

## **Vos droits et vos responsabilités en tant qu'utilisateur (utilisatrice) des services HACC**

Le programme *Home and Community Care* ou HACC (Aide à domicile et dans la communauté) fournit divers services de soutien de base aux personnes frêles et âgées et aux personnes handicapées qui éprouvent des difficultés à gérer les tâches de la vie quotidienne mais qui souhaitent continuer à vivre chez elles. Le programme soutient également leurs intervenant(e)s et leurs familles.

Les services fournis par le programme HACC sont destinés à celles et ceux qui en ont le plus grand besoin et/ou celles et ceux pour qui ils ont le plus de chances d'être bénéfiques. Les organismes prestataires de ces services étudieront vos besoins et vous renseigneront sur les possibilités qui vous sont ouvertes. Après cette étude, les organismes décideront quels services peuvent vous être attribués. Il est important de comprendre que, dans beaucoup d'endroits, il y a plus de demandeurs de services qu'il n'existe de services. Il incombe aux organismes de veiller à ce que les services soient attribués de manière équitable et en fonction des besoins.

Pour que l'aide fournie par le programme HACC soit de bonne qualité, il est important que tous les services satisfassent à certaines normes. Cela signifie que, si vous utilisez les services HACC, vous avez un certain nombre de droits et de responsabilités.

### **Vos droits en tant qu'utilisateur (utilisatrice) de services HACC**

En tant qu'utilisateur (utilisatrice) des services HACC, vous avez certains droits. Les organismes prestataires des services HACC doivent reconnaître votre droit :

- d'être traité(e) avec respect et courtoisie;
- de faire étudier vos besoins;

- d'être informé(e) et de participer aux décisions concernant l'aide dont vous bénéficierez;
- de recevoir des services de qualité;
- de vous plaindre;
- de vous faire représenter (par un défenseur ou «*advocate*» en anglais);
- de faire respecter la confidentialité de vos données personnelles et d'avoir accès au dossier que le prestataire a établi pour vous.

### **Le droit d'être traité(e) avec respect et courtoisie :**

Les organismes prestataires des services doivent respecter vos idées et les décisions que vous prenez au sujet de votre vie. Ils doivent écouter ce que vous avez à dire et faire preuve de courtoisie à votre égard. Au cours de vos entretiens avec le personnel de ces organismes, voici des questions que vous pourriez lui poser :

- *Votre personnel demandera-t-il mon consentement s'il souhaite avoir accès à mes objets personnels?*
- *Votre personnel écoutera-t-il ce que j'ai à dire sur l'aide qui m'est fournie?*
- *Votre personnel comprendra-t-il et respectera-t-il mes croyances culturelles et religieuses?*
- *Votre personnel me parlera-t-il respectueusement?*
- *Que puis-je faire si je considère que votre personnel ne me traite pas avec respect?*

### **Le droit de faire étudier vos besoins :**

Si vous souhaitez bénéficier de services HACCC, vous avez le droit de faire étudier votre situation. Pour cette étude, on vous posera un certain nombre de questions sur vos besoins. Voici quelques questions que vous pourriez poser au sujet de l'étude :

- *Combien de temps devrai-je attendre avant que ma situation soit étudiée?*
- *Qui procédera à cette étude et comment se passera-t-elle?*

- *Comment saurai-je si j'ai droit à des services?*
- *Si j'y ai droit, comment saurai-je si l'organisme est en mesure de me fournir des services?*
- *Si l'organisme est en mesure de me fournir des services, combien de temps devrai-je attendre pour en bénéficier?*

### **Le droit d'être informé(e) et de participer aux décisions concernant l'aide dont vous bénéficierez :**

En tant que client(e), vous avez le droit d'être informé(e) et de participer aux décisions concernant l'aide dont vous bénéficierez. Voici des questions qui vous aideront à tirer le meilleur parti d'un service :

- *Comment participerai-je à la planification de l'aide dont je bénéficierai? Est-ce que je peux être accompagné(e) de quelqu'un au cours des discussions sur l'aide qui m'est fournie?*
- *Quelle sera la fréquence du service et pendant combien de temps en bénéficierai-je?*
- *Combien cela me coûtera-t-il? Que se passera-t-il si je n'en ai pas les moyens?*
- *Le service est-il disponible en dehors des heures normales de travail ou le week-end?*
- *Est-ce que je peux arrêter le service n'importe quand? Que dois-je faire dans ce cas?*
- *Si je parle pas bien l'anglais, est-ce que je peux avoir un(e) interprète?*
- *Est-ce que je peux demander un intervenant masculin ou féminin?*
- *Si mes besoins changent, réexaminerez-vous mon plan d'aide avec moi? Comment cela se passera-t-il?*

### **Le droit de recevoir des services de qualité :**

Un organisme doit vous informer des services qu'il peut fournir et de ceux qu'il ne peut pas fournir. Vous avez le droit de recevoir un service planifié et fiable.

Vous avez également le droit d'exprimer honnêtement votre opinion sur le service, sans craindre d'être privé(e) du service ou de le voir réduit. Les organismes qui proposent des services HACCC sont soumis à des directives écrites concernant la gestion des plaintes et vous renseigneront sur la marche à suivre si vous souhaitez vous plaindre. Voici quelques questions que vous pouvez poser à l'organisme :

- *Est-ce que l'organisme me rend visite ou me téléphone régulièrement pour me demander si je suis satisfait(e) du service que je reçois?*
- *Est-ce que je reçois une copie du plan d'aide?*
- *Est-ce que l'organisme est souple en ce qui concerne l'adaptation des services à mes besoins?*
- *Est-ce que je peux discuter de mes préoccupations au sujet du service que je reçois? Quelle est la marche à suivre?*

### **Le droit de porter plainte :**

- *À qui dois-je m'adresser pour me plaindre des changements apportés à mon service? Comment dois-je procéder?*
- *Si je ne suis pas satisfait(e) du résultat de ma plainte, à qui d'autre puis-je m'adresser au sein de l'organisme? À qui puis-je m'adresser en dehors de l'organisme?*
- *Est-ce que je risque d'être privé(e) du service qui m'est offert si je porte plainte?*
- *Ma plainte restera-t-elle confidentielle?*

### **Le droit de nommer un défenseur (« advocate ») :**

Il peut être utile de recourir à des membres de sa famille, ses ami(e)s ou des organisations qui peuvent vous conseiller sur vos droits et vos responsabilités en tant que bénéficiaire de services et agir en votre nom.

En tant qu'utilisateur (utilisatrice) de services HACCC, vous avez le droit de choisir quelqu'un pour vous représenter, par exemple votre époux (épouse), votre compagnon

(compagne), un(e) parent(e), un(e) voisin(e), un(e) ami(e) ou quelqu'un que vous connaissez dans une organisation. Voici quelques questions que vous pouvez poser aux organisations prestataires de services au sujet de votre droit à vous faire représenter :

- *Est-il possible de me faire représenter à tout moment par un(e) ami(e), un membre de ma famille ou une personne que je connais dans une organisation?*

### **Le droit de faire respecter la confidentialité de vos données personnelles et d'avoir accès au dossier qu'un prestataire de services a établi pour vous :**

Vous avez le droit de faire respecter la confidentialité de vos données personnelles et d'avoir accès au dossier que l'organisme prestataire de services a établi pour vous : Voici des exemples de questions que vous pourriez poser au sujet de ce droit :

- *Avez-vous des renseignements écrits sur mes droits concernant la confidentialité de mes données personnelles?*
- *Quel genre de données personnelles maintenez-vous sur vos clients? Où ces données sont-elles conservées?*
- *Qui a accès à mon dossier et aux renseignements qu'il contient? Est-ce que j'ai accès à mon dossier?*
- *À qui devrais-je m'adresser au cas où je considérerais que la confidentialité de mes données personnelles a été violée?*

### **Vos responsabilités en tant qu'utilisateur (utilisatrice) des services HACCC :**

Bien que vous ayez un certain nombre de droits en tant qu'utilisateur (utilisatrice) des services HACCC, vous avez aussi certaines responsabilités vis-à-vis des personnes qui s'occupent de vous. Les prestataires de services HACCC demandent à leurs client(e)s de :

- traiter le personnel avec respect et courtoisie - par exemple, en lui faisant savoir dès que possible que vous ne pouvez pas venir à un rendez-vous ;
- ménager au personnel un cadre de travail sûr et l'aider à vous fournir ses services sans être exposé à des risques - par exemple, en vous abstenant de fumer en sa présence;
- assumer la responsabilité des conséquences de toutes leurs décisions.



*home and community care*

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