

Ваша права и обавезе као корисника НАСС услуга

Програм неге и помоћи у кући и заједници (Home and Community Care - НАСС) пружа низ основних помоћних услуга старијим особама слабог здравља и особама са инвалидитетом које имају тешкоће са свакодневним пословима али које желе и даље да живе у својој кући. Овај програм такође помаже њиховим неговатељима и породицама.

НАСС програм усмерава своје услуге према особама које имају највећу потребу за тим услугама и/или највећи капацитет да од њих имају користи. Агенције које пружају услуге ће утврдити ваше потребе и даће вам информације о вашем избору. После процене, агенције ће одлучити које услуге могу да вам се пруже. Важно је да не заборавите да је у већем броју места потражња за услугама већа од броја услуга које стоје на располагању. Агенције су дужне да се побрину да се услуге пружају равноправно и према потребама.

За добар квалитет неге у оквиру НАСС програма, важно је да све услуге имају одређене стандарде. То значи да ако ви користите НАСС услуге, ви имате и одређена права и обавезе.

Ваша права као корисника НАСС услуга:

Као особа која користи НАСС услуге, ви имате бројна права. Агенције које пружају НАСС услуге би требало да вам признају право:

- да се према вама односи учтиво и са поштовањем;
- да се изврши процена ваших потреба;
- да будете информисани и да учествујете у одлукама које се тичу ваше неге;
- да добијете квалитетне услуге;
- да се жалите;
- да вас неко заступа (заступник);
- да се поштује ваша приватност и поверљивост и да можете да имате увид у све личне податке које о вама држи служба.

Право да се према вама односи учтиво и са поштовањем:

Агенције које пружају ове услуге морају да поштују ваше идеје и одлуке које ви доносите о свом животу. Оне би требало да вас саслушају и да буду учтиве према вама. Када будете разговарали са особљем ових агенција могли бисте да им поставите нека од следећих питања:

- *Да ли ће ваше особље тражити мој пристанак ако буде хтело да прегледа моје ствари?*
- *Да ли ће ваше особље саслушати шта ја имам да кажем о својој нези?*
- *Да ли ће ваше особље разумети и поштовати моја културна и верска уверења?*
- *Да ли ће ваше особље разговарати са мном на уљудан начин?*
- *Ако будем сматрао/ла да ме ваше особље не поштује, шта могу да урадим у вези тога?*

Право да се изврши процена ваших потреба:

Ако желите да примите НАСС услуге, ви имате право да се изврши процена ваших потреба, што подразумева да ће вас питати о вашим потребама. Ево неких питања која бисте могли да питате о процени:

- *Колико дуго ћу морати да чекам на процену?*
- *Ко ће обавити процену и шта ће се десити у току процене?*
- *Како ћу сазнати да ли имам право на услуге?*
- *Ако будем имао/ла право на услуге, како ћу сазнати да ли та агенција може да ми пружи те услуге?*
- *Ако могу да добијем услуге, колико дуго ћу морати да чекам док их не добијем?*

Право да будете информисани и да учествујете у одлукама које се тичу ваше неге:

Као клијент, ви имате право да будете информисани о услузи/услугама која/е вам стоји/е на располагању, и право да учествујете у одлукама које се тичу ваше неге. Следе питања која ће вам помоћи да добијете најбољу могућу услугу:

- *На који начин ћу учествовати у организацији мога плана неге? Да ли могу да доведем некога са собом када се буде разговарало о мојој нези?*
- *Колико често и колико дуго ћу примати услуге?*
- *Колико ће ме то коштати? Шта ће се десити ако не будем могао/ла да платим за те услуге?*
- *Да ли могу да добијем те услуге после радног времена или преко викенда?*
- *Да ли могу да прекинем услуге у било које време? Како би то могао/ла да урадим?*
- *Ако не говорим добро енглески, да ли могу да добијем преводиоца?*
- *Да ли могу да тражим мушког или женског радника?*
- *Ако се моје потребе промене, да ли ћете преиспитати мој план неге са мном? Како ће се то обавити?*

Право да добијете квалитетне услуге:

Агенција треба да вас обавести о услугама које могу и које не могу да пруже. Ви имате право на планиране и поуздане услуге.

Ви такође имате право да дате искрено мишљење о услузи, без страха да ћете изгубити право на ту услугу, или да ће се она ограничити. Агенције које нуде НАСС услуге имају писмене смернице о томе како треба да реагују на жалбе и оне ће вас обавестити о томе шта треба да урадите ако желите да се жалите. Следе нека питања која можете да поставите агенцији:

- *Да ли ће ме неко из агенције редовно посећивати или телефонирати да сазна да ли сам задовољан/на са услугама које ми пружају?*
- *Да ли ћу добити примерак плана неге?*
- *Да ли је агенција флексибилна када се ради о прилагођавању услуга мојим потребама?*
- *Да ли могу да разговарам о било којим проблемима које имам са услугама које добијам? Како могу то да урадим?*

Право да се жалите:

- *Коме могу да се жалим о променама услуга које ми се пружају? Како могу то да урадим?*

- *Ако нисам задовољан/а са исходом моје жалбе, коме другоме би могао/ла да се обратим у агенцији? Коме би могао/ла да се обратим ван агенције?*
- *Ако се будем жалио/ла, да ли ћу ризиковати да изгубим услуге које добијам?*
- *Да ли ће се моја жалба држати у поверењу?*

Право да вас неко засупа (заступник):

Ваша породица или пријатељи, или организације које пружају савет могу да вам буду од помоћи и да вас саветују о правима и обавезама када примате услуге као и да вас заступају.

Као особа која прима НАСС услуге, ви имате право да бирате заступника, као на пример вашег/у супруга/у, партнера, рођака, комшију, пријатеља или некога кога познајете из неке организације. Следе нека питања која можете да поставите организацијама које пружају услуге о вашем праву да вас неко заступа:

- *Да ли може пријатељ, члан породице или особа коју познајем из неке организације да ме заступа у било које време?*

Право да се поштује ваша приватност и поверљивост и да можете да имате увид у све личне податке које о вама држи служба:

Ви имате право да се ваша приватност и поверљивост поштује и да добијете податке који се чувају у агенцијским досијеима. Следе примери питања која можете да поставите о овом праву:

- *Да ли имате неке писане информације о мојим правима која се тичу приватности и поверљивости?*
- *Које личне податке држите о својим клијентима? Где чувате те податке?*
- *Ко има приступ мом досијеу и подацима у њему? Да ли могу да имам увид у мој досије?*
- *С ким бих могао/ла да разговарам ако будем сматрао/ла да је моја приватност нарушена?*

Ваше обавезе као корисника НАСС услуга:

Мада као кориснику НАСС услуга ви имате бројна права, такође имате и неке обавезе према особама које вам пружају негу. НАСС службе моле своје клијенте:

- *да се односе учтиво и са поштовањем према особљу - на пример, да им јаве чим буду сазнали да неће моћи да одрже заказани састанак.*
- *да особљу обезбеде безбедан радни простор и да им помогну да им на безбедан начин пруже услуге - на пример, тако што неће пушити док су ту;*
- *да преузму одговорност за последице одлука које доносе;*



home and community care

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