



# Vaša prava i odgovornosti

**hacc**  
home and community care  
A JOINT COMMONWEALTH AND STATE/TERRITORY PROGRAM  
PROVIDING FUNDING AND ASSISTANCE FOR AUSTRALIANS IN NEED

Usluge staranja i njege u kući i zajednici  
- pomoć da nastavite živjeti u svojoj kući i zajednici

Uputstvo koje će Vam pomoći da razumijete svoja prava i odgovornosti kao korisnik usluga staranja i njege u kući i zajednici (HACC)

## Šta je program staranja i njege u kući i zajednici (HACC)?

HACC program osigurava pružanje usluga koje pomažu slabim starijim ljudima i mlađim ljudima sa smanjenim sposobnostima da žive samostalno u svojoj kući. Onima koji ostvaruju pravo na to, službe HACC-a pružaju pomoć u kući, pomažu im da se kreću u svojoj zajednici i omogućavaju odmor njegovateljima.

Usluge mogu pružati Vaša lokalna agencija HACC-a, mjesni zdravstveni centar ili Vaše mjesno vijeće.

Od svih službi HACC-a vlada zahtijeva da zadovolje Nacionalne standarde usluga s ciljem da pruže kvalitetne usluge staranja i njege. Sva prava i odgovornosti opisani u ovoj brošuri baziraju se na ovim standardima.

## Vaša prava kao korisnika usluga HACC-a

**Kao osoba koja koristi usluge HACC-a, Vi imate određena prava. Davalac usluga HACC-a treba da prizna Vaša prava:**

- da se s Vama postupa s poštovanjem i pažnjom,
- da budete informirani i konzultirani,
- da učestvujete u odlučivanju o staranju i njezi koji su Vam potrebni,
- da dobijete kvalitetne usluge,
- na privatnost i povjerljivost i na pristup svim ličnim informacijama koje o Vama drži služba HACC-a,

- da imate drugu osobu po svom izboru koja će Vam pomagati i zastupati Vas,
- da se Vaši komentari cijene i da uložite povjerljivu žalbu, ako niste zadovoljni sa uslugama koje primete.

## PRAVO DA SE S VAMA POSTUPA S POŠTOVANJEM I PAŽNJOM

Davaoci usluga moraju poštovati Vaše ideje i odluke koje Vi donesete o svom životu. Oni trebaju čuti šta Vi imate reći i od njih se očekuje da se prema Vama ponašaju s pažnjom. Evo nekoliko pitanja koja možete postaviti davaocu usluga u vezi s ovim pravima:

- *Da li će me Vaše osoblje pitati za dozvolu ako hoće da diraju moje lične stvari, kao što je moja odjeća?*
- *Da li se od Vašeg osoblja očekuje da sluša šta ja imam reći o uslugama staranja i nege koje mi se pružaju.*
- *Da li se od Vašeg osoblja očekuje da se meni i članovima moje obitelji obraćaju s poštovanjem?*
- *Šta mogu uraditi, ako smatram da se osoblje ne ponaša prema meni s poštovanjem i dostojanstvom?*
- *S kim u agenciji trebam razgovarati ako imam neka pitanja ili probleme?*
- *S kim izvan agencije trebam govoriti ako mi je neprijatno da govorim sa službenikom agencije?*
- *Koliko je Vaša služba upoznata s mojim kulturnim porijeklom/religioznim uvjerenjima.*
- *Hoće li osoblje poštovati moja kulturna i religiozna uvjerenja.*

## PRAVO DA BUDETE INFORMIRANI I KONZULTIRANI

Kao korisnik usluga, Vi imate pravo da budete informirani o uslugama koje možete dobiti i o svojim pravima kao korisnik usluga. Ovo su pitanja koja možete postaviti kako biste bili sigurni da ćete dobiti dobre usluge:

- *Koje se usluge pružaju?*
- *Kako ću ja biti uključen u planiranje usluga koje Vi pružate da bi ste zadovoljili moje potrebe?*
- *Kako često ću primati usluge i koliko dugo vremena?*
- *Da li se ove usluge plaćaju?*
- *Ako ne mogu platiti usluge, mogu li tražiti smanjenje naknade?*
- *Mogu li dobiti uslugu poslije radnog vremena ili tokom vikenda?*
- *Da li ću uvijek imati isto osoblje?*
- *Šta će se desiti ako sad ne prihvatim uslugu i tražim da je dobijem kasnije?*
- *Mogu li prekinuti primanje usluga u svako doba i kako bi to mogao uraditi?*
- *Mogu li dobiti kopiju mojih prava kao korisnika usluga?*
- *Mogu li imati informacije na drugom jeziku osim engleskog?*
- *Ako moj engleski nije dobar, može li član obitelji ili prijatelj biti sa mnom?*

## PRAVO DA UČESTVUJETE U ODLUČIVANJU O STARANJU I NJEZI KOJI SU VAM POTREBNI

Vi imate pravo da utječete na usluge staranja i njege koje primete tako što ćete učestvovati u planiranju i odlučivanju o uslugama koje su predviđene za Vas. Neka od pitanja koja možete postaviti su:

- *Kako ću ja biti uključen u planiranje usluga staranja i njege koje su mi potrebne?*
- *Mogu li imati nekog po mom izboru ko će biti sa mnom u toku rasprave o staranju za mene?*
- *Ako se moje potrebe promijene, hoćete li izvršiti reviziju plana staranja o meni?*
- *Mogu li birati njegovatelja po spolu?*
- *Mogu li birati termin za prijem usluga koji meni odgovara?*
- *Mogu li tražiti od svog njegovatelja da ne puši u mojoj kući?*
- *Da li ćete me obavijestiti ako dođe do bilo kakvih promjena usluga koje mi pružate?.*
- *Kako se mogu žaliti ako sam nezadovoljan izvršenim promjenama usluga koje mi se pružaju?*

## PRAVO DA DOBIJETE KVALITETNE USLUGE

Davalac usluga treba da Vas obavijesti o tome koje usluge može a koje ne može pružiti. Vi imate pravo da dobijete planirane i pouzdane usluge. Da biste saznali više o ovom pravu, možete pitati davaoca usluga sljedeće:

- *Da li će me agencija redovno posjećivati ili kontaktirati telefonom da vidi da li sam zadovoljan sa uslugama koje dobijam?*
- *Da li Vi dajete korisniku usluga kopiju informacija o davaocu usluga?*
- *Da li ću dobiti primjerak plana staranja o meni?*
- *Da li ću biti konzultiran o bilo kakvim promjenama usluga koje mi se pružaju?*
- *Da li je davalac usluga fleksibilan u pogledu prilagođavanja usluga mojim potrebama?*
- *Hoću li dobiti podršku da govorim u slučaju da imam bilo kakvih problema u vezi sa uslugama koje mi se pružaju?*

## PRAVO NA PRIVATNOST I POVJERLJIVOST

Vi imate pravo na privatnost i povjerljivost kao i na pristup informacijama o Vama koje se drže u dosijeima agencije. Evo nekoliko primjera pitanja koja možete postaviti davaocima usluga u vezi s ovim pravom:

- *Mogu li dobiti pisanu informaciju o pravima u pogledu privatnosti i povjerljivosti?*
- *Koju vrstu ličnih podataka Vi držite o korisnicima Vaših usluga?*
- *Da li ćete ikad dati moje lične podatke drugoj agenciji ili bilo kome drugom bez moje dozvole?*
- *Gdje držite moje lične podatke?*
- *Je li to mjesto sigurno? Kako Vi provjeravate da je sigurno?*
- *Ko ima pravo pristupa mom dosijeku?*
- *Mogu li ja imati pristup svom dosijeku?*
- *Kome se mogu obratiti ako smatram da moja privatnost i povjerljivost nisu poštovane?*



## PRAVO NA ZASTUPNIKA

Svako ima osnovna prava kao australski građanin i to uključuje pravo na izražavanje vlastitih pogleda. Može biti korisno da imate porodicu ili prijatelje da govore u Vaše ime, ili neku od agencija čija je uloga da savjetuju ljude o njihovim pravima i odgovornostima kad primaju usluge. Ako želite, jedna od ovih agencija može Vas zastupati kod davalaca usluga. Takve agencije su poznate kao „advokatske“ agencije a osobe koje nastupaju u Vaše ime, s Vašim dopuštenjem, zovu se advokati.

Kao korisnik usluga HACC-a, Vi imate pravo da angažirate advokata po svom izboru da Vas zastupa u svako vrijeme. Ova služba mora prihvatiti advokata koga Vi izaberete. Vaš advokat može biti bilo ko koga Vi izaberete – Vaš supružnik, partner, rođak, susjed, prijatelj ili neko iz advokatske agencije.

Postoje nezavisne agencije kao što su Queensland Aged and Disability Advocacy (Advokatska služba za starije osobe i invalide, Queensland) (broj telefona za kontaktiranje dat je na zadnjoj strani) koje Vam mogu osigurati advokata. Davaoci usluga trebaju Vam reći o advokatskim uslugama kad primete usluge. Evo primjera pitanja koja možete postaviti davaocima usluga u pogledu Vaših prava na zastupanje:

- *Može li me moj supružnik ili partner, član obitelji, prijatelj ili neko iz advokatske agencije zastupati u svako doba?*
- *Mogu li dobiti pisanu informaciju o pravima koje imam kao korisnik Vaših usluga?*
- *Može li mi tumač objasniti moja prava?*
- *Da li postoji nezavisna advokatska agencija koja mi može reći više o pravima koja imam kao korisnik usluga HACC-a?*



## PRAVO NA ŽALBU

Kao korisnik usluga HACC-a, Vi imate pravo da date pošteno mišljenje o uslugama koje primete bez straha da ćete izgubiti usluge ili da će one biti smanjene. Nacionalni standard usluga HACC-a zahtijeva od službi da imaju jasne, pismeno utvrđene procedure za postupanje sa žalbama korisnika usluga. Od agencija HACC-a se zahtijeva da provjere da li korisnici njihovih usluga razumiju ove procedure.

**Vi imate pravo na advokata po svom izboru da Vam pomogne u podnošenju žalbe. Ako Vam je neprijatno govoriti sa svojim davaocem usluga, možete se obratiti advokatskoj agenciji.**

Evo nekoliko stvari koje možete pitati davaoca usluga:

- *Mogu li raspravljati o stvarima koje me brinu u vezi usluga koje primam?*
- *Ima li u agenciji neka posebna osoba koja radi sa žalbama?*
- *Moram li svoje brige iznijeti u pismenom obliku? Ili, mogu li govoriti s nekim lično.*
- *Hoću li riskirati da izgubim uslugu ako se budem žalio?*
- *Hoće li moja žalba biti držana u povjerljivosti?*
- *Ako nisam zadovoljan s rezultatom moje žalbe, s kim još u agenciji mogu govoriti?*
- *Kome se izvan agencije mogu obratiti?*
- *Mogu li imati primjerak politike Vaše agencije i procedura za postupanje sa žalbama?*



## VAŠE ODGOVORNOSTI kao KORISNIKA usluga HACC-A

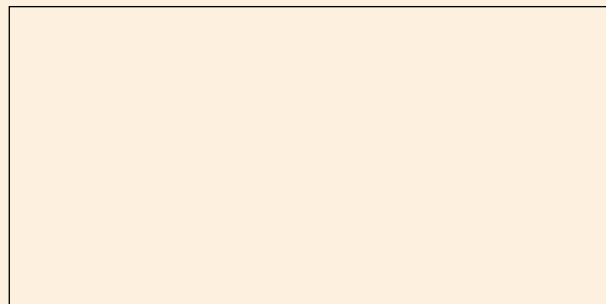
Pošto imate izvjesna prava kao korisnik usluga, Vi, također, imate neke odgovornosti prema onima koji se staraju o Vama i njeguju Vas.

### SLUŽBE HACC-A TRAŽE OD KORISNIKA SVOJIH USLUGA:

- da se prema osoblju i volonterima odnose s poštovanjem i pažnjom – na pr., da ih obavijestite što je moguće prije ako ne možete održati dogovoreni termin,
- da osigurate siguran ambijent za osoblje i volontere, da im pomognete da Vam usluge pružaju bez opasnosti (na pr., da zavežete pse), i da ih obavijestite o eventualnim opasnostima ako takve postoje (kao na pr. mokar, klizav pod),
- da preuzmete odgovornost za rezultate svake odluke o staranju i njezi koji Vam se pružaju a koju donesete zajedno sa osobljem i volonterima.



## VAŠ DAVALAC USLUGA HACC-A JE



### DRUGI KORISNI KONTAKTI

#### COMMONWEALTH CARELINK CENTRE\*:

**1800 052 222\*\*** (besplatan poziv u toku radnog vremena)

#### COMMONWEALTH CARER RESOURCE CENTRE:

**1800 242 636\*\*** (besplatan poziv u toku radnog vremena)

#### QUEENSLAND AGED & DISABILITY ADVOCACY INC. (QADA)

**3637 6000** (Brisbane) ili

**1800 818 338\*\*** (besplatan poziv u toku radnog vremena za pozive iz unutrašnjosti.)

#### HACC PROGRAM QUEENSLAND WEBSITE:

[www.health.qld.gov.au/hacc](http://www.health.qld.gov.au/hacc)

\* Daje besplatne informacije o patronažnoj njezi za stare osobe, osobe sa smanjenim sposobnostima i o drugim uslugama pomoći

\*\* Poziv sa mobilnog telefona naplaćuje se po važećim tarifama.



Program usluga njege u kući i zajednici zajednički su finansirale vlade Australije i Queenslanda.

PRIZNANJE: Ova informacija je zasnovana na brošurama koje su napravili Aged Rights Advocacy Service in South Australia (Advokatska služba za ljude u godinama, Južna Australija) i Ethnic Link Services in South Australia (Službe etničkih veza, Južna Australija)