Како служба за застапување која ги поддржува правата на луѓето што ги користат услугите на викториските служби за алкохол и други дроги (alcohol and other drug - AOD), Здружението на корисници на службите учеснички (APSU) има задоволство да ја претстави оваа повелба на правата и обврските. Повелбата се засновува врз знаењето и искуството на 160 корисници на AOD службите, кои учествуваа во фокусни групи одржани ширум Викторија. При создавањето на оваа повелба од страна на луѓето што ги користат викториските AOD служби, направен е напор за спроведување на демократски процес. Примената на оваа повелба многу ќе придонесе за една поправедна Викторија.

(Здружение на корисници на службите учеснички)

## Достапност

Ако сакате оваа публикација да ја добиете во достапен формат, ве молиме телефонирајте на 9096 5234 или пратете и-мејл на consumers@health.vic.gov.au

Март 2011 (1006037)

Ова публикација е со заштитени авторски права. Ниеден нејзин дел не смее да се умножува со ниеден процес освен во согласност со одредбите на *Законот за авторски права од 1968 год.*

Department of Health

health

# Повелба на клиентите на викториските служби за алкохол и други дроги

State Government Victoria

Macedonian

## Како лице што ги користи услугите на викториските AOD служби, вие имате право:

- услугите да ви бидат дадени во безбедна средина
- услугите да ви бидат дадени на праведен, чесен и непристрасен начин
- да ви бидат дадени услуги кои се пријателски и со почитување
- да ви бидат дадени соодветни информации за сите расположливи услуги и лекување
- да учествувате во сите аспекти на давањето услуги
- информациите за вас да се чуваат во доверба, освен во случај нивното откривање да е поинаку одобрено
- да ви бидат дадени навремени и ефикасни услуги кои одговараат на вашите потреби
- да се жалите и жалбата да биде ефикасно решавана
- да ви бидат дадени услуги со чувствителност за вашата култура и кои ги земаат предвид вашите вредности и верувања.

## Како лице што ги користи услугите на викториските AOD служби, вие имате обврска:

- да ги знаете вашите права и обврски како лице кои ги користи услугите на викториските AOD служби
- да придонесувате за одржувањето на безбедна средина во службата чии услуги ги користите
- кон други да се однесувате со почитување и учтиво
- да учествувате во процесот на лекување најдобро што можете
- да се придржувате на процесот за жалби на организацијата; ако не сте задоволни, вие може да поднесете надворешна жалба до Министерството за хумани служби или до началникот на здравствените служби.

## Обврските на агенциите кои даваат AOD услуги во Викторија се следните:

- кон клиентите да се однесуваат со почитување, достоинство и учтиво
- да даваат достапни услуги кои ја земаат предвид индивидуалната и културната различност
- да планираат и развиваат планови на лекување и стратегии во соработка со клиентите
- да достигнуваат и одржуваат соодветни стандарди на знаење и да учествуваат во тековно професионално преиспитување и развој
- да даваат услуги во безбедна средина и да се погрижат за одржување на должноста за грижа
- да се погрижат информациите за клиентите да се чуваат во доверба, освен во случај нивното откривање да е поинаку одобрено
- на клиентите да им даваат соодветни информации за процесот на поднесување и разгледување на независни жалби и жалби во организацијата
- да се придржуваат кон релевантните професионални кодекси и кодексот на AOD за однесување и етика
- да ја почитуваат Викториската повелба за човечки права.