

Die eigenen Rechte kennen

Einführung in die Charta des Commissioners für Gesundheits- und Gemeindedienstbeschwerden (HCSCC) über die Rechte betreffs Gesundheits- und Gemeindedienste in South Australia.

Über die HCSCC-Charta

Die HCSCC-Charta legt die Rechte von Personen dar, die die meisten der Gesundheits- und Gemeindedienste in South Australia nutzen, bzw. der Angehörigen, Betreuer und Bevollmächtigten von Personen, die solche Dienstleistungen beantragen oder benutzen.

Dienstleistungen werden von vielen verschiedenen Gesundheits- und Gemeindediensten im öffentlichen, privaten und Nichtregierungssektor angeboten.

Die HCSCC-Charta wird benutzt von:

Verbrauchern:

- um Menschen zu helfen, sich Ihrer Rechte bewusst zu sein, wenn sie Gesundheits- oder Gemeindedienstleistungen beantragen oder benutzen;
- beim Einlegen einer Beschwerde bei einem Dienstleistungsanbieter, um zu helfen, die Bedenken zu kommunizieren;

Dienstleistungsanbietern:

- um Verbraucher über Ihre Rechte aufzuklären;
- um bei der Antwort auf eine Beschwerde Problembereiche zu identifizieren und anzusprechen;
- um mit den Benutzern einer Dienstleistung mögliche Leistungsverbesserungen zu erkunden;
- als personenzentriertes Mittel zur Qualitätsverbesserung;
- um den HCSCC über Beschwerden und die darauf erfolgten Behebungsmaßnahmen gemäß der Rechte im Rahmen der HCSCC-Charta zu informieren;

dem HCSCC:

- um Informationen, Schulung und Beratung über Verbraucherrechte zur Verfügung zu stellen;
- um nach einer Beschwerde beim HCSCC zu entscheiden, ob der Dienstleistungsanbieter angemessen gehandelt hat;
- zur Beobachtung und Meldung von Beschwerdetrends und systembedingten Problemen, damit Dienstleistungen verbessert werden können.

Fünf Leitprinzipien

Vielfalt: Die Gesellschaft von South Australia besteht aus Menschen unterschiedlicher Kultur, Bedürfnisse, Werte und Lebensweisen und das ist anzuerkennen und zu respektieren.

**Telefonisch**

(08) 7117 9313 ODER 1800 232 007 (SA Regional - Festnetz)

**E-Mail**

info@hcsc.sa.gov.au

**Website**

hcsc.sa.gov.au

Entscheidungsfähigkeit: Manche Menschen können infolge von Krankheit, Verletzungen, Behinderung oder Entwicklung eine geminderte Entscheidungsfähigkeit besitzen. Eine solche geminderte Entscheidungsfähigkeit kann zeitlich begrenzt oder dauerhaft, partiell oder vollständig sein.

Falls die Entscheidungsfähigkeit einer Person gemindert ist, sollte der Dienstleistungsanbieter Unterstützung bei der Entscheidungsfindung ermöglichen.

Falls die Entscheidungsfähigkeit einer Person gemindert ist, muss der Dienstleistungsanbieter einen Ersatzentscheidungsträger, wie etwa einen Betreuer, hinzuziehen bzw. um dessen Zustimmung ersuchen.

Personen mit geminderter Entscheidungsfähigkeit dürfen bei der Bereitstellung von Gesundheits- bzw. Gemeindedienstleistungen nicht benachteiligt werden.

Partnerschaft: Echte Partnerschaft zwischen Nutzern, Pflegern und Anbietern von Dienstleistungen fördert sichere Qualitätsdienstleistungen und die bestmöglichen Ergebnisse. Dazu ist es notwendig, relevante Informationen auszutauschen und einander mit Respekt zu begegnen.

Dienstleisterbeitrag: Anbieter von Gesundheits- und Gemeindediensten werden für ihren Beitrag zur Gesundheitsfürsorge, dem Wohlergehen und der Wohlfahrt von Personen gewürdigt.

Autorität: Gewisse Rechte können betroffen sein, wenn gesetzliche Verfügungen oder Verfahren vorliegen.

Acht Charta-Rechte

Anspruch: Das Recht auf Beanspruchung von Gesundheits- und Gemeindedienstleistungen

Ich habe ein Recht, Gesundheits- und Gemeindedienstleistungen zu beanspruchen, die meinen festgestellten Bedürfnissen entsprechen.

Sicherheit: Das Recht, vor Misshandlung sicher zu sein

Ich habe ein Recht darauf, vor Misshandlung bzw. dem Risiko von Misshandlung sicher zu sein, und darauf, dass meine gesetzlichen und Menschenrechte respektiert und gewahrt werden. Ich habe ein Recht, Dienstleistungen ohne Diskriminierung und Bedrohung zu erhalten.

Qualität: Das Recht auf qualitativ hochwertige Dienstleistungen

Ich habe ein Recht darauf, sichere, verlässliche und koordinierte Dienstleistungen zu erhalten, die meinen Bedürfnissen entsprechen und mit Sorgfalt, Geschick und Kompetenz erbracht werden.

Die für mich erbrachten Dienstleistungen sollten den gesetzlichen, professionellen, ethischen und sonstigen Normen entsprechen.

Alle mich betreffenden Vorfälle werden offen gemanagt, um Verbesserungen zu gewährleisten.



Respekt: Das Recht, mit Respekt behandelt zu werden

Ich habe ein Recht darauf, mit Höflichkeit, Würdigung und Respekt behandelt zu werden. Ich habe das Recht auf Dienstleistungen, die meine Kultur, Glaubensinhalte, Werte und persönlichen Eigenschaften respektieren.

Information: Das Recht auf Informationen

Ich habe ein Recht auf offene, klare und rechtzeitige Kommunikation über Dienstleistungen, Behandlung, Optionen und Kosten in einer Weise, die ich verstehen kann. Bei Bedarf habe ich Anspruch auf einen kompetenten, professionellen Dolmetscher.

Teilnahme: Das Recht auf aktive Teilnahme

Ich habe ein Recht darauf, bei Entscheidungen bezüglich geplanter und erhaltener Dienstleistungen sowie deren Auswahl voll einbezogen zu werden. Ich habe ein Recht auf Unterstützung und Fürsprache, sodass ich beteiligt sein kann. Ich habe ein Recht, Beratung und Informationen aus anderer Quelle einzuholen. Ich habe ein Recht darauf, meine Zustimmung zu geben, zu versagen oder jederzeit zurückzuziehen.

Privatsphäre: Das Recht auf Datenschutz und Diskretion

Ich habe ein Recht darauf, dass meine Privatsphäre respektiert wird und meine persönlichen Daten sicher und vertraulich behandelt werden. Meine Person betreffende Informationen dürfen ohne meine Erlaubnis nicht offengelegt werden, außer wenn die Offenlegung erforderlich ist, um eine ernste Bedrohung von Leben, Wohlergehen oder Sicherheit zu mindern oder abzuwenden, oder wenn sie gesetzlich vorgeschrieben ist.

Ich habe ein Recht darauf, Einsicht in meine Akten zu verlangen und zu nehmen, außer wenn dies gesetzlich untersagt ist. Ich darf eine andere Person bzw. andere Personen bestimmen, an die Informationen weitergegeben werden können.

Kommentar: Das Recht auf Kommentare bzw. Beschwerden

Ich habe ein Recht, angehört zu werden und Kommentare oder Beschwerden zu Dienstleistungen abzugeben, die ich beantragt oder erhalten habe. Ich habe ein Recht darauf, dass meine Beschwerde ordnungsgemäß und zügig bearbeitet wird und dass mir keine Nachteile daraus entstehen, dass ich die Beschwerde eingelegt habe.

Ich habe ein Recht auf einen Vertreter meiner Wahl, der mich unterstützt und für mich spricht, wenn ich eine Beschwerde einlege. Meine Rückmeldungen und Beschwerden werden offen gemanagt, um Verbesserungen zu gewährleisten.

Sprechen Sie mit dem HCSCC

Telefonisch: (08) 7117 9313 oder 1800 232 007 (SA Regional - Festnetz)

Fernschreiber (TTY): 133 677 oder 1800 555 677 (SA Regional - Festnetz)

E-Mail: info@hcsc.sa.gov.au

Schriftlich: PO Box 199, Rundle Mall SA 5000

Website: www.hcsc.sa.gov.au

Persönlich: Ground Floor, 191 Pulteney Street, Adelaide SA 5000

Geschäftszeiten: Montag-Freitag: 9:00 bis 17:00 Uhr (Sonnabend / Sonntag: Geschlossen)

**Telefonisch**

(08) 7117 9313 ODER 1800 232 007 (SA Regional - Festnetz)

**E-Mail**

info@hcsc.sa.gov.au

**Website**

hcsc.sa.gov.au