

Τα δικαιώματα και οι ευθύνες σας

Οι Υπηρεσίες Οικιακής και Κοινωνικής Φροντίδας (ΟΚΦ)
– σας βοηθούν να μένετε στο σπίτι σας, και στην κοινότητά σας

Ένας γενικός οδηγός που θα σας βοηθήσει να κατανοήσετε τα δικαιώματα & τις ευθύνες σας ως πελάτης της Οικιακής & Κοινωνικής Φροντίδας (ΟΚΦ)

ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΟΙΚΙΑΚΗΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΙΚΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ (ΟΚΦ);

Το Πρόγραμμα ΟΚΦ παρέχει υποστήριξη και βοήθεια σε αδύναμους ηλικιωμένους και σε νεότερα άτομα με αναπηρίες, ώστε να ζουν ανεξάρτητα στο σπίτι τους. Οι υπηρεσίες ΟΚΦ παρέχουν σε όσους τις δικαιούνται κατ' οίκον βοήθεια, βοήθεια στη συμμετοχή τους στην κοινότητα, και μια ανάσα ξεκούρασης για τους υπεύθυνους της φροντίδας τους.

Οι υπηρεσίες μπορούν να προσφερθούν από τον φορέα ΟΚΦ της περιοχής σας, ένα Κοινωνικό Κέντρο Υγείας ή από το τοπικό συμβούλιο.

Η κυβέρνηση απαιτεί από όλους τους φορείς ΟΚΦ να συμμορφώνονται με τα Κρατικά Πρότυπα Υπηρεσιών, ώστε να παρέχουν ποιοτική φροντίδα. Τα Δικαιώματα και οι Ευθύνες που περιγράφονται στο παρόν φυλλάδιο σχετίζονται με αυτά τα Πρότυπα Υπηρεσιών.

ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΣΑΣ ως πελάτης ΟΚΦ

Σαν άτομο που χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες ΟΚΦ, έχετε ορισμένα δικαιώματα. Όσο παρέχουν τις υπηρεσίες ΟΚΦ θα πρέπει να αναγνωρίζουν το δικαίωμά σας να:

- Σας φέρονται με σεβασμό και ευγένεια
- Σας παρέχουν πληροφορίες και ενημέρωση
- Συμμετέχετε στις αποφάσεις που λαμβάνονται για τη φροντίδα σας
- Λαμβάνετε ποιοτικές υπηρεσίες
- Τηρείται το δικαίωμά σας περιφρούρησης της ιδιωτικής σας ζωής και απορρήτου των προσωπικών σας πληροφοριών, και η εχεμύθεια, και να έχετε πρόσβαση σε όλες τις προσωπικές σας πληροφορίες που τηρεί ο φορέας ΟΚΦ

- επιλέγετε ένα τρίτο άτομο για να σας υποστηρίξει και να σας εκπροσωπή (να μιλά εκ μέρους σας)
- Εκτιμώνται τα σχόλιά σας και να μπορείτε να εκφράζετε εμπιστευτικά τα παράπονά σας, εάν δεν είστε ευχαριστημένοι με τις υπηρεσίες που λαμβάνετε.

Το δικαίωμα να σας φέρονται με σεβασμό και ευγένεια

Τα άτομα που παρέχουν τις υπηρεσίες πρέπει να σέβονται τις ιδέες σας και τις αποφάσεις που παίρνετε για τη ζωή σας. Θα πρέπει να ακούν αυτά που έχετε να πείτε και η συμπεριφορά τους απέναντί σας θα πρέπει να είναι ευγενική. Ακολουθούν κάποιες ερωτήσεις σχετικά με αυτό το δικαίωμα, τις οποίες μπορείτε να θέσετε στους παροχείς των υπηρεσιών:

- *Το προσωπικό σας θα ζητήσει την άδειά μου εάν θέλει πρόσβαση στα προσωπικά μου είδη, όπως είναι τα ρούχα μου;*
- *Το προσωπικό σας θα ακούσει αυτά που έχω να πω για τη φροντίδα μου;*
- *Το προσωπικό σας θα απευθύνεται σ' εμένα και τα μέλη της οικογένειάς μου με σεβασμό;*
- *Εάν θεωρήσω ότι το προσωπικό δεν μου φέρεται με σεβασμό και αξιοπρέπεια, τι μπορώ να κάνω;*
- *Σε ποιον θα πρέπει ν' απευθυνθώ στον φορέα εάν έχω απορίες ή προβλήματα;*
- *Σε ποιον θα πρέπει ν' απευθυνθώ εκτός του φορέα εάν δεν νιώθω άνετα να μιλήσω σε κάποιον υπάλληλο του ίδιου του φορέα;*
- *Πόσο εξοικειωμένη είναι η υπηρεσία σας με το πολιτιστικό μου υπόβαθρο/ τις θρησκευτικές μου πεποιθήσεις;*
- *Θα σεβαστεί το προσωπικό τις πολιτιστικές και θρησκευτικές μου πεποιθήσεις;*

Το δικαίωμα να λαμβάνετε πληροφορίες και να ενημερώνεστε

Σαν πελάτης, έχετε το δικαίωμα να ενημερώνεστε για την υπηρεσία που είναι διαθέσιμη για εσάς, καθώς και για τα δικαιώματά σας σαν πελάτης. Μπορείτε να θέσετε τις παρακάτω ερωτήσεις, ώστε να είστε βέβαιοι ότι θα λάβετε μια αξιόλογη υπηρεσία:

- Ποιες υπηρεσίες παρέχονται;
- Πώς θα συμμετέχω στον προγραμματισμό των υπηρεσιών που παρέχετε, ώστε αυτές να ταιριάζουν στις ανάγκες μου;
- Πόσο συχνά και για πόσο διάστημα θα λαμβάνω την υπηρεσία;
- Υπάρχει κάποιο αντίτιμο για αυτές τις υπηρεσίες;
- Εάν δεν μπορώ να αντεπεξέλθω οικονομικά στην υπηρεσία, μπορώ να ζητήσω έκπτωση;
- Πώς μπορώ να λαμβάνω την υπηρεσία εκτός των εργάσιμων ωρών ή κατά τη διάρκεια του σαββατοκύριακου;
- Θα έχω το ίδιο προσωπικό κάθε φορά;
- Τι γίνεται εάν δεν πάρω την υπηρεσία τώρα και τη ζητήσω ξανά στο μέλλον;
- Μπορώ να διακόψω την υπηρεσία όποτε θέλω, και εάν ναι, πώς θα γίνει αυτό;
- Μπορώ να λάβω γραπτό αντίγραφο με τα δικαιώματά μου ως πελάτης της υπηρεσίας;
- Μπορώ να ενημερώνομαι σε άλλη γλώσσα, εκτός από τα Αγγλικά;
- Εάν τα Αγγλικά μου δεν είναι καλά, μπορώ να έχω μαζί μου ένα μέλος της οικογένειάς μου ή ένα φιλικό μου πρόσωπο;

Το δικαίωμα να συμμετέχετε στις αποφάσεις για τη φροντίδα σας

Έχετε το δικαίωμα να έχετε τον έλεγχο της υπηρεσίας που λαμβάνετε, συμμετέχοντας στον προγραμματισμό και στις αποφάσεις που λαμβάνονται για τις υπηρεσίες που σας παρέχονται. Μπορείτε να θέσετε ερωτήσεις της μορφής:

- Πώς θα συμμετέχω στην κατάρτιση του προγράμματος για τη φροντίδα μου;
- Μπορεί ένα άτομο της επιλογής μου να βρίσκεται μαζί μου κατά τη διάρκεια συζητήσεων που αφορούν στη φροντίδα μου;
- Εάν οι ανάγκες μου αλλάξουν, θα αναθεωρήσετε το πρόγραμμα φροντίδας μου σε συνεργασία μαζί μου;
- Μπορώ να ζητήσω το προσωπικό να είναι άντρας ή γυναίκα;

- Μπορώ να διαλέξω την ώρα που με εξυπηρετεί να λαμβάνω την υπηρεσία;
- Μπορώ να ζητήσω από το προσωπικό να μην καπνίζει μέσα στο σπίτι μου;
- Θα με ενημερώσετε εάν υπάρξουν αλλαγές στην υπηρεσία μου;
- Πώς μπορώ να παραπονεθώ εάν δυσαρεστηθώ με τις αλλαγές που έγιναν στην υπηρεσία μου;

Το δικαίωμα να λαμβάνετε ποιοτική υπηρεσία

Ο φορέας παροχής υπηρεσιών πρέπει να σας ενημερώνει για τις υπηρεσίες που μπορεί ή δεν μπορεί να προσφέρει. Έχετε το δικαίωμα να λαμβάνετε μία προγραμματισμένη και αξιόπιστη υπηρεσία. Για να ενημερωθείτε περαιτέρω για αυτό το δικαίωμα, μπορεί να ρωτήσετε τα γραφεία παροχής αυτών των υπηρεσιών τα εξής:

- Ο φορέας θα με επισκέπτεται ή θα μου τηλεφωνεί τακτικά για να μάθει εάν με ικανοποιεί η υπηρεσία που μου παρέχεται;
- Δίνετε στους πελάτες αντίγραφο με πληροφορίες σχετικές με τον παροχέα των υπηρεσιών;
- Θα πάρω αντίγραφο του προγράμματος φροντίδας μου;
- Θα με ενημερώνετε για τυχόν αλλαγές που θα πραγματοποιούνται στην υπηρεσία μου;
- Ο φορέας παροχής υπηρεσιών είναι ευέλικτος, ώστε να προσαρμόζει τις υπηρεσίες στις ανάγκες μου;
- Θα με ενθαρρύνουν να εκφράζω ελεύθερα τη γνώμη μου, εάν έχω πρόβλημα με τις υπηρεσίες που μου παρέχονται;

Το δικαίωμα στο απόρρητο και την εχεμύθεια

Έχετε δικαίωμα στο απόρρητο και την εχεμύθεια στην ιδιωτική σας ζωή, καθώς και στην πρόσβαση σε πληροφορίες που τηρούνται για εσάς στα αρχεία του γραφείου. Ακολουθούν παραδείγματα ερωτήσεων που μπορείτε να θέσετε σχετικά με αυτό το δικαίωμα:

- Μπορώ να έχω κάποια γραπτή πληροφορία για τα δικαιώματά μου σχετικά με το απόρρητο και την εχεμύθεια;
- Τι είδους προσωπικά στοιχεία διατηρείτε για τους πελάτες σας;
- Θα δίνετε ποτέ τα προσωπικά μου στοιχεία σε άλλον φορέα ή σε οποιονδήποτε άλλον, δίχως την άδειά μου;
- Πού φυλάτε τις προσωπικές μου πληροφορίες;
- Είναι ασφαλείς; Πώς κατοχυρώνεται η ασφάλειά τους;

- Ποιος έχει άδεια πρόσβασης στον φάκελό μου;
- Εγώ μπορώ να έχω πρόσβαση στον φάκελό μου;
- Σε ποιον μπορώ να απευθυνθώ εάν θεωρήσω ότι το απόρρητο ή η εχεμύθεια δεν τηρούνται στην περίπτωση μου;

Το δικαίωμα για πληρεξούσιο

Όλοι έχουν βασικά δικαιώματα σαν πολίτες της Αυστραλίας και σε αυτά περιλαμβάνεται η έκφραση της γνώμης σας. Θα σας φανεί χρήσιμο να έχετε κάποιο μέλος της οικογένειάς σας ή ένα φιλικό σας πρόσωπο για να μιλάει εκ μέρους σας, ή κάποιους φορείς που ο ρόλος τους είναι να συμβουλεύουν τους πολίτες σχετικά με τα δικαιώματά τους και τις ευθύνες τους όταν λαμβάνουν υπηρεσίες. Εάν το επιθυμείτε, ένας τέτοιος φορέας μπορεί να ενεργεί εκ μέρους σας σε θέματα που αφορούν στον φορέα της παροχής υπηρεσιών. Τέτοιοι φορείς ονομάζονται «φορείς πληρεξουσιότητας», και όσοι ενεργούν εκ μέρους σας, με την άδειά σας, ονομάζονται πληρεξούσιοι.

Σαν χρήστης της υπηρεσίας ΟΚΦ, έχετε το δικαίωμα να επιλέξετε έναν πληρεξούσιο για να σας εκπροσωπήσει ανά πάσα στιγμή. Η υπηρεσία πρέπει να αποδεχτεί τον πληρεξούσιο της επιλογής σας. Ο πληρεξούσιος σας μπορεί να είναι οποιοδήποτε άτομο εσείς επιλέξετε – σύζυγος, σύντροφος, συγγενής, γείτονας, φίλος ή από μία υπηρεσία πληρεξουσιότητας.

Υπάρχουν ανεξάρτητοι φορείς, όπως το η Υπηρεσία Πληρεξουσιότητας Ηλικιωμένων και Ατόμων με Αναπηρία του Κουίνσλαντ (Queensland Aged and Disability Advocacy) (θα βρείτε το τηλέφωνο επικοινωνίας στην τελευταία σελίδα) που μπορούν να σας παρέχουν πληρεξούσιο. Οι παροχείς των υπηρεσιών θα πρέπει να σας μιλήσουν για τις υπηρεσίες πληρεξουσιότητας όταν αποφασίσετε να λάβετε κάποια υπηρεσία ΟΚΦ. Ακολουθούν παραδείγματα ερωτήσεων που μπορείτε να θέσετε στους παροχείς των υπηρεσιών σχετικά με το δικαίωμά σας στην πληρεξουσιότητα:

- Μπορεί ο/η σύζυγός μου ή ο/η σύντροφός μου, ένα μέλος της οικογένειάς μου, ένα φιλικό μου πρόσωπο ή κάποιος από μία υπηρεσία πληρεξουσιότητας να με εκπροσωπήει όποτε το επιθυμώ;



- Μπορώ να έχω γραπτές πληροφορίες για τα δικαιώματά μου ως χρήστης των υπηρεσιών σας;
- Μπορεί ένας διερμηνέας να μου εξηγήσει τα δικαιώματά μου;
- Υπάρχει κάποιος ανεξάρτητος φορέας πληρεξουσιότητας που μπορεί να με ενημερώσει εκτενέστερα για τα δικαιώματα που έχω ως χρήστης της υπηρεσίας ΟΚΦ;



Το δικαίωμα να υποβάλλετε παράπονα

Ως άτομο που χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες ΟΚΦ, έχετε δικαίωμα να μιλάτε με ειλικρίνεια για την υπηρεσία που λαμβάνετε, χωρίς να φοβάστε μήπως χάσετε την υπηρεσία ή μήπως η υπηρεσία αυτή υποβαθμιστεί. Τα Κρατικά Πρότυπα Υπηρεσιών ΟΚΦ απαιτούν οι υπηρεσίες να έχουν μία σαφή, γραπτή πολιτική για τη διαχείριση των παραπόνων που υποβάλλουν οι χρήστες των υπηρεσιών. Τα γραφεία ΟΚΦ πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι πελάτες τους κατανοούν τον τρόπο με τον οποίο λειτουργεί αυτή η πολιτική.

Έχετε το δικαίωμα πληρεξούσιου της επιλογής σας για να υποβάλλετε ένα παράπονο. Εάν δεν νιώθετε άνετα να μιλήσετε στον παροχέα των υπηρεσιών, μπορείτε να απευθυνθείτε σε έναν φορέα πληρεξουσιότητας.

Ακολουθούν μερικές ερωτήσεις που μπορείτε να θέσετε σε έναν παροχέα υπηρεσιών:

- Μπορώ να συζητήσω τυχόν προβλήματα που μπορεί να έχω με την υπηρεσία που λαμβάνω;
- Υπάρχει κάποιο συγκεκριμένο άτομο που ασχολείται με τα παράπονα;
- Πρέπει να υποβάλλω τα παράπονά μου γραπτώς ή μπορώ να μιλήσω σε κάποιον προσωπικά;
- Θα παραμείνει το παράπονό μου εμπιστευτικό;
- Υπάρχει κίνδυνος να χάσω την υπηρεσία εάν παραπονεθώ;
- Εάν δυσαρεστηθώ με το αποτέλεσμα του παραπόνου που υπέβαλα, σε ποιον άλλον μπορώ να απευθυνθώ μέσα στον φορέα;
- Σε ποιον μπορώ να απευθυνθώ εκτός του φορέα;
- Μπορώ να έχω αντίγραφο της πολιτικής και των διαδικασιών που ακολουθεί ο φορέας σας για τη διαχείριση παραπόνων;

ΟΙ ΕΥΘΥΝΕΣ ΣΑΣ ως πελάτης ΟΚΦ

Παρόλο που έχετε ορισμένα Δικαιώματα ως χρήστης της υπηρεσίας, έχετε επίσης και κάποιες Υποχρεώσεις προς τους ανθρώπους που σας παρέχουν φροντίδα.

Οι υπηρεσίες ΟΚΦ ζητούν από τους πελάτες τους να:

- Φέρονται στο προσωπικό και τους εθελοντές με σεβασμό και ευγένεια – για παράδειγμα, ενημερώνοντάς τους το συντομότερο δυνατό εάν δεν μπορούν να τηρήσουν ένα ραντεβού.
- Παρέχουν ασφαλές περιβάλλον εργασίας στο προσωπικό και τους εθελοντές, να τους βοηθούν ώστε να τους προσφέρουν τις υπηρεσίες τους με ασφάλεια (π.χ., περιορίζοντας τα σκυλιά) και να τους ενημερώνουν για κάθε ενδεχόμενο κίνδυνο (π.χ., χυμένα υγρά στο πάτωμα).
- Αναλαμβάνουν την ευθύνη για τα αποτελέσματα κάθε απόφασης που λαμβάνουν μαζί με το προσωπικό και τους εθελοντές σχετικά με τις φροντίδες τους.

**Ο ΦΟΡΕΑΣ ΠΟΥ ΣΑΣ ΠΑΡΕΧΕΙ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΟΚΦ ΕΙΝΑΙ:****ΑΛΛΟΙ ΧΡΗΣΙΜΟΙ ΦΟΡΕΙΣ ΕΠΙΚΟΝΩΝΙΑΣ****COMMONWEALTH CARELINK CENTRE*:**

ΚΟΙΝΟΠΟΛΙΤΕΙΑΚΟ ΚΕΝΤΡΟ CARELINK

1800 052 222** (Δωρεάν κλήση εργάσιμες ώρες)**COMMONWEALTH CARER RESOURCE CENTRE:**

ΚΟΙΝΟΠΟΛΙΤΕΙΑΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΠΟΡΩΝ ΥΠΕΥΘΥΝΩΝ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ

1800 242 636* (Δωρεάν κλήση εργάσιμες ώρες)**QUEENSLAND AGED & DISABILITY ADVOCACY INC. (QADA)****3637 6000** (Βρισβάνη) ή**1800 818 338**** (Δωρεάν κλήση εργάσιμες ώρες για τοπικά τηλεφωνήματα)**HACC PROGRAM QUEENSLAND WEBSITE:****www.health.qld.gov.au/hacc**

* Παρέχει δωρεάν πληροφορίες για την κοινοτική φροντίδα ηλικιωμένων, τη φροντίδα ατόμων με αναπηρία, καθώς και για άλλες υπηρεσίες υποστήριξης.

** Οι κλήσεις από κινητά τηλέφωνα χρεώνονται σύμφωνα με τις ισχύουσες τιμές..



Το Πρόγραμμα Οικιακής και Κοινοτικής Φροντίδας συγχρηματοδοτείται από τις Κυβερνήσεις της Αυστραλίας και του Κουίνσλαντ.

ΠΑΡΑΔΟΧΗ: Αυτές οι πληροφορίες βασίζονται σε φυλλάδια της Υπηρεσίας Πληρεξουσιότητας των Δικαιωμάτων των Ηλικιωμένων της Νοτίου Αυστραλίας και του Εθνικού Συνδέσμου Υπηρεσιών της Νοτίου Αυστραλίας.