

Ihre Rechte und Pflichten als Nutzer von HACC-Dienstleistungen

Das Programm von Home and Community Care (HACC) bietet eine Reihe von hilfreichen Dienstleistungen für gebrechliche ältere Menschen sowie Menschen mit Behinderungen, denen die täglichen Anforderungen schwer fallen, die aber trotzdem weiterhin zu Hause leben möchten. Das Programm unterstützt auch deren Pfleger und Familien.

Das HACC-Programm schneidet seine Dienstleistungen auf diejenigen zu, die sie am meisten brauchen und/oder denen sie am meisten nützen. Die Agenturen, die die jeweiligen Dienstleistungen anbieten, beurteilen Ihre Bedürfnisse und geben Ihnen Informationen darüber, was Ihnen zur Wahl steht. Nach dieser Beurteilung entscheiden die Agenturen darüber, welche Dienstleistungen Ihnen zur Verfügung gestellt werden können. Es muss darauf hingewiesen werden, dass es an vielen Orten mehr Menschen gibt, die Dienstleistungen wünschen, als Dienstleistungen, die zur Verfügung stehen. Es ist die Verantwortung der Agenturen, sicherzustellen, dass die verfügbaren Dienstleistungen in fairer Weise denen zugute kommen, die ihrer am meisten bedürfen.

Um die Qualität des HACC-Programms zu gewährleisten, ist es wichtig, dass alle Dienstleistungen einen gewissen Standard erfüllen. Dies bedeutet für Sie als Nutzer von HACC-Dienstleistungen, dass Sie eine Reihe von Rechten und Pflichten haben.

Ihre Rechte als HACC-Nutzer:

Als Nutzer der HACC-Dienstleistungen haben Sie eine Reihe von Rechten. Agenturen, die HACC-Dienstleistungen erbringen, müssen Ihnen das Recht zugestehen:

- mit Respekt und Höflichkeit behandelt zu werden;
- Ihre Bedürfnisse beurteilt zu bekommen;
- bei Entscheidungen über Ihre Pflege informiert und miteinbezogen zu werden;
- qualitativ hochwertige Dienstleistungen zu erhalten;
- sich zu beschweren;
- sich durch jemanden (einen Fürsprecher) vertreten zu lassen;
- Ihre privaten und vertraulichen Angelegenheiten zu respektieren sowie Zugang zu allen bezüglich Ihrer Person gespeicherten, persönlichen Informationen zu bekommen.

Das Recht, mit Respekt und Höflichkeit behandelt zu werden:

Die Dienstleister müssen Ihre Vorstellungen und die Entscheidungen, die Sie über Ihr Leben treffen, respektieren. Sie sollten darauf hören, was Sie zu sagen haben, und Ihnen mit Höflichkeit entgegenkommen. Wenn Sie mit den Angestellten dieser Agenturen sprechen, können Sie ihnen beispielsweise die folgenden Fragen stellen:

- *Werden Ihre Angestellten meine Einwilligung einholen, wenn sie Zugang zu meinem persönlichen Eigentum haben wollen?*
- *Werden Ihre Angestellten in Bezug auf meine Pflege auf mich hören?*
- *Werden Ihre Angestellten meine kulturellen und religiösen Überzeugungen verstehen und respektieren?*
- *Werden Ihre Angestellten in respektvoller Weise mit mir umgehen?*
- *Was kann ich tun, falls ich der Meinung bin, dass ich von Ihren Angestellten nicht mit dem nötigen Respekt behandelt werde?*

Das Recht auf Beurteilung Ihrer Bedürfnisse:

Wenn Sie HACC-Dienstleistungen in Anspruch nehmen wollen, haben Sie ein Recht auf eine Beurteilung, die Fragen über Ihre Bedürfnisse umfasst. Hier sind einige Fragen, die Sie in Bezug auf die Beurteilung stellen können:

- *Wie lange muss ich auf eine Beurteilung warten?*
- *Wer führt die Beurteilung durch und wie wird diese durchgeführt?*
- *Wie erfahre ich, ob ich berechtigt bin, Dienstleistungen zu erhalten?*
- *Wie erfahre ich, falls ich berechtigt sein sollte, ob die Agentur mir Dienstleistungen zur Verfügung stellen kann?*
- *Wie lange muss ich auf eine Dienstleistung warten, falls mir eine solche zur Verfügung gestellt werden kann?*

Das Recht, bei Entscheidungen über Ihre Pflege informiert und miteinbezogen zu werden:

Als Kunde haben Sie das Recht, über verfügbare Dienstleistung(en) informiert zu werden, sowie in Entscheidungen über Ihre Pflege miteinbezogen zu werden. Die folgenden Fragen können Ihnen dabei helfen, eine Dienstleistung auf optimale Weise zu nutzen:

- *In welcher Weise werde ich an der Erstellung meines Pflegeplans beteiligt? Kann ich mich bei Diskussionen über meine Pflege von jemandem begleiten lassen?*
- *Wie oft und für wie lange werde ich die Dienstleistung erhalten?*
- *Wie viel wird es kosten? Was passiert, wenn ich es mir nicht leisten kann?*
- *Steht diese Dienstleistung auch außerhalb der Bürostunden und am Wochenende zur Verfügung?*
- *Kann ich die Dienstleistung jederzeit abbestellen? Auf welche Weise?*

- *Kann ich einen Dolmetscher haben, falls ich nicht gut Englisch spreche?*
- *Kann ich um einen männlichen oder weiblichen Angestellten bitten?*
- *Werden Sie meinen Pflegeplan zusammen mit mir überarbeiten, falls sich meine Bedürfnisse ändern sollten? Auf welche Weise?*

Das Recht, qualitativ hochwertige Dienstleistungen zu erhalten:

Agenturen müssen Sie darüber informieren, welche Dienstleistungen sie bieten oder nicht bieten können. Sie haben das Recht, eine gut geplante und verlässliche Dienstleistung zu erhalten.

Sie haben außerdem das Recht, Ihre ehrliche Meinung über die Dienstleistung sagen zu können, ohne befürchten zu müssen, dass Ihnen die Dienstleistung ganz oder teilweise entzogen wird. Agenturen, die HACC-Dienstleistungen anbieten, haben schriftliche Anweisungen, wie sie mit Beschwerden umzugehen haben und müssen Sie darüber informieren, wie Sie eine Beschwerde einreichen können. Hier sind einige Fragen, die Sie der Agentur hierzu stellen können:

- *Bekomme ich regelmäßige Besuche oder Anrufe von der Agentur, um sicherzustellen, dass ich mit der erhaltenen Dienstleistung zufrieden bin?*
- *Erhalte ich eine Kopie meines Pflegeplans?*
- *Ist die Agentur flexibel genug, um Dienstleistungen meinen Bedürfnissen anzupassen?*
- *Kann ich über Probleme, die ich mit der erhaltenen Dienstleistung habe, sprechen? Auf welche Weise?*

Das Recht auf eine Beschwerde:

- *Bei wem kann ich mich über Änderungen an meiner Dienstleistung beschweren? Auf welche Weise?*

- *Falls ich mit dem Ergebnis meiner Beschwerde nicht zufrieden bin, kann ich innerhalb oder außerhalb der Agentur mit einer anderen Kontaktperson sprechen?*
- *Kann mir die Dienstleistung versagt werden, wenn ich mich beschwere?*
- *Wird meine Beschwerde vertraulich behandelt?*

Das Recht, sich durch jemanden (einen Fürsprecher) vertreten zu lassen:

Es kann hilfreich sein, Familienmitglieder, Freunde oder Organisationen zur Seite zu haben, die Sie über Ihre Rechte und Pflichten aufklären können, wenn Sie Dienstleistungen erhalten, oder auch in Ihrem Namen handeln können.

Als Nutzer von HACC-Dienstleistungen haben Sie das Recht, einen Fürsprecher zu benennen, der Sie vertritt. Dies kann beispielsweise Ihr Ehegatte, Partner, Verwandter, Nachbar, Freund oder Mitarbeiter einer Organisation sein. Es folgen Beispielfragen, die Sie den Dienstleistern in Bezug auf Ihr Recht auf Fürsprache stellen können:

- *Kann ich mich jederzeit durch einen Freund, ein Familienmitglied oder einen Mitarbeiter einer Organisation vertreten lassen?*

Das Recht darauf, dass Ihre privaten und vertraulichen Angelegenheiten respektiert werden und dass Sie Zugang zu allen persönlichen, über Sie gespeicherten Informationen bekommen:

Sie haben das Recht darauf, dass Ihre privaten und vertraulichen Angelegenheiten respektiert werden, und dass Sie über Ihre Person gespeicherte Informationen aus den Unterlagen der Agentur einsehen können. Über diese Rechte können Sie sich mit Hilfe der folgenden Fragen Klarheit verschaffen:

- *Haben Sie schriftliche Informationen über meine Rechte in Bezug auf private und vertrauliche Angelegenheiten?*
- *Welche persönlichen Informationen speichern Sie über Ihre Kunden? Wo werden diese Informationen aufbewahrt?*
- *Wer hat Zugang zu meiner Akte und den darin enthaltenen Informationen? Kann ich meine Akte einsehen?*
- *Mit wem müsste ich sprechen, falls ich der Meinung wäre, dass meine privaten und vertraulichen Angelegenheiten offengelegt worden sind?*

Ihre Pflichten als HACC-Nutzer:

Während Sie als HACC-Nutzer eine Reihe von Rechten besitzen, so haben Sie auch einige Pflichten gegenüber den Pflegeleistenden. HACC bittet seine Kunden darum:

- unsere Angestellten mit Respekt und Höflichkeit zu behandeln – zum Beispiel, indem Sie uns sobald wie möglich Bescheid geben, falls Sie einen Termin nicht einhalten können;
- unseren Angestellten eine sichere Arbeitsumgebung zu bieten, sodass sie Ihnen unsere Dienstleistungen auf sichere Art und Weise liefern können – zum Beispiel, indem Sie nicht rauchen, solange unsere Angestellten bei Ihnen sind;
- die Verantwortung für die Folgen von durch Sie getroffenen Entscheidungen zu übernehmen.



home and community care

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