



Τα Δικαιώματα και οι Υποχρεώσεις σας

Η Dementia Australia παρέχει υπηρεσίες και υποστήριξη υψηλής ποιότητας για την κάλυψη των αναγκών των πελατών μας. Οι υπηρεσίες μας πληρούν τα τρέχοντα πρότυπα αναπηρίας και φροντίδας ηλικιωμένων.



Τα δικαιώματά σας

Η υπηρεσία και η υποστήριξη που λαμβάνετε είναι σημαντικές για εμάς.

Ως πελάτης μας, έχετε το δικαίωμα:

- να σας φέρονται με αξιοπρέπεια και σεβασμό
- να έχετε πρόσβαση σε υπηρεσίες που σέβονται τη γλώσσα σας, τον πολιτισμό σας, τις πεποιθήσεις σας και το σεξουαλικό σας προσανατολισμό
- να συμμετέχετε σε αποφάσεις που αφορούν την παροχή υπηρεσιών σε σας
- να φέρετε κάποιο άτομο που υποστηρίζει τη δική σας λήψη αποφάσεων ή να κάνει αποφάσεις για λογαριασμό σας
- να περνάτε γραπτή επιβεβαίωση των προσυμφωνημένων υπηρεσιών
- να συμμετέχετε σε τακτικές αναθεώρησης των υπηρεσιών σας
- να έχετε ιδιωτικότητα και εχεμύθεια σε σχέση με τις προσωπικές σας πληροφορίες
- να έχετε μία δίκαιη αξιολόγηση των χρηματικών σας συνεισφορών σε κάποια υπηρεσία
- να σας δίνονται πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο παροχής σχολίων ή καταγγελίας
- να αρνηθείτε τις υπηρεσίες ή να υποβάλετε παράπονο χωρίς αντεγκλήσεις.

Οι υποχρεώσεις σας

Για να μας βοηθήσετε να παρέχουμε την καλύτερη φροντίδα, είναι δική σας ευθύνη:

- να συμπεριφέρεστε με σεβασμό στο προσωπικό και σε άλλα άτομα
- να παρέχετε πληροφορίες που θα μας βοηθήσουν να σας υποστηρίξουμε με τις κατάλληλες υπηρεσίες
- να μας πείτε αν πρέπει να ακυρώσετε ή να αλλάξετε κάποια υπηρεσία.

Οι υποχρεώσεις μας

Εκτιμούμε το κάθε άτομο που βρίσκεται στην φροντίδα μας. Η ομάδα μας:

- Θα σέβεται τις προσωπικές σας πεποιθήσεις, την ιδιωτικότητα και την εχεμύθεια
- Θα σας συμπεριφέρεται με σεβασμό και αξιοπρέπεια
- Θα συμπεριλάβει οποιοδήποτε άτομο που επιλέγετε να σας υποστηρίξει στην λήψη αποφάσεων ή να ενεργήσει για λογαριασμό σας
- Θα σας αναγνώρισει και θα εκτιμήσει τα άτομα που σας φροντίζουν
- Θα σας μιλήσει για την πλήρη γκάμα υπηρεσιών που διατίθενται στην Dementia Australia και από άλλους οργανισμούς
- Θα σας παρέχει διερμηνέα εάν χρειαστεί
- Θα αναγνωρίσει και θα διερευνήσει δίκαια οποιοδήποτε παράπονο, συνεργαζόμενοι μαζί σας εμπιστευτικά για την ταχεία επίλυση του ζητήματος.

Η Dementia Australia ακολουθεί τους κανονισμούς που ορίζονται από την Κοινοπολιτειακή και τις Πολιτειακές Κυβερνήσεις.

Σεβόμαστε την ιδιωτικότητά σας

Η Dementia Australia συλλέγει προσωπικές πληροφορίες μόνο με τη συγκατάθεσή σας. Λαμβάνουμε όλα τα εύλογα μέτρα για την προστασία της ιδιωτικότητάς σας.

Έχετε το δικαίωμα:

- να γνωρίζετε γιατί συλλέγονται οι προσωπικές σας πληροφορίες
- να κατανοήσετε πώς χρησιμοποιούνται και μοιράζονται αυτές οι πληροφορίες
- να δείτε τι πληροφορίες διατηρούμε για εσάς
- να αλλάξετε πληροφορίες που είναι εσφαλμένες, ξεπερασμένες ή ληστικές
- να προστατεύονται οι πληροφορίες σας από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση και κακή χρήση
- να υποβάλετε καταγγελία για παραβίαση του απορρήτου.

Μπορεί να υπάρχουν φορές που ο νόμος μάς απαιτεί να κοινοποιούμε τα προσωπικά σας στοιχεία. Μάθετε περισσότερα σχετικά με τη χρήση προσωπικών πληροφοριών στην Πολιτική Απορρήτου μας στη διεύθυνση **dementia.org.au**



Τρόπος παροχής σχολίων

Τα σχόλιά σας είναι ευπρόσδεκτα. Κάθε κομπλιμέντο ή παράπονο μας βοηθά να βελτιώσουμε τις υπηρεσίες μας.

Μιλήστε πρώτα με ένα από τα μέλη της ομάδας μας. Ερευνούμε όλα τα παράπονα και θα απαντήσουμε το συντομότερο δυνατό.

Εάν πιστεύετε ότι το παράπονό σας δεν έχει επιλυθεί, μπορείτε να επιλέξετε από τις ακόλουθες επιλογές.



Αλληλογραφία

Director – Client Services

Dementia Australia

PO Box 3021

Manuka ACT 2603



Υποβάλετε μια ηλεκτρονική φόρμα στη διεύθυνση **dementia.org.au/support/rights-and-responsibilities**



Στείλτε email στην ομάδα μας στη διεύθυνση **quality@dementia.org.au**

Εάν το παράπονό σας εξακολουθεί να μην έχει επιλυθεί, μπορείτε να επικοινωνήσετε με τους ακόλουθους οργανισμούς.

Για υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων που χρηματοδοτούνται από την Αυστραλιανή Κυβέρνηση, επικοινωνήστε με:

Aged Care Quality and Safety Commission

Διαδίκτυο: **agedcarequality.gov.au**

Τηλέφωνο: **1800 951 822** (δωρεάν κλήση από σταθερές γραμμές, στις κλήσεις μέσω κινητού ενδέχεται να καταλογίζεται επιβάρυνση)

Γραπτώς:

**Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819**

(η πρωτεύουσα και η πολιτεία ή η επικράτειά σας)



Μπορεί επίσης να θέλετε να επικοινωνήσετε με τους παρακάτω οργανισμούς. Έχετε το δικαίωμα να συμπεριλάβετε ένα άτομο της επιλογής σας για να υποστηρίξει τη λήψη των αποφάσεών σας ή να ενεργήσει για λογαριασμό σας.

To Office of the Public Advocate

στην Πολιτεία ή Περιφέρειά σας.

Older Persons Advocacy Network (OPAN)

Διαδίκτυο: opan.org.au

Τηλεφωνήστε: **1800 700 600**

Εθνική Γραμμή Βοήθειας για την Άνοια (National Dementia Helpline)

1800 100 500



Για βοήθεια στα Ελληνικά
τηλεφωνήστε στο **131 450**



Εάν έχετε προβλήματα ακοής ή
ομιλίας, καλέστε στο **1800 555 677**

Βρείτε μας στο Διαδίκτυο
dementia.org.au



Η Dementia Australia αναγνωρίζει χρηματοδότηση από τις κυβερνήσεις της Αυστραλίας, και των πολιτειών και επικρατειών. Αναγνωρίζουμε επίσης τη γενναιόδωρη οικονομική υποστήριξη ατόμων και οργανισμών.

Η Εθνική Γραμμή Βοήθειας της National Dementia χρηματοδοτείται από την Αυστραλιανή Κυβέρνηση.

© Dementia Australia 2020, 22002, Ιανουάριος 2022

This is a translation of the resource Rights and responsibilities: 22001-January 2022