



Twoje prawa i obowiązki

Dementia Australia świadczy usługi wysokiej jakości oraz wsparcie, aby sprostać potrzebom klientów. Nasze usługi spełniają obecne standardy w zakresie opieki nad osobami starszymi oraz niepełnosprawnymi.



Twoje prawa

Usługi oraz wsparcie, które otrzymujesz są dla nas ważne.

Jako nasz klient, masz prawo:

- być traktowany z godnością i szacunkiem
- mieć dostęp do usług, które szanują twój język, kulturę, przekonania oraz orientację seksualną
- być zaangażowany w decyzje dotyczące twoich usług
- mieć kogoś, kto może wspierać cię w podejmowaniu decyzji lub podejmować je w twoim imieniu
- otrzymać pisemne potwierdzenie otrzymywanych usług
- być zaangażowany w regularne rewizje otrzymywanych usług
- do prywatności oraz poufności swoich danych osobowych
- do sprawiedliwego określenia swojego wkładu finansowego do danej usługi
- do informacji na temat, jak wyrazić opinię zwrotną lub złożyć zażalenie
- odmówić usług lub złożyć skargę bez wzajemnego oskarżania.

Twoje obowiązki

Aby pomóc nam zapewnić najlepszą opiekę, jest twoim obowiązkiem:

- traktować personel oraz innych z szacunkiem
- udzielać nam informacji, które pomogą nam zapewnić odpowiednie dla ciebie usługi
- poinformować nas jeśli chcesz odwołać lub zmienić usługę.

Nasze obowiązki

Cenimy każdą osobę będącą pod naszą opieką. Nasz personel będzie:

- szanował twoje osobiste przekonania, prywatność oraz poufność
- traktował cię z szacunkiem i godnością
- włączy wybraną przez siebie osobę w podejmowanie decyzji lub działanie w twoim imieniu
- uzna oraz doceni osoby, które się tobą opiekują
- porozmawia z tobą o pełnym zakresie usług dostępnych ze strony Dementia Australia oraz od innych organizacji
- zapewni tłumacza ustnego w razie potrzeby
- przyjmie do wiadomości oraz sprawiedliwie zbada każdą skargę, poufnie współpracując z tobą, aby szybko rozstrzygnąć sprawę.

Dementia Australia przestrzega przepisów ustanowionych przez rządy stanowe i rząd federalny.

Szanujemy twoją prywatność

Dementia Australia zbiera informacje o tobie tylko za twoją zgodą. Podejmujemy wszystkie rozsądne kroki, aby chronić twoją prywatność.

Masz prawo:

- wiedzieć dlaczego zbierane są dane o tobie
- zrozumieć jak te informacje są wykorzystywane oraz udostępniane
- zobaczyć jakie informacje na twój temat posiadamy
- zmienić informacje które są niepoprawne, przedawnione lub niekompletne
- zapewnić ochronę twoich danych przed nieupoważnionym dostępem oraz nadużyciem
- złożyć skargę w przypadku naruszenia prywatności.

Mogą zdarzyć się sytuacje, kiedy w obliczu prawa twoje dane osobowe będą musiały być udostępnione. Dowiedz się więcej na temat wykorzystywania danych osobowych w naszej Polityce Prywatności na dementia.org.au



Jak udzielić opinii zwrotnej

Czekamy na twoją opinię. Każdy komplement lub skarga pozwala nam ulepszyć nasz serwis.

Porozmawiaj najpierw z jednym z członków naszego zespołu. Zbadamy wszystkie skargi i odniesiemy się tak szybko, jak tylko możliwe.

Jeśli wydaje ci się, że twoja skarga nie została roztrzygnięta, masz następujące opcje:



Napisz do
Director – Client Services
Dementia Australia
PO Box 3021
Manuka ACT 2603



Złóż formularz online na
**dementia.org.au/support/
rights-and-responsibilities**



Wyślij maila do naszego zespołu na
quality@dementia.org.au

Jeśli twoja skarga pozostanie nadal nieroztrzygnięta, możesz skontaktować się z następującymi instytucjami.

Kontakt do państwowych usług opieki nad osobami starszymi:

Aged Care Quality and Safety Commission

Online: **agedcarequality.gov.au**

Telefon: **1800 951 822** (bezpłatne połączenie z telefonów stacjonarnych; połączenia z telefonów komórkowych mogą być płatne)

Pisemnie:

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

(w twojej stolicy stanowej lub terytorialnej)



Możesz także skontaktować się z następującymi organizacjami: Masz prawo włączyć wybraną przez siebie osobę do pomocy w podejmowaniu decyzji lub do występowania w twoim imieniu.

The Office of the Public Advocate

w twoim stanie lub terytorium
(Urząd Rzecznika Państwowego)

**Sieć Rzecznictwa Osób Starszych
(Older Persons Advocacy Network, OPAN)**

Online: opan.org.au

Telefon: **1800 700 600**

Krajowa Infolinia ds. Demencji (National Dementia Helpline)

1800 100 500



Pomoc tłumacza pod
numerem **131 450**



Jeśli masz trudności ze słuchem lub mową,
zadzwoń na numer **1800 555 677**

Znajdź nas w Internecie **dementia.org.au**



Dementia Australia dziękuje za dofinansowanie przez rządy i samorzędy australijskie. Jesteśmy też wdzięczni za hojne wsparcie finansowe od osób prywatnych oraz organizacji.

Krajowa Infolinia ds. Demencji jest finansowana przez rząd australijski.

© Dementia Australia 2020, 22002, styczeń 2022

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