

Као служба за заступање која подржава права људи који користе услуге викторијских служби за алкохол и друге дроге (alcohol and other drug - AOD), Удружење корисника служби учесница (APSU) има задовољство да представи ову повељу о правима и обавезама. Повеља се заснива на знању и искуствима 160 корисника AOD служби, који су учествовали у фокусним групама широм Викторије. При стварању ове повеље од стране људи који користе викторијске AOD службе, направљен је напор да се спроведе демократски процес. Примена ове повеље много ће допринети за праведнију Викторију.

(Удружење корисника служби учесница)

## Повеља клијената викторијских служби за алкохол и друге дроге

### Доступност

Ако желите да ову публикацију добијете у доступном формату, молимо вас телефонирајте на 9096 5234 или пошаљите и-мејл на [consumers@health.vic.gov.au](mailto:consumers@health.vic.gov.au)

Март 2011 (1006037)

Ова публикација је са заштићеним ауторским правима. Ниједан њен део се не сме умножавати помоћу било ког процеса, осим сагласно одредбама *Закона о ауторским правима 1968.*

## Као лице које користи услуге викторијских AOD служби, ви имате право:

- да вам услуге буду пружене у безбедној средини
- да вам услуге буду пружене на праведан, поштен и непристрасан начин
- да вам буду пружене услуге које су пријатељске и са поштовањем
- да вам буду дате одговарајуће информације о свим расположивим услугама и лечењу
- да учествујете у свим аспектима пружања услуга
- да информације о вама буду чуване у поверењу, осим када је њихово откривање одобрено на други начин
- да вам буду пружене правовремене и ефикасне услуге које одговарају вашим потребама
- да се жалите и да жалба буде ефикасно решавана
- да вам буду пружене услуге са осећајем за вашу културу и које узимају у обзир ваше вредности и веровања.

## Као лице које користи услуге викторијских AOD служби, ви имате обавезу:

- да знате ваша права и обавезе као лица које користи услуге викторијских AOD служби
- да доприносите одржавању безбедне средине у служби чије услуге користите
- према другима да се понашате са поштовањем и учтиво
- да учествујете у процесу лечења највише што можете
- да се придржавате процеса организације о жалбама; ако нисте задовољни, ви можете да поднесете спољну жалбу Министарству хуманих служби или начелнику здравствених служби.

## Обавезе агенција које пружају AOD услуге у Викторији су следеће:

- према клијентима да се понашају са поштовањем, достојанствено и учтиво
- да пружају доступне услуге које узимају у обзир индивидуалну и културну различитост
- да планирају и развијају планове лечења и стратегије у сарадњи са клијентима
- да достижу и одржавају одговарајуће стандарде знања и да учествују у сталном професионалном преиспитивању и развоју
- да пружају услуге у безбедној средини и да обезбеде одржавање дужности неге
- да обезбеде да се информације о клијентима чувају у поверењу, осим када је њихово откривање на други начин одобрено
- да клијентима пружају одговарајуће информације о процесу подношења и разгледања жалби у организацији и независно
- да поштују релевантне професионалне кодексе и кодекс AOD о понашању и етици
- да поштују Викторијску повељу о људским правима.