

# Ihre Rechte und Pflichten



home and community care  
A JOINT COMMONWEALTH AND STATE/TERRITORY PROGRAM  
PROVIDING FUNDING AND ASSISTANCE FOR AUSTRALIANS IN NEED

*Home & Community (HACC) Dienste – helfen Ihnen, zu Hause zu bleiben und Ihre gesellschaftlichen Kontakte nicht zu verlieren.*

*Leitfaden zum Verständnis Ihrer Rechte & Pflichten als pflegebedürftige Person von Home & Community Care (HACC)*

## Was ist das Home & Community Care (HACC) Programm?

Das HACC Programm bietet Dienstleistungen, die gebrechlichen älteren Menschen und jüngeren Leuten mit Behinderungen ein unabhängiges Leben zu Hause ermöglichen. HACC Dienstleistungen sorgen dafür, daß die betreffenden Personen Hilfe zu Hause erhalten können und somit ihre gesellschaftlichen Kontakte nicht verlieren, und daß sich auch deren Helfer einmal eine Pause gönnen können.

Die Dienstleistungen werden von Ihrer örtlichen HACC-Agentur, von einem kommunalen Gesundheitszentrum oder von Ihrer örtlichen Gemeinde erbracht.

Alle HACC-Agenturen müssen sich an die von der Regierung vorgeschriebenen National Service Standards halten, um eine qualitativ hochwertige Pflege bieten zu können. Die in dieser Broschüre beschriebenen Rechte und Pflichten beziehen sich auf diese Servicestandards.

## IHRE RECHTE als HACC-Kunde

**Als Nutzer der HACC Dienste haben Sie eine Reihe von Rechten. Die HACC-Dienstleister werden diese Rechte beachten, indem sie**

- Sie mit Respekt und Höflichkeit behandeln
- Sie informieren und beraten
- Sie an der Entscheidung über Ihre Pflege mitwirken lassen
- qualitativ hochwertige Dienstleistungen erbringen und
- Privatsphäre und Vertraulichkeit wahren und Ihnen Zugriff auf alle persönlichen Daten, die der HACC Dienst über Sie führt, gewähren

- eine andere Person Ihrer Wahl zu Ihrer Unterstützung zulassen, die in Ihrem Namen sprechen darf
- Ihre Kommentare annehmen und Ihnen die Möglichkeit bieten, eine vertrauliche Beschwerde vorzubringen, falls Sie mit der Dienstleistung nicht zufrieden sein sollten.

## Das Recht auf respektvolle und höfliche Behandlung

Die Dienstleister müssen Ihre Ansichten und Entscheidungen über Ihr Leben respektieren. Sie müssen auf das hören, was Sie zu sagen haben, and es wird von ihnen erwartet, daß sie höflich mit Ihnen umgehen. Hier sind einige Fragen, die Sie den Dienstleistern zu diesem Recht stellen können:

- *Werde ich um Erlaubnis gefragt, wenn man auf meine persönlichen Sachen, wie z.B. meine Kleider, Zugriff haben möchte?*
- *Kann ich vom Pflegepersonal erwarten, daß man mir zuhört, wenn ich etwas zu meiner Pflege zu sagen habe?*
- *Kann ich davon ausgehen, daß man mit mir und mit den Mitgliedern meiner Familie respektvoll umgeht?*
- *Wenn ich den Eindruck habe, daß man mich nicht mit Respekt und Anstand behandelt, was kann ich dann tun?*
- *Mit wem kann ich in der Agentur sprechen, wenn ich Fragen oder Probleme habe?*
- *Wen kann ich außer der Agentur noch ansprechen, wenn ich mit einem Mitarbeiter der Agentur nicht zurecht komme?*
- *Wie vertraut ist Ihr Dienst mit meinem kulturellen Hintergrund oder meinem religiösen Glauben?*
- *Werden meine Kultur und mein religiöser Glaube berücksichtigt?*

## Das Recht auf Information und Beratung

Als Kunde haben Sie das Recht, über die Dienste, die Ihnen zur Verfügung stehen, sowie über Ihre Rechte als Kunde informiert zu werden. Folgende Fragen können Sie stellen, um eine gute Dienstleistung für sich sicher zu stellen:

- Welche Dienstleistungen werden angeboten?
- Wie werde ich in die Planung der Dienste eingebunden, die meinen Bedürfnissen gerecht werden sollen?
- Wie oft erhalte ich solche Dienste und wie lange?
- Sind diese Dienste mit Kosten verbunden?
- Wenn ich mir diese Dienste nicht leisten kann, kann ich dann eine Gebührensenkung beantragen?
- Gibt es den Dienst auch nach Feierabend oder an Wochenenden?
- Kommen immer die gleichen Leute zu mir?
- Was passiert, wenn ich die Dienst nicht jetzt sondern erst später in Anspruch nehme?
- Kann ich die Dienstleistung jederzeit beenden und wie mache ich das?
- Kann ich meine Rechte als Kunde auch schriftlich erhalten?
- Kann die Informationen in einer anderen Sprache als Englisch erhalten?
- Wenn mein Englischkenntnisse nicht so gut ist, kann mich dann ein Familienmitglied oder einen Freund begleiten?

## Das Recht zur Teilnahme an der Pflegeentscheidung

Sie haben das Recht, die Kontrolle über Ihre Pflege zu behalten und an der Planung und Entscheidung darüber teilzunehmen. Sie können folgende Fragen stellen:

- Wie nehme ich an der Erstellung meines Pflegeplans teil?
- Kann ich zu den Gesprächen über meine Pflege eine Person meiner Wahl hinzuziehen?
- Wenn sich mein Bedarf ändert, wird mein Pflegeplan dann mit mir durchgesprochen?
- Kann ich um einen männlichen oder weiblichen Pfleger bitten?
- Kann ich die Zeit wählen, zu der ich meinen Pflegedienst haben möchte?
- Kann ich meinen Pfleger bitten, in meinem Haus nicht zu rauchen?
- Werden Sie mich beraten, wenn meine Pflege geändert werden soll?

- Wie kann ich mich beschweren, wenn ich mit Änderungen meines Pflegedienstes nicht zufrieden bin?

## Das Recht auf qualitativ hochwertige Dienstleistung

Ein Dienstleistender muss Sie darüber informieren, welche Dienste er bieten kann und welche nicht. Sie haben das Recht, eine durchgeplante und verlässliche Dienstleistung zu bekommen. Wenn Sie mehr zu diesem Recht erfahren möchten, können Sie folgende Fragen stellen:

- Werde ich von der Agentur regelmäßig besucht oder angerufen um festzustellen, ob ich mit meinem Pflegedienst zufrieden bin?
- Kann ich Informationen über den Dienstleistenden erhalten?
- Kann ich eine Kopie meines Pflegeplans bekommen?
- Werde ich beraten, wenn sich meine Pflege ändern sollte?
- Kann sich der Dienstleistende flexibel genug auf meine Belange einstellen?
- Werde ich ermutigt, mich zu melden, wenn ich mir Sorgen um meine Pflege mache?

## Das Recht auf Privatsphäre und Datenschutz

Sie haben das Recht auf Schutz Ihrer Privatsphäre und vertrauliche Behandlung Ihrer Daten sowie auf Einsicht in Ihre gespeicherten Informationen. Hier einige Beispiele zu Fragen, die Sie den Dienstleistenden stellen können:

- Kann ich irgendwelche schriftlichen Informationen über mein Recht auf Privatleben und Vertraulichkeit bekommen?
- Welche persönlichen Daten führen Sie über Ihre Kunden?
- Geben Sie meine persönlichen Daten ohne meine Erlaubnis an eine andere Agentur oder eine andere Person weiter?
- Wo bewahren Sie meine persönlichen Daten auf?
- Ist das sicher? Wie können Sie das garantieren?
- Wer darf Einblick nehmen in meine Datei?
- Kann ich Einblick nehmen in meine Datei?
- Mit wem kann ich sprechen, wenn ich den Eindruck habe, daß meine Privatsphäre oder der Datenschutz nicht gewahrt werden?

## Das Recht auf Fürsprache

Als australischer Bürger hat jeder grundsätzliche Rechte und dazu gehört das der Meinungsäußerung. Es kann nützlich sein, wenn Sie Familie oder Freunde haben, die in Ihrem Namen sprechen, oder Agenturen, deren Aufgabe es ist, Sie über Rechte und Pflichten bei der Inanspruchnahme von Dienstleistungen aufzuklären. Wenn Sie möchten, kann eine dieser Agenturen mit den Dienstleistenden in Ihrem Namen für Sie sprechen. Solche Agenturen werden als „Fürsprache“ (Advocacy) Agenturen bezeichnet, und die Personen, die in Ihrem Namen und mit Ihrer Erlaubnis handeln, werden „Fürsprecher“ (Advocates) genannt.

Als Person, die eine HACC-Dienstleistung in Anspruch nimmt, haben Sie das Recht, einen Fürsprecher Ihrer Wahl zu beauftragen, der Sie jederzeit vertritt. Der Dienst muss den Fürsprecher Ihrer Wahl akzeptieren. Ihr Fürsprecher kann jede Person Ihrer Wahl sein – ein (Ehe-)Partner, ein Verwandter, ein Nachbar, ein Freund oder jemand vom Fürsprachedienst.

Es gibt unabhängige Agenturen wie z.B. „Queensland Aged“ (für ältere Mitbürger) und „Disability Advocacy“ (Behinderten-Fürsprache - Kontaktadresse auf der letzten Seite), die Ihnen Fürsprecher zur Verfügung stellen können. Die Dienstleistenden werden Ihnen solche Fürsprache-Agenturen nennen, wenn Sie eine Dienstleistung erhalten. Folgende Fragen sind Beispiele, die Sie den Dienstleistenden zu Ihrem Recht auf Fürsprache stellen können:

- *Kann ich mich jederzeit durch einen (Ehe-) Partner, durch ein Familienmitglied, einen Freund oder eine Person vom Fürsprachedienst vertreten lassen?*
- *Kann ich schriftliche Informationen über meine Rechte als Nutzer Ihrer Dienste bekommen?*
- *Kann ich mir meine Rechte durch einen Übersetzer erklären lassen?*



- *Gibt es eine unabhängige Fürspracheagentur, die mir weitere Informationen über meine Rechte als Nutzer des HACC-dienstes gibt?*

## Das Recht auf Beschwerde

Als Nutzer des HACC-dienstes haben Sie das Recht, sich über die Dienste frei zu äußern, ohne befürchten zu müssen, daß diese Dienste dadurch eingeschränkt werden. Die HACC National Service Standards verlangen von Dienstleistenden klare, schriftliche Festlegungen über die Behandlung von Beschwerden der Dienstleistungsnutzer. Die HACC-Agenturen sind gehalten sicher zu stellen, daß ihre Kunden auch verstehen, was diese Festlegungen bedeuten.

Sie haben das Recht auf einen Fürsprecher Ihrer Wahl, wenn Sie eine Beschwerde vorbringen wollen. Wenn Ihnen das Ansprechen Ihres Dienstleistenden unangenehm ist, können Sie auch mit einer Fürsprecher-Agentur reden.

Folgende Fragen können Sie dem Dienstleistenden stellen:

- *Kann ich Unzulänglichkeiten im Zusammenhang mit meiner Dienstleistung besprechen?*
- *Gibt es eine bestimmte Person in der Agentur, die sich um Beschwerden kümmert?*
- *Muß ich meine Sorgen schriftlich vorbringen? Oder kann ich auch mit jemand persönlich sprechen?*
- *Wird meine Beschwerde vertraulich behandelt?*
- *Verliere ich meine Dienstleistung, wenn ich mich beschwere?*
- *Wenn ich mit dem Ergebnis meiner Beschwerde nicht zufrieden bin, mit wem kann ich sonst noch in der Agentur sprechen?*
- *Zu wem außer der Agentur kann ich noch gehen?*
- *Kann ich eine Kopie Ihrer Agentur-Police und der Bearbeitung von Beanstandungen bekommen?*



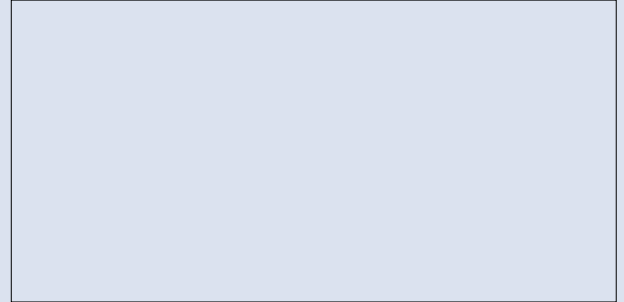
### Ihre Pflichten als HACC Kunde

Sie haben als Nutzer der Dienstleistungen nicht nur Rechte, sondern auch Pflichten gegenüber den Personen, die sich um Sie kümmern.

### Die HACC Dienste bitten ihre Kunden um folgendes:

- Behandeln Sie die Mitarbeiter und die Volontäre mit Respekt und Höflichkeit – zum Beispiel, indem Sie ihnen so bald wie möglich mitteilen, daß Sie eine Verabredung nicht einhalten können.
- Sorgen Sie für ein sicheres Arbeitsumfeld für die Mitarbeiter und Volontäre; helfen Sie ihnen, einen sicheren Dienst zu erbringen (z.B. durch Anbinden des Hundes), and teilen Sie ihnen mit, wenn es irgendwelche potentiellen Risiken gibt (wie z.B. Verschüttetes auf dem Fußboden).
- Übernehmen Sie die Verantwortung für die Ergebnisse aller Entscheidungen, die Sie mit den Mitarbeitern und Volontären bezüglich ihrer pflege treffen.

### IHR HACC DIENSTLEISTENDER IST:



### SONSTIGE NÜTZLICHE KONTAKTE

#### COMMONWEALTH CARELINK CENTRE\*:

**1800 052 222\*\*** (Freecall™ während der Geschäftszeit)

#### COMMONWEALTH CARER RESOURCE CENTRE:

**1800 242 636\*\*** (Freecall™ während der Geschäftszeit für Anrufer im ländlichen Bereich)

#### QUEENSLAND AGED & DISABILITY ADVOCACY INC. (QADA)

**3637 6000** (Brisbane Anrufer) oder

**1800 818 338\*\***

(Freecall™ während der Geschäftszeit)

#### HACC PROGRAM QUEENSLAND WEBSITE:

**[www.health.qld.gov.au/hacc](http://www.health.qld.gov.au/hacc)**

\* Liefert kostenlose Informationen über die Pflege alter Menschen, Menschen mit Behinderungen und sonstige Dienstleistungen.

\*\* Anrufe über Handys unterliegen den entsprechenden Tarifen.



Das Home And Community Care (HACC) Programm ist eine Gemeinschaftlich finanziert von der Queensland und Australien Regierung.

QUELLENANGABE: Diese Informationen sind den Broschüren entnommen, die vom Aged Rights Advocacy Service in South Australia und von den Ethnic Link Services in South Australia herausgegeben wurden.

