



## Ein Informationsblatt für Bewohner\*innen von Altenpflegeeinrichtungen

# Essen und Speisen – Ihre Wahl zählt



## Essen, das Sie mögen, ist wichtig für Ihre Gesundheit und Ihr Wohlbefinden.

Das Essens- und Speiseerlebnis, das Ihr Altenpflegedienst anbietet, sollte sicher, genussreich und respektvoll sein und sich an Ihren Vorlieben orientieren.

Sollte dies nicht der Fall sein, können Sie Ihr Anliegen gerne beim Anbieter ansprechen.

Falls Sie sich unwohl dabei fühlen, Ihr Anliegen mit Ihrem Anbieter zu besprechen, oder dies bereits ohne akzeptables Ergebnis versucht haben, können Sie sich an die Aged Care Quality and Safety Commission wenden – wir helfen Ihnen weiter.

Kontaktieren Sie uns per:

<b>Telefon</b>	Hotline für Essen, Ernährung und Speisen 1800 844 044 (kostenloser Anruf), 09:00 bis 17:00 Uhr AEDT, montags bis freitags
<b>Online</b>	<a href="https://agedcarequality.gov.au">agedcarequality.gov.au</a>
<b>E-Mail</b>	<a href="mailto:info@agedcarequality.gov.au">info@agedcarequality.gov.au</a>
<b>Post</b>	Aged Care Quality and Safety Commission GPO Box 9819, in Ihrer Hauptstadt

## Wie kann Ihnen die Kommission helfen?

Wenn Sie sich mit der Kommission in Verbindung setzen, weil Sie ein Anliegen bezüglich des Essens- und Speiseerlebnisses in einem Altenpflegedienst haben, werden wir:

- Ihnen zuhören, um Ihr Anliegen zu verstehen
- mit Ihrem Anbieter sprechen
- Sie und Ihren Anbieter dabei unterstützen, über Ihre Rechte und Pflichten informiert zu sein
- dafür sorgen, dass Ihr Anbieter sich seiner Verantwortung bewusst ist
- Ihrem Anbieter helfen, sich auf einen Aktionsplan zu einigen, der Ihren Erwartungen entspricht
- uns wieder bei Ihnen melden, um herauszufinden, ob sich die Situation verbessert hat.

Falls erforderlich, kann die Kommission formelle Schritte gegenüber Ihrem Altenpflegedienst einleiten, um sicherzustellen, dass die Qualität und der Standard der Dienstleistungen verbessert werden.



## Mit welchen Änderungen können Sie rechnen?

Nachdem Sie Ihrem Anbieter Ihr Anliegen mitgeteilt haben, sollten Sie unter anderem die folgenden Veränderungen feststellen:

- das Personal spricht mit Ihnen, um Ihre Entscheidungen zu verstehen, und bereitet Essen zu, das Ihren Erwartungen entspricht
- das Personal unterstützt Sie während der Mahlzeiten dabei, so viel wie möglich selbst zu erledigen
- das Personal sorgt dafür, dass Sie die Ernährung erhalten, die Sie benötigen, um gesund zu bleiben
- das Personal respektiert Ihre kulturellen, religiösen und ernährungsbezogenen Bedürfnisse und Vorlieben
- ein angenehmeres Speiseerlebnis.

## Falls Sie zunächst mit Ihrem Anbieter sprechen möchten

Wenn Sie sich dabei sicher fühlen, können Sie Ihr Anliegen bei Ihrem Altenpflegedienst ansprechen. Dies würde dem Anbieter helfen, Ihre Ansichten und Vorlieben zu verstehen. Sie können auch ein Familienmitglied oder einen Interessenvertreter bitten, in Ihrem Namen zu sprechen.

Ein Gespräch mit Ihrem Dienstleister kann oft zu schnellen Veränderungen führen, die Ihren Essens- und Speisevorlieben gerecht werden. Ihr Anbieter kann Ihr Essens- und Speiseerlebnis besser anpassen, wenn er Ihre Vorlieben kennt.

Bevor Sie Ihr Anliegen vorbringen, sollten Sie die folgenden Ratschläge berücksichtigen:

- Es ist hilfreich, wenn Ihr Anliegen den **richtigen Ansprechpartner erreicht**. Sie können darum bitten, mit dem Personal zu sprechen, das für Essen und Speisen zuständig ist.
- Geben Sie wenn möglich **konkrete Beispiele** für die Veränderungen an, die Sie sich wünschen. Teilen Sie dem Personal mit, welches Essen Sie mögen und welches nicht. Sprechen Sie Mahlzeiten an, die Ihnen geschmeckt haben, und solche, die nicht Ihren Erwartungen entsprachen. Vielleicht haben Sie sogar Lieblingsrezepte, die Sie dem Personal zum Ausprobieren geben können.
- Sie können das Formular „**Meine Essens- und Speisevorlieben** (My Food and Dining Preferences)“ ausfüllen und es Ihrem Anbieter übergeben. Auf diese Weise stellen Sie sicher, dass Ihr Anbieter Ihre Vorlieben kennt und Sie diese jederzeit aktualisieren können.
- **Informieren Sie sich über Ihre Rechte.** Ein guter Ausgangspunkt ist die Charta der Rechte in der Altenpflege. Sie können die Charta unter [www.agedcarequality.gov.au/older-australians/your-rights/charter-aged-care-rights](http://www.agedcarequality.gov.au/older-australians/your-rights/charter-aged-care-rights) einsehen oder Ihren Anbieter um ein gedrucktes Exemplar bitten.
- **Geben Sie nicht auf**, wenn Sie das Gefühl haben, dass man Ihnen nicht zuhört. Sie müssen Ihr Anliegen nicht alleine vorbringen. Die Kommission kann Ihnen jederzeit weiterhelfen. Darüber hinaus steht auch eine Interessenvertretung zur Verfügung.



**Formular „Meine Essens- und Speisevorlieben (My Food and Dining Preferences)“**

[www.agedcarequality.gov.au/resource-library/my-food-and-dining-preferences-form](http://www.agedcarequality.gov.au/resource-library/my-food-and-dining-preferences-form)



Sie können Unterstützung und Rat bei kostenlosen, unabhängigen **Interessenvertretungsdiensten** erhalten. Diese Dienstleistungen können älteren Menschen und ihren Vertretungspersonen bei Fragen zu vom Commonwealth finanzierten Altenpflegediensten Unterstützung bieten.

Das **Hilfetelefon des Older Person's Advocacy Network (OPAN) [Netzwerk für die Interessenvertretung älterer Menschen]** bietet kostenlose und unabhängige Beratung unter der Telefonnummer **1800 700 600**. Alternativ können Sie auch unsere Website unter [opan.org.au](http://opan.org.au) besuchen.

## Weitere Informationen

Weitere Informationen zum Essens- und Speiseerlebnis in der Altenpflege finden Sie auf der Website der Kommission unter: [www.agedcarequality.gov.au/older-australians/health-wellbeing/food-and-nutrition](http://www.agedcarequality.gov.au/older-australians/health-wellbeing/food-and-nutrition)

Weitere Informationen, die Ihnen dabei helfen, Ihr Anliegen vorzubringen, finden Sie im OPAN-Leitfaden zur Selbstvertretung: [www.opan.org.au/toolkit](http://www.opan.org.au/toolkit)



**Sie haben das Recht zu entscheiden, was, wo und wann Sie essen und trinken.**

**Sie haben das Recht, Ihr Anliegen hinsichtlich Ihres Essens- und Speiseerlebnisses vorzubringen.**

**Es steht Ihnen Unterstützung zur Verfügung, die Ihnen hilft, Ihr Anliegen vorzubringen.**

Rufen Sie die Hotline für Essen, Ernährung und Speisen der Aged Care Quality and Safety Commission unter der Nummer **1800 844 044** (kostenloser Anruf) montags bis freitags zwischen 09:00 und 17:00 Uhr AEDT an, wenn Sie Fragen, Ideen oder Anliegen zu einer angenehmen Erfahrung in Bezug auf Essen, Ernährung und Speisen in einer Altenpflegeeinrichtung mit Fachleuten besprechen möchten. Alternativ können Sie sich an die allgemeine Auskunftsnummer der Kommission unter **1800 951 822** (kostenloser Anruf) wenden.



**1800 844 044**

**Hotline für Essen, Ernährung und Speisen**  
montags bis freitags, 09:00 bis 17:00 Uhr AEDT



**Telefon**  
1800 951 822



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



**Schreiben Sie der**  
Aged Care Quality and Safety Commission  
GPO Box 9819, in Ihrer Hauptstadt