

Trách nhiệm và Quyền hạn của quý vị trong cương vị Người sử dụng Dịch vụ HACC

Chương trình Chăm sóc Tại nhà và trong Cộng đồng (HACC) cung cấp những dịch vụ trợ giúp căn bản dành cho người già yếu và người khuyết tật, hiện gặp khó khăn trong việc tự lo liệu những sinh hoạt hàng ngày nhưng muốn tiếp tục sinh sống ở nhà. Ngoài ra chương trình này còn trợ giúp cho người chăm sóc và gia đình của họ.

Chương trình HACC đặc biệt dành dịch vụ cho những người có nhu cầu cao nhất và/hay có thể tận dụng được những dịch vụ này nhiều nhất. Các cơ quan/tổ chức cung cấp dịch vụ sẽ thẩm định nhu cầu và cho quý vị biết chi tiết về những dịch vụ khác nhau mà quý vị có thể chọn lựa. Sau khi thẩm định xong, cơ quan/tổ chức này sẽ quyết định xem họ có thể cung cấp cho quý vị những dịch vụ nào. Điều quan trọng cần biết là ở nhiều nơi, số lượng dịch vụ sẵn có không thể đáp ứng hết số người muốn được hưởng các dịch vụ. Các cơ quan/tổ chức có trách nhiệm bảo đảm các dịch vụ được phân bổ công bằng và theo nhu cầu.

Để duy trì phẩm chất tốt của chương trình HACC, điều quan trọng là tất cả các dịch vụ đều có những chuẩn mực nhất định. Điều này có nghĩa là nếu sử dụng dịch vụ HACC, quý vị có các quyền hạn và trách nhiệm.

Quyền hạn của quý vị trong cương vị người sử dụng dịch vụ HACC:

Là người hưởng dịch vụ HACC, quý vị có một số quyền hạn. Các tổ chức/cơ quan cung cấp dịch vụ HACC phải biết quý vị có quyền:

- được đối xử một cách tôn trọng và nhã nhặn;
- được thẩm định nhu cầu của mình;
- được biết và tham gia những quyết định về việc chăm sóc cho quý vị;
- được hưởng dịch vụ có chất lượng;
- nêu khiếu nại;
- được người khác đại diện cho mình (*người bệnh vực*);

- được xem tất cả các chi tiết cá nhân mà dịch vụ lưu trữ về quý vị và những chi tiết riêng và phải giữ kín của quý vị đều được tôn trọng.

Quyền được đối xử một cách tôn trọng và nhã nhặn:

Các tổ chức/cơ quan cung cấp dịch vụ phải tôn trọng ý kiến và quyết định của quý vị về đời sống của mình. Họ phải làm theo ý kiến của quý vị và cư xử nhã nhặn khi tiếp xúc với quý vị. Khi quý vị nói chuyện với nhân viên của các tổ chức/cơ quan này quý vị có thể hỏi một số câu hỏi sau đây:

- *Nhân viên của quý vị có phải xin phép trước rồi mới được phép đụng chạm đến những đồ đạc cá nhân của tôi hay không?*
- *Nhân viên của quý vị có phải làm theo ý kiến của tôi về việc chăm sóc cho tôi hay không?*
- *Nhân viên của quý vị có hiểu và tôn trọng những niềm tin về văn hóa và tín ngưỡng của tôi hay không?*
- *Nhân viên của quý vị có nói chuyện với tôi một cách tôn trọng hay không?*
- *Nếu tôi nghĩ nhân viên của quý vị không đối xử với tôi một cách tôn trọng, tôi có thể làm gì?*

Quyền được thẩm định nhu cầu của quý vị:

Nếu muốn hưởng các dịch vụ HACCP, các tổ chức/cơ quan cung cấp dịch vụ phải thẩm định nhu cầu của quý vị, bao gồm đặt câu hỏi về nhu cầu của quý vị. Dưới đây là một số câu hỏi mà quý vị có thể nêu ra về việc thẩm định:

- *Tôi phải chờ đợi bao lâu mới được thẩm định nhu cầu?*
- *Ai sẽ làm cuộc thẩm định và bao gồm những gì?*
- *Làm sao tôi biết được mình có hội đủ điều kiện để được hưởng dịch vụ hay không?*
- *Nếu có đủ điều kiện, làm sao tôi biết tổ chức/cơ quan quý vị có thể cung cấp dịch vụ cho tôi?*
- *Nếu tổ chức/cơ quan quý vị có thể cung cấp dịch vụ thì tôi phải chờ đợi bao lâu?*

Quyền được biết và tham gia những quyết định về việc chăm sóc cho quý vị:

Là thân chủ, quý vị có quyền được biết về những dịch vụ mà quý vị có thể được hưởng, và quyền được tham gia những quyết định về việc chăm sóc cho mình. Những câu hỏi sau đây có thể giúp quý vị tận dụng dịch vụ:

- *Tôi có thể tham gia việc sắp xếp chương trình chăm sóc cho tôi bằng cách nào? Tôi có thể mời người khác có mặt trong bất cứ cuộc thảo luận nào về việc chăm sóc cho tôi hay không?*
- *Tôi được hưởng dịch vụ bao nhiêu lâu và bao lâu một lần?*
- *Tôi phải trả lệ phí bao nhiêu? Nếu không có khả năng trả lệ phí thì sao?*
- *Tôi có thể được hưởng dịch vụ sau giờ làm việc hoặc trong những ngày cuối tuần hay không?*
- *Tôi có thể ngưng dịch vụ bất cứ lúc nào hay không? Bằng cách nào?*
- *Nếu không thạo tiếng Anh, tôi có thể được dùng thông dịch hay không?*
- *Tôi có được chọn nhân viên nam hoặc nữ hay không?*
- *Nếu nhu cầu của tôi thay đổi, quý vị có xét lại chương trình chăm sóc với tôi không? Bằng cách nào?*

Quyền được hưởng dịch vụ có chất lượng:

Tổ chức/cơ quan phải báo cho quý vị biết họ có thể cung cấp những dịch vụ nào và không thể cung cấp những dịch vụ nào. Quý vị có quyền được hưởng dịch vụ theo chương trình và đáng tin cậy.

Ngoài ra, quý vị còn có quyền thẳng thắn đóng góp ý kiến về dịch vụ mà không sợ bị tước mất hoặc bị giảm bớt dịch vụ được hưởng. Các tổ chức/cơ quan cung cấp dịch vụ HACCC có bản qui định về cách giải quyết khiếu nại và họ sẽ cho quý vị biết nên làm gì nếu muốn nêu khiếu nại. Dưới đây là một số câu hỏi mà quý vị có thể nêu với tổ chức/cơ quan cung cấp dịch vụ:

- *Tổ chức/cơ quan này có thường xuyên đến viếng thăm hay điện thoại hỏi thăm xem tôi có hài lòng với dịch vụ tôi đang được hưởng hay không?*
- *Tôi có được trao bản sao chương trình chăm sóc của tôi không?*

- *Tổ chức/cơ quan này có linh động về việc sửa đổi dịch vụ cho phù hợp với nhu cầu của tôi không?*
- *Tôi có thể thảo luận về bất cứ điều nào làm cho tôi quan ngại về dịch vụ mà tôi đang được hưởng hay không? Bằng cách nào?*

Quyền nêu khiếu nại:

- *Tôi có thể nêu khiếu nại với ai về những thay đổi đối với dịch vụ của tôi? Bằng cách nào?*
- *Nếu không hài lòng với kết quả của việc khiếu nại thì tôi có thể tiếp xúc với ai trong nội bộ của cơ quan/tổ chức này? Tôi có thể tiếp xúc với ai bên ngoài cơ quan/tổ chức này?*
- *Nếu nêu khiếu nại tôi có nguy cơ bị tước mất dịch vụ của tôi hay không?*
- *Việc khiếu nại của tôi có được giữ kín hay không?*

Quyền được người khác đại diện cho mình (người bệnh vực):

Có sự hiện diện của gia đình hay bạn bè, hoặc các tổ chức có thể làm cố vấn cho người dân về quyền hạn và trách nhiệm lúc quý vị được hưởng dịch vụ và đại diện cho quý vị là điều có lợi.

Là người sử dụng các dịch vụ HACCC, quý vị có quyền chọn một người bệnh vực để làm đại diện cho mình, chẳng hạn như người phối ngẫu, người bạn đời, bà con, người hàng xóm, bạn bè hoặc người mà quý vị quen biết của một tổ chức nào đó. Dưới đây là những câu hỏi mà quý vị có thể nêu với các tổ chức/cơ quan cung cấp dịch vụ về quyền được người khác bệnh vực cho mình:

- *Tôi có thể nhờ bạn bè, người thân trong gia đình hoặc người mà tôi quen biết của một tổ chức nào đó đại diện cho tôi bất cứ lúc nào hay không?*

Quyền được xem tất cả các chi tiết cá nhân mà dịch vụ lưu trữ về quý vị và những chi tiết riêng và phải giữ kín của quý vị đều được tôn trọng:

Quý vị có quyền được tổ chức/cơ quan cung cấp dịch vụ tôn trọng sự riêng tư và giữ kín chi tiết cá nhân, và được xem chi

tiết họ lưu trữ trong hồ sơ về quý vị. Dưới đây là những câu hỏi ví dụ mà quý vị có thể hỏi họ về quyền hạn này:

- Ông/bà có tài liệu gì về quyền hạn của tôi đối với việc giữ kín chi tiết cá nhân và bảo mật sự riêng tư hay không?
- Tổ chức/cơ quan của ông/bà lưu trữ những chi tiết gì về thân chủ? Những chi tiết này được cất giữ ở đâu?
- Ai có quyền sử dụng hồ sơ của tôi và chi tiết trong đó? Tôi có thể xem hồ sơ của tôi hay không?
- Tôi nên tiếp xúc với ai nếu tôi cảm thấy sự riêng tư hoặc chi tiết cá nhân của tôi bị vi phạm?

Trách nhiệm của quý vị trong cương vị người sử dụng dịch vụ HACC:

Một mặt quý vị có những quyền hạn trong cương vị người sử dụng dịch vụ HACC, mặt khác quý vị có một số trách nhiệm đối với người chăm sóc cho quý vị. Các dịch vụ HACC yêu cầu các thân chủ của họ phải:

- đối xử với nhân viên một cách tôn trọng và nhã nhặn – ví dụ như báo cho họ biết càng sớm càng tốt nếu quý vị không thể giữ đúng hẹn;
- cung cấp môi trường làm việc an toàn cho nhân viên và giúp họ cung cấp dịch vụ cho quý vị một cách an toàn – ví dụ như không hút thuốc trong lúc họ có mặt;
- chịu trách nhiệm đối với kết quả của bất cứ quyết định nào của mình.



home and community care

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