



Australian Government
Department of Health



Australian Government
Aged Care Quality and Safety Commission

A close-up photograph of an elderly man with a mustache, smiling warmly. In the blurred background, other elderly people are visible, suggesting a community or care setting.

Handvest voor Rechten in Ouderenzorg

Charter of Aged Care Rights

Dit boekje bevat informatie over uw rechten als een cliënt van ouderenzorg en hoe u die uit kunt voeren. Het bevat ook informatie over uw verantwoordelijkheden als een cliënt van ouderenzorg.

Dutch

Het Charter of Aged Care Rights beschrijft uw rechten als een cliënt van een dienst voor ouderenzorg die door the Australische Regering gefinancierd is

**Vanaf 1 juli 2019 zal een nieuw Charter of Aged
Care Rights dezelfde rechten geven aan alle
cliënten, ongeacht het type ouderenzorg en
diensten die door de Australische Regering
gefinancierd zijn zij ontvangen.**

Handvest voor Rechten in Ouderenzorg

Ik heb recht op:

1. veilige en hoogwaardige zorg en diensten;
2. een waardige en respectvolle behandeling;
3. waardering en steun voor mijn identiteit, cultuur en diversiteit;
4. een leven zonder misbruik en verwaarlozing;
5. informatie over mijn zorg en diensten op een manier die ik begrijp;
6. toegang tot al mijn persoonsgegevens, met inbegrip van informatie over mijn rechten, zorg en diensten;
7. zeggenschap over en keuzevrijheid in mijn zorg en persoonlijke en sociale leven, ook waar die keuzes persoonlijk risico met zich meebrengen;
8. zeggenschap en besluitrecht over de persoonlijke aspecten van mijn dagelijks leven, financiële zaken en bezittingen;
9. mijn onafhankelijkheid;
10. een luisterend oor en begrip;
11. een door mij gekozen persoon die mijn belangen als oudere behartigt, mij steunt, of namens mij kan spreken, waaronder een ouderenzorg belangenbehartiger;
12. het indienen van een klacht zonder dat ik daarop word aangekeken en eerlijke en snelle behandeling van mijn klachten;
13. persoonlijke privacy en de bescherming van mijn persoonlijke informatie;
14. het opkomen voor mijn rechten zonder dat dit de manier waarop ik behandeld word benadeelt.

Iedereen die bij uw zorgverlening betrokken is, moet uw rechten respecteren.

Naast uw rechten in ouderenzorg zijn er ook andere rechten

Mensen die ouderenzorg ontvangen hebben dezelfde wettelijke rechten als alle Australiërs. Wanneer u ouderenzorg gaat ontvangen, behoudt u dezelfde rechten als alle anderen in de gemeenschap. U heeft, bijvoorbeeld, recht op privacy, consumentenrechten en het recht om niet gediscrimineerd te worden, onder de relevante wetten.

De rechten die in het Charter (handvest) beschreven zijn, zijn daar aan toegevoegd.

Dienstverleners van ouderenzorg moeten u helpen uw rechten te begrijpen

Als een cliënt van ouderenzorg is uw dienstverlener wettelijk verplicht om u te helpen uw rechten onder het Charter te begrijpen.

U dient een kopie van het Charter te krijgen, alvorens of wanneer u ouderenzorg gaat ontvangen. Uw dienstverlener is verplicht om het Charter te tekenen en ook aan u de keuze te geven om het te tekenen. Dit is in aanvulling op de overeenkomst voor uw ouderenzorg.

Door het Charter te tekenen, erkent u dat u het ontvangen heeft, u erbij geholpen bent om het te begrijpen en dat u uw rechten begrijpt. U hoeft het Charter niet te tekenen: u kunt zorg en diensten gaan of blijven ontvangen, zelfs als u het niet tekent.

Uw dienstverlener is verplicht om u ofwel een origineel of een kopie van het Charter te geven dat getekend is.

Het is een goed idee om deze informatie met uw familie, vrienden of anderen die bij uw zorg betrokken zijn te delen.

Deze rechten zijn van toepassing op woonzorg, thuiszorg en andere diensten voor ouderenzorg in de gemeenschap

Alle dienstverleners van ouderenzorg die door de Australische Regering gefinancierd zijn, moeten het Charter nakomen. Dit betreft ook dienstverleners van woonzorg, thuiszorg, flexibele zorg en diensten die verleend worden onder het Commonwealth Home Support Programme (Thuishulpprogramma van de Commonwealth) en het National Aboriginal and Torres Strait Islander Flexible Aged Care Program (Flexibel Ouderenzorgprogramma voor Australische inboorlingen en Torres Strait eilanders).

Ouderenzorg door meerdere dienstverleners

Als u diensten ontvangt van meer dan één dienstverlener, moeten zij allemaal het Charter nakomen en uw rechten respecteren. Elke dienstverlener moet het Charter tekenen, u helpen het te begrijpen en u de keuze geven om het te tekenen.

Case Study

Winni ontvangt diensten van het Commonwealth Home Support Programme van drie verschillende dienstverleners: één voor schoonmaak diensten, één voor het schoonmaken van de dakgoot twee keer per jaar en een derde voor gemeenschapstransport. Elke dienstverlener zal het Charter tekenen, vervolgens Winni de keuze geven om het te tekenen en haar dan een kopie geven.





Uw dienstverlener van ouderenzorg kan contractanten of andere mensen aannemen voor hulp in uw zorg- en dienstvoorziening

Mensen van andere organisaties dan uw dienstverlener van ouderenzorg kunnen betrokken zijn bij de voorziening van uw ouderenzorg.

Veel dienstverleners van ouderenzorg maken gebruik van contractanten voor ouderenzorg of onderaanneming van diensten door andere organisaties.

Iedereen die betrokken is bij de voorziening van uw zorg moet uw rechten respecteren.

Case Study

Lei krijgt ouderenzorg via het Commonwealth Home Support Programme. Onderhoud van de tuin en schoonmaken van het huis vormen deel van deze zorg. De dienstverlener, Home Care Deluxe, heeft een andere organisatie, Kim's Mowing, aangenomen, om Lei's tuin te onderhouden. Alle werknemers van Kim's Mowing moeten Lei's rechten respecteren.

U moet zich te allen tijde veilig kunnen voelen

U heeft recht op een leven zonder misbruik en verwaarlozing. U moet zich veilig kunnen voelen, of u nou woonzorg, zorg in uw eigen huis of andere diensten van ouderenzorg in de gemeenschap ontvangt.

Als u zich niet veilig of niet comfortabel voelt, zult u dat aan iemand moeten vertellen. Dit kan uw dienstverlener van ouderenzorg zijn, een personeelslid, een vriend, familielid, een belangenbehartiger voor ouderenzorg of een ander die u vertrouwt.

U moet kunnen verwachten dat de zorg en diensten die u ontvangt veilig zijn en u dient er gerust op te zijn dat u uw bezorgdheden met uw dienstverlener van ouderenzorg kunt delen.

Uw dienstverlener moet, met betrekking tot uw zorg en diensten, alle redelijke stappen ondernemen om alle vormen van geweld, exploitatie, discriminatie, verwaarlozing en misbruik te voorkomen en erop in te gaan.

Case Study

Jarra woont in een zorgwoning. Soms gedraagt een andere bewoner zich agressief en onvoorspelbaar en daar wordt Jarra bang van. Jarra's familie maakte zich daar zorgen over en sprak met de dienstverlener, die samen met Jarra, de familie en de andere bewoner oplossingen zochten, waarbij zij zich veilig en comfortabel voelen.



Als u denkt dat uw rechten niet gerespecteerd worden, kunt u hulp zoeken

Als u zorgen heeft over de zorg die u, of iemand anders ontvangt, is het belangrijk dat u daar over praat. U zult eerst met uw dienstverlener moeten spreken.

Klagen mag. Net zoals positieve feedback kan bevestigen dat iets goed werkt, zo kunnen uw klachten bijdragen aan verbetering van zorg en diensten. U heeft het recht om uw bezorgdheden gemakkelijk te uiten, zonder er bang voor te zijn hoe u behandeld zult worden.

Alle dienstverleners van ouderenzorg moeten hun eigen klachtensysteem hebben en klachten eerlijk behandelen.

U klachten moeten serieus genomen en eerlijk en snel behandeld worden. Het is de verantwoordelijkheid van uw dienstverlener om zaken met betrekking tot de kwaliteit of veiligheid van uw zorg en diensten snel te behandelen.

Maar als u zich niet comfortabel voelt om met uw dienstverlener te spreken, of als u hulp nodig heeft om uw rechten te begrijpen, dan zijn er diensten beschikbaar om u te helpen.

U heeft recht op een ouderenzorg belangenbehartiger

Een belangenbehartiger kan u helpen bij het zoeken naar opties en het maken van geïnformeerde beslissingen. Zij kunnen u ook helpen als u zich ergens zorgen over maakt en daar een oplossing voor zoeken.

- Bel de National Aged Care Advocacy Line (Lijn voor Nationale Ouderenzorg Belangenbehartigers) op **1800 700 600** (gratis)
- Bezoek de website van het Older Persons Advocacy Network (Belangenbehartigersnetwerk voor Ouderen) **opan.com.au**

Neem contact op met de Aged Care Quality and Safety Commission (de Commissie voor Kwaliteit en Veiligheid in Ouderenzorg)

Het is de taak van de Commissie is om de gezondheid, het welzijn en de levenskwaliteit van cliënten die ouderenzorg ontvangen te beschermen en bevorderen. Zij kunnen u helpen bij het oplossen van klachten over een dienstverlener van ouderenzorg.

- Bel de Commissie op **1800 951 822**
- Email **info@agedcarequality.gov.au**
- Bezoek de website **agedcarequality.gov.au**

Als een cliënt van ouderenzorg heeft u verantwoordelijkheden

Alle mensen die bij ouderenzorg betrokken zijn – cliënten, hun families, verzorgers, bezoekers en het personeel van de ouderenzorg – moeten elkaar respecteren en met elkaar rekening houden.

Denk eraan wat voor effect uw gedrag op anderen heeft, en denk ook aan hun rechten.

Soms kunnen uw rechten strijden met de rechten van andere cliënten, familieleden of personeel. In zulke gevallen moeten de cliënt en de dienstverlener openlijk en eerlijk over deze strijdende rechten communiceren en samen een oplossing vinden.

Case Study

Alex woont in een zorgwoning met vele andere inwoners. Alex rijdt een mobiliteitsscooter in het zorgcentrum. Dit levert echter gevaar op voor andere inwoners. De dienstverlener is samen met Alex overeengekomen dat de scooter buiten gebruikt zal worden en binnen een looprek.



Door goede communicatie tussen u, uw familie, vrienden, verzorgers en personeel, kan uw dienstverlener van ouderenzorg u de zorg en diensten geven die het beste bij uw passen.

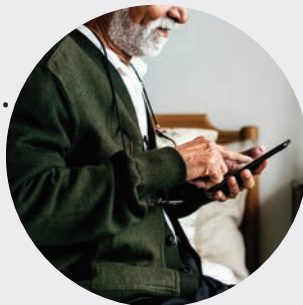
Als een cliënt van ouderenzorg, heeft uw dienstverlener informatie van u nodig om u de juiste zorg en diensten te kunnen verlenen. U moet de voorwaarden van uw zorgovereenkomst begrijpen en eraan voldoen, en de kosten in de overeenkomst betalen.

U moet de rechten van de ouderenverzorgers om in een veilige omgeving te werken respecteren. Alle vormen van geweld, intimidatie of misbruik van personeel worden niet geaccepteerd.

De doelen van ouderenzorg van goede kwaliteit worden het beste behaald in een omgeving van respect tussen alle partijen.

Case Study

Ashwany ontvangt thuis ouderenzorg. Bobbi van Ouderenzorg Brighton komt elke dag om 9:00 uur naar Ashwany's huis om te helpen bij het douchen. Ashwany heeft een afspraak met de dokter de volgende dinsdag om 9:00 uur. Het is Ashwany's verantwoordelijkheid om Ouderenzorg Brighton te bellen en vragen of Bobbi op een andere tijd kan komen, of af te zeggen voor die dag.



Mijn verantwoordelijkheden

Respect

Behandel anderen met respect

Veilige omgeving

Respecteer de rechten van het personeel om in een veilige omgeving te werken

Informatie

Help uw dienstverlener door hen relevante informatie te geven

Kosten

Betaal de overeengekomen kosten op tijd

Wat dit betekent

Van alle mensen die bij ouderenzorg betrokken zijn, zowel cliënten, hun families, verzorgers, bezoekers alsook het personeel van de ouderenzorg, wordt verwacht dat zij respectvol en attent zijn.

Alle vormen van geweld, intimidatie of misbruik van personeel of anderen worden niet geaccepteerd.

Er wordt van u verwacht dat u een veilige omgeving beidt voor personeelsleden en anderen. Als u, bijvoorbeeld, diensten thuis ontvangt, houdt huisdieren dan bij het personeel vandaan en rook niet in de buurt van het personeel.

Het is belangrijk dat u informatie over uzelf doorgeeft, waardoor de dienstverlener u veilige zorg van goede kwaliteit kan geven.

Dit kan het volgende zijn:

- Meest recente informatie, en
- enige problemen die u heeft met de zorg of dienst van de dienstverlener.

Er wordt van u verwacht dat u alle kosten die u bent overeengekomen, op tijd betaald. Als u uw kosten niet kunt betalen, spreek dan met uw dienstverlener voor een oplossing.

Deze verantwoordelijkheden beschrijven wat van u verwacht wordt als een cliënt van ouderenzorg. Als u informatie wilt over uw wettelijke verantwoordelijkheden, spreek dan met uw dienstverlener.

**U en uw dienstverlener van ouderenzorg
moeten redelijke verwachting van elkaar
hebben**



Uw verwachtingen van uw dienstverlener moeten redelijk zijn.

Bespreek uw vereisten, doelen, preferenties en prioriteiten met uw dienstverlener. Uw dienstverlener zal met u samenwerken over hoe u de zorg en diensten die u nodig heeft kunt krijgen met de middelen die beschikbaar zijn.

Case Study

Nic heeft een Thuiszorgpakket van Niveau 2 en krijgt hulp van Real Home Support met boodschappen doen, schoonmaken en het verwisselen van verband. Nic heeft gevraagd om hulp bij het koken, maar dat zit momenteel niet in het budget van het Thuiszorgpakket. Met hulp van Real Home Support weet Nic nu wat zijn prioriteiten zijn en wat binnen zijn pakket geleverd kan worden. Zij hebben samen zijn zorgplan herzien om de bereiding van maaltijden daarin op te nemen en hebben de schoonmaakdiensten beperkt om aan Nic's prioriteiten te voldoen binnen het bestaande budget.



Dienstverleners van ouderenzorg hebben ook verantwoordelijkheden

Dienstverleners van ouderenzorg die door de Australische Regering gefinancierd zijn hebben ook andere wettelijke verantwoordelijkheden. Deze zijn, onder andere, verantwoordelijkheden omtrent de kosten die zij u berekenen en dat de zorg en diensten die zij verlenen voldoen aan de **Aged Care Quality Standards (Standaarden voor de Kwaliteit van Ouderenzorg)**

De Aged Care Quality Standards worden vanaf 1 juli 2019 van kracht. De Standaarden zijn gericht op resultaten voor cliënten en beschrijven hoe zorg van goede kwaliteit eruit ziet.

De acht Standaarden, elk met betrekking op een aspect van ouderenzorg of diensten, zijn:



Standaard 1

Waardigheid en keuzes



Standaard 2

Voortdurende evaluatie en planning met cliënten



Standaard 3

Persoonlijke zorg en klinische zorg



Standaard 4

Diensten en hulp voor het dagelijkse leven



Standaard 5

Dienstomgeving van de organisatie



Standaard 6

Feedback en klachten



Standaard 7

Personeel



Standaard 8

Bestuur van de organisatie

Als u ongerust bent over de zorg die u ontvangt

- Spreek in eerst instantie met uw dienstverlener
- Bel de National Aged Care Advocacy Line (Lijn voor Nationale Ouderenzorg Belangenbehartigers) op **1800 700 600** (gratis)
- Bezoek de website van het Older Persons Advocacy Network (Belangenbehartigersnetwerk voor Ouderen) **opan.com.au**
- Neem contact op met de Aged Care Quality and Safety Commission (de Commissie voor Kwaliteit en Veiligheid in Ouderenzorg) op **1800 951 822**.

Als u een tolk nodig heeft

- Laat dat de belangenbehartiger voor ouderenzorg of de Commissie weten wanneer u belt, of bel de Vertalings- en Tolkendienst rechtstreeks op **131 450** en vraag hen om u door te verbinden.

Als u een gehoor- of spraakgebrek heeft

U kunt dan contact maken via de National Relay Service.

- Gebruikers van TTY: bel **1800 555 677**
- Gebruikers van Speak and Listen: bel **1800 555 727**
- Gebruikers van internet relay: maak een verbinding met de National Relay Service en type het nummer van de belangenbehartiger of de Commissie in.



Meer informatie over uw rechten

U kunt:

- Met uw dienstverlener van ouderenzorg spreken
- Met een ouderenzorg belangenbehartiger spreken op **1800 700 600**
- De website van het Belangenbehartigingsnetwerk voor Ouderen bezoeken **opan.com.au/charter**
- De website van het Department of Health (departement van gezondheid) bezoeken **agedcare.health.gov.au**
- De website van de Aged Care Quality and Safety Commission (de Commissie voor Kwaliteit en Veiligheid in Ouderenzorg) bezoeken **agedcarequality.gov.au**
- De website van My Aged Care bezoeken **myagedcare.gov.au**



Telefoon

1800 951 822



Web

agedcarequality.gov.au



Schrijf naar

Aged Care Quality
and Safety Commission
GPO Box 9819,
In Uw Hoofdstad