



GREEK ORTHODOX COMMUNITY  
OF SOUTH AUSTRALIA INCORPORATED  
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΡΘΟΔΟΞΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ ΝΟΤΙΑΣ ΑΥΣΤΡΑΛΙΑΣ



Australian Government  
Department of Health

Supported by the Australian Government Department of Health



GREEK ORTHODOX COMMUNITY  
OF SOUTH AUSTRALIA INCORPORATED  
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΡΘΟΔΟΞΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ ΝΟΤΙΑΣ ΑΥΣΤΡΑΛΙΑΣ

## Πακέτα Φροντίδας στο Σπίτι



Πληροφοριακό έντυπο

## **Περιεχόμενα**

**Ελληνική Ορθόδοξη Κοινότητα ΝΑ**

**Κριτήρια Επιλογής**

**Φροντίδα Στο Σπίτι — Η δική σας επιλογή**

**Τι είδους βοήθεια μπορώ να λάβω;**

**Καταρτίζοντας ένα σχέδιο παροχής υπηρεσιών**

**Καταρτίζοντας τον προϋπολογισμό**

**Χάρτα Δικαιωμάτων και Ευθυνών του Παραλήπτη  
Φροντίδας – Οικιακή Φροντίδα**

**Υποβολή παραπόνων**

**Χρήσιμες διευθύνσεις και τηλέφωνα**





## OTHER USEFUL CONTACTS

ACAT (Aged Care Assessment Team).....	1800 200 422
Aged Care Complaints Commissioner .....	1800 550 552
Aged Right Advocacy Service.....	8232 5377
Alzheimer's Australia.....	8372 2100
Carer Support & Respite Centre.....	8379 5777
Catalyst Foundation—Seniors Information Service .....	8168 8776
Centrelink	
- Seniors.....	132300
- Disability, Sickness & Carers.....	132717
- Financial Information.....	132300
Commonwealth Carelink Centres.....	1800 057 111
Council of the Ageing (COTA).....	8232 0422
Diabetes SA.....	1300 136 588
Disability Information & Resource Centre.....	8415 4233
Disability SA.....	8366 7300
Disability Ageing & Carers.....	8415 4250
Domiciliary Care SA.....	1300 295 673
Domiciliary Care Equipment Services.....	1300 295 786
Emergency Monitoring Pendants –	
Call Direct.....	1300 136 272
Vital Call.....	1300 360 808
Care Alert.....	1300 758 595
Ethnic Link Services.....	8241 0201
Greek Meal Service.....	8212 5100
SAPOL Home Assist Program .....	7322 3211
Independent Advocacy.....	8232 6200
Independent Living Centre.....	8266 5260
Italian Meal Service.....	8431 3477
DRAS Inc.....	8351 9500
Maltese Meal Service.....	8241 0266
Meals on Wheels.....	1800854453
Mental Health Services for Older People (East).....	7425 6400
Metropolitan Home Link.....	1300 550 654
My Aged Care .....	1800 200 422
Polish Meals Program.....	8232 1464
Public Trustee.....	8226 9200
Royal District Nursing Services.....	1300 364 264
Royal Society for the Blind.....	8417 5599
Taxi –	
Yellow Cabs.....	132227
Suburban Taxi.....	131008
Independent Taxi.....	132211
The Multiple Sclerosis Society.....	1800 821 311

## Ελληνική Ορθόδοξη Κοινότητα ΝΑ (ΕΟΚΝΑ)

### Κοινωνικές Υπηρεσίες

#### Πρόγραμμα Φροντίδας στο Σπίτι (HCP)

Οι πελάτες χρηματοδοτούνται απευθείας από το Υπουργείο Υγείας της Αυστραλιανή Κυβέρνησης και μπορούν να επιλέξουν οι ίδιοι τον πάροχο υπηρεσιών φροντίδας που επιθυμούν. Οι υπηρεσίες αυτές παρέχονται βάσει της «Φροντίδας Κατευθυνόμενης από τον Καταναλωτή» (CDC).

**Τα Πακέτα Φροντίδας στο Σπίτι (HCP) παρέχουν αρωγή σε ανθρώπους που χρειάζονται βοήθεια ώστε παραμείνουν ασφαλείς και υγιείς στο σπίτι τους.**



**Η Φροντίδα Κατευθυνόμενη από τον Καταναλωτή (CDC) είναι ένα μοντέλο φροντίδας που αποσκοπεί στο να προσφέρει στον πελάτη και/ή στον εκπρόσωπό του μεγαλύτερο έλεγχο των παρεχόμενων υπηρεσιών. Έμφαση δίνεται στην ευημερία, την ανεξαρτησία και την αποκατάσταση.**

Εάν επιθυμείτε έναν πολιτισμικά κατάλληλο οργανισμό και προσωπικό που μιλάει τη γλώσσα σας, παρακαλούμε επικοινωνήστε με τις Κοινωνικές Υπηρεσίες στο 7088 0500 ή επισκεφτείτε τον διαδικτυακό μας τόπο:  
[www.gocsacommunitycare.com.au](http://www.gocsacommunitycare.com.au).

## Κριτήρια Επιλογής

Πρέπει να εγγραφείτε στην υπηρεσία **My Aged Care (MAC)** ώστε να αξιολογηθείτε για το επίπεδο του πακέτου που καλύπτει τις ανάγκες σας με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Οι σύμβουλοι των Κοινωνικών Υπηρεσιών της ΕΟΚΝΑ μπορούν να σας βοηθήσουν να εγγραφείτε στην MAC.

Ένας αξιολογητής της ACAT (της Ομάδας Αξιολόγησης Φροντίδας Ηλικιωμένων) θα προσδιορίσει το επίπεδο του Πακέτου Φροντίδας στο Σπίτι που δικαιούσθε να λάβετε και το οποίο μπορεί να υλοποιήσει η ΕΟΚΝΑ εφόσον μας επιλέξετε ως πάροχο.

Μπορείτε να επικοινωνήσετε με την MAC στο **1800 200 422** ή να εγγραφείτε μέσω του ιστότοπου **[www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au)**.

### Υπάρχουν 4 επίπεδα πακέτων φροντίδας στο σπίτι:

**Επίπεδο (1)** Βασικές ανάγκες - μπορεί να περιλαμβάνει καθαριότητα, κοινωνική υποστήριξη, ημερήσια κέντρα δραστηριοτήτων, συντήρηση σπιτιού.

**Επίπεδο (2)** Σχεδιασμένο να ανταποκρίνεται στις καθημερινές ανάγκες του ατόμου, όπως ντους, γεύματα, μετακινήσεις, κοινωνικές εκδηλώσεις, με έμφαση στην αποκατάσταση.

**Επίπεδο (3)** Φροντίδα Μεσαίου επιπέδου. Καλύπτει τις ανάγκες του επιπέδου 2 και περιλαμβάνει επιπλέον νοσηλευτική βοήθεια. Επίσης παρέχει συνεχή διαχείριση των αξιολογούμενων αναγκών.

**Επίπεδο (4)** Φροντίδα υψηλού επιπέδου. Για άτομα με σύνθετες ανάγκες φροντίδας, τα οποία μπορεί να πάσχουν από άνοια ή άλλο γνωστικό έλλειμμα.

Σημαντικό μέρος της Φροντίδας Κατευθυνόμενης από τον Καταναλωτή (CDC) είναι ότι **περιστρέφεται γύρω από αυτά που ΜΠΟΡΕΙΤΕ να κάνετε** και επικεντρώνεται **στο να σας βοηθήσει να συνεχίσετε να ζείτε καλά μέσα στο ίδιο σας το σπίτι.**

Σε περίπτωση που το αίτημά σας παραμένει ανικανοποίητο ή δεν είστε ικανοποιημένοι με το αποτέλεσμα, μπορείτε να επικοινωνήσετε με κάποια εξωτερική υπηρεσία.

Ακολουθεί κατάλογος με υπηρεσίες στις οποίες μπορείτε να απευθυνθείτε:

### **Aged Care Complaints Commissioner** **Επίτροπος Παραπόνων Φροντίδας Ηλικιωμένων**

Department of Health

GPO Box 9848

Adelaide SA 5000

Ph: 1800 550 552

[www.agedcarecomplaints.govspace.gov.au](http://www.agedcarecomplaints.govspace.gov.au)

### **Aged Right Advocacy Service (ARAS)**

**Υπηρεσία Συνηγόρου για τα Δικαιώματα των Ηλικιωμένων**

16 Hutt St

Adelaide SA 5000

Ph: (08)8232 5377

[www.sa.agedrights.asn.au](http://www.sa.agedrights.asn.au)

### **Health and Community Services Complaints Commissioner**

**Επίτροπος Παραπόνων Υπηρεσιών Υγείας και**

**Κοινοτικών Υπηρεσιών**

PO Box 199

Rundle Mall, Adelaide SA 5000

Ph: (08)8226 8666

Free call: 1800 232 007

[www.sa.agedrights.asn.au](http://www.sa.agedrights.asn.au)

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα  
**Προγράμματα Φροντίδας στο Σπίτι της ΕΟΚΝΑ**,  
μπορείτε να επικοινωνείτε με τις

### **Κοινωνικές Υπηρεσίες**

282 Waymouth St.

Adelaide SA 5000

Τηλ: 7088 0500 - Φαξ: 7088 0514

Web: [www.gocsacommunitycare.com.au](http://www.gocsacommunitycare.com.au)

## Σχόλια, παράπονα, προσφυγές

Η ΕΟΚΝΑ ενθαρρύνει την υποβολή σχολίων εκ μέρους σας, ώστε να βελτιώσει τις υπηρεσίες της. Αν μείνατε ευχαριστημένοι από τις υπηρεσίες μας, μπορείτε να μας το πείτε.

Επίσης, μπορείτε να μας ενημερώσετε αν αντιμετωπίζετε κάποιο πρόβλημα με το προσωπικό μας.

Για να υποβάλετε οποιοδήποτε σχόλιο, παράπονο ή φιλοφρόνηση, επικοινωνήστε με τη:

Διευθύντρια των Κοινωνικών Υπηρεσιών στο 7088 0500

Τα σχόλιά σας θα ληφθούν αμέσως υπόψη, θα υπάρξει εχεμύθεια και θα ενημερωθείτε για όποιο αποτέλεσμα ή απόφαση.

Εάν δεν μείνετε ικανοποιημένοι από το αποτέλεσμα, μπορείτε εσείς οι ίδιοι ή ο συνήγορός σας να απευθυνθείτε γραπτώς στην:

**Manager CCS, 282 Wymouth St., Adelaide SA 5000**

## Πακέτα Φροντίδας στο Σπίτι — Η δική σας επιλογή

Μόλις λάβετε ενημέρωση σχετικά με το επίπεδο φροντίδας που δικαιούσθε και μόλις σας χορηγηθεί ένα αντίστοιχο πακέτο, οι Σύμβουλοί μας θα καταρτίσουν μαζί σας έναν προϋπολογισμό ο οποίος θα βασίζεται στην επιχορήγηση της κυβέρνησης **συν** τη δική σας συνεισφορά.

Θα αρχίσετε να παίρνετε αποφάσεις σχετικά με το πώς θα ξοδεύετε το χρηματικό αυτό ποσό. Η ΕΟΚΝΑ, ο οργανισμός που σας παρέχει φροντίδα στο σπίτι, συνεργάζεται μαζί σας ώστε να συντονίσει τις υπηρεσίες που χρειάζεστε.

Οι μηνιαίοι εκκαθαριστικοί σας λογαριασμοί θα απεικονίζουν:

- Την επιχορήγηση που λάβατε
- Τη δική σας συνεισφορά
- Ποσά που ξοδεύτηκαν σε υπηρεσίες ή αγαθά
- Τις διοικητικές δαπάνες της ΕΟΚΝΑ
- Το υπόλοιπο του λογαριασμού σας

Μπορείτε επίσης **να αγοράσετε** επιπλέον υπηρεσίες, με δική σας οικονομική επιβάρυνση, εάν επιθυμείτε περισσότερη βοήθεια από αυτήν που καλύπτει το πακέτο σας.



**Ελάτε μαζί μας— μιλάμε την ίδια γλώσσα και έχουμε την ίδια κουλτούρα.**



## Τι είδους βοήθεια μπορώ να λάβω;

### Ατομική Βοήθεια

- Ντύσιμο, ντους, μπάνιο, τουαλέτα
- Προετοιμασία γευμάτων

### Βοήθεια ώστε να παραμείνετε υγιείς

- Ειδικοί παραϊατρικών επαγγελματιών
  - Νοσοκόμες
  - Εξοπλισμός

### Υποστηρικτικές Υπηρεσίες

- Καθαριότητα και πλύσιμο ρούχων
- Ψώνια και μεταφορά σε ραντεβού
- Κηπουρική και συντήρηση οικίας
- Τροποποιήσεις της οικίας για μεγαλύτερη ασφάλεια
- Υπηρεσία άμεσων κλήσεων



### Πρόσβαση

- (4) Κάθε ένας παραλήπτης φροντίδας έχει τις ακόλουθες ευθύνες:
- (a) να επιτρέπει την ασφαλή και εύλογη πρόσβαση στους υπαλλήλους φροντίδας στις χρονικές περιόδους που καθορίζονται στο πρόγραμμά του/της φροντίδας ή όπως έχει συμφωνηθεί
  - (b) να παρέχει εύλογη προειδοποίηση εάν αυτός ή αυτή δεν χρειάζεται την παροχή οικιακής φροντίδας μια συγκεκριμένη ημέρα.

### Χρεώσεις

- (5) Κάθε ένας παραλήπτης φροντίδας έχει την ευθύνη να καταβάλει τις οποιεσδήποτε χρεώσεις που καθορίζονται στη συμφωνία ή να διαπραγματευθεί μια εναλλακτική συμφωνία με το φορέα παροχής υπηρεσιών για όποιες αλλαγές προκύψουν στην οικονομική του/της κατάσταση.



### Ιδιωτικό απόρρητο και εχεμύθεια

- Οι πληροφορίες που συλλέγονται και αποθηκεύονται από την ΕΟΚΝΑ παραμένουν απόρρητες και εμπιστευτικές.
- Οι δικαιούχοι μπορούν να έχουν πρόσβαση στα προσωπικά τους δεδομένα μετά από συνεννόηση.
- Κανένα προσωπικό δεδομένο δεν αποκαλύπτεται χωρίς τη συγκατάθεση του δικαιούχου ή του εγκεκριμένου εκπροσώπου ή συνηγόρου του.



## 2. Ευθύνες του παραλήπτη φροντίδας- οικιακή φροντίδα

### Γενικά

- (1) Κάθε ένας παραλήπτης φροντίδας έχει τις ακόλουθες ευθύνες:
- (a) να σέβεται τα δικαιώματα των υπαλλήλων φροντίδας στα ανθρώπινα, νομικά και εργασιακά τους δικαιώματα, συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος να εργάζονται σ' ένα ασφαλές περιβάλλον.
  - (b) να συμπεριφέρεται στους υπάλληλους φροντίδας χωρίς εκμετάλλευση, κακοποίηση, διακρίσεις ή παρενόχληση.

### Φροντίδα και υπηρεσίες

- (2) Κάθε ένας παραλήπτης αποδέκτης φροντίδας έχει τις ακόλουθες ευθύνες:
- a) να συμμορφώνεται με τους όρους της γραπτής συμφωνίας οικιακής φροντίδας
  - b) να αναγνωρίζει ότι μπορεί να αλλάξουν οι ανάγκες του/της και να διαπραγματευτεί τροποποιήσεις της φροντίδας και των υπηρεσιών, αν αλλάξουν οι ανάγκες φροντίδας του/της
  - c) να αναλαμβάνει την ευθύνη των δικών του/της πράξεων και επιλογών, ακόμη και αν ορισμένες πράξεις ή επιλογές μπορεί να περιλαμβάνουν κάποιο στοιχείο κινδύνου.

### Επικοινωνία

- (3) Κάθε ένας παραλήπτης φροντίδας έχει τις ακόλουθες ευθύνες:
- a) να παρέχει αρκετές πληροφορίες για να βοηθάει τον εγκεκριμένο φορέα παροχής υπηρεσιών, ώστε να αναπτύξει, να παραδώσει και να επανεξετάσει το πρόγραμμα φροντίδας
  - b) να ενημερώνει τον εγκεκριμένο φορέα παροχής υπηρεσιών και το προσωπικό του για τυχόν προβλήματα με την παροχή της φροντίδας και των υπηρεσιών.
  - c) πριν αλλάξει ο παραλήπτης φροντίδας τους εγκεκριμένους φορείς παροχής υπηρεσιών, να ενημερώνει τον εγκεκριμένο φορέα παροχής υπηρεσιών και το προσωπικό τους, την ημέρα που ο παραλήπτης φροντίδας προτίθεται να παύσει να λαβαίνει υπηρεσίες οικιακής φροντίδας από τον εγκεκριμένο φορέα παροχής φροντίδας.

## Καταρτίζοντας ένα σχέδιο παροχής υπηρεσιών

### Τι πρέπει να λάβετε υπόψη σας:

- Τι είναι σημαντικό για μένα;
- Τι είδους υποστήριξη χρειάζομαι για να είμαι ασφαλής;
- Πότε θέλω υποστήριξη;
- Τι μου αρέσει να κάνω;
- Ποιος θα μου παρέχει υποστήριξη;

### Σχέδιο παροχής υπηρεσιών

Σκεφτείτε τους στόχους σας, τα ενδιαφέροντά και τις προτιμήσεις σας και συζητήστε όλα αυτά με τον σύμβουλό μας, ο οποίος θα σας βοηθήσει να πάρετε έγκυρες αποφάσεις σχετικά με τις υπηρεσίες μας και τη βοήθεια που επιθυμείτε να λάβετε.

### Το Σχέδιο Παροχής Υπηρεσιών θα διευκρινίζει:

Τι παρέχεται	Τη συνεισφορά σας
Ποιος το παρέχει	Τα διοικητικά έξοδα της ΕΟΚΝΑ
Πόσο συχνά	Στοιχεία επικοινωνίας
Ημερομηνία έναρξης	Το κόστος

## Σχέδιο παροχής υπηρεσιών (συν.)

Από τη στιγμή που θα συμφωνήσετε για το Σχέδιο Παροχής Υπηρεσιών ή Φροντίδας, θα ξεκινήσουμε να διαχειριζόμαστε το πακέτο σας και θα σας δώσουμε να υπογράψετε ένα **Συμφωνητικό**.

Το έγγραφο αυτό ονομάζεται **Συμφωνητικό Φροντίδας στο Σπίτι**



### Σχόλια και παράπονα/καταγγελίες

- (6) Κάθε ένας παραλήπτης φροντίδας έχει τα ακόλουθα δικαιώματα:
- α) να του/της δοθούν πληροφορίες για το πώς να κάνει σχόλια και παράπονα/καταγγελίες σχετικά με τη φροντίδα και τις υπηρεσίες που αυτός ή αυτή λαμβάνει
  - β) να παραπονεθεί για τη φροντίδα και τις υπηρεσίες που αυτός ή αυτή λαμβάνει, χωρίς το φόβο ότι θα χάσει τη φροντίδα ή θα βρεθεί σε μειονεκτική θέση με οποιοδήποτε άλλο τρόπο
  - γ) να διερευνηθούν τα παράπονα/οι καταγγελίες δίκαια και εμπιστευτικά, και να ληφθούν τα κατάλληλα μέτρα για την επίλυση ζητημάτων που προκαλούν ανησυχία.

### Χρεώσεις

- (7) Κάθε ένας παραλήπτης φροντίδας έχει τα ακόλουθα δικαιώματα:
- α) να καθορίζονται τις χρεώσεις του/της με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι διαφανείς, προσιτές και δίκαιες
  - β) να λαμβάνει τιμολόγια που να είναι σαφή και σε μορφή που να είναι κατανοητή
  - γ) να επανεξετάζονται κατά περιόδους οι χρεώσεις του/της και κατόπιν αιτήματος, όταν υπάρχουν αλλαγές στην οικονομική του/της κατάσταση
  - δ) να μη του/της αρνηθούν παροχή φροντίδας και υπηρεσίες, λόγω της αδυναμίας του/της να πληρώσει τις χρεώσεις για λόγους εκτός ελέγχου του/της.





**Φροντίδα Κατευθυνόμενη από τον Καταναλωτή– εξατομικευμένος προϋπολογισμός και μηνιαία κατάσταση των διαθέσιμων κεφαλαίων και δαπανών**

- (3Α) Κάθε ένας παραλήπτης φροντίδας έχει τα ακόλουθα δικαιώματα:
- a) να λαμβάνει έναν εξατομικευμένο προϋπολογισμό για τη φροντίδα και τις υπηρεσίες που θα παρασχεθούν
  - b) να επανεξετάζεται ο εξατομικευμένος προϋπολογισμός του/της και, αν είναι αναγκαίο, να αναθεωρηθεί αν:
  - c) η φροντίδα και οι υπηρεσίες που θα παρασχεθούν, ή το κόστος της παροχής φροντίδας και υπηρεσιών, έχει αλλάξει, ή αν
  - d) αυτός ή αυτή ζητήσει από τον εγκεκριμένο φορέα παροχής υπηρεσιών να τον επανεξετάσει και, αν είναι αναγκαίο, να αναθεωρήσει τον εξατομικευμένο προϋπολογισμό
  - e) να λαμβάνει μια μηνιαία κατάσταση των διαθέσιμων κεφαλαίων και των δαπανών σε σχέση με τη φροντίδα και τις υπηρεσίες που παρέχονται κατά τη διάρκεια του μήνα.

**Προσωπικά δεδομένα**

- (4) Κάθε ένας παραλήπτης φροντίδας έχει τα ακόλουθα δικαιώματα:
- a) να προστατεύονται τα προσωπικά του/της δεδομένα
  - b) να έχει πρόσβαση στα προσωπικά του/της δεδομένα.

**Επικοινωνία**

- (5) Κάθε ένας παραλήπτης φροντίδας έχει τα ακόλουθα δικαιώματα:
- a) να τον/τη βοηθήσουν να καταλάβει τις οποιεσδήποτε πληροφορίες που του/της παρέχονται
  - b) να του/της δοθεί ένα αντίγραφο αυτής της Χάρτας
  - c) να του/της παρέχουν μια γραπτή συμφωνία που να συμπεριλαμβάνει όλα τα θέματα που έχουν συμφωνηθεί
  - d) να επιλέγει ένα πρόσωπο προκειμένου να μιλάει για λογαριασμό του/της για οποιονδήποτε σκοπό.

## Καταρτίζοντας τον προϋπολογισμό

### Ο μηνιαίος εκκαθαριστικός λογαριασμός σας θα διευκρινίζει:

- ⇒ Το διαθέσιμο ποσό (κυβερνητική επιχορήγηση **συν** τη συνεισφορά σας)
- ⇒ Τα μηνιαία σας έξοδα
- ⇒ Τι έχετε ξοδέψει
- ⇒ Το υπόλοιπο του λογαριασμού σας

### Κατηγοριοποίηση του μηνιαίου εκκαθαριστικού:

1. **Διοικητικά έξοδα**— γενικά έξοδα, ασφάλεια, κλπ.
2. **Υπηρεσίες και υποστήριξη**— το κόστος κάθε υπηρεσίας, υποστήριξης και αγορών.
3. **Κεφάλαια που δεν έχουν δαπανηθεί**

**Προμήθεια Εξόδου:** παρακαλούμε λάβετε υπόψη σας ότι εάν αποφασίσετε να φύγετε από το πρόγραμμα, θα πρέπει να καταβάλετε την **Προμήθεια Εξόδου**. Η προμήθεια αυτή προέρχεται από χρήματα που δεν έχουν δαπανηθεί και ανέρχεται επί του παρόντος σε \$400.

**Όλα τα έξοδα θα συζητηθούν και θα συμφωνηθούν με εσάς πριν αποτελέσουν μέρος του Συμφωνητικού Φροντίδας στο Σπίτι.**

# Χάρτα Δικαιωμάτων και Ευθυνών του Παραλήπτη Φροντίδας—Οικιακή Φροντίδα

Νόμος περί Φροντίδας Ηλικιωμένων 1997, 2<sup>ος</sup> Πίνακας των Αρχών Δικαιωμάτων Χρήστη  
2014

(τροποποιήθηκε στις 27 Φεβρουαρίου 2017)

## 1. Δικαιώματα του παραλήπτη φροντίδας – οικιακή φροντίδα

### Γενικά

(1) Κάθε ένας παραλήπτης φροντίδας έχει τα ακόλουθα δικαιώματα:

- a) να αντιμετωπίζεται και να γίνεται δεκτός/δεκτή ως άτομο, και να τηρούνται οι ατομικές προτιμήσεις του/της
- b) να αντιμετωπίζεται με αξιοπρέπεια και να σέβονται την ιδιωτική του/της ζωή
- c) να λαμβάνει φροντίδα που είναι σεβάσμια ως προς το άτομο, την οικογένεια και το σπίτι του/της
- d) να λαμβάνει φροντίδα χωρίς να είναι υποχρεωμένος/η να αισθάνεται ευγνωμοσύνη σ' εκείνους που παρέχουν τη φροντίδα
- e) έχει δικαίωμα πλήρους και αποτελεσματικής χρήσης όλων των ανθρωπίνων, νομικών και καταναλωτικών δικαιωμάτων, συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος της ελευθερίας του λόγου σχετικά με τη φροντίδα του/της
- f) να έχει πρόσβαση σε συνηγόρους και σε άλλη έννομη προστασία
- g) να αντιμετωπίζεται χωρίς εκμετάλλευση, κακοποίηση, διακρίσεις, παρενόχληση ή παραμέληση.

### **Φροντίδα Κατευθυνόμενη από τον Καταναλωτή – επιλογές και ελαστικότητα**

(2) Κάθε ένας παραλήπτης φροντίδας έχει τα ακόλουθα δικαιώματα:

- a) να υποστηρίζεται από τον εγκεκριμένο φορέα παροχής υπηρεσιών:
  - i) να θέτει στόχους σε σχέση με τα αποτελέσματα που αυτός ή αυτή ζητάει από την οικιακή φροντίδα
  - ii) να προσδιορίζει το επίπεδο της συνεχούς συμμετοχής και του ελέγχου που αυτός ή αυτή επιθυμεί να έχει στην παροχή της οικιακής φροντίδας
  - iii) να λαμβάνει αποφάσεις σχετικά με τη δική του/της φροντίδα
  - iv) να διατηρεί την ανεξαρτησία του/της, όσο το δυνατόν περισσότερο

b) να επιλέγει τη φροντίδα και τις υπηρεσίες που ανταποκρίνονται καλύτερα τους στόχους του/της και τις αξιολογημένες ανάγκες και προτιμήσεις του/της, εντός των ορίων των διαθέσιμων πόρων

c) να έχει την επιλογή και την ελαστικότητα του τρόπου με τον οποίον παρέχονται οι υπηρεσίες και η φροντίδα στο σπίτι

d) να συμμετέχει στη λήψη αποφάσεων που τον/την επηρεάζουν

e) να συμμετέχει ο εκπρόσωπός του/της στις αποφάσεις σχετικά με τη φροντίδα του/της, αν αυτός ή αυτή το ζητάει ή αν αυτός ή αυτή δεν έχει την ικανότητα να το κάνει.

f) να επιλέξει τον εγκεκριμένο πάροχο υπηρεσιών που θα παρέχει οικιακή φροντίδα σε αυτόν ή σε αυτήν, και να έχει την ευελιξία να αλλάξει εκείνον τον εγκεκριμένο πάροχο υπηρεσιών, αν αυτός ή αυτή το επιθυμεί.

### **Φροντίδα Κατευθυνόμενη από τον Καταναλωτή - φροντίδα και υπηρεσίες**

(3) Κάθε ένας παραλήπτης φροντίδας έχει τα ακόλουθα δικαιώματα:

a) να λαμβάνει αξιόπιστη, συντονισμένη, ασφαλή, ποιοτική φροντίδα και υπηρεσίες που είναι κατάλληλες για την επίτευξη των στόχων του/της και των αξιολογημένων αναγκών του/της

b) να δοθεί σ' αυτόν ή σ' αυτήν πριν, ή εντός 14 ημερών μετά, να αρχίσει να λαμβάνει φροντίδα στο σπίτι, ένα γραπτό πρόγραμμα της φροντίδας και των υπηρεσιών που αυτός ή αυτή περιμένει να λάβει

c) να λαμβάνει φροντίδα και υπηρεσίες που θα λαμβάνουν υπόψη τις άλλες ρυθμίσεις φροντίδας και τις προτιμήσεις του/της

d) στη συνεχή επανεξέταση της φροντίδας και των υπηρεσιών που αυτός ή αυτή λαμβάνει (τόσο περιοδικά όσο και ανάλογα με τις αλλαγές στην προσωπική του/της κατάσταση), και στην τροποποίηση της φροντίδας και των υπηρεσιών, όπως απαιτείται.