

Greek (A)

## **Κοινοτική φροντίδα για ηλικιωμένους και άτομα με αναπηρία και τους φροντιστές τους.**

### **Γνωρίσετε τις υπηρεσίες**

Η κυβέρνηση της Κοινοπολιτείας ίδρυσε τα Κέντρα Carelink της Κοινοπολιτείας στην Αυστραλία για να βοηθά τους ηλικιωμένους να βρίσκουν με ευκολία τις πληροφορίες που χρειάζονται, για τις υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων. Αυτά τα κέντρα μπορείτε να τα επισκεφτείτε προσωπικώς ή να επικοινωνήσετε μέσω τηλεφώνου.

Όταν τηλεφωνείται το 1800 052 222 (χωρίς χρέωση), το τηλεφώνημά σας θα συνδεθεί στο πλησιέστερό σας κέντρο, και τότε θα έχετε τη δυνατότητα να πάρετε πληροφορίες για τις διαθέσιμες υπηρεσίες στην περιοχή σας.

Τα Κέντρα διευθύνονται από τοπικές οργανώσεις και είναι προγραμματισμένα να σας εξοικονομούν χρόνο για να βρείτε φροντίδα και υποστήριξη. Επίσης μπορούν να σας συμβουλευσουν για το αν δικαιούστε ειδικές υπηρεσίες, αν υπάρχει χρέωση για τις υπηρεσίες που ζητάτε, και πως να έρθετε σε επαφή μαζί τους. Η εξυπηρέτηση είναι δωρεάν.

## **Κατ'οίκον και Κοινοτική Φροντίδα (HACC) στην Τασμανία**



*home and community care*

A JOINT COMMONWEALTH AND STATE/TERRITORY PROGRAM

## **Εξήγηση Προγράμματος για την Κατ'οίκον και την Κοινοτική Φροντίδα**

## **Τι σημαίνει ‘Κοινωνική Φροντίδα’;**

Οι περισσότεροι άνθρωποι εκτιμούν τη δυνατότητα να ζήσουν στο δικό τους σπίτι αλλά μερικοί ηλικιωμένοι και άνθρωποι με αναπηρία μπορεί να δυσκολευτούν χωρίς βοήθεια. Η βοήθεια μπορεί να χορηγηθεί από συγγενείς και φίλους και από επίσημες υπηρεσίες.

Οι υπηρεσίες Κοινωνικής φροντίδας έρχονται στο σπίτι σας ή παρέχονται ως υπηρεσία φροντίδας στην κοινότητά σας. Για παράδειγμα, για ορθοπεδικά (φροντίδα για τα πόδια) παρέχεται στο σπίτι κάποιου ή στην τοπική υπηρεσία υγείας ή σε κέντρο ηλικιωμένων. Οι υπηρεσίες Κοινωνικής Φροντίδας χρηματοδοτούνται από διαφορετικά κυβερνητικά επίπεδα όπως (Κοινοπολιτεία, Πολιτεία, ή σε συνδυασμό και των δύο) μέσω διαφορετικών Προγραμμάτων.

Ένα μεγάλο Πρόγραμμα το οποίο χρηματοδοτεί τις κοινωνικές υπηρεσίες για ηλικιωμένους ανθρώπους και ανθρώπους με αναπηρία και για τους φροντιστές της υπηρεσίας είναι το Πρόγραμμα της Κοινωνικής και Κατ’οίκον Φροντίδας (HACC). Αυτό το πρόγραμμα είναι χρηματοδοτημένο από την Κοινοπολιτεία, την Πολιτεία και τις κυβερνητικές Περιχές. Οι Υπηρεσίες προσφέρονται από διαφορετικές οργανώσεις φροντίδας συμπεριλαμβανόμενη και την τοπική διοίκηση.

## **Τι είναι το Πρόγραμμα για Κατ’οίκον και Κοινωνική Φροντίδα (HACC);**

Το Πρόγραμμα (HACC) χρηματοδοτεί υπηρεσίες σχεδιασμένες για αδύναμα ηλικιωμένα άτομα και άτομα με αναπηρία και γι’ αυτούς που τους φροντίζουν για να ζουν ανεξάρτητα στο σπίτι τους. Οι HACC υπηρεσίες μπορεί να παραχωρηθούν από γνωστές υπηρεσίες φροντίδας όπως, το τοπικό σας Δημαρχείο, την Κοινωνική Υπηρεσία Υγείας ή από μικρές, λιγότερο γνωστές υπηρεσίες.

## **Τι είδους υπηρεσίες χρηματοδοτούνται από το Πρόγραμμα HACC;**

Υπάρχει ένας αριθμός από διαφορετικές υπηρεσίες οι οποίες καλύπτονται από την ‘ομπρέλα’ της HACC και συμπεριλαμβάνουν τις ακόλουθες:

### **Ημερήσια Υπηρεσία**

Αυτή έχει τη βάση της σε Ημερήσιο Κέντρο και παρέχει δραστηριότητες αναψυχής.

### **Βοήθεια στο σπίτι/φροντίδα στο σπίτι/οικιακή βοήθεια**

Αυτές συμπεριλαμβάνουν δουλειές του σπιτιού, όπως καθάρισμα, πλύσιμο, σιδέρωμα και για το ψώνισμα.

## **Προσωπικές υπηρεσίες**

Για παράδειγμα, βοήθεια στο μπάνιο και στο ντύσιμο.

## **Συντήρηση και τροποποίηση του σπιτιού**

Αυτή η υπηρεσία προσφέρει βοήθεια για επισκευές του σπιτιού και συντήρηση, (για παράδειγμα, την αλλαγή της ηλεκτρικής λάμπας, διόρθωση κλειδαριών, αφαίρεση σκουπιδιών, επισκευές σκεπής) επίσης και τροποποίηση του σπιτιού σας με ειδικά βοηθητικά χαρακτηριστικά όπως ράμπες ασφάλειας, και βέργες για στηρίγματα στο μπάνιο.

## **Μεταφορά**

Αυτές οι υπηρεσίες βοηθούν με τα ψώνια, να κρατάτε τα ραντεβού σας και ίσως να συμπεριλάβουν μετακίνηση για κοινωνικές δραστηριότητες και επισκέψεις σε φίλους.

## **Υπηρεσία φαγητού**

Αν δυσκολεύεστε να ετοιμάζετε τα φαγητά σας, αυτές οι υπηρεσίες σας τα φέρνουν έτοιμα στο σπίτι. Επίσης διαθέτουν φαγητά στο κοινοτικό ή στο ημερήσιο κέντρο. Η υπηρεσία φαγητού μπορεί να συμπεριλαμβάνει βοήθεια στα ψώνια διατροφής, αποθήκευση και προετοιμασία. Μερικές υπηρεσίες συμπεριλαμβάνουν και εθνικά παραδοσιακά γεύματα.

## **Κοινοτική περίθαλψη**

Αυτές οι υπηρεσίες παραχωρούνται στο σπίτι σας από διπλωματούχο νοσοκόμα, που μπορεί να σας εξυπηρετεί τακτικά ή σποραδικά.

## **Από κοινού υπηρεσίες υγείας.**

Αυτές συμπεριλαμβάνουν φυσιοθεραπεία, ορθοπεδική, θεραπεία ομιλίας, εργασιοθεραπεία και παρόμοιες υπηρεσίες οι οποίες βοηθούν άτομα να έχουν ευκινησία για να ζουν ανεξάρτητα στο σπίτι. Μπορούν να παραχωρηθούν στο σπίτι ή σε διάφορες υπηρεσίες, για παράδειγμα, σε ημερήσιο κέντρο ή σε τοπική υπηρεσία υγείας.

## **Υπηρεσία συνηγόρων**

Αυτές είναι υπηρεσίες που ο ρόλος τους είναι να σας συμβουλεύουν για τα δικαιώματά σας και για τις ευθύνες σας όταν σας φροντίζουν και αν το ζητήσετε θα ενεργήσουν για λογαριασμό σας με το προσωπικό της υπηρεσίας.

## **Κοινωνική στήριξη**

Αυτή συμπεριλαμβάνει ποικίλες υπηρεσίες για άτομα που χρειάζονται βοήθεια για ψώνια, τραπεζικά, την πληρωμή λογαριασμών ή απλώς χρειάζονται παρέα.

## **Υπηρεσίες για τους φροντιστές**

Πολλοί ηλικιωμένοι φροντίζονται από φροντιστές οι οποίοι είναι συγγενείς, φίλοι ή γείτονες. Η φροντίδα ενός ηλικιωμένου ανθρώπου ή κάποιου με αναπηρία μπορεί να είναι πολύ απαιτητική και ο φροντιστής μπορεί να είναι περιορισμένος στο σπίτι και να χρειάζεται διακοπή. Οι φροντιστές επίσης χρειάζονται συμβουλή και υποστήριξη για να αντεπεξέλθουν στο ρόλο τους. Αν είσαστε φροντιστής, μπορείτε να λάβετε συμπαράσταση από:

### **Ανακούφιση**

Αυτή είναι μια υπηρεσία σχεδιασμένη για να δίνει στους φροντιστές ανακούφιση από το ρόλο της φροντίδας. Υπάρχουν διαφορετικοί τρόποι ανακούφισης, από υπηρεσίες στο σπίτι, σε ημερήσιο κέντρο, σε κοινότητα, μέχρι και σε υπηρεσίες σε γεροκομείο - οποιανδήποτε εκλογή ταιριάζει στο φροντιστή και στο άτομο που φροντίζει. Προσφέρεται ως προσχεδιασμένη υπηρεσία ή για μια έκτακτη ανάγκη.

## **Οργανισμοί στήριξης φροντιστών**

Αυτοί οι οργανισμοί (για παράδειγμα, ο Σύνδεσμος Φροντιστών, ο Σύνδεσμος Αλτχάιμερ) διαθέτουν διάφορες υπηρεσίες για τους φροντιστές οι οποίες συμπεριλαμβάνουν πληροφορίες, συμβουλές, εκπαίδευση ή ενεργούν ως αναπληρωματικοί συνήγοροι για τους φροντιστές.

## **Πρόσθετα, η Κυβέρνηση της Κοινοπολιτείας χρηματοδοτεί άλλες υπηρεσίες για τους φροντιστές που συμπεριλαμβάνουν:**

### **Κέντρα Ανακούφισης Φροντιστών**

Αυτά τα κέντρα διαθέτουν πληροφορίες για τις υπηρεσίες, γράφουν συστάσεις και οργανώνουν ανακούφιση μικρού διαστήματος σε έκτακτη ανάγκη ή για μη προσχεδιασμένες περιπτώσεις. Μπορούν να βοηθήσουν τους φροντιστές αδύναμων ηλικιωμένων, ή άτομα με γεροντική άνοια, νεαρά άτομα με αναπηρία, χρονίως ασθενείς ή ανθρώπους κοντά στο τέλος. Οι υπηρεσίες έκτακτης ανακούφισης παρέχονται 24 ώρες το εικοσιτετράωρο.

**Κέντρα ανακούφισης Φροντιστών** μπορείτε να επικοινωνήσετε στο 1800 059 059 (χωρίς χρέωση).

### **Καταφύγια Κέντρα για Φροντιστές**

Βρίσκονται σε κάθε πρωτεύουσα και παρέχουν πληροφορίες και συμβουλές για τις υπηρεσίες και άλλου είδους υποστήριξη και βοήθεια. Μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί τους τηλεφωνώντας στο

1800 242 636 (χωρίς χρέωση)

## Χρηματική στήριξη

Αυτή παρέχεται για τους Φροντιστές σε μορφή Επίδομα Φροντιστών και Πληρωμή για Φροντιστές.

Πληροφορίες επάνω σ' αυτά μπορείτε να πάρετε επικοινωνώντας με το **Κέντρο Ανακούφισης Φροντιστών** Στο 1800 242 636 (χωρίς χρέωση) ή στο

## Κέντρο Carelink της Κοινοπολιτείας

Στο 1800 052 222 (χωρίς χρέωση)

## Πως μπορώ να ξέρω αν δικαιούμαι τις υπηρεσίες HACCC;

Η υπηρεσία HACCC έχει σχεδιαστεί για ανθρώπους που χρειάζονται υποστήριξη για να συνεχίσουν να ζουν στην κοινότητα και οι οποίοι - είναι ηλικιωμένοι και 'αδύναμοι' - για παράδειγμα, κάποιος που έχει δυσκολία με την καθημερινή προσωπική του φροντίδα (όπως να ντυθεί ή να κάνει μπάνιο) – ή που είναι ανάπηρος.

Οι υπηρεσίες HACCC παραχωρούνται επίσης και στους ανθρώπους που φροντίζουν έναν αδύναμο άνθρωπο ηλικιωμένο ή έναν άνθρωπο με αναπηρία. Οι υπηρεσίες HACCC είναι σχεδιασμένες για να βοηθούν ανθρώπους που βρίσκονται στο μεγαλύτερο επίπεδο ανάγκης. Αυτό καθορίζεται από τους Συντηρητές της υπηρεσίας HACCC οι οποίοι κάνουν εκτίμηση στις ανάγκες τους.

## Πως μπορώ να λάβω τις υπηρεσίες HACCC;

Αν γνωρίζετε μια χρηματοδοτημένη υπηρεσία HACCC που προσφέρει το είδος υπηρεσίας που ίσως χρειάζεστε, μπορείτε να επικοινωνήσετε κατευθείαν με αυτή. Δε χρειάζεστε σύσταση. Ένας τρόπος για να μάθετε τι είδος υπηρεσίες παραχωρούνται στην περιοχή σας είναι:

▲ Τηλεφωνήστε στο **Κέντρο Carelink της Κοινοπολιτείας** στο 1800 052 222 (χωρίς χρέωση)

▲ Τηλεφωνήστε στο τοπικό σας **Κέντρο Καταφύγιο Βοηθών** στο 1800 242 636 (χωρίς χρέωση)

Αν χρειάζεστε διερμηνέα τηλεφωνήστε την **Υπηρεσία Διερμηνέων και Μεταφράσεως** στο 13 14 50 και θα σας βοηθήσουν να κάνετε το τηλεφώνημα.

## **Θα χρειαστεί να πληρώσω για τις υπηρεσίες HACCC;**

Η Υπηρεσία HACCC χρεώνει ένα ποσό για τις περισσότερες υπηρεσίες φροντίδας. Στην Τασμανία λαμβάνονται υπόψη τα άτομα με περιορισμένα οικονομικά. Δε θα σας αρνηθούν τις υπηρεσίες φροντίδας αν δε μπορείτε να πληρώσετε.

## **Πως μπορεί να με βοηθήσει ο Γιατρός μου;**

Εκτός από τη γραπτή σύσταση για τις υπηρεσίες φροντίδας και την επίσημη εκτίμηση, ο γιατρός σας είναι ένας σημαντικός κρίκος και για άλλες υπηρεσίες οι οποίες είναι απαραίτητες για να σας βοηθήσουν να χειρίζεστε καλά την υγεία σας. Ο γιατρός σας μπορεί να συνεργαστεί με τις άλλες υπηρεσίες για να είναι σίγουρο ότι θα λάβετε τη φροντίδα που χρειάζεστε.

### **Σχέδια Φροντίδας και Θέματα Διάσκεψης**

είναι υπηρεσίες που παρέχονται από Γιατρούς.(GPs).

Στα Θέματα Διάσκεψης λαμβάνει μέρος ο γιατρός σας που κάνει συμβούλιο με άλλες υπηρεσίες για τη φροντίδα που χρειάζεστε με αποτέλεσμα να αναπτυχθεί ένα Σχέδιο Φροντίδας για σας.

Στο Σχέδιο Φροντίδας εκθέτονται οι υπηρεσίες που χρειάζεστε **και** προσέχει να συνεργάζονται οι διαφορετικές υπηρεσίες για να ανταποκρίνονται στις ανάγκες σας.

## **Ποια είναι η διαφορά μεταξύ της HACCC και το Κατ'οίκον Πρόγραμμα για Βετεράνους;**

εάν είστε:

- ▲ ένας Βετεράνος Αυστραλός της Εθνικής Άμυνας ή
- ▲ μια χήρα πολέμου
- ▲ και έχετε τη Χρυσή ή την Άσπρη Repatriation Health Card

Ίσως δικαιούστε να λαβαίνετε τις υπηρεσίες φροντίδας μέσω του Τμήματος της Κοινοπολιτείας για τις Υποθέσεις Βετεράνων το οποίο χρηματοδοτεί Τον Οίκο Των Βετεράνων Πρόγραμμα Φροντίδας. (VHC).

Αυτές οι υπηρεσίες είναι παρόμοιες με τις χρηματοδοτημένες από τη HACCC υπηρεσία Εάν λαβαίνετε υπηρεσίες μέσω της HACCC έχετε την εκλογή να μεταφερθείτε στον Οίκο Φροντίδας ων Βετεράνων (VHC) πρόγραμμα ή να παραμείνετε στις τωρινές σας υπηρεσίες.

Για να μάθετε περισσότερα, επικοινωνήστε με το **Τμήμα Υποθέσεων Βετεράνων** της Κοινοπολιτείας στο  
13 32 54

Greek (B)

## **Κατ'οίκον και Κοινωνική Φροντίδα (HACC) στην Τασμανία**

Ως ένας πελάτης της HACC  
έχετε δικαιώματα και  
ευθύνες σχετικά με τις  
υπηρεσίες που λαβαίνετε.

Αυτό το βιβλίο υπογραμμίζει  
σε γενικές γραμμές αυτά τα  
δικαιώματα και τις ευθύνες



**Κατ'οίκον και Κοινωνική Φροντίδα  
Πρόγραμμα για Χρήστες της Υπηρεσίας**

## Τα Δικαιώματα και οι Ευθύνες σας ως Χρήστης της Υπηρεσίας HACCC.

Οι υπηρεσίες χρηματοδοτούνται από το πρόγραμμα της Κοινοτικής και Κατ'οίκον Φροντίδας (HACC) και είναι υποχρεωμένες από την κυβέρνηση να διατηρούνται σε υψηλά επίπεδα με σκοπό να εξασφαλίζουν άριστης ποιότητας φροντίδα. Τα Δικαιώματα και οι Ευθύνες που περιγράφονται εδώ αφορούν αυτά τα επίπεδα.

Ως άτομο που χρησιμοποιεί τις HACCC υπηρεσίες έχετε έναν αριθμό δικαιωμάτων. Οι φροντιστές της υπηρεσίας HACCC πρέπει ν' αναγνωρίζουν τα δικαιώματά σας και:

- ▲ Να σας συμπεριφέρονται με σεβασμό και ευγένεια
- ▲ Να σας πληροφορούν και να σας λαβαίνουν υπόψη
- ▲ Να λαβαίνετε μέρος στις αποφάσεις που παίρνονται για τη φροντίδα σας
- ▲ Να λαβαίνετε καλής ποιότητας φροντίδα
- ▲ Να υπάρχει μυστικότητα και εμπιστευτικότητα και το δικαίωμα προσέγγισης όλων των προσωπικών σας πληροφοριών που κρατούνται από την υπηρεσία μας.
- ▲ Να έχετε ένα άλλο άτομο της επιλογής σας για τη συμπαράσταση και την υποστήριξή σας
- ▲ Να έχετε τα σχόλιά σας εκτιμημένα και να κάνετε παράπονο εάν δεν είστε ευχαριστημένος με τις υπηρεσίες που λαβαίνετε.

## Τα Δικαιώματά σας

### Δικαίωμα να σας συμπεριφέρονται με σεβασμό και ευγένεια

Οι φροντιστές της υπηρεσίας πρέπει να σέβονται τις ιδέες σας και τις αποφάσεις που παίρνετε για τη ζωή σας. Θα πρέπει ν' ακούν τι έχετε να πείτε, και η συμπεριφορά τους αναμένεται να δείχνει ευγένεια απέναντί σας. Εδώ είναι μερικές ερωτήσεις που μπορείτε να κάνετε στο προσωπικό της υπηρεσίας για αυτό το δικαίωμα:

Θα ζητήσει την άδεια μου το προσωπικό σας αν θελήσει να προσεγγίσει τα προσωπικά μου πράγματα;

Υποτίθεται ότι το προσωπικό θα μου δώσει προσοχή για το τι έχω να πω για τη φροντίδα μου;

Υποτίθεται ότι το προσωπικό θα μου μιλάει με σεβασμό;

Εάν νομίζω ότι το προσωπικό δεν μου συμπεριφέρεται με αξιοπρέπεια τι μπορώ να κάνω;

Σε ποιον θα μιλήσω μέσα στην υπηρεσία;

Σε ποιον θα μιλήσω έξω από την υπηρεσία;

Πόσο βαθιά γνωρίζει η υπηρεσία σας την κουλτούρα/ θρησκευτική μου πίστη;

Θα σεβαστή το προσωπικό την κουλτούρα μου και τη θρησκευτική μου πίστη;

## **Δικαίωμα πληροφόρησης και συμβουλής**

Ως πελάτης έχετε το δικαίωμα να σας πληροφορούν για τις υπηρεσίες που σας παρέχουν και για τα δικαιώματά σας ως καταναλωτής της υπηρεσίας. Οι παρακάτω είναι ερωτήσεις οι οποίες μπορεί να σας βοηθήσουν να λάβετε τις πληροφορίες που χρειάζεστε για να εξυπηρετηθείτε καλύτερα από μια υπηρεσία:

Τι ακριβώς μπορεί να μου προσφέρει η υπηρεσία φροντίδας;

Πόσο συχνά θα λαβαίνω τις υπηρεσίες φροντίδας;

Για πόσο διάστημα θα κρατήσει η υπηρεσία φροντίδας;

Πόσο θα μου στοιχίσει;

Εάν δε δύναμαι οικονομικώς τις υπηρεσίες φροντίδας μπορώ να ζητήσω μείωση στην πληρωμή;

Διαθέτονται οι υπηρεσίες φροντίδας μετά τις κανονικές ώρες ή το Σαββατοκύριακο;

Θα έχω το ίδιο προσωπικό κάθε φορά;

Τι θα γίνει αν δε δεχτώ τις υπηρεσίες φροντίδας τώρα και τις ζητήσω αργότερα;

Πως μπορώ να λάβω μέρος στο σχέδιο της φροντίδας που προσφέρεται για να ικανοποιήσω τις ανάγκες μου;

Μπορώ να σταματήσω τις υπηρεσίες φροντίδας οποιανδήποτε στιγμή;

Πως είναι δυνατό να το κάνω;

Έχετε ένα αντίγραφο με τα δικαιώματά μου ως καταναλωτής της υπηρεσίας φροντίδας;

Μπορώ να έχω τις πληροφορίες σε άλλη γλώσσα εκτός από την Αγγλική;

Αν τα αγγλικά μου δεν είναι καλά, μπορώ να έχω διερμηνέα;

## **Δικαίωμα να λάβετε μέρος στις αποφάσεις για τη φροντίδα σας**

Έχετε το δικαίωμα να ελέγχετε τις υπηρεσίες που σας παρέχονται με το να λαβαίνετε μέρος στις αποφάσεις που παίρνονται πάνω στις υπηρεσίες φροντίδας που σας παρέχουν. Μπορείτε να κάνετε τέτοιου είδους ερωτήσεις:

Πως θα λάβω μέρος στην ανάπτυξη σχεδίου για τη φροντίδα μου;

Μπορώ να έχω κάποιον μαζί μου κατά τη διάρκεια των συζητήσεων για τη φροντίδα μου;

Αν αλλάξουν οι ανάγκες μου, θα εξετάσετε πάλι το σχέδιο της φροντίδας μου μαζί μου;

Μπορώ να ζητήσω άντρα ή γυναίκα ως φροντιστή;

Μπορώ να επιλέξω την ώρα που με διευκολύνει για να δέχομαι τις υπηρεσίες φροντίδας;

Μπορώ να ζητήσω από το φροντιστή μου να μην καπνίζει στο σπίτι μου;

Θα με ενημερώσετε γραπτώς αν γίνουν κάποιες αλλαγές στις υπηρεσίες της φροντίδας μου;

Σε ποιον μπορώ να παραπονεθώ για τις αλλαγές που έγιναν στις υπηρεσίες μου; Πως μπορώ να το κάνω;

### **Δικαίωμα να λαβαίνετε άριστες υπηρεσίες**

Η διεύθυνση χρειάζεται να σας ενημερώσει επάνω στις υπηρεσίες που μπορεί ή δε μπορεί να σας προσφέρει. Έχετε το δικαίωμα να λαβαίνετε οργανωμένα και σίγουρη φροντίδα. Για να μάθετε περισσότερα για τα δικαιώματα σας μπορείτε να κάνετε στο προσωπικό της υπηρεσίας τις παρακάτω ερωτήσεις:

Θα με επισκέπτονται τακτικά ή θα τηλεφωνούν από τη διεύθυνση για να μάθουν αν είμαι ευχαριστημένος/η με τις υπηρεσίες που λαβαίνω;

Δίνεται στους πελάτες σας ένα αντίγραφο με πληροφορίες για τη διεύθυνση;

Θα λάβω ένα αντίγραφο από το σχέδιο με τις υπηρεσίες της φροντίδας μου;

Θα με λάβουν υπόψη στις τυχόν αλλαγές στις υπηρεσίες που λαβαίνω;

Είναι η διεύθυνση ελαστική για να προσαρμόσει τις υπηρεσίες της φροντίδας μου επάνω στις ανάγκες μου;

Θα με ενθαρρύνετε να μιλήσω ξεκάθαρα αν έχω κάποια ανησυχία για τις υπηρεσίες φροντίδας που λαβαίνω;

### **Δικαίωμα μυστικότητας και εχεμύθειας**

Έχετε δικαίωμα εχεμύθειας και μυστικότητας και να λαμβάνετε τις πληροφορίες που κρατά για σας η υπηρεσία στους φακέλους της. Παρακάτω είναι παραδείγματα από ερωτήσεις που μπορείτε να κάνετε στο προσωπικό της υπηρεσίας για αυτό το δικαίωμα:

Έχετε καθόλου γραπτές πληροφορίες για τα δικαιώματά μου σχετικά με τη μυστικότητα και την εχεμύθεια;

Τι είδος προσωπικές λεπτομέρειες κρατάτε για τους πελάτες; (Για παράδειγμα, ημερομηνία γεννήσεως, εισόδημα, θρησκεία).

Θα δίνετε ποτέ τις προσωπικές μου λεπτομέρειες σε μια άλλη υπηρεσία ή σε κάποιον άλλο χωρίς την άδεια μου;

Που φυλάτε τις προσωπικές μου πληροφορίες;

Είναι ασφαλείς; Πως είστε σίγουροι ότι είναι ασφαλείς;

Ποιος μπορεί να προσεγγίσει το φάκελό μου; Μπορώ να προσεγγίσω το φάκελό μου;

Σε ποιον θα μιλήσω αν αισθανθώ ότι η μυστικότητα ή εχεμύθειά μου έχουν παραβιαστεί;

### **Δικαίωμα συνηγόρου**

Ως κάθε Αυστραλός πολίτης έχετε βασικά δικαιώματα στα οποία συμπεριλαμβάνετε και η έκφραση της άποψης. Είναι χρήσιμο να έχετε συγγενείς ή φίλους για να μιλούν για λογαριασμό σας ή μέσω της υπηρεσίας που ο ρόλος της είναι να συμβουλευεί τα άτομα για τα δικαιώματα και τις ευθύνες τους, αφού δέχονται τις υπηρεσίες φροντίδας, και να ενεργούν για λογαριασμό σας μαζί με το προσωπικό της υπηρεσίας. Η Υπηρεσία όπως αυτή είναι γνωστή ως υπηρεσία 'συνηγόρων', και τα άτομα που ενεργούν για λογαριασμό σας είναι γνωστοί ως συνήγοροι.

Ως κάποιος που χρησιμοποιεί την υπηρεσία που χρηματοδοτείται από τη HACC, έχετε το δικαίωμα να βάλετε ένα συνήγορο της εκλογής σας για να σας αντιπροσωπεύει σε οποιαδήποτε στιγμή. Αυτά είναι παραδείγματα από ερωτήσεις που μπορείτε να κάνετε στους εργαζόμενους της υπηρεσίας ως αναφορά με το δικαίωμα συνηγόρου:

Μπορώ να έχω ένα φίλο, ένα μέλος της οικογένειάς μου ή ένα άτομο από τη υπηρεσία συνηγόρων να με αντιπροσωπεύει οποιαδήποτε στιγμή;

Έχετε γραπτές πληροφορίες για τα δικαιώματά μου ως χρήστης της υπηρεσίας σας;

Μπορώ να έχω τα δικαιώματά μου εξηγημένα από διερμηνέα;

Υπάρχει μια ανεξάρτητη υπηρεσία συνηγόρων που μπορεί να μου πει περισσότερα για τα δικαιώματά μου ως χρήστης της υπηρεσίας HACC;

### **Δικαίωμα να κάνετε παράπονα**

Ως κάποιος/α που χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες που χρηματοδοτούνται από τη HACC, έχετε το δικαίωμα να δίνετε ειλικρινή πληροφόρηση για τις υπηρεσίες φροντίδας που λαβαίνετε χωρίς το φόβο μήπως χάσετε τη φροντίδα, ή μήπως σας τη μειώσουν. Το υψηλό επίπεδο της HACC απαιτεί από την υπηρεσία να έχει διαυγείς κανόνες, γραπτώς, για τη μεταχείριση παραπόνων από τους χρήστες της υπηρεσίας, και να σιγουρεύεται ότι οι πελάτες της καταλαβαίνουν πως εφαρμόζονται αυτοί οι κανόνες. Αυτές είναι μερικές ερωτήσεις που μπορείτε να κάνετε σε μια υπηρεσία:

Μπορώ να το συζητήσω αν έχω οτιδήποτε ανησυχίες για τις υπηρεσίες φροντίδας που λαβαίνω;

Υπάρχει ένα ειδικό άτομο στην υπηρεσία που χειρίζεται τα παράπονα;

Είναι απαραίτητο να γράψω κάτω τις ανησυχίες μου; ή μπορώ να τις εξηγήσω στο τηλέφωνο ή να μιλήσω σε κάποιο άτομο;

Θα κρατήσουν το παράπονό μου μυστικό;

Υπάρχει περίπτωση να χάσω τις υπηρεσίες της φροντίδας μου αν κάνω παράπονα;

Αν δεν είμαι ευχαριστημένος με το αποτέλεσμα από τα παράπονά μου, σε ποιον άλλον μπορώ να μιλήσω μέσα στην υπηρεσία;

Σε ποιον μπορώ να πάω έξω από την υπηρεσία;

Μπορώ να έχω ένα αντίγραφο από τους κανόνες της υπηρεσίας σας και τις διαδικασίες για τη μεταχείριση παραπόνων;

## **Οι Ευθύνες σας ως Χρήστης της Υπηρεσίας HACCC**

Ενώ έχετε έναν αριθμό *Δικαιωμάτων* ως χρήστης της υπηρεσίας, έχετε επίσης και μερικές *Ευθύνες* για τα άτομα που σας προσφέρουν τις υπηρεσίες.

### **Η υπηρεσία HACCC ζητά από τους πελάτες της:**

- ▲ Να συμπεριφέρονται στους εργαζόμενους με **σεβασμό** και **ευγένεια** – για παράδειγμα, να τους ενημερώνετε το συντομότερο αν δε μπορείτε να κρατήσετε το ραντεβού σας.
- ▲ Να παραχωρείται **ασφαλές** περιβάλλον για το προσωπικό και να τους βοηθάτε να σας προσφέρουν τις υπηρεσίες φροντίδας με ασφάλεια-για παράδειγμα, με το να μην αφήνεται το πάτωμα να γλιστράει.
- ▲ Να παίρνετε την **ευθύνη** για τ'αποτελέσματα από κάποιες αποφάσεις που πήρατε με το προσωπικό για τις υπηρεσίες της φροντίδας σας.

### **Για περισσότερες πληροφορίες για την Υπηρεσία HACCC:**

**Κέντρα Carelink της Κοινοπολιτείας  
1800 052 222 (χωρίς χρέωση)**

**Γραφείο Συνηγόρων Τασμανία Inc  
1800 005 131 (χωρίς χρέωση)**

