

Ως υπηρεσία συνηγορίας που υπερασπίζεται τα δικαιώματα ατόμων που χρησιμοποιούν υπηρεσίες για το αλκοόλ και άλλα ναρκωτικά (alcohol and other drug - AOD) στη Βικτώρια, ο Σύνδεσμος Χρηστών Συμμετεχόντων Υπηρεσιών (Association of Participating Service Users - APSU) βρίσκεται στην ευχάριστη θέση να παρουσιάσει αυτόν τον καταστατικό χάρτη δικαιωμάτων και υποχρεώσεων. Ο καταστατικός χάρτης βασίζεται στις γνώσεις και εμπειρία 160 χρηστών υπηρεσιών AOD που συμμετείχαν σε ομάδες συζήτησης που έγιναν σε ολόκληρη τη Βικτώρια. Η δημιουργία αυτού του καταστατικού χάρτη από άτομα που χρησιμοποιούν υπηρεσίες AOD, προσπάθησε να ακολουθήσει μια δημοκρατική διαδικασία. Η εφαρμογή αυτού του καταστατικού χάρτη θα συνεισφέρει σε μεγάλο βαθμό για μια δικαιότερη Βικτώρια.

(Σύνδεσμος Συμμετεχόντων Χρηστών Υπηρεσιών)

Καταστατικός χάρτης πελατών υπηρεσιών αλκοόλ και άλλων ναρκωτικών

Προσβατότητα

Αν θέλετε να λάβετε αυτό το έντυπο σε προσβάσιμη μορφή, τηλεφωνήστε στο 9096 5234 ή στείλτε ηλεκτρονικό μήνυμα στο consumers@health.vic.gov.au

Μάρτιος 2011 (1006037)

Αυτό το έντυπο αποτελεί πνευματική ιδιοκτησία. Απαγορεύεται η αναπαραγωγή οποιουδήποτε τμήματος με οποιοδήποτε μέσο εκτός σύμφωνα με τις διατάξεις του *Νόμου Πνευματικής Ιδιοκτησίας 1968*.

Ως άτομο που χρησιμοποιεί υπηρεσίες για το Αλκοόλ και άλλα Ναρκωτικά (AOD) Βικτώριας, έχετε το δικαίωμα:

- να σας παρέχουν μια υπηρεσία σε ασφαλές περιβάλλον
- να σας παρέχουν μια υπηρεσία με δίκαιο, ειλικρινή και μη επικριτικό τρόπο
- να σας παρέχουν μια υπηρεσία που είναι φιλική και σας σέβονται
- να σας δίνουν επαρκείς πληροφορίες για όλες τις διαθέσιμες υπηρεσίες και θεραπείες
- να συμμετέχετε σε όλους τους τομείς της παροχής υπηρεσιών
- να χειρίζονται τις προσωπικές σας πληροφορίες με εχεμύθεια εκτός εάν εξουσιοδοτηθεί η κοινοποίησή τους
- να σας παρέχουν έγκαιρες και αποτελεσματικές υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στις ανάγκες σας
- να κάνετε παράπονο και να εξετάζεται αυτό το παράπονο αποτελεσματικά
- να σας παρέχουν πολιτισμικά κατάλληλες υπηρεσίες που λαμβάνουν υπόψη τις αξίες και πεποιθήσεις σας.

Ως άτομο που χρησιμοποιεί υπηρεσίες AOD Βικτώριας, έχετε υποχρέωση:

- να γνωρίζετε τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις σας ως άτομο που χρησιμοποιεί υπηρεσίες AOD Βικτώριας
- να συνεισφέρετε στη διατήρηση ενός ασφαλούς περιβάλλοντος στην υπηρεσία που χρησιμοποιείτε
- να συμπεριφέρεστε στους άλλους με σεβασμό και ευγένεια
- να συμμετέχετε στη θεραπευτική διαδικασία όσο μπορείτε καλύτερα
- να ακολουθείτε την υπηρεσιακή διαδικασία παραπόνων και αν δεν είστε ικανοποιημένοι μπορείτε να υποβάλλετε παράπονο σε εξωτερική υπηρεσία όπως στο Υπουργείο Κοινωνικών Υπηρεσιών ή στον Επίτροπο Υπηρεσιών Υγείας.

Οι υποχρεώσεις των οργανισμών που παρέχουν υπηρεσίες AOD στη Βικτώρια είναι:

- να συμπεριφέρονται στους πελάτες με σεβασμό, αξιοπρέπεια και ευγένεια
- να παρέχουν προσβάσιμες υπηρεσίες που λαμβάνουν υπόψη τις ατομικές αξίες και πολιτισμική πολυμορφία
- να προγραμματίζουν και να αναπτύσσουν σχέδια και στρατηγικές θεραπειών σε συνεργασία με τους πελάτες
- να επιτυγχάνουν και να διατηρούν πρότυπα επαγγελματισμού και να συμμετέχουν σε συνεχή επαγγελματική επανεξέταση και κατάρτιση
- να παρέχουν υπηρεσίες σ' ένα ασφαλές περιβάλλον και να διασφαλίζουν ότι διατηρείται το καθήκον φροντίδας
- να διασφαλίζουν ότι οι πληροφορίες των πελατών φυλάσσονται με εχεμύθεια εκτός εάν εξουσιοδοτηθεί η κοινοποίησή τους
- να παρέχουν επαρκείς πληροφορίες στους πελάτες σχετικά με τις υπηρεσιακές και ανεξάρτητες διαδικασίες παραπόνων
- να συμμορφώνονται με τους σχετικούς επαγγελματικούς κώδικες συμπεριφοράς και δεοντολογίας και αυτών των υπηρεσιών AOD
- να συμμορφώνονται με τον Καταστατικό Χάρτη Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων Βικτώριας.