

Twoje prawa i obowiązki



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

Usługi programu Opieki Domowej i Środowiskowej
– pomagamy pozostać w domu i w społeczności lokalnej

Przewodnik – jak zrozumieć swoje prawa i obowiązki jako klient programu Opieki Domowej i Środowiskowej

Na czym polega program Opieki Domowej i Środowiskowej?

Program HACC świadczy usługi, które mają na celu wspieranie i pomoc osobom starszym oraz młodszym wiekiem niepełnosprawnym, aby mogły one żyć samodzielnie we własnym domu, wychodzić i utrzymywać kontakty towarzyskie oraz aby ich opiekunowie mogli odpocząć.

Usługi te mogą być świadczone przez lokalną agencję HACC, Społeczny Ośrodek Zdrowia (Community Health Centre) lub lokalne władze samorządowe (local council).

Wszystkie agencje HACC, aby zapewnić wysoką jakość opieki, zobowiązane są spełniać ustalone przez rząd Państwowe Standardy Usług (National Service Standards). Prawa i obowiązki opisane w tej broszurze związane są w całości z tymi standardami usług.

TWOJE PRAWA JAKO Klienta HACC

Osoba korzystająca z usług HACC ma wiele praw. Dostawcy usług HACC powinni uznawać Twoje prawa do:

- Bycia traktowanym z szacunkiem i godnością
- Przystępnej informacji i konsultowania się z Tobą
- Uczestniczenia w podejmowaniu decyzji w opiece nad Tobą
- Otrzymywania wysokich jakościowo usług
- Prywatności i poufności oraz dostępu do swoich informacji natury osobistej, przechowywanych przez HACC

- Wyznaczenia drugiej osoby do wspierania Ciebie i przemawiania w Twoim imieniu
- Uszanowania Twoich uwag i złożenia poufnej skargi w razie niezadowolenia z otrzymywanych usług.

Prawo do bycia traktowanym w szacunkiem i godnością

Dostawcy usług muszą szanować Twoje poglądy i podejmowane decyzje, co do własnego życia. Powinni oni wysłuchać, co masz do powiedzenia, a także mają zachowywać się z należytą grzecznością. Oto, jakie pytania można zadać dostawcom usług odnośnie tego prawa:

- Czy pracownicy będą pytać mnie o zgodę na dostęp do moich rzeczy osobistych, takich jak odzież?
- Czy pracownicy wysłuchają, co mam do powiedzenia odnośnie opieki nade mną?
- Czy pracownicy będą odnosić się do mnie i członków mojej rodziny z szacunkiem?
- Jeśli będę uważać, że pracownicy nie traktują mnie z szacunkiem i godnością, co mogę w tej sytuacji zrobić?
- Do kogo z agencji mogę się zwrócić, jeśli będę mieć jakiegokolwiek pytania lub problemy?
- Do kogo spoza agencji mogę się zwrócić, jeśli nie będę czuć się swobodnie rozmawiając z pracownikiem agencji?
- Czy pracownicy agencji są zaznajomieni z moją kulturą i religią?
- Czy pracownicy będą szanować moją kulturę i przekonania religijne?

Prawo do przystępnej informacji i konsultowania się z Tobą

Klient HACC ma prawo być poinformowanym o dostępnych usługach oraz swoich prawach klienta. Takie pytania można zadać, aby upewnić się, że otrzymywane są prawidłowe usługi:

- Jakie usługi są świadczone?
- W jaki sposób będę uczestniczyć w planowaniu usług dla mnie, aby zaspokoić moje potrzeby?
- Jak często będę otrzymywał usługi i przez jaki okres czasu?
- Jakie są koszty tych usług?
- Jeżeli nie stać mnie na pokrycie kosztów, czy mogę zgłosić się o ich obniżenie?
- Czy możliwe jest otrzymywanie usługi po godzinach pracy lub podczas weekendów?
- Czy za każdym razem będą mi pomagać ci sami pracownicy?
- Co się stanie w sytuacji, kiedy teraz odmówię przyjmowania usług i zwrócę się o nie w późniejszym terminie?
- Czy mogę zrezygnować z usługi w każdej chwili i jak można to zrobić?
- Czy mogę otrzymać pisemną kopię moich praw jako klienta usług?
- Czy mogę otrzymać informacje w innym języku, niż angielski?
- Jeżeli słabo rozumiem język angielski, czy może towarzyszyć mi członek rodziny lub znajoma osoba?

Prawo do uczestniczenia w podejmowaniu decyzji w opiece nad Tobą

Klient ma prawo kierować otrzymywaną opieką poprzez uczestniczenie w planowaniu i podejmowaniu decyzji, co do dostarczanych usług. Można zatem zadać następujące pytania:

- W jaki sposób będę uczestniczyć w planowaniu opieki nade mną?
- Czy mogę wyznaczyć osobę, która będzie mi towarzyszyć w rozmowach o opiece nade mną?
- Jeśli moje potrzeby ulegną zmianie, czy istnieje możliwość przeanalizowania i zmiany mojego planu opieki?
- Czy mogę poprosić o przyznanie mi pracownika kobiety lub mężczyzny?
- Czy mogę wybrać, w jakich godzinach chciał(a)bym otrzymywać usługi?

- Czy mogę poprosić pracownika o niepalenie w moim domu?
- Czy zostaną poinformowany/a o jakichkolwiek zmianach w moich usługach?
- W jaki sposób mogę złożyć skargę, jeśli nie podobają mi się zmiany wprowadzone do moich usług

Prawo do otrzymywania wysokich jakościowo

Dostawca usług ma za zadanie informować klienta, jakie usługi może, a jakich nie może świadczyć. Klient ma prawo otrzymać zaplanowane i solidne usługi. Aby dowiedzieć się więcej o tym prawie, można postawić dostawcom usług następujące pytania:

- Czy przedstawiciel z agencji będzie mnie regularnie odwiedzać lub telefonować, aby dowiedzieć się, czy jestem zadowolony/a z otrzymywanej usługi?
- Czy klienci otrzymują ulotkę z informacjami o dostawcy usług?
- Czy otrzymam kopię mojego planu opieki?
- Czy agencja będzie się ze mną porozumiewać w razie wprowadzenia jakichkolwiek zmian do mojej usługi?
- Czy dostawca usług może łatwo przystosować swoje usługi, aby zaspokoić moje potrzeby?
- Czy będę zachęcany/a, aby otwarcie wyrażać wszelkie swoje troski i problemy związane z moją usługą?

Prawo do prywatności i poufności

Klient ma prawo do prywatności i poufności oraz dostępu do swoich informacji natury osobistej, przechowywanych w kartotece agencji. Oto przykłady pytań, jakie można zadać dostawcom usług odnośnie tego prawa:

- Czy mogę otrzymać pisemne informacje dotyczące moich praw do prywatności i poufności?
- Jakiego rodzaju informacje natury osobistej swoich klientów są przechowywane przez agencję?
- Czy agencja kiedykolwiek udostępni moje informacje natury osobistej innej agencji lub komukolwiek innemu bez mojej uprzedniej zgody?
- Gdzie są przechowywane moje informacje natury osobistej?
- Czy jest to bezpieczne? W jaki sposób jest to dopilnowane?
- Kto ma pozwolenie na dostęp do moich akt?
- Czy ja mogę mieć dostęp do swoich akt?
- Z kim mogę się porozumieć, jeżeli uważam, że moja prywatność i poufność nie są uszanowane?

Prawo do rzecznika

Jako obywatel Australii, każda osoba ma podstawowe prawa, włączając w to wyrażanie swoich opinii. Rodzina lub osoby znajome mogą okazać się pomocni w wypowiedaniu się w Twoim imieniu; mogą to być również agencje zajmujące się informowaniem osób, które otrzymują usługi, o ich prawach i obowiązkach. Istnieje możliwość wystąpienia z prośbą, aby jedna z takich agencji reprezentowała Ciebie w kontaktach z dostawcami usług. Takie instytucje nazywają się agencjami „rzecznictwa” (‘advocacy’ agencies), a osoby występujące w Twoim imieniu nazywają się „rzecznikami” (advocates).

Jako klient usługi HACC, masz prawo wskazać swojego rzecznika, który będzie Cię zawsze reprezentował. Dostawca usług musi zaakceptować wybranego rzecznika. Tę pozycję może objąć każda wyznaczona przez Ciebie osoba – współmałżonek/ka, partner/ka, krewny/a, sąsiad/ka, osoba znajoma lub ktoś z agencji rzecznictwa.

Istnieją też niezależne agencje, takie jak Rzecznictwo osób starszych i niepełnosprawnych w stanie Queensland (Queensland Aged and Disability Advocacy) – numer kontaktowy znajduje się na ostatniej stronie – które mogą zapewnić Tobie rzecznika. Przy rozpoczęciu otrzymywania usług, dostawcy powinni poinformować Cię o możliwości usług rzecznictwa. Oto przykłady pytań, jakie można zadać dostawcom usług odnośnie prawa do rzecznika:

- Czy mój współmałżonek/ka, członek rodziny, osoba znajoma lub przedstawiciel z agencji rzecznictwa może mnie w każdej chwili reprezentować?
- Czy mogę otrzymać pisemne informacje dotyczące moich praw jako klienta świadczonych usług?
- Czy tłumacz może mi wyjaśnić moje prawa?
- Czy istnieje niezależna agencja rzecznictwa, która może poinformować mnie o moich prawach jako klienta usług HACC?



Prawo do złożenia skargi

Klient usług HACC ma prawo do wyrażenia szczerych opinii o otrzymywanych usługach, bez obaw o utratę lub ograniczenie tychże usług. Państwowe Standardy Usług (National Service Standards) Opieki Domowej i Środowiskowej wymagają jasnych, wyrażonych na piśmie zasad zajmowania się skargami od klientów. Agencje HACC zobowiązane są również dopilnować, aby ich klienci rozumieli sposób działania tych zasad.

Masz prawo do wyznaczenia rzecznika, który pomoże Tobie w złożeniu skargi. Jeśli nie czujesz się swobodnie, rozmawiając z dostawcą usług, możesz porozumieć się wówczas z agencją rzecznictwa.

Oto niektóre pytania, jakie można zadać dostawcy usług:

- Czy mogę omówić wszelkie troski i problemy związane z moją usługą?
- Czy w agencji znajduje się konkretna osoba zajmująca się skargami?
- Czy muszę przedstawić moje kwestie na piśmie? Czy mogę zamiast tego porozmawiać z kimś osobiście?
- Czy moja skarga będzie utrzymana w tajemnicy?
- Czy ryzykuję utratę usługi, jeżeli złożę skargę?
- Jeżeli nie jestem zadowolona z efektów mojej skargi, do kogo innego z agencji mogę się zwrócić?
- Do kogo spoza agencji mogę się zgłosić?
- Czy mogę otrzymać z agencji pisemną kopię zasad i procedur zajmowania się skargami?



TWOJE OBOWIĄZKI jako klienta HACC

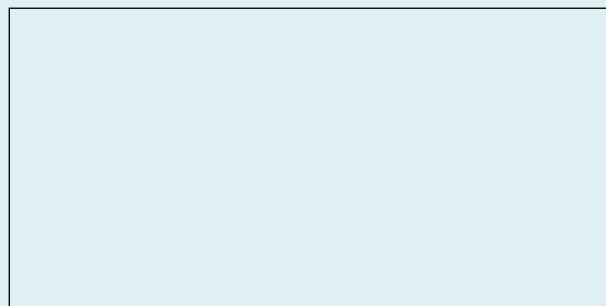
Osoba korzystająca z usług, oprócz posiadania wielu Praw, musi również dopełnić kilku Obowiązków wobec opiekujących się nią osób.

Dostawcy usług HACC upraszają swoich klientów o:

- Traktowanie pracowników i wolontariuszy z należyтым szacunkiem i grzecznością – np. poprzez możliwie jak najszybsze poinformowanie o niemożliwości dotrzymania terminu spotkania.
- Zapewnienie bezpiecznego środowiska pracy dla personelu i wolontariuszy, pomoc w bezpiecznym świadczeniu usług (np. przez zamknięcie psów) i poinformowanie ich o potencjalnych zagrożeniach (np. o rozlanych płynach na podłodze).
- Przyjęcie na siebie odpowiedzialności za efekty wszelkich decyzji podjętych z pracownikami i wolontariuszami odnośnie własnej opieki.



TWOIM DOSTAWCĄ USŁUG OPIEKI DOMOWEJ I ŚRODOWISKOWEJ JEST:



INNE PRZYDATNE NUMERY KONTAKTOWE

COMMONWEALTH CARELINK CENTRE*: (FEDERALNY OŚRODEK CARELINK)

1800 052 222** (bezpłatny numer Freecall™ w godzinach urzędowania)

COMMONWEALTH CARER RESOURCE CENTRE: (FEDERALNY OŚRODEK POMOCY DLA OPIEKUNÓW)

1800 242 636** (bezpłatny numer Freecall™ w godzinach urzędowania)

QUEENSLAND AGED & DISABILITY ADVOCACY INC. (QADA)

3637 6000 (osoby dzwoniące z Brisbane) lub
1800 818 338** (bezpłatny numer Freecall w godzinach urzędowania dla osób dzwoniących z kraju)

STRONA INTERNETOWA PROGRAMU HACC W STANIE QUEENSLAND:

www.health.qld.gov.au/hacc

* Dostarcza bezpłatnych informacji o środowiskowych usługach dla osób w starszym wieku (community aged care), usługach dla osób niepełnosprawnych i innych usługach wsparcia.

** Rozmowy z telefonów komórkowych podlegają opłatom za użycie takich telefonów.



Program Opieki Domowej i Środowiskowej jest wspólnie finansowany przez rządy Australijski i stanu Queensland.

PODZIĘKOWANIE: Powyższe informacje oparte są na broszurach wydanych przez Służbę Rzecznictwa Praw Osób Starszych (Aged Rights Advocacy Service) w Południowej Australii oraz przez Służbę Węzi Etnicznych (Ethnic Link Services) w Południowej Australii.