

Come servizio di pubblica difesa che sostiene i diritti degli utenti dei servizi del Victoria per chi fa uso di alcol e di altre sostanze (AOD), l'Associazione degli Utenti dei Servizi Partecipanti (APSU) è lieta di presentare questa carta dei diritti e delle responsabilità. La carta si basa sulle conoscenze e sulle esperienze di 160 utenti dei servizi AOD che hanno partecipato a gruppi di ricerca organizzati in tutto lo Stato del Victoria. La creazione di questa carta, da parte di chi usa i servizi AOD del Victoria, ha fatto di tutto per seguire un processo democratico. L'applicazione di questa carta contribuirà a creare uno Stato del Victoria più giusto.

(Associazione degli Utenti dei Servizi Partecipanti)

## Carta del Victoria per clienti che usano alcol e altre sostanze

### Accessibilità

Se desiderate ricevere questa pubblicazione in un formato accessibile, siete pregati di telefonare al 9096 5234 o e-mail [consumers@health.vic.gov.au](mailto:consumers@health.vic.gov.au)

Marzo 2011 (1006037)

Questa pubblicazione è protetta dai diritti di autore. Nessuna parte di essa può essere riprodotta con qualunque procedimento tranne secondo quanto previsto dalla Legge sui Diritti di Autore del 1968.

## L'utente dei servizi del Victoria per chi fa uso di alcol e alter sostanze (AOD) ha diritto a:

- ricevere i servizi in un ambiente sicuro
- ricevere i servizi in modo giusto, onesto e non critico
- ricevere i servizi in maniera cordiale e rispettosa
- ricevere informazioni sufficienti su tutti i servizi e le cure disponibili
- partecipare a tutti gli aspetti dell'erogazione dei servizi
- avere le proprie informazioni trattate in maniera confidenziale a meno che non ne sia autorizzata la divulgazione
- ricevere servizi efficaci, tempestivi e che rispondano alle proprie esigenze
- reclamare e ad avere il proprio reclamo trattato in maniera efficiente
- ricevere servizi culturalmente appropriati che tengano conto dei propri valori e delle proprie credenze.

## L'utente dei servizi AOD del Victoria ha il dovere di:

- conoscere i propri diritti e doveri come utente dei servizi AOD del Victoria
- contribuire a mantenere un ambiente sicuro nel servizio di cui usufruisce
- trattare gli altri con rispetto e cortesia
- partecipare alla somministrazione delle cure al massimo delle proprie capacità
- seguire le procedure di reclamo dell'organizzazione; se non sei soddisfatto puoi reclamare esternamente al Dipartimento dei Servizi Sociali o al Commissario dei Servizi Sanitari.

## I doveri degli enti che forniscono servizi AOD nel Victoria sono di:

- trattare i clienti con rispetto, dignità e cortesia
- fornire un servizio accessibile che tenga conto delle diversità individuali e culturali
- programmare e sviluppare programmi di cura e strategie insieme ai clienti
- raggiungere e mantenere livelli di competenza adeguati e partecipare ad attività di revisione e sviluppo professionale su base continuativa
- fornire servizi in ambiente sicuro e garantire che venga mantenuto l'impegno all'assistenza
- garantire che le informazioni sui clienti siano trattate in maniera confidenziale a meno che non ne sia autorizzata la divulgazione
- fornire ai clienti informazioni sufficienti sulle procedure di reclamo sia interne all'organizzazione che esterne indipendenti
- aderire agli specifici codici di condotta etica professionali e dell'AOD
- osservare quanto disposto dalla Carta dei Diritti Umani del Victoria.