



## ВАЖНЕ ИНФОРМАЦИЈЕ

## ВАША ПРАВА

### Поштовање и достојанство

Ви имате право да вас се третира с достојанством и пристојношћу. Особље ће поштовати ваше идеје, изборе, одлуке, личне ствари, слушати оно што имате да кажете и третирати вас на пристојан начин. Особље ће поштовати вашу етничку припадност, културне обичаје и религиозна уверења.

### Информације и консултације

Имате право на информације о врстама доступних служби. Имате право да доносите информисане изборе и одлуке о службама које задовољавају ваше потребе. Особље ће вам објаснити шта можете да очекујете од MDC-а и које су друге службе доступне. Ви имате право да се жалите пре него што се услуга промени или укине.

### Приватност и поверљивост

Имате право на приватност и поверљивост и право да приступите својим личним информацијама које држи MDC. Важне информације су покривене у брошури „Приватност и личне информације“ ('Privacy and your Personal Information') која је укључена у ово паковање. Молимо вас да одвојите време да прочитате ову брошуру. Кад је год могуће, информације које држи MDC ће бити доступне на неформалној бази.

### Пристанак

Ви имате право да учествујете у одлукама о свом програму неге и договорит ћемо се с вама о услугама које пружамо (осим ако не постоји сукоб с Поверенством надзорне бриге /Guardianship Board Custody/ или одредбама о третману). Да би организовали службе које ће вам пружити одговарајућу негу и помоћ, понекад ћемо морати да доставимо ваше личне информације осталим релевантним особама или даваоцима услуга. Зато је важно да прочитате брошуру 'Приватност и личне информације' ('Privacy and your Personal Informatio') која је укључена у ово паковање. Можете повући свој пристанак у било које време. Ако вас брине ишта у вези пристанка, молимо вас да попричате с члановима особља MDC-а који вам помажу.

### Повратне информације и жалбе

Имате право да коментаришете или се жалите на било који аспект услуге коју примате од MDC-а. MDC поздравља повратну информацију од вас без предрасуде. Молимо вас да прочитате страну која садржи важне информације о томе како да поднесете жалбу. Можете изабрати да употребите приложени формулар за повратне информације да нам кажете како би могли побољшати наше службе.

## ВАША ПРАВА НАСТАВАК

### Одбијање услуга

Имате право да одбијете услуге и да вам се да објашњење о могућим последицама ваше одлуке. Можете се било када поново пријавити.

### Квалитетне услуге

Имате право да добијете добре квалитетне услуге које су одмерене према вашим посебним потребама и пружене на сигуран и стручан начин.

### Слобода информација (FOI)

MDC је агенција државне владе и зато јој је циљ да буде отворена и одговорна. Закон о слободи информација (The Freedom of Information Act) вам даје право да:

- имате приступ законски доступним документима у поседу MDC-а;
- исправите документе који се односе на вас а који су неисправни, непотпуни, застарели или заводе у блудњу.

Пријавни формулари о слободи информација и даље информације су доступни код MDC-а или на State Records website at [www.archives.sa.gov.au/foi](http://www.archives.sa.gov.au/foi)

## ВАША ПРАВА НАСТАВАК

### Заступање

Свако у Аустралији, ко има фундаментална права као особа с трајним боравком или грађанин, има право да изрази своја становишта и потврђује своја права. Самом човеку није увек лако да то чини и понекад су људима потребни други да им помогну. Често ово могу учинити рођаци и пријатељи.

Ако се осећате преплављени системом услуга или вам недостаје самоуверење или вештина да се сами представљате, можете изабрати да сарађујете с агенцијом за заступање. Заступничка агенција вам може дати независан савет у вези права и одговорности странака и специјализована је да помаже странкама у решавању њихових проблема или у њиховом заступању.

MDC вас охрабрује да користите помоћ рођака, пријатеља или заступничке агенције кад год осећате да би то могло помоћи. На пример, можете изабрати да тражите помоћ у време аранжирања услуга или ако желите да дате коментар или изразите забринутост члановима особља о услугама MDC-а.

### Заступничка служба за права старијих (Aged Rights Advocacy Service)

45 Flinders Street, Adelaide SA 5000

Телефон: (08) 8232 5377

Факс: (08) 8232 5388

### Служба за заступање и жалбе инвалида (Disability Advocacy and Complaints Service)

3/178 Henley Beach Road, Torrensville SA 5031

Телефон: (08) 8234 5699

Факс: (08) 8234 6044

### Акција за инвалиде (Disability Action Inc)

295 Torrens Road, West Croydon SA 5008

Телефон: (08) 8346 8288

Факс: (08) 8346 9288

### Мултикултурална служба за заступање и сарадњу у СА (Multicultural Advocacy & Liaison Service of SA)

(MALSSA Заступање Инвалидност Мултикултурализам)

51 Bower Road, Woodville SA 5011

Телефон: (08) 8244 7777

Факс: (08) 8244 7700

## ВАШЕ ОДГОВОРНОСТИ

### Ви имате одговорност

- да третирасте особље с пристојношћу и поштовањем.
- да дате MDC-у неопходне информације које ће омогућити нашем особљу да вам пружи одговарајућу негу и савет.
- да признате одговорност за своје одлуке ако ускратите информације или одбијете понуђене услуге.
- да нас одмах информишете ако вам се околности промене или имате икаквих проблема са службама, тако да се што пре може подузети акција исправљања.
- да се бринете за било коју опрему коју вам је MDC изнајмио и дате нам до знања када вам више не буде потребна.
- да се придржавате услова наведених у секцији „Ваша кућа као радно место“ (“Your Home as a Workplace”).

### Ваша кућа као радно место

Када вам особље MDC-а даје услуге, ваша кућа постаје њихово радно место. MDC има одговорност према Закону о медицини рада, социјалној брзи и сигурности (Occupational Health, Welfare and Safety Act) да гарантира особљу обезбеђење сигурног радног места. Све куће странака ће се проверавати од опасности пре давања услуга. Ако установимо било какве потенцијалне ризике за особље, можда ће бити потребно да преговарамо с вама о прилагођавању вашег кућног амбијента да га се учини сигурним.

Ви можете помоћи тако што:

- ћете поштовати план ваше неге око којег смо се договорили с вама. Молимо вас да не тражите од особља да ради задатке осим договореног плана или задатке који можда нису сигурни.
- нећете пушити док је особље у вашој кући.
- ћете обезбедити кућне љубимце у другом делу куће док је особље тамо
- ћете оставити упаљено вањско светло за особље које долази увече.
- можете помоћи у спречавању преноса зараза тиме да пружите раднику могућности прања руку, укључујући снабдевање течним сапуном и папирним убрусима ако примате текуће услуге у својој кући као што су лична нега, педикир, физиотерапија, помоћ у чишћењу или предах код куће.

## ЖАЛБЕ

Ако имате брига или сте незадовољни било којим аспектом наших услуга, молимо вас да попричате о томе с члановима особља МДС-а који вам помажу. Већина проблема се најбоље може решити с људима којих се и тичу. На тај начин се брзо може решити било који проблем. Међутим, имате право да поднесете жалбу ако сте незадовољни нашим услугама. Можете телефонирати, послати факс или имејл, писати МДС-у или тражити да причате с управником.

МДС ће обрадити вашу жалбу на брз и фер начин и без утицаја на ваше услуге. Ваша ће жалба бити уважена и бићете обавештени о исходу у року од месец дана.

Ако примимо жалбу од неког другог у ваше име, нећемо је обрађивати без вашег пристанка. Нисмо у могућности одговорати на анонимне жалбе осим ан врло уопштен начин.

Ако вам је потребна помоћ у подношењу жалбе, можете питати некога да вам помогне. Молимо вас да прочитате информације о заступању укључене у ово паковање тако да знате како да приступите другој помоћи ако вам буде потребна.

Ако ваш проблем није лако решен с члановима особља који вам помажу, молимо вас да

- погледате детаљну брошуру „Жалбе“ ('Complaints') укључену у ово паковање
- контактирате координатора организационог побољшања (Coordinator, Organisational Improvement) – Тел (08) 8132 6000, Факс (08) 8132 6060 или email [mdc.reception@state.sa.gov.au](mailto:mdc.reception@state.sa.gov.au)
- контактирате Надзорног извршног службеника (Chief Executive Officer) Тел (08) 8132 6000 or Факс (08) 8132 6060.

Ако желите подићи жалбу код независне странке, молимо вас да погледате доле излистана тела која ће можда моћи да вам помогну.

### Министар здравља (Minister for Health)

GPO Box 2555, Adelaide SA 5001  
Телефон: (08) 8207 1855 Факс: (08) 8207 1950

### Служба заступања и жалби за инвалиде (Disability Advocacy and Complaints Service)

3/178 Henley Beach Road, Torrensville SA 5031  
Телефон: (08) 8234 5699 Факс: (08) 8234 6044

### Повереник за жалбе на здравствене и друштвене службе (Health & Community Services Complaints Commissioner)

4th Floor, East Wing, 50 Grenfell Street  
Adelaide SA 5000  
Телефон: (08) 8226 8652 Бесплатно: 1800 232 007

### Мултикултурално заступање и сарадња (Multicultural Advocacy & Liaison)

СА служба (MALSSA Заступање Инвалидност Мултикултурализам)  
Service of SA (MALSSA Advocacy Disability Multiculturalism)  
51 Bower Road, Woodville SA 5011  
Телефон: (08) 8244 7777 Факс: (08) 8244 7700

### Заступничка служба за права старијих (Aged Rights Advocacy Service)

45 Flinders Street, Adelaide SA 5000  
Телефон: (08) 8232 5377 Факс: (08) 8232 5388

### Министар за старије и инвалиде (Minister for Ageing and Disability)

GPO Box 2269, Adelaide SA 5001  
Телефон: (08) 8303 2926 Факс: (08) 8303 2533

## ОСТАЛИ КОРИСНИ ИЗВОРИ

Ако осећате да вам треба више помоћи, молимо вас да питате чланове особља МДС-а који вам помажу. Понекад је корисно да се зна где можете наћи помоћ, па је овде листа неких кључних агенција.

### Commonwealth Carelink

- даје бесплатне информације о друштвеној бризи за старије и помоћним службама за инвалиде.  
Телефон: 1800 052 222

### Информациона служба за старије (SIS) (Seniors' Information Service (SIS))

- даје бесплатне информације о активностима, услугама и питањима од интереса за старије људе.
- SIS има информације о местима и боравишним установама за бригу о старијима  
Телефон: (08) 8232 1441

### Агенције за подршку неговатеља (Carer Support Agencies)

- Друштво неговатеља СА (Carers Association of SA) – Телефон: (08) 8271 6288  
Уточини центар за неговатеље (Carer Resource Centre) даје бесплатно помоћне потрештине за неговатеље – Телефон: 1800 242 636
- Центар за одмор и помоћ неговатеља (Carers Support & Respite Centre) (југ и исток града Аделаиде)  
Телефон: (08) 8277 0333 (југ) Телефон: (08) 8363 4455 (исток)
- Север и запад града Аделаиде Центар за одмор неговатеља (North & West Metro Adelaide Carer Respite Centre) – Телефон: 8346 8329

### Алзхајмер Аустралија (Alzheimer's Australia)

- даје информације и помоћ о деменцији и другим поремећајима памћења.  
Телефон: (08) 8372 2100

### Центар информација и средстава за инвалиде (Disability Information and Resource Centre)

- Телефон: (08) 8236 0555

### Служба етничких веза (Ethnic Link Services)

- помаже људима различитог језичног и културног порекла да приступе друштвеним службама за негу старијих и помоћ инвалида – Телефон: (08) 8241 0201

### Ваш локални концил (Your Local Council)

- даје информације о установама и службама у вашој локалној заједници. Погледајте телефонски именик.