



**Brochure  
pour les  
Clients et les  
Aide-  
Soignants**

**Sur les  
Services de  
Soins à  
Domicile**

**Dans la  
Région Est  
de Sydney**

## **Que sont les Services de Soins à Domicile, les “Home and Community Care Services” ou HACC?**

En Nouvelle Galles du Sud, les programmes de soins à domicile sont gérés par le Département s’occupant des personnes âgées, handicapées et des soins à domicile, le “Department of Ageing Disability and Home Care”.

Les services de HACC sont offerts aux personnes âgées et frêles, invalides ou handicapées, ainsi qu’à leur aide-soignant, afin que ces personnes puissent continuer à vivre chez elles et au sein de leur communauté, plutôt que d’avoir à partir dans des maisons médicalisées ou de retraite.

Vous pouvez bénéficier des services HACC si vous êtes:

- Une personne âgée et frêle
- Une personne invalide ou handicapée
- Une personne aide-soignante s’occupant des personnes précitées

Et vous vivez chez vous.

Les pages suivantes contiennent une liste des types de services HACC qui sont disponibles:

### **TYPES DE SERVICES HACC DISPONIBLES**

Les types de services HACC sont nombreux, et ils peuvent être fournis par du personnel payé ou bénévole.

**Les services d’approvisionnement alimentaire** (Food Services) peuvent être organisés de plusieurs manières: Repas livrés à domicile, repas offerts dans un centre communautaire, et aide pour faire les courses alimentaires.



Votre service  
d’approvisionnement  
alimentaire:

**Les services d'aide à domicile** (Home Help Services) vous aident avec les tâches ménagères telles que le nettoyage, la lessive, le repassage et les courses.



Votre service d'aide à domicile:

**Les services de soins personnels** (Personal Care Services) vous aident avec la toilette et l'habillement.



Votre service de soins personnels:

**L'aide aux transports** (Transport Assistance) est offerte aux personnes ayant besoin de faire des courses ou de se présenter à des rendez-vous chez le médecin ou à l'hôpital, ainsi que pour des activités sociales.



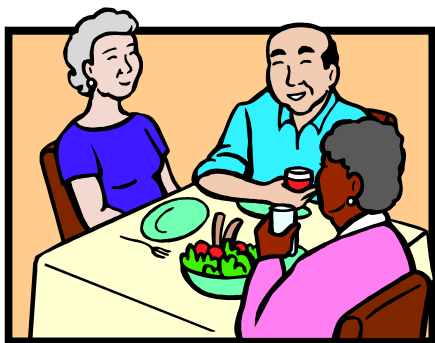
Votre aide aux transports locaux:

**Les services d'assistance et de soins** (Respite Care Services) peuvent offrir une personne qualifiée pour s'occuper d'une personne âgée handicapée, ceci à domicile ou à l'extérieur de son domicile.



Votre service d'assistance et de soins:

**Des centres d'accueil ouverts la journée** (Day Centres) peuvent offrir assistance et activités sociales.



Votre centre d'accueil:

**Des services d'infirmières non-hospitaliers** (Community Nursing Services) peuvent être offerts à domicile, par exemple pour soigner vos blessures et prendre vos médicaments.



Votre service d'infirmières non-hospitalier

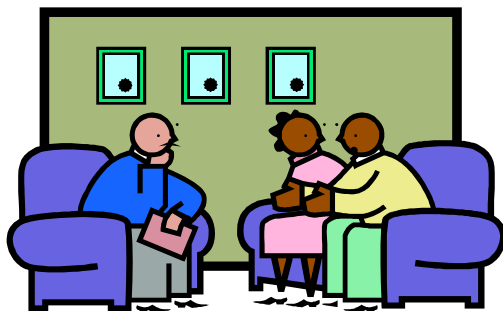
**Une assistance localisée** (Neighbour Aid) peut offrir des services individuels pour les courses, le transport, le jardinage et les visites sociales.



Votre service d'assistance localisée:

### **Des services optionnels communautaires**

(Community Options) assistent les personnes présentant des besoins additionnels. Ils peuvent coordonner un nombre de services financés ou non par le HACC.



Votre service optionnel communautaire:

**Le service d'entretien du logement** (Home Maintenance and Modification) offre des services de réparation et de modification tels que l'installation de rampes de sureté et de dispositifs de soutien dans la salle de bain, le remplacement d'ampoules d'éclairage, l'élargissement des passages de portes et le jardinage.



Votre service d'entretien du logement:

**Les services alliés de santé** (Allied Health) peuvent incorporer l'assistance sociale, la kinésithérapie, la podologie, la thérapie de la communication orale et la thérapie de l'exercice des professions.



Vos services alliés de santé:

### **Comment bénéficier des services HACC**

Pour commencer à utiliser un service HACC, le service doit recevoir une recommandation. Cette recommandation contient vos coordonnées et démontre de votre désir de recevoir ces services. Les recommandations peuvent être faites par téléphone ou par écrit. Vous pouvez faire cette recommandation vous-même ou bien vous pouvez utiliser un service qui la fera pour vous.

Les services d'information, d'évaluation et de gestion des cas émettent des recommandations régulièrement. Le service "Commonwealth Carelink" a une liste de tous les services qui peuvent faire une recommandation pour vous.

### **Comment fonctionnent les services HACC?**

Lorsqu'un service vous a été recommandé, le fournisseur de ce service fait alors une évaluation avec vous. Cette évaluation comprend une discussion avec le fournisseur du service pour déterminer vos besoins. Le but de cette évaluation est d'établir quels sont pour vous les meilleurs types de services, et ceci peut être fait chez vous à domicile, ou par téléphone. Il peut vous être demandé de remplir un formulaire d'informations lors de cette évaluation.

Cette évaluation mènera à un accord entre vous et le fournisseur du service qui devra répondre le mieux à vos besoins. Les besoins

des clients pouvant être différents, il peut y avoir des différences dans le type de services offerts. Les services demandés par les personnes peuvent dépendre des services qui sont disponibles à ce moment-là.

## **Formulaire de recommandation et d'information concernant le client, ou CIARR**

Le CIARR est un formulaire standard créé pour collecter l'information requise par tous les services HACC. Le formulaire CIARR a pour but principal d'éviter que les personnes aient à fournir les mêmes informations à leur sujet à chaque fournisseur de services.

Une partie de l'information sera transmise au gouvernement pour être intégrée au système national de collection de données. Cette information est utilisée afin d'améliorer les services pour les personnes vivant dans nos communautés. L'information concernant votre identité, telle que votre nom et adresse, ne sera pas transmise au gouvernement. Les services demanderont votre accord préalable pour que des données soient soumises au gouvernement. Si vous consentez à ce que ces données soient transmises, vous pouvez aussi annuler votre accord à n'importe quel moment.

Dans le cas où vous recevez plusieurs des services communautaires, peut-être disposerez-vous d'un Livre Jaune, 'Yellow Book', qui peut comprendre une copie du formulaire CIARR et de l'information sur vos services.

Tous les services sont légalement tenus responsables pour toutes les informations qu'ils conservent à votre sujet, ceci afin de protéger l'aspect privé et confidentiel de vos démarches.

Si vous avez besoin d'un certain nombre de services, une évaluation complète peut vous être recommandée.

### **Et si le service fourni ne me donne pas satisfaction?**

Le but de HACC est de fournir des services de haute qualité. Il est donc important que vous informiez le service HACC si vous avez des inquiétudes à propos du service qui vous est rendu. Les services qui vous sont rendus ne seront pas arrêtés du fait que vous déposez une plainte.

Si le problème soulevé avec la personne qui est directement impliquée, ou son supérieur, n'est pas résolu, vous pouvez contacter le **Médiateur (Ombudsman) de la Nouvelle Galles du Sud**:

Level 24, 580 George St Sydney NSW 2000

**Renseignements** 9-16h lundi à vendredi ou sur rendez-vous

**Bureau de renseignements** 9286-1000

**Numéro vert** (gratuit) (hors de Sydney) 1800 451 524

**TTY** pour les mal-entendants 9264-8050

**Fax** 9283-2911

**Email** [nswombo@ombo.nsw.gov.au](mailto:nswombo@ombo.nsw.gov.au)

**Web** [www.ombo.nsw.gov.au](http://www.ombo.nsw.gov.au)

**Service d'interprétation téléphonique, (TIS)**

Téléphone: 131 450

Nous pouvons organiser un interprète avec TIS, ou il vous est possible de les contacter directement vous-même, avant de nous parler.

Si votre plainte concerne des soins médicaux ou un service de santé en Nouvelle Galles du Sud, veuillez contacter la Commission chargée des plaintes, la "**Health Care Complaints Commission**".

**Siège social:**

Level 13, 323 Castlereagh Street

Sydney NSW 2000

(Accès pour chaises roulantes par Castlereagh St)

**Heures d'ouverture:** 9 à 17h lundi à vendredi

**Adresse postale:**

Locked Mail Bag 18  
Strawberry Hills NSW 2012  
DX: 11617 Sydney Downtown

**Fax:** (02) 9281 4585

**Téléphone::** (02) 9219 7444

**Numéro Vert (gratuit) en Nouvelle Galles du Sud 1800 043 159**

**Service TTY pour les mal-entendants:** (02) 9219 7555

**E-mail:** [hccc@hccc.nsw.gov.au](mailto:hccc@hccc.nsw.gov.au)

Les personnes qui préféreraient une autre langue que l'anglais doivent nous contacter en passant par le Service d'Interprétation Téléphonique (TIS), au numéro 131450. La Commission peut organiser pour que des interprètes prennent part à la discussion d'une plainte.

La Commission dispose de deux brochures traduites en langues différentes: La Procédure des Plaintes et le Bureau de Soutien des Patients.

**Est-ce qu'une autre personne peut parler en mon nom?**

Oui! Vous pouvez demander à un membre de votre famille, un ami ou un représentant de parler de votre part. Un représentant est quelqu'un qui conseille et agit dans votre meilleur intérêt. Si vous désirez utiliser un représentant, veuillez s'il vous plaît leur demander de consulter les directives pour les représentants et veuillez remplir le formulaire d'autorisation pour que cette personne puisse agir en tant que votre représentant, formulaire qui sera gardé par le service HACCC.

**Directives pour les Représentants**

Si un client vous a demandé d'être son représentant, cela veut dire que ce client aimerait que vous agissiez en son nom lors de ses négociations avec le service. Vous pouvez être un membre de la famille ou un ami du client, ou bien un représentant d'un service de représentation légale.

En tant que représentant, il peut vous être demandé d'assister ou de participer aux évaluations et aux révisions de la situation du

client, et des services qu'il reçoit, ou lorsque celui-ci demande à discuter ou à négocier un problème avec le service, voire soumettre une plainte à propos du service.

Nous demandons à nos clients de bien vouloir remplir un formulaire d'autorisation permettant à une personne d'agir en tant que représentant, soit quand le client désire nommer ce représentant, soit le changer. Les clients sont libres de changer de représentant à tout moment, cependant nous demandons à ce qu'un nouveau formulaire d'autorisation soit rempli à chaque fois, ceci afin que les employés du service soient toujours informés clairement sur qui est le représentant du client.

En tant que représentant d'un client, il est vous est demandé de bien vouloir prendre connaissance de ce qui suit et de vous assurer que:

- Le client vous a autorisé à agir en tant que son représentant par écrit
- Le service est au courant que vous agissez en tant que le représentant du client
- Vous agissez toujours dans le meilleur intérêt du client
- Le client est tenu au courant de tous les problèmes et développements concernant le service qu'il reçoit, dans lequel vous, en tant que son représentant, pouvez être impliqué
- Le client est tenu au courant de tout changement le concernant
- Vous avez pris connaissance du contenu du guide d'informations pour les clients et des détails de la planification des soins du client
- Vous encouragez le client à vous communiquer ses impressions sur les services qu'il reçoit
- Vous notifiez le service de tout changement dans la situation du client et de tout problème si ses besoins changent.
- Vous êtes prêt à délaissier votre rôle de représentant à la demande du client

Exemple de formulaire - **Autorisation d'agir en tant que représentant**

Détails du client

Nom: \_\_\_\_\_

Adresse: \_\_\_\_\_

Téléphone \_\_\_\_\_

J'autorise la personne nommée ci-dessous d'agir en mon nom comme mon représentant et de prendre en compte mes intérêts en ce qui concerne mes engagements avec \_\_\_\_\_ (insérez le nom du service) Je reconnais que le service peut discuter des détails des soins qui me seront attribués et des services qu'il fournit avec mon représentant si besoin il y a.

Cette autorisation prend effet à partir du: \_\_\_\_\_ (date) et remplace toute forme d'arrangements préalables. Je reconnais que je peux changer mon choix de représentant à n'importe quel moment et je m'engage à tenir le service au courant d'un tel changement par écrit.

Signature du client: \_\_\_\_\_  
(Date: \_\_\_\_\_)

**Détails du représentant**

Nom: \_\_\_\_\_

Adresse: \_\_\_\_\_

Téléphone: \_\_\_\_\_

J'ai pris lecture des 'Directives pour les représentants' et consents à agir en tant que représentant pour le client nommé ci-dessus.

Signature du représentant: \_\_\_\_\_

(Date: \_\_\_\_\_)

## **Quels services peuvent m'offrir un représentant?**

The Aged Care Rights Service 9281-3600

Multicultural Disability Advocacy Association 9891-6400

Ethnic People with Disabilities Program 9569-1288

## **Combien les services vont-ils coûter?**

Lors de l'évaluation de votre cas vous serez informé des frais que peuvent coûter les services. Les services vous resteront accessibles si vous ne pouvez pas payer.

## **Droits et Responsabilités des Clients**

### **Quels sont mes droits?**

- Vous avez droit à vous plaindre ou à exprimer vos inquiétudes quant au service, ceci sans crainte de perdre le service ou d'être victime d'une récrimination quelconque
- Vous avez droit à voir vos plaintes traitées rapidement et en toute justice
- Vous avez droit à être représenté par quelqu'un de votre choix
- Vous avez droit à être informé sur quels services sont disponibles
- Vous avez droit à une évaluation afin de recevoir des services sans discrimination
- Vous avez droit à choisir quels sont les services que vous recevrez
- Vous avez droit à ce que vos démarches restent privées et confidentielles. Vous pouvez être assuré qu'aucune information ne sera divulguée à quiconque en dehors du service sans votre permission
- Vous avez droit à vérifier ou à corriger toute information dont le service dispose à votre sujet
- Vous avez droit à demander une nouvelle évaluation des services fournis
- Vous avez droit à ce que l'évaluation et les services soient conduits d'une manière appropriée linguistiquement et culturellement

## **Quelles sont mes responsabilités?**

- Vous devez agir d'une manière qui respecte les droits des autres clients, ainsi que ceux des employés du service
- Vous devez assumer la responsabilité de toutes les décisions que vous prenez
- Vous devez aider le service qui vous concerne en les assistant au mieux

## **Services d'interprétation**

Si vous avez besoin d'un interprète, appelez le Service d'Interprétation Téléphonique (TIS) au numéro 131 450. Ce service TIS opère sur l'ensemble du territoire national et est accessible à toute personne ou organisme au prix d'un appel téléphonique local. Le service d'interprétation fonctionne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, et couvre plus de 100 langues.

Dans certains cas vous aurez besoin d'appeler TIS afin de leur demander qu'ils vous mettent en contact avec certains services. Les services en question vous indiqueront si vous devez passer par TIS plutôt que de les appeler directement.

## **Pour plus d'informations ou assistance**

Pour plus d'informations sur n'importe lequel des services dont vous avez pris connaissance dans cette brochure, vous pouvez appeler le "Commonwealth Carelink" au numéro 1800 052 222 et ils peuvent vous donner plus d'informations telles que les numéros de téléphone et des descriptions des services. Si vous parlez une langue autre que l'anglais, appelez d'abord le service d'interprétation au 131 450 puis demandez à parler au "Commonwealth Carelink" au 1800 052 222 et ils vous offriront leur assistance avec l'aide d'un interprète.

Le projet d'accès multiculturel de la région Est de Sydney, le "Eastern Sydney Multicultural Access Project" possède une équipe d'employés bilingues qui peuvent vous donner des informations utiles et vous référer aux services HACC dans la région Est de Sydney. Vous pouvez vous rendre à leurs bureaux le mercredi, à l'adresse suivante: Suite 301, Level 2, Office Building, Westfield Eastgardens, ou bien téléphonez au 9344-8275.

Certains services HACC à proximité sont financés afin d'offrir leurs services à des groupes culturels, religieux, linguistiques spécifiques. Ces services sont contactables aux numéros inscrits ci-dessous:

<b>Nom</b>	<b>Numéro</b>
Jewishcare (Juif)	8305-8000
Jewish Centre on Ageing (Juif)	9389-0035
Australian Chinese Community Association (Chinois)	9281-1377
Greek Welfare (Grec)	9516-2188
Botany Migrant Resource Centre (Italien et Chinois)	9663-3922
CO AS IT (Italien)	9564-0744
SLASA (Espagnol)	9663-3922
Alleena Centre (Aborigenes & originaires Torres Strait)	9319-2247

**EXEMPLE DE FORMULAIRE DE PLAINTÉ**

**NOM DU SERVICE** \_\_\_\_\_

**DATE** \_\_\_\_\_

**PLAINTÉ RECUE PAR** \_\_\_\_\_

**NOM** \_\_\_\_\_

**Client soignant**

**Représentant**

**Aide-**

**Autre**

**ADRESSE** \_\_\_\_\_

**TELEPHONE** \_\_\_\_\_

**DETAILS DE LA PLAINTÉ** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Signature:**

**Date:**

## **REMERCIEMENTS:**

Les personnes suivantes ont participé à la collecte de l'information présentée dans cette brochure.

- Michelle Lohan, Echo Neighbourhood Centre
- Pamela Lockhart, HACC Reform Worker
- Navid Nabipour, Eastern Sydney HACC development Project
- Donnette Rigney, Commonwealth Carelink Centre
- Sharon Blunt, Randwick/ Waverley Community Transport
- Meagan Tutt, Randwick Information and Community Centre
- Shiralee Carroll, Aboriginal HACC Access Officer
- Lisa Kinsey, South East Sydney Carer Respite Centre
- Elena Berrocal, Eastern Sydney Multicultural Access Project (a démissionné en juillet 2001)
- Samantha Ngui, Eastern Sydney Multicultural Access Project

Le Groupe de Travail remercie le 'Multicultural Home Respite Inc.' pour son Guide pour les Clients. Pour toute modification des informations contenues dans cette brochure, veuillez contacter le:

### **Eastern Sydney Multicultural Access Project**

**Suite 301, Level 2, Office Building, Westfield Eastgardens 2036**

**Téléphone 9344-8275**

**Fax 9344-7030**

**Email [coordinator@esmap.org.au](mailto:coordinator@esmap.org.au)**

**Web <http://esmap.org.au>**

**Imprimé en décembre 2001**

