحترام وكرامة.
- إجراء تقييم لاحتياجاتك.
- أن تكون على اطلاع، والمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بعنايتك.
- الحصول على خدمات عالية الجودة.
- أن يكون لك الحق بتقديم شكوى.
- الطلب من شخص تمثلك (مدافع).
- مراعاة خصوصيتك وسريتك، والاطلاع على كافة المعلومات الشخصية التي تحتفظ بها الخدمة عنك.

الحق بمعاملتك باحترام وكرامة:

يجب على الوكالات التي تقدم هذه الخدمات احترام وجهات نظرك، والقرارات التي تتخذها بخصوص حياتك. ويتوجب على موظفي الخدمة الإصغاء لما تقوله، وإظهار الكياسة في سلوكهم معك. ويمكنك عند تحدثك مع العاملين في هذه الخدمات طرح

بعض من هذه الأسئلة عليهم:

- هل سيقوم موظفو خدمتكم بطلب موافقتي إذا كانوا يريدون استعمال حاجياتي الشخصية؟
- هل سيقوم موظفو خدمتكم بالإصغاء لما سأقوله حول العناية المقدمة لي؟
- هل سيقوم موظفو خدمتكم بتفهم واحترام معتقداتي الثقافية والدينية؟
- هل سيقوم موظفو خدمتكم بالتحدث معي بطريقة محترمة؟
- إذا كنت أعتقد بأن موظفي خدمتكم لا يعاملونني باحترام، ما الذي يمكنني فعله؟

الحق بإجراء تقييم لاحتياجاتك:

إذا كنت تريد الحصول على خدمات العناية المنزلية والمجتمعية (HACC) فلك الحق بأن يتم إجراء تقييم لحالتك يتضمن طرح أسئلة عليك حول احتياجاتك. والتالي بعض الأسئلة التي يمكنك طرحها حول التقييم:

- ما هو طول المدة التي يتعين عليّ انتظارها إلى حين إجراء التقييم؟
- من سيقوم بإجراء التقييم، وما الذي يحدث خلال التقييم؟
- كيف سأعرف ما إذا كنت مؤهلاً للحصول على الخدمات؟
- إذا كنت مؤهلاً، كيف سأعرف ما إذا كان بوسع الوكالة تزويدي بالخدمات؟
- إذا كان بوسع الوكالة تقديم الخدمات لي، ما هي المدة التي سأنتظرها إلى حين تقديم الخدمة؟

الحق بأن تكون على اطلاع، والمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بعنايتك:

باعتبارك من مستعملي الخدمة، لك الحق بأن يتم اطلاعك على الخدمة (الخدمات) المتوافرة لك، وحقك بأن تشارك في اتخاذ القرارات المتعلقة بعنايتك. ستساعدك الأسئلة التالية في الحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات عن الخدمة:

- كيف يمكنني المشاركة في تنظيم خطة عنايتي؟ هل يمكنني الطلب من شخص التواجد معي خلال أي بحث يجري حول العناية المقدمة لي؟
- ما هو معدل تكرار حصولي على الخدمة، ومدّة حصولي عليها؟
- كم ستكلفني؟ وما الذي يحدث إذا كنت غير قادر على تحمل التكاليف؟
- هل يمكنني الحصول على الخدمة خارج أوقات الدوام أو في عطلة نهاية الأسبوع؟
- هل يمكنني التوقف عن استعمال الخدمة في أي وقت أشاء؟ وكيف يمكنني القيام بذلك؟
- إذا كنت لا أجيد التحدث باللغة الإنجليزية، هل يمكنني طلب مترجم؟
- هل يمكنني طلب موظف ذكر أو أنثى؟
- إذا تغيّرت احتياجاتي، هل ستقوم الخدمة بمراجعة خطة عنايتي معي؟ وكيف يتم القيام بذلك؟

الحق بالحصول على خدمات عالية الجودة:

يتطلب من الوكالة إعلامك عن الخدمات التي يمكنها ولا يمكنها تقديمها، ولك الحق بالحصول على خدمة منظمة وموثوقة.

ولك الحق أيضاً بتقديم ملاحظات صريحة عن الخدمة، دون الخوف من خسارة الخدمة أو تخفيضها. ولدى الوكالات التي تقدم خدمات العناية المنزلية والمجتمعية (HACC) توجيهات خطية حول كيفية التعامل مع الشكاوى، وستقوم بإعلامك عما يتعين عليك فعله لتقديم شكوى. التالي بعض الأسئلة التي يمكنك طرحها على الوكالة:

- هل ستقوم الوكالة، بشكل منتظم، بزيارتي أو الاتصال بي هاتفياً لمعرفة ما إذا كنت راضياً عن الخدمة التي ألقاها؟
- هل سأستلم نسخة عن خطة العناية المقدمة لي؟
- هل الوكالة مرنة من ناحية تكيف الخدمات لتلبية احتياجاتي؟
- هل يمكنني بحث أية اهتمامات لدي حول الخدمة التي ألقاها؟ وكيف يمكنني القيام بذلك؟

الحق بتقديم شكوى:

- إلى من يمكنني تقديم شكوى إذا تم إجراء تغييرات على الخدمة المقدمة لي؟ وكيف يمكنني القيام بذلك؟
- إذا كنت غير راض عن نتيجة شكواي، إلى من أيضاً يمكنني التحدث ضمن الوكالة وخارجها؟
- هل سأعرض نفسي لخسارة الخدمة إذا تقدمت بشكوى؟
- هل سيتم الحفاظ على سرية شكواي؟

الحق بالطلب من شخص تمثيك (مدافع):

قد يكون من المفيد الطلب من أحد أفراد العائلة أو الأصدقاء، أو المنظمات التي يمكنها تقديم المشورة للناس حول حقوقهم ومسؤولياتهم عند حصولهم على خدمات، القيام بتمثيك.

وباعتبارك تستعمل خدمات العناية المنزلية والمجتمعية (HACC) لك الحق باختيار مدافع لتمثيك، مثل زوجك/زوجتك، أو شريك/ة حياتك، أو قريب، أو جار، أو صديق، أو شخص تعرفه من منظمة معينة. التالي بعض الأسئلة التي يمكنك طرحها على المنظمات التي تقدم الخدمات حول حقك بالمدافعة:

- هل يمكنني الطلب من صديق، أو أحد أفراد عائلتي، أو شخص أعرفه من منظمة معينة، تمثيلي في أي وقت؟

الحق بمراعاة خصوصيتك وسريتك، والاطلاع على كافة المعلومات الشخصية التي تحتفظ بها الخدمة عنك:

لك الحق بمراعاة خصوصيتك وسريتك، والحصول على المعلومات المتعلقة بك التي تحتفظ بها الوكالة في ملفاتها. التالي أمثلة على بعض الأسئلة التي قد تود طرحها حول هذا الحق:

- هل لديكم أية معلومات خطية عن حقوقي بالنسبة للخصوصية والسرية؟
- ما هي التفاصيل الشخصية التي تحتفظون بها عن مستعملي خدماتكم؟ وأين تحتفظون بهذه المعلومات؟
- من يمكنه الاطلاع على ملفي والمعلومات التي يحتويها؟ هل يمكنني الاطلاع على ملفي؟
- إلى من أتحدث إذا شعرت بانتهاك خصوصيتي أو سريتي؟

مسؤولياتك باعتبارك من مستعملي خدمات العناية المنزلية والمجتمعية (HACC):

في الوقت الذي تتمتع به بعدد من الحقوق باعتبارك من مستعملي خدمات العناية المنزلية والمجتمعية (HACC) تقع عليك أيضاً بعض المسؤوليات تجاه الأشخاص الذين يقدمون لك العناية. وتطلب خدمات العناية المنزلية والمجتمعية (HACC) من مستعملي خدماتها:

- معاملة موظفي الخدمة باحترام وكياسة - على سبيل المثال إعلامهم بأقرب وقت ممكن إذا كنت غير قادر على الحفاظ على موعد.
- توفير بيئة عمل آمنة لموظفي الخدمة، ومساعدتهم على تزويدك بالخدمات بأمان - على سبيل المثال عدم التدخين أثناء تواجدهم.
- تحمّل مسؤولية نتائج أية قرارات تتخذها.



home and community care

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