

Twoje prawa i obowiązki jako użytkownika usług HACC

Program Opieki w Domu i Środowisku (HACC) oferuje szereg podstawowych usług pomocy dla niedołączonych lub schorowanych osób starszych oraz dla osób niepełnosprawnych, w przypadkach, gdy osoby te pragną nadal mieszkać w swoim domu, lecz z trudem radzą sobie z codziennymi czynnościami. Program HACC wspiera także rodziny i opiekunów takich osób.

Pomoc w ramach programu HACC przeznaczona jest przede wszystkim dla tych, którzy najbardziej jej potrzebują i najbardziej mogą na jej otrzymaniu skorzystać. Placówki świadczące usługi HACC oceniają Twoje potrzeby i udzielą Ci informacji o wyborze usług. Po dokonaniu oceny Twoich potrzeb placówki zdecydują, jakie usługi powinny Ci zostać przyznane. Należy pamiętać, że w wielu okolicach liczba oczekujących na pomoc przewyższa ilość miejsc w programie i to placówki są odpowiedzialne za rozdzielanie usług sprawiedliwie i odpowiednio do potrzeb klientów.

Aby zapewnić dobrą jakość opieki oferowanej w ramach Programu HACC, wszystkie usługi musi obowiązywać określony standard. Z tego względu, jako użytkownik HACC posiadasz szereg praw i obowiązków.

Twoje prawa jako użytkownika HACC:

Jako osoba korzystająca z usług HACC, posiadasz szereg praw. Placówki świadczące usługi HACC powinny uznać Twoje prawo do:

- bycia traktowanym uprzejmie i z szacunkiem;
- uzyskania oceny swoich potrzeb;
- bycia informowanym o świadczonej Ci opiece i uczestniczenia w podejmowaniu decyzji dotyczących tej opieki;
- otrzymywania usług dobrej jakości;
- składania skarg;
- bycia reprezentowanym przez inną osobę (*rzecznika*);
- poszanowania prywatności i ochrony danych osobowych oraz dostępu do tych wszystkich informacji dotyczących Ciebie, które przechowuje usługodawca.

Prawo do bycia traktowanym uprzejmie i z szacunkiem:

Usługodawcy Programu HACCC są zobowiązani szanować Twoje poglądy i podejmowane przez Ciebie decyzje życiowe. Powinni oni brać pod uwagę Twoje opinie i odnosić się do Ciebie w sposób uprzejmy. Sugerujemy, abyś rozmawiając z pracownikami tych placówek zadał im następujące pytania:

- *Czy Wasi pracownicy pytają mnie o zgodę, jeśli zechcą uzyskać dostęp do moich osobistych rzeczy?*
- *Czy Wasi pracownicy wysłuchają, co mam do powiedzenia na temat świadczonej mi opieki?*
- *Czy Wasi pracownicy odniosą się ze zrozumieniem i szacunkiem do moich obyczajów kulturowych i wierzeń religijnych?*
- *Czy w rozmowach ze mną pracownicy będą okazywać mi szacunek?*
- *Co powinienem zrobić w przypadku, gdybym spotkał się z brakiem szacunku ze strony pracowników?*

Prawo do uzyskania oceny swoich potrzeb:

Jeśli ubiegasz się o usługi HACCC, przysługuje Ci prawo do tego, aby Twoje potrzeby zostały należycie rozpoznane. Rozpoznanie to polega na zadaniu Ci szeregu pytań w celu ustalenia, jakiego rodzaju pomocy wymagasz. Oto kilka pytań, które możesz zadać pracownikom w odniesieniu do sposobu dokonywania oceny potrzeb:

- *Jak długo czeka się na dokonanie oceny potrzeb?*
- *Kto dokonuje takiej oceny i jak ma ona przebiegać?*
- *W jaki sposób zostanę powiadomiony o tym, czy przysługuje mi prawo do otrzymywania usług?*
- *Jeśli jestem uprawniony do otrzymywania danych usług, w jaki sposób zostanę powiadomiony, czy placówka może mi je zaoferować?*
- *Jeśli placówka może mi te usługi zaoferować, jak długo będę musiał czekać na ich otrzymanie?*

Prawo do bycia informowanym o świadczonej Ci opiece i uczestniczenia w podejmowaniu decyzji dotyczących tej opieki:

Jako klientowi przysługuje Ci prawo do otrzymywania informacji na temat usługi (lub usług), która została Ci przyznana. Masz ponadto

prawo do tego, aby uczestniczyć w podejmowaniu wszelkich decyzji dotyczących świadczonej Ci opieki. Zadając poniższe pytania, ułatwisz sobie jak najpełniejsze wykorzystanie przyznanej Ci formy pomocy:

- *W jaki sposób będę mógł uczestniczyć w opracowaniu mojego planu opieki? Czy podczas rozmów na temat przyznanej mi formy opieki może mi towarzyszyć osoba trzecia?*
- *Jak często i przez jaki okres czasu będę otrzymywał pomoc?*
- *Jaki będzie koszt tej pomocy? Co nastąpi, jeśli nie będę sobie mógł pozwolić na opłaty za usługę?*
- *Czy będę mógł korzystać z tej pomocy po godzinach i w weekendy?*
- *Czy w dowolnym momencie będę mógł poprosić o odwołanie pomocy? W jaki sposób się to załatwia?*
- *Jeśli nie władam dobrze angielskim, czy mogę liczyć na pomoc tłumacza?*
- *Czy mogę poprosić o przydzielenie mi pracownika konkretnej płci?*
- *Czy w przypadku, gdyby moje potrzeby uległy zmianie, dokonacie wraz ze mną odpowiednich zmian w moim planie opieki? W jaki sposób się to robi?*

Prawo do otrzymywania usług dobrej jakości:

Placówka powinna Cię poinformować o tym, jakie usługi jest gotowa Ci świadczyć, a jakich nie jest w stanie Ci zaoferować. Przysługuje Ci prawo do otrzymywania usług świadczonych w sposób planowy, rzetelny i przewidywalny.

Masz także prawo do wygłaszania swoich szczerych opinii na temat otrzymywanej pomocy, bez obawy, że pomoc ta zostanie Ci odebrana lub zredukowana. Usługodawcy HACC posiadają pisemne regulaminy dotyczące procedur składania i rozpatrywania skarg. Usługodawca wyjaśni Ci, w jaki sposób składa się skargi. Warto zadać placówce następujące pytania:

- *Czy placówka będzie regularnie odwiedzać mnie lub się ze mną kontaktować telefonicznie w celu sprawdzenia, czy jestem zadowolony z otrzymywanej pomocy?*
- *Czy otrzymam dla siebie egzemplarz mojego planu opieki?*
- *Czy placówka będzie skłonna dostosowywać świadczone przez siebie usługi do moich potrzeb?*

- *Czy mogę przekazywać placówce wszelkie kwestie i uwagi dotyczące otrzymywanej przez siebie pomocy? Jak mogę to robić?*

Prawo do składania skarg:

- *Do kogo mogę kierować skargi dotyczące zmian w świadczonej mi opiece? Jaka jest związana z tym procedura?*
- *Jeśli wynik złożonej przeze mnie skargi mnie nie zadowala, czy mogę zgłosić sprawę komuś innemu w placówce? Do kogo mogę się zwrócić poza placówką?*
- *Czy w przypadku złożenia skargi nie narażę się na to, że pomoc zostanie mi odebrana?*
- *Czy moja skarga będzie rozpatrywana w sposób poufny?*

Prawo do bycia reprezentowanym przez inną osobę (rzecznika):

Warto mieć kogoś (krewnego, znajomego lub zaufaną organizację), kto informowałby innych o Twoich prawach i obowiązkach jako użytkownika HACC oraz reprezentowałby Twoje interesy.

Jako użytkownik usług HACC, posiadasz prawo do wyboru rzecznika, który występowałby w Twoim imieniu. Na swojego rzecznika możesz wyznaczyć współmałżonka, partnera życiowego, krewnego, sąsiada, przyjaciela lub znajomego, albo też znanego Ci przedstawiciela jakiejś organizacji. Warto zadać placówce HACC poniższe pytanie na temat prawa do posiadania rzecznika:

- *Czy mogę wyznaczyć przyjaciela, członka rodziny lub znajomego przedstawiciela organizacji, aby każdorazowo występował w moim imieniu?*

Prawo do poszanowania prywatności i ochrony danych osobowych oraz prawo dostępu do tych wszystkich informacji dotyczących Ciebie, które przechowuje usługodawca:

Przysługuje Ci prawo do poszanowania swojej prywatności oraz do tego, aby Twoje dane osobiste i wszelkie informacje dotyczące Ciebie były chronione tajemnicą. Masz także prawo dostępu do informacji dotyczących Ciebie, które są przechowywane w aktach placówki. Oto przykłady pytań, które można zadać na temat tych praw:

- *Czy Wasza placówka posiada jakiegokolwiek pisemne informacje na temat praw klienta w odniesieniu do prywatności i ochrony danych osobowych?*
- *Jakiego rodzaju informacje osobiste dotyczące klientów są przechowywane przez placówkę? Gdzie te informacje są przechowywane?*
- *Kto ma dostęp do moich akt personalnych i zawartych w nich danych? Czy mogę uzyskać dostęp do moich akt?*
- *Do kogo powinienem się zwrócić w przypadku podejrzenia, że moje prawo do prywatności i ochrony danych osobowych zostało naruszone?*

Twoje obowiązki jako użytkownika HACC:

Bycie użytkownikiem HACC, oprócz tego, że daje Ci szereg praw, nakłada także na Ciebie pewne obowiązki w stosunku do osób, które świadczą Ci opiekę. Usługodawcy HACC wymagają od swoich klientów, aby:

- traktowali personel z szacunkiem i w sposób uprzejmy – na przykład, powiadamiając ich możliwie jak najszybciej w przypadku, gdyby nie mogli dotrzymać terminu umówionej wizyty;
- zapewniali personelowi bezpieczne warunki pracy i pomagali mu świadczyć usługi w bezpieczny i higieniczny sposób – na przykład, wstrzymując się od palenia tytoniu w obecności pracownika;
- brali odpowiedzialność za skutki podejmowanych przez siebie decyzji.



home and community care

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