

WAŻNE INFORMACJE

PRAWA KLIENTA

Szacunek i godność

Klienci Domiciliary Care mają prawo do traktowania ich uprzejmie i z godnością. Pracownicy będą traktowali z szacunkiem opinie, dokonywane wybory, decyzje i osobiste przedmioty. Będą uważnie słuchali i odnosili się z szacunkiem do pochodzenia etnicznego, praktyk kulturowych i wierzeń religijnych.

Informacje i konsultacje

Klienci Domiciliary Care mają prawo do informacji o zakresie świadczonych usług. Mają prawo do dokonywania wyborów na podstawie dostatecznych informacji i podejmowania decyzji o rodzaju usług, które zaspokoją ich potrzeby. Pracownicy Metropolitan Domiciliary Care wyjaśnią czego można oczekiwać od tej organizacji i jakie jeszcze usługi ona świadczy. Klienci mają prawo do złożenia odwołania jeżeli powzięta zostanie decyzja o zaprzestaniu świadczenia usług albo wprowadzeniu zmian.

Prywatność i poufność

Klienci Domiciliary Care mają prawo do prywatności i poufności informacji o nich, oraz prawo dostępu do informacji na ich temat znajdujących się w posiadaniu Metropolitan Domiciliary Care. Ważne informacje zawarte są w broszurze „Prywatność i osobiste informacje o kliencie” zawartej w tym zestawie. Prosimy o przeczytanie tej broszury. Kiedykolwiek będzie to możliwe informacje znajdujące się w posiadaniu MDC zostaną udostępnione w sposób nieformalny.

Pisemna zgoda

Klienci mają prawo do uczestniczenia w procesie podejmowania decyzji na temat programu opieki i negocjowania na temat świadczonych usług (chyba że jest to sprzeczne z nakazami opieki i leczenia Ławy Opiekuńczej - Guardianship Board). W ramach organizowania odpowiednich usług opieki i pomocy czasami będziemy musieli podać dane osobiste klienta osobom, lub organizacjom świadczącym usługi. Dlatego też jest istotne aby nasi klienci przeczytali broszurę „Prywatność i osobiste informacje o kliencie” zawartą w tym zestawie. Pisemną zgodę można w każdej chwili wycofać. Z wątpliwościami na temat pisemnej zgody można się zwracać do pracownika MDC, który udziela pomocy.

Opinie i skargi

Klienci mają prawo wyrażania opinii, lub składania skarg na temat wszystkich aspektów usług otrzymywanych z MDC. MDC chętnie przyjmuje wszelkie skargi bez żadnych uprzedzeń. Proszę przeczytać stronę zawierającą ważne informacje na temat składania skarg. Można skorzystać z załączonego formularza (feedback form) dla powiadomienia nas w jaki sposób możemy ulepszyć świadczone usługi.

Zrezygnowanie z usług

Klient ma prawo do zrezygnowania z usług oraz do otrzymania wyjaśnienia co do możliwych skutków tej decyzji. W każdej chwili może ponownie wystąpić o wznowienie usług.

Jakość usług

Klient ma prawo do otrzymywania usług wysokiej jakości przystosowanych do jego konkretnych potrzeb i świadczonych w sposób bezpieczny i kompetentny.

Dostęp do informacji

MDC jest agencją Rządu Stanowego i dlatego dąży do otwartości i przyjmowania odpowiedzialności. Ustawa o Dostępie do Informacji daje klientowi prawo do:

- dostępu do osiągalnych prawnie dokumentów znajdujących się w posiadaniu MDC
- wprowadzenia poprawek do związanych z nimi dokumentów jeżeli są one błędne, niepełne, nieaktualne, lub wprowadzające w błąd.

Formularze podań o dostęp do informacji i bliższe informacje można otrzymać z MDC lub strony internetowej archiwum stanowego www.archives.sa.gov.au/foi

PRAWA KLIENTA - CIAĞ DALSZY

Poparcie (Advocacy)

Podstawowym prawem wszystkich stałych mieszkańców, lub obywateli Australii jest prawo do wyrażania swoich poglądów i obrony swoich praw. Nie zawsze jest to łatwe do przeprowadzenia w pojedynkę i czasami potrzebna jest pomoc innych osób. Często pomoc mogą członkowie rodziny i przyjaciele.

Klienci, którzy czują się przytłoczeni systemem usług, lub czują że brakuje im pewności siebie, lub umiejętności aby samemu występować w swojej sprawie mogą skorzystać z pomocy agencji zajmującej się udzielaniem poparcia. Agencja taka może udzielić niezależnych porad na temat praw i obowiązków konsumentów oraz specjalizuje się w udzielaniu poparcia konsumentowi w rozwiązywaniu ich problemów, lub w występowaniu w ich imieniu.

MDC zachęca do korzystania z pomocy członków rodziny, przyjaciół, lub agencji jeżeli klient uważa że może to być pomocne. Klient może na przykład potrzebować pomocy w czasie organizowania usług, lub jeżeli chce zrobić uwagi lub poruszyć problemy związane z usługami, lub pracownikami MDC.

Biuro Rzecznika Praw Osób Starszych (Aged Rights Advocacy Service)

45 Flinders Street, Adelaide SA 5000

Tel: (08) 8232 5377

Fax: (08) 8232 5388

Biuro Rzecznika Osób Niepełnosprawnych oraz Skarg (Disability Advocacy and Complaints Service)

3/178 Henley Beach Road, Torrensville SA 5031

Tel: (08) 8234 5699

Fax: (08) 8234 6044

Spółka działalności na rzecz osób niepełnosprawnych (Disability Action Inc)

295 Torrens Road, West Croydon SA 5008

Tel: (08) 8346 8288

Fax: (08) 8346 9288

Biuro Rzecznika Wielokulturowości i Kontaktów (Multicultural Advocacy & Liaison Service of SA) (MALSSA Advocacy Disability Multiculturalism)

51 Bower Road, Woodville SA 5011

Tel: (08) 8244 7777

Fax: (08) 8244 7700

OBOWIĄZKI KLIENTA

Obowiązkiem klienta jest:

- traktowanie pracowników uprzejmie i z szacunkiem
- dostarczanie MDC informacji umożliwiających pracownikom udzielanie odpowiedniej opieki i porad
- przyjęcie odpowiedzialności za własne decyzje w przypadkach nieudzielenia informacji, lub odmówienia oferowanych porad, lub usług
- prędkie informowanie nas o zmianie okoliczności życiowych, lub wystąpieniu problemów z usługami, aby umożliwić nam przedsięwzięcie odpowiednich kroków we wczesnej fazie.
- dbałość o wyposażenie wypożyczone z MDC i zawiadomienie nas kiedy nie jest już potrzebne
- przestrzeganie wymagań wymienionych w rozdziale "Dom klienta jako miejsce pracy"

Dom klienta jako miejsce pracy

Kiedy pracownicy MDC świadczą usługi, dom klienta staje się ich miejscem pracy. Na podstawie Ustawy o Zdrowiu i Bezpieczeństwie Zawodowym MDC odpowiedzialna jest za zapewnienie pracownikom bezpiecznego miejsca pracy. Przed rozpoczęciem świadczenia usług domy wszystkich klientów zostaną sprawdzone pod kątem występowania zagrożeń. Jeżeli stwierdzimy że występują potencjalne zagrożenia bezpieczeństwa pracowników, będziemy musieli negocjować przystosowanie domu klienta w celu poprawy bezpieczeństwa.

Klient może pomóc poprzez:

- honorowanie uzgodnionego planu opieki. Prosimy o nie stawianie pracownikom wymagań wychodzących poza uzgodniony plan, ani nie dawanie im do wykonania prac, które mogą nie być bezpieczne.
- powstrzymanie się od palenia w czasie gdy pracownicy przebywają w jego domu
- zamykanie zwierząt domowych na czas przebywania pracowników w jego domu.
- zostawianie zapalonego światła na zewnątrz dla pracowników przychodzących wieczorem
- klienci otrzymujący we własnym domu stałą pomoc w formie zabiegów higienicznych, podiatrii, fizykoterapii, sprzątnięcia, lub przebywania z chorym dla udzielenia odpoczynku jego opiekunowi, mogą pomóc w zapobieganiu rozprzestrzeniania się infekcji poprzez zapewnienie pracownikowi możliwości umycia rąk, łącznie z dostarczeniem płynnego mydła i papierowych ręczników.

SKARGI

Klientów, którzy mają jakieś problemy, lub nie są zadowoleni z jakiegoś aspektu naszych usług prosimy o porozmawianie o tym z pracownikami MDC świadczącymi usługi, Większość problemów znajduje najlepsze rozwiązanie wśród osób, których dotyczy. Tym sposobem problemy można rozwiązać szybko. Jakkolwiek, jeżeli klient jest niezadowolony z naszych usług, ma prawo złożyć skargę. Klient może zadzwonić, wysłać faks albo list do MDC, lub poprosić o rozmowę z kierownikiem.

MDC rozpatrzy skargę szybko i bezstronnie oraz bez wpływu na świadczenie usług. Klient zostanie zawiadomiony o rozpatrywaniu skargi i zawiadomiony o jej wyniku przed upływem miesiąca.

Jeżeli otrzymamy skargę od kogoś innego w imieniu klienta, nie będziemy jej rozpatrywać bez udzielenia przez klienta pozwolenia. Nie możemy odpowiadać na anonimowe skargi, chyba że w bardzo ogólny sposób.

Jeżeli klientowi potrzebna jest pomoc w złożeniu skargi, może poprosić kogoś o pomoc. Prosimy przeczytać informacje na temat rzecznictwa zawarte w tym zestawie aby dowiedzieć się jak dotrzeć do pomocy, jeżeli byłaby potrzebna.

Jeżeli problem klienta nie znalazł łatwego rozwiązania po rozmowie z pracownikiem świadczącym usługi, prosimy o:

- przeczytanie szczegółowej broszury 'Skargi' wchodzącej w skład tego zestawu
- skontaktowanie się z Koordynatorem - Coordinator, Organisational Improvement –
Tel. (08) 8132 6000, Fax (08) 8132 6060 lub email mdc.reception@state.sa.gov.au
- skontaktowanie się z Dyrektorem Naczelnym - Chief Executive Officer
Tel. (08) 8132 6000 lub Fax (08) 8132 6060.

Jeżeli skarga ma być skierowana do osoby bezstronnej, proszę wybrać spośród wymienionych poniżej organizacji taką, która może mogłaby udzielić pomocy.

**Minister Zdrowia
(Minister for Health)**
GPO Box 2555, Adelaide SA 5001
Tel: (08) 8207 1855 Fax: (08) 8207 1950

**Biuro Rzecznika Osób Niepełnosprawnych oraz Skarg
(Disability Advocacy and Complaints Service)**
3/178 Henley Beach Road, Torrensville SA 5031
Telefon: (08) 8234 5699 Fax: (08) 8234 6044

Health & Community Services
Komisarz d/s Skarg (Complaints Commissioner)
4th Floor, East Wing, 50 Grenfell Street
Adelaide SA 5000
Tel: (08) 8226 8652
(w cenie rozmowy miejscowej) Toll Free: 1800 232 007

**Biuro Rzecznika Wielokulturowości i Kontaktów
(Multicultural Advocacy & Liaison)**
Service of SA (MALSSA Advocacy Disability
Multiculturalism - Rzecznictwo, Disability, Wielokulturowość)
51 Bower Road, Woodville SA 5011
Telefon: (08) 8244 7777 Fax: (08) 8244 7700

**Rzecznik Praw Osób Starszych
(Aged Rights Advocacy Service)**
45 Flinders Street, Adelaide SA 5000
Tel: (08) 8232 5377 Fax: (08) 8232 5388

**Minister d/s Osób Starszych i Niepełnosprawnych
(Minister for Ageing and Disability)**
GPO Box 2269, Adelaide SA 5001
Telefon: (08) 8303 2926 Fax: (08) 8303 2533

INNE UŻYTECZNE MATERIAŁY

Jeżeli potrzebna jest dalsza pomoc, proszę się zwrócić do pracownika MDC który świadczy usługi. Czasami dobrze jest wiedzieć gdzie można znaleźć pomoc, załączamy więc listę kluczowych agencji:

Commonwealth Carelink

- bezpłatnie dostarcza informacji na temat opieki nad ludźmi starszymi i usług dla osób niepełnosprawnych.
Tel: 1800 052 222

Biuro Informacji dla Seniorów - Seniors' Information Service (SIS)

- bezpłatnie dostarcza informacji na temat działalności, usług i tematów interesujących ludzi starszych
- SIS posiada informacje na temat miejsc w domach opieki dla osób starszych Tel: (08) 8232 1441

Agencje pomocy dla opiekunów - Carer Support Agencies

- Zrzeszenie Opiekunów w Australii Południowej - Carers Association of SA Tel: (08) 8271 6288
Biblioteka Ośrodka dla Opiekunów - Carer Resource Centre - dostarcza bezpłatnego zestawu informacyjnego dla opiekunów Tel: 1800 242 636
- Ośrodek pomocy i odpoczynku dla opiekunów - Carers Support & Respite Centre (południowa i wschodnia część Adelaidy - south and east metro Adelaide)
Tel: (08) 8277 0333 (south) Tel: (08) 8363 4455 (east)
- North & West Metro Adelaide Carer Respite Centre – Tel: 8346 8329

Alzheimer's Australia

- Dostarcza informacji i pomocy na temat demencji i innych zaburzeń pamięci
Tel: (08) 8372 2100

Ośrodek informacj i biblioteka na temat niepełnosprawności - Disability Information and Resource Centre

- Tel: (08) 8236 0555

Ethnic Link Services

- Pomaga osobom z różnych kręgów językowych i kulturowych w znalezieniu dostępu do opieki nad ludźmi starszymi i usług dla osób niepełnosprawnych. – Tel: (08) 8241 0201

Rada Miejska - Local Council

- Dostarcza informacji na temat usług w danym rejonie. Numery w książce telefonicznej.