



Australian Government
Department of Health



Australian Government
Aged Care Quality and Safety Commission



Charta über Rechte in der Altenpflege

Charter of Aged Care Rights

Diese Broschüre informiert Sie über Ihre Rechte als Nutzer von Altenpflegediensten und darüber, wie Sie diese Rechte ausüben können. Sie beinhaltet auch Informationen über Ihre Verantwortlichkeiten als Nutzer von Altenpflegediensten.

German

Die Charta über Rechte in der Altenpflege beschreibt Ihre Rechte als Nutzer von Altenpflegediensten, die von der australischen Bundesregierung finanziert werden.

**Ab dem 1. Juli 2019 gewährleistet eine neue Charta
über Rechte in der Altenpflege allen Nutzern dieselben
Rechte, unabhängig davon, welche staatlich finanzierte
Altenpflege und Dienstleistungen sie erhalten.**

Charta über Rechte in der Altenpflege

Ich habe das Recht:

1. auf Empfang von sicheren und qualitativ hochwertigen Pflegeleistungen und Diensten;
2. auf Behandlung mit Würde und Respekt;
3. auf Wertschätzung und Unterstützung meiner Identität, Kultur und Diversität;
4. auf Leben ohne Gewalt und Vernachlässigung;
5. auf Informationen über meine Pflege und Dienste in einer mir verständlichen Weise;
6. auf Zugang zu allen Informationen über meine Person, einschließlich von Informationen über meine Rechte, Pflege und Dienste;
7. auf Kontrolle und eigene Entscheidungen in Bezug auf meine Pflege und mein persönliches und soziales Leben, einschließlich von Situationen, in denen die Entscheidungen mit persönlichem Risiko behaftet sind;
8. auf Kontrolle und Entscheidungsfreiheit in Bezug auf die persönlichen Aspekte meines Alltagslebens, meine finanziellen Angelegenheiten und meinen Besitz;
9. auf meine Unabhängigkeit;
10. darauf, dass mir zugehört wird und dass ich verstanden werde;
11. darauf, dass ich eine Person meines Vertrauens habe, z. B. einen Fürsprecher für die Altenpflege, welche mich unterstützt oder für mich spricht;
12. mich zu beschweren, ohne Vergeltungsmaßnahmen befürchten zu müssen, und darauf, dass mit meinen Beschwerden fair und prompt umgegangen wird;
13. auf persönliche Privatsphäre und auf Schutz meiner persönlichen Informationen;
14. auf Ausübung meiner Rechte, ohne dass dies negative Auswirkungen darauf hat, wie ich behandelt werde.

Alle an der Erbringung Ihrer Pflege beteiligten Personen müssen Ihre Rechte respektieren.

Ihre Rechte in der Altenpflege bestehen gemeinsam mit anderen Rechten.

Nutzer von Altenpflegediensten haben dieselben Rechtsansprüche wie alle Australier. Wenn Sie Altenpflege in Anspruch nehmen, behalten Sie dieselben Rechte wie alle anderen Mitglieder der Gemeinschaft. Sie haben gemäß anwendbaren Gesetzen u. a. Anspruch auf den Schutz Ihrer Privatsphäre, auf Verbraucherrechte und auf Freiheit von Diskriminierung.

Die in der Charter (Charta) beschriebenen Rechte gelten ergänzend.

Anbieter von Altenpflegediensten müssen Sie beim Verständnis Ihrer Rechte unterstützen.

Als Nutzer von Altenpflegediensten ist Ihr Dienstleister gesetzlich verpflichtet, Sie beim Verständnis Ihrer Rechte gemäß der Charta zu unterstützen.

Eine Kopie der Charta muss Ihnen vor oder spätestens bei Beginn Ihrer Altenpflegedienste zur Verfügung gestellt werden. Ihr Dienstleister muss die Charta unterschreiben und Ihnen die Möglichkeit geben, sie ebenfalls zu unterschreiben. Dies gilt zusätzlich zu Ihrem Altenpflegevertrag.

Durch Ihre Unterschrift auf der Charta bestätigen Sie, dass Sie die Charta erhalten haben, beim Verständnis der Charta unterstützt wurden und Ihre Rechte verstehen. Sie müssen die Charta nicht unterschreiben; Sie können Pflege- und andere Dienste auch dann erstmals und weiterhin beziehen, wenn Sie sie nicht unterschreiben.

Ihr Dienstleister muss Ihnen entweder ein Original oder eine Kopie der unterschriebenen Charta geben.

Es wird empfohlen, dass Sie diese Informationen mit Ihren Familienmitgliedern, Freunden und anderen an Ihrer Betreuung beteiligten Personen teilen.

Diese Rechte gelten für die Heimpflege, die häusliche Pflege und andere in der Gemeinschaft erbrachte Altenpflegedienste.

Alle Dienstleister, die von der australischen Bundesregierung finanzierte Altenpflegedienste erbringen, müssen die Charta einhalten. Hierzu zählen Anbieter von Heimpflege, häuslicher Pflege, flexibler Pflege und Diensten im Rahmen des Commonwealth Home Support Programme (Commonwealth-Programm für die häusliche Unterstützung) sowie das flexible nationale Altenpflegeprogramm für Aborigines und Menschen von den Torres-Strait-Inseln.

Von mehreren Anbietern erbrachte Altenpflegedienste

Wenn Sie von mehreren Anbietern Dienstleistungen erhalten, muss jeder dieser Anbieter die Charta einhalten und Ihre Rechte respektieren. Jeder Anbieter muss die Charta unterschreiben, Sie beim Verständnis der Charta unterstützen und Ihnen die Möglichkeit geben, sie ebenfalls zu unterschreiben.

Fallstudie

Winni nimmt von drei verschiedenen Anbietern Dienste des Commonwealth Home Support Programme in Anspruch: einer für die Hausreinigung, einer für die halbjährliche Dachrinnenreinigung und ein dritter für Transportdienste in der Gemeinschaft. Jeder Anbieter unterschreibt die Charta, übergibt sie Winni zur Gegenzeichnung und händigt ihr ein Exemplar aus.





Ihr Anbieter von Altenpflegediensten kann Auftragnehmer oder andere Personen heranziehen, um Ihre Pflege- und sonstigen Dienste zu erbringen.

An der Erbringung Ihrer Altenpflegedienste können auch Menschen von anderen Organisationen als Ihrem Anbieter beteiligt sein.

Viele Anbieter von Altenpflegediensten erbringen ihre Dienste mit Hilfe von Auftragnehmern oder vergeben Aufträge an andere Organisationen weiter.

Alle an der Erbringung Ihrer Pflege beteiligten Personen müssen Ihre Rechte respektieren.

Fallstudie

Lei bezieht über das Commonwealth Home Support Programme Altenpflegedienste. Diese Dienste beinhalten Unterstützung bei der Gartenpflege und Hausreinigung. Home Care Deluxe, der Anbieter von Altenpflegediensten, engagiert Kim's Mowing, eine weitere Organisation, für die Pflege von Leis Garten. Alle Mitarbeiter von Kim's Mowing müssen Leis Rechte respektieren.

Sie sollten sich stets sicher fühlen können.

Sie haben ein Recht auf ein Leben ohne Gewalt und Vernachlässigung. Sie sollten sich stets sicher fühlen, ob Sie Heimpflege in Anspruch nehmen, in Ihrer eigenen Wohnung betreut werden oder andere Altenpflegedienste in der Gemeinschaft beziehen.

Wenn Sie sich unsicher oder unbehaglich fühlen, sollten Sie dies jemandem mitteilen. Dies könnten Ihr Anbieter von Altenpflegediensten oder dessen Mitarbeiter, Freunde, Familienmitglieder, Fürsprecher in der Altenpflege oder eine sonstige Person Ihres Vertrauens sein.

Sie können erwarten, dass die von Ihnen beanspruchten Pflege- und sonstigen Dienste sicher sind, und Sie sollten das Gefühl haben, dass Sie alle Anliegen mit Ihrem Anbieter von Altenpflegediensten teilen können.

Ihr Anbieter von Altenpflegediensten muss hinsichtlich der Pflege- und sonstigen Dienste, die erbracht werden, alle angemessenen Maßnahmen ergreifen, um sämtliche Formen von Gewalt, Ausbeutung, Diskriminierung, Vernachlässigung und Missbrauch zu verhindern und darauf zu reagieren.

Fallstudie

Jarra lebt in einem Altenpflegeheim. Ein anderer Bewohner des Heims verhält sich manchmal aggressiv und unberechenbar und schüchtert Jarra damit ein. Jarras Familie war besorgt und hat mit dem Anbieter von Jarras Altenpflegediensten gesprochen, der gemeinsam mit Jarra, der Familie und dem anderen Bewohner eine Möglichkeit suchte, wie sich alle sicher und wohl fühlen können.



Sie können Unterstützung erhalten, wenn Sie besorgt sind, dass Ihre Rechte nicht eingehalten werden.

Wenn Sie über die Pflegedienste besorgt sind, die Sie oder eine andere Person erhalten, ist es wichtig, dass Sie dies ansprechen. Sie sollten zunächst mit Ihrem Anbieter von Altenpflegediensten sprechen.

Es ist völlig in Ordnung, eine Beschwerde einzureichen. Ebenso wie positives Feedback positive Abläufe verstärken kann, helfen Beschwerden, Pflege- und sonstige Dienste zu verbessern. Sie haben das Recht, Beschwerden problemlos einreichen zu können, ohne über Ihre anschließende Behandlung besorgt sein zu müssen.

Alle Anbieter von Altenpflegediensten müssen über ein eigenes Beschwerdeverfahren verfügen und Beschwerden fair behandeln.

Ihre Beschwerden sollten ernst genommen und fair und zeitnah behandelt werden. Ihr Anbieter von Altenpflegediensten ist dafür verantwortlich, auf Fragen der Qualität oder Sicherheit Ihrer Pflege- und sonstigen Dienste umgehend zu reagieren.

Wenn Ihnen ein Gespräch mit Ihrem Anbieter von Altenpflegediensten jedoch unangenehm ist oder Sie beim Verständnis Ihrer Rechte Unterstützung wünschen, sind hierfür Dienste verfügbar.

Sie haben das Recht auf Fürsprache in der Altenpflege.

Ein Fürsprecher kann Ihnen helfen, verschiedene Optionen zu erkunden und fundierte Entscheidungen zu fällen. Fürsprecher können Sie auch darin unterstützen, Ihre Bedenken zur Sprache zu bringen und auf eine Lösung hinzuarbeiten.

- Rufen Sie die National Aged Care Advocacy Line unter **1800 700 600** (gebührenfrei) an.
- Besuchen Sie die Website des Older Persons Advocacy Network (Fürsprachenetz für Senioren) unter **opan.com.au**

Wenden Sie sich an die Aged Care Quality and Safety Commission (Kommission für Qualität und Sicherheit in der Altenpflege).

Die Kommission hat den Auftrag, die Gesundheit, Sicherheit und Lebensqualität sowie das Wohlergehen von Nutzern von Altenpflegediensten zu schützen und fördern. Sie kann Ihnen helfen, eine Beschwerde über einen Anbieter von Altenpflegediensten beizulegen.

- Rufen Sie die Kommission unter **1800 951 822** an.
- E-Mail **info@agedcarequality.gov.au**
- Besuchen Sie die Website **agedcarequality.gov.au**.

As Nutzer von Altenpflegediensten haben Sie Verantwortlichkeiten.

Alle an der Altenpflege beteiligten Personen, d. h. Nutzer, ihre Familien, Betreuer, Besucher und Altenpflegepersonal, müssen sich gegenseitig respektieren und aufeinander Rücksicht nehmen.

Sie sollten sich der Wirkung Ihres Verhaltens auf andere bewusst sein und stets auf deren Rechte achten.

Ihre Rechte können manchmal mit den Rechten anderer Nutzer, Familienmitglieder oder Mitarbeiter konkurrieren. Wenn dies geschieht, müssen der Nutzer und Dienstleistungsanbieter über diese konkurrierenden Rechte offen und ehrlich kommunizieren und gemeinsam nach einer Lösung suchen.

Fallstudie

Alex lebt gemeinsam mit vielen anderen Bewohnern in einem Altenpflegeheim. Alex nutzt innerhalb der Anlage eine Mobilitätshilfe. Die Benutzung innerhalb der Anlage stellt allerdings für andere Bewohner eine Gefahr dar. Der Anbieter arbeitet mit Alex zusammen und vereinbart, dass die Mobilitätshilfe draußen verwendet werden kann, innerhalb des Gebäudes aber eine Gehhilfe verwendet wird.



Gute Kommunikation zwischen Ihnen, Ihrer Familie, Ihren Freunden, Betreuern und Mitarbeitern kann Ihren Anbieter von Altenpflegediensten darin unterstützen, Ihnen die Pflege- und sonstigen Dienste zu erbringen, die Ihre Bedürfnisse bestmöglich erfüllen.

Als Nutzer von Altenpflegediensten sollten Sie Ihrem Anbieter die Informationen bereitstellen, die er braucht, um Ihre Pflege- und sonstigen Dienste ordnungsgemäß zu erbringen. Sie sollten die Bedingungen Ihres Pflegevertrags kennen und einhalten und alle Gebühren gemäß dem Vertrag bezahlen.

Sie sollten das Recht von Beschäftigten in der Altenpflege respektieren, in einer sicheren Umgebung zu arbeiten. Jegliche Form der Gewalt, der Schikane oder des Missbrauchs gegenüber Mitarbeitern oder anderen ist inakzeptabel.

Qualitativ hochwertige Altenpflege lässt sich am besten in einem Umfeld des gegenseitigen Respekts erzielen.

Fallstudie

Ashwany bezieht Altenpflegedienste bei sich zu Hause. Bobbi vom Brighton-Altenpflegedienst besucht Ashwany täglich um 9 Uhr morgens, um beim Duschen zu helfen. Ashwany hat am kommenden Dienstag um 9 Uhr einen Arzttermin. Ashwany ist dafür verantwortlich, den Brighton -Altenpflegedienst anzurufen und darum zu bitten, dass Bobbi zu einer anderen Zeit kommt, oder den Dienst an diesem Tag zu stornieren.



Meine Verantwortlichkeiten

Respekt

Behandeln Sie andere mit Respekt.

Sicheres Umfeld

Respektieren Sie das Recht von Beschäftigten, in einem sicheren Umfeld zu arbeiten.

Informationen

Unterstützen Sie Ihren Anbieter, indem Sie relevante Informationen teilen.

Gebühren

Zahlen Sie die vereinbarten Gebühren pünktlich.

Was dies bedeutet

Es wird erwartet, dass sich alle an der Altenpflege beteiligten Personen, einschließlich Nutzer, ihre Familienmitglieder, Betreuer und Besucher, respektvoll und rücksichtsvoll verhalten. Sie sollten sicherstellen, dass andere durch ihr Verhalten nicht beeinträchtigt werden.

Jegliche Form der Gewalt, der Schikane oder des Missbrauchs gegenüber Mitarbeitern oder anderen ist inakzeptabel.

Es wird erwartet, dass Sie für Mitarbeiter und andere ein sicheres Umfeld aufrechterhalten. Halten Sie z. B. Haustiere von Mitarbeitern fern und rauchen Sie nicht in der Nähe von Mitarbeitern, wenn Ihr Anbieter Dienste in Ihrem eigenen Zuhause erbringt.

Es ist wichtig, dass Sie Informationen über sich selbst teilen, die Anbieter darin unterstützen, Ihnen sichere, qualitativ hochwertige Pflegedienste zu erbringen.

Hierzu zählen z. B.:

- aktuelle Informationen und
- etwaige Probleme, die Sie mit den Pflege- oder sonstigen Diensten des Anbieters haben.

Es wird erwartet, dass Sie alle vereinbarten Gebühren pünktlich bezahlen. Wenn Sie Ihre Gebühren nicht bezahlen können, sprechen Sie mit Ihrem Anbieter, um eine Lösung zu finden.

Diese Verantwortlichkeiten beschreiben Erwartungen, die an Sie als Nutzer von Altenpflegediensten gestellt werden. Wenn Sie Informationen über Ihre gesetzlichen Verpflichtungen wünschen, sprechen Sie mit Ihrem Anbieter.

Sie und Ihr Anbieter von Altenpflagediensten sollten sich mit angemessenen Erwartungen begegnen.



Ihre Erwartungen an Ihren Anbieter von Altenpflegediensten sollten angemessen sein.

Sie sollten Ihre Bedürfnisse, Ziele, Vorlieben und Prioritäten mit Ihrem Anbieter von Altenpflegediensten besprechen. Ihr Anbieter von Altenpflegediensten wird mit Ihnen gemeinsam erarbeiten, wie Sie die von Ihnen benötigten Pflege- und sonstigen Dienste im Rahmen der verfügbaren Ressourcen erhalten können.

Fallstudie

Nic hat Anspruch auf ein häusliches Pflegeprogramm der Stufe 2 und erhält von Real Home Support Hilfe beim Einkaufen, Säubern und Wechseln eines Wundverbands. Nic hat um Hilfe bei der Zubereitung von Mahlzeiten gebeten, aber dies ist im Budget seines aktuellen häuslichen Pflegeprogramms nicht enthalten. Mit der Hilfe von Real Home Support versteht Nic jetzt sowohl seine eigenen Prioritäten als auch die Möglichkeiten seines Pflegeprogramms. Beide haben gemeinsam Nics Pflegeplan überarbeitet, sodass die Zubereitung von Mahlzeiten jetzt inbegriffen ist. Dafür wurden die Reinigungsdienste eingeschränkt, und Nic kann jetzt seine Prioritäten im Rahmen des verfügbaren Budgets abdecken.



Anbieter von Altenpflegediensten haben auch andere Verantwortlichkeiten.

Von der australischen Bundesregierung finanzierte Anbieter von Altenpflegediensten haben auch andere gesetzliche Verantwortlichkeiten. Hierzu gehören Verantwortlichkeiten im Zusammenhang mit den von ihnen erhobenen Gebühren sowie die Verantwortung dafür, dass die erbrachten Pflege- und sonstigen Dienste den **Aged Care Quality Standards (Qualitätsstandards in der Altenpflege)** entsprechen.

Die Aged Care Quality Standards gelten ab dem 1. Juli 2019. Sie konzentrieren sich auf Ergebnisse für Nutzer und beschreiben, wie qualitativ hochwertige Pflege aussieht.

Die acht Standards beziehen sich jeweils auf verschiedene Aspekte der Altenpflege oder Altenpflegedienste. Sie lauten wie folgt:



Standard 1

Würde und Wahlmöglichkeiten für Nutzer



Standard 2

Laufende Beurteilung und Planung mit Nutzern



Standard 3

Körperpflege und klinische Pflege



Standard 4

Dienste und Unterstützung im täglichen Leben



Standard 5

Serviceumfeld der Organisation



Standard 6

Feedback und Beschwerden



Standard 7

Menschliche Ressourcen



Standard 8

Organisationsführung

Wenn Sie über die Pflegedienste besorgt sind, die Sie erhalten:

- Sprechen Sie zunächst mit Ihrem Anbieter von Altenpflege.
- Rufen Sie die National Aged Care Advocacy Line (nationaler Fürsprachesevice in der Altenpflege) unter **1800 700 600** (gebührenfrei) an.
- Besuchen Sie die Website des Older Persons Advocacy Network (Fürsprachenetz für Senioren) unter **opan.com.au**.
- Wenden Sie sich unter **1800 951 822** an die Aged Care Quality and Safety Commission.

Wenn Sie einen Dolmetscher brauchen

- Teilen Sie dies dem Fürsprecher in der Altenpflege oder der Kommission bei Ihrem Anruf mit, oder rufen Sie den Übersetzer- und Dolmetscherdienst direkt unter **131 450** an und bitten Sie darum, weitergeleitet zu werden.

Wenn Sie eine Hör- oder Sprechbehinderung haben

Sie können über den National Relay Service Kontakt aufnehmen:

- TTY-Nutzer: Telefon **1800 555 677**
- Speak-and-Listen-Nutzer: Telefon **1800 555 727**
- Internet-Relay-Nutzer: Verbinden Sie sich mit dem National Relay Service und geben Sie die Rufnummer des Fürsprachesevice oder der Kommission ein.



Für weitere Informationen über Ihre Rechte

Sie haben die folgenden Möglichkeiten:

- Sprechen Sie mit Ihrem Anbieter von Altenpflege.
- Sprechen Sie unter **1800 700 600** mit einem Fürsprecher in der Altenpflege.
- Besuchen Sie die Website des Older Persons Advocacy Network unter **opan.com.au/charter**
- Besuchen Sie die Website des Department of Health unter **agedcare.health.gov.au**
- Besuchen Sie die Website der Aged Care Quality and Safety Commission unter **agedcarequality.gov.au**
- Besuchen Sie die Website von My Aged Care unter **myagedcare.gov.au**



Telefon

1800 951 822



Internet

agedcarequality.gov.au



Post

Aged Care Quality
and Safety Commission
GPO Box 9819,
in der Hauptstadt Ihres
Bundesstaates