

# „Ist weitere Unterstützung verfügbar?“

**Fürsprache kann Ihnen helfen.**

**Ein Fürsprecher kann:**

- Sie über Ihre Rechte und Pflichten informieren
- Ihnen dabei helfen, Ihre Probleme bei uns oder dem Dienstleister anzusprechen
- Sie in jeder Phase des Beschwerdeprozesses unterstützen.

Fürsprache ist kostenlos, unabhängig und vertraulich. Ein Fürsprecher wird immer Ihre Erlaubnis einholen, bevor er Maßnahmen ergreift. Sie können die nationale Hotline für Fürsprache in der Altenpflege (National Aged Care Advocacy Line) unter **1800 700 600** anrufen.

Mit Ihrer Erlaubnis können wir in Ihrem Namen ein Fürsprecherbüro anrufen, um Ihre Bedenken zu erläutern und dafür zu sorgen, dass das Büro Sie kontaktiert.



## Mehr Informationen

Wenn Sie gehörlos sind oder eine Gehör-oder Sprechstörung haben: Rufen Sie unter **1800 555 677** (nationaler Relay-Dienst) an und fragen nach **1800 951 822**.

Wenn Sie einen Dolmetscher benötigen: Rufen Sie unter **131 450** (Übersetzungs- und Dolmetschdienst) an und fragen nach **1800 951 822**.

## Weitere Informationen zur Altenpflege

Die Website My Aged Care und das nationale Kontaktzentrum wurden von der australischen Regierung eingerichtet, um Sie dabei zu unterstützen, sich im Altenpflegesystem zurechtzufinden. Sie können Ihnen Informationen zur Altenpflege für sich selbst, ein Familienmitglied, einen Freund oder jemanden erteilen, den Sie betreuen.

### My Aged Care

**T:** 1800 200 422

**W:** [myagedcare.gov.au](http://myagedcare.gov.au)



### Telefon

1800 951 822



### Internet

[agedcarequality.gov.au](http://agedcarequality.gov.au)



### Postadresse

Aged Care Quality and Safety Commission  
GPO Box 9819, In Ihrer Hauptstadt



Australian Government

Aged Care Quality and Safety Commission

Engage  
Empower  
**Safeguard**



**Haben Sie ein  
Anliegen?**

Informationen für Personen, die Altenpflegedienste in Anspruch nehmen, ihre Familien, Betreuer und Vertreter über die Kommission zur Qualität und Sicherheit in der Altenpflege

**1800 951 822**  
[agedcarequality.gov.au](http://agedcarequality.gov.au)

## „Wie kann mir die Kommission für Qualität und Sicherheit in der Altenpflege helfen?“

**Wir können Ihnen bei Anliegen hinsichtlich der Qualität der Pflege oder Dienstleistungen bei von der australischen Regierung finanzierten Altenpflegeanbietern behilflich sein. Sie können uns auch eine Rückmeldung zu Ihrer Pflege geben, um uns zu unterstützen, wenn wir eine Dienstleistung anhand von Qualitätsstandards überprüfen.**

Sie können ein Anliegen ansprechen oder eine Rückmeldung zu Altenpflegedienstleistungen geben, die Sie in einem Altenpflegeheim oder zu Hause erhalten, einschließlich:

- Stationäre Pflege oder stationäre Kurzzeitpflege
- Hauspflegepakete
- Commonwealth Home Support Program (Häusliches Unterstützungsprogramm des Commonwealth)
- Flexible Pflege einschließlich Transition Care sowie das Flexible Aged Care Program der National Aboriginal and Torres Strait Islander.

Ihre Bedenken oder Ihr Feedback können sich auf jegliche Pflege oder Dienstleistungen beziehen, die Ihnen der Dienst bietet, einschließlich persönliche oder klinische Pflege, Auswahl von Aktivitäten, Diskriminierung, Catering, Kommunikation oder die physische Umgebung.



## „Wer kann ein Anliegen zur Sprache bringen?“

**Jeder kann ein Anliegen ansprechen. Wir empfehlen Ihnen, Ihr Anliegen zuerst mit dem Dienstanbieter zu besprechen.**

Dazu gehören Personen, die Altenpflege erhalten, Partner, Familienangehörige, Vertreter, Freunde, Fürsprecher, Mitarbeiter und Freiwillige. Wenn Sie ein Anliegen hinsichtlich der Altenpflege äußern, die eine andere Person erhält, sollten Sie sicherstellen, dass die Person (oder ihr Vertreter) darüber Bescheid weiß.

Wenn Sie Ihr Anliegen nicht mit dem Dienstanbieter beheben können, wenden Sie sich an die Kommission zur Qualität und Sicherheit in der Altenpflege **1800 951 822**. Unser Beschwerdeservice ist kostenlos.

Wir überprüfen Anliegen ungeachtet des kulturellen Hintergrunds, einer Behinderung, des biologischen Geschlechts, des Geschlechts und der Geschlechtsidentität, der sexuellen Orientierung oder eines jeglichen anderen Status einer Person.



## „Was passiert, wenn ich mich an die Kommission für Qualität und Sicherheit in der Altenpflege wende?“

**Wir erklären den Prozess, die verfügbaren Lösungsoptionen und welche Ziele erreichbar sind.**

Unser Schwerpunkt liegt auf der Lösung Ihres Anliegens im besten Interesse der Person, die Altenpflege erhält.

Bitte stellen Sie uns möglichst viele Informationen bereit, wenn Sie uns kontaktieren. Dies hilft uns dabei, Ihre Probleme und Erwartungen zu verstehen.

Wir wählen die Optionen aus, die basierend auf der Art Ihres Anliegens und dem Risiko für die zu pflegende Person am ehesten das beste Ergebnis erzielen.

In einigen Fällen werden wir den Dienstanbieter bitten, Ihr Anliegen zu lösen. Wir können auch andere Optionen wie Schlichtung, Vermittlung oder Untersuchung verwenden.

## „Muss ich meinen Namen angeben?“

**Nein. Sie können Ihre Beschwerde anonym oder vertraulich einreichen.**

Dies begrenzt jedoch möglicherweise unseren Handlungsbereich. Daher ist es am besten, Ihr Anliegen offen einzureichen.

Wir können Ihnen die Unterschiede zwischen offenen, anonymen und vertraulichen Beschwerden in einem Telefongespräch erläutern. Informationen hierzu finden Sie auch auf unserer Website unter [agedcarequality.gov.au](http://agedcarequality.gov.au)