



Vaša prava i odgovornosti

Dementia Australia pruža visokokvalitetne usluge i podršku kako bi zadovoljila potrebe naših korisnika usluga. Naše usluge zadovoljavaju trenutne standarde skrbi za osobe s invaliditetom i za starije osobe.



Vaša prava

Usluga i podrška koju primete su nam važne.

Kao naš korisnik usluga, imate pravo:

- na odnos prema vama s dostojanstvom i poštovanjem
- na pristup uslugama koje poštuju vaš jezik, kulturu, uvjerenja i seksualnost
- na sudjelovanje u donošenju odluka o vašim uslugama
- povesti nekoga tko će vas podržati u donošenju odluka ili donositi odluke u vaše ime
- dobiti pisanu potvrdu o ugovorenim uslugama
- uključiti se u redovite revizije svoje službe
- na privatnost i povjerljivost vaših osobnih podataka
- na pošteno određivanje vašeg financijskog doprinosa uslugama
- na informacije o tome kako dati povratne informacije ili podnijeti pritužbu
- odbiti usluge ili se žaliti bez predbacivanja.

Vaše odgovornosti

Kako biste nam pomogli u pružanju najbolje skrbi, vaša je odgovornost:

- odnositi se prema osoblju i drugima s poštovanjem
- pružiti informacije koje će nam pomoći da vas podržimo s pravim uslugama
- reći nam trebate li otkazati ili promijeniti usluge.

Naše odgovornosti

Cijenimo svaku osobu za koju skrbimo.

Naš tim će:

- poštovati vaša osobna uvjerenja, privatnost i povjerljivost
- odnositi se prema vama s poštovanjem i dostojanstvom
- uključiti bilo koju osobu koju odaberete da vas podupre u donošenju odluka ili nastupa u vaše ime
- prepoznati i cijiniti ljude kojima je stalo do vas
- razgovarati s vama o cijelom rasponu usluga dostupnih u Dementia Australia i drugim organizacijama
- osigurati vam tumača ako je potrebno
- prihvatiti i pravično istražiti svaku pritužbu, radeći s vama u povjerenju kako bismo brzo riješili problem.

Dementia Australia slijedi propise koje su postavile vlade Commonwealtha i država.

Vaša privatnost se poštuje

Dementia Australia prikuplja osobne podatke samo uz vaš osobni pristanak. Poduzimamo sve razumne korake kako bismo zaštitili vašu privatnost.

Imate pravo:

- znati zašto se vaši osobni podaci prikupljaju
- razumjeti kako se ti podaci koriste i razmjenjuju
- pogledati koje podatke imamo o vama
- promijeniti informacije koje su netočne, zastarjele ili nepotpune
- zaštititi svoje podatke od neovlaštenog pristupa i zlouporabe
- podnijeti pritužbu zbog povrede privatnosti.

Ponekad zakon zahtijeva da podijelimo vaše osobne podatke. Saznajte više o korištenju osobnih podataka u našim Pravilima privatnosti na **dementia.org.au**



Kako dati povratne informacije

Pozdravljamo vaše povratne informacije. Svaka pohvala ili pritužba pomaže nam poboljšati našu uslugu.

Najprije razgovarajte s jednim od naših članova tima. Ispitujemo sve pritužbe i odgovorit ćemo što je prije moguće.

Ako smatrate da vaša žalba nije riješena, možete birati između sljedećih opcija.



Pišite

direktoru – Client Services

Dementia Australia

PO Box 3021

Manuka ACT 2603



Pošaljite online obrazac na

**[dementia.org.au/support/
rights-and-responsibilities](https://dementia.org.au/support/rights-and-responsibilities)**



Pošaljite email našem timu na

quality@dementia.org.au

Ako vaš prigovor još uvijek nije riješen, možete se obratiti sljedećim organizacijama.

Za usluge skrbi za starije osobe koje financira australska vlada, kontaktirajte:

**Aged Care Quality and Safety
Commission**

Online: **agedcarequality.gov.au**

Telefon: **1800 951 822** (besplatan poziv s fiksne telefonske linije; mobilni pozivi mogu se naplaćivati)

U pisanom obliku:

**Aged Care Quality and Safety
Commission**

GPO Box 9819

(vaš glavni grad i država ili teritorij)



Možete također kontaktirati i sljedeće organizacije. Imate pravo uključiti osobu po vašem izboru koja će vam pomoći u donošenju odluka ili djelovati u vaše ime.

**Ured javnog pravobranitelja -
Public Advocate** u vašoj državi
ili teritoriju

**Mreža za zastupanje starijih osoba
- Older Persons Advocacy Network
(OPAN)**

Online: **opan.org.au**

Telefon: **1800 700 600**

Nacionalna telefonska služba za pomoć osobama s demencijom (National Dementia Helpline)

1800 100 500



Za pomoć na jezicima osim engleskog, nazovite **131 450**



Ako imate poteškoća sa sluhom ili govorom, nazovite **1800 555 677**

Nadite nas putem interneta
dementia.org.au



Dementia Australia potvrđuje financiranje od strane australske, državnih i teritorijalnih vlada. Također zahvaljujemo za velikodušnu financijsku potporu pojedinaca i organizacija.

Nacionalnu liniju za pomoć osobama s demencijom financira australska vlada.

© Dementia Australia 2020, 22002, siječanj 2022

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