

- den Dienstleistungsanbieter für Sie kontaktieren, um die Probleme und mögliche Lösungen zu besprechen
- Ihnen und dem Dienstleistungsanbieter helfen, eine Vereinbarung darüber zu treffen, was der Anbieter tun wird, um Ihre Bedenken auszuräumen
- Maßnahmen ergreifen, um sicherzustellen, dass Dienstleistungsanbieter ihrer Verantwortung nachkommen
- Sie mit einer Beratungsstelle in Verbindung bringen, die Ihnen kostenlos helfen kann
- sicherstellen, dass Sie wissen, wohin Sie sich mit Ihrer Beschwerde wenden können, wenn wir nicht die richtigen Ansprechpartner sind

## Tipps für ein optimales Ergebnis Ihrer Beschwerde

Jede Situation ist anders, aber die folgenden Tipps helfen uns generell, Ihre Beschwerde zu bearbeiten:

- Legen Sie so klar wie möglich dar, was Ihr Anliegen ist.
- Geben Sie uns so schnell wie möglich so viele Informationen wie möglich.
- Teilen Sie uns alles mit, was Sie bereits unternommen haben, um Ihre Bedenken zu äußern oder das Problem zu beheben.
- Seien Sie sich über das Ergebnis im Klaren, das Sie anstreben, und denken Sie daran, dass es angemessen und im besten Interesse der betreuten Person sein sollte.
- Informieren Sie uns, wenn Sie besondere Bedürfnisse haben, damit wir wissen, wie wir Sie unterstützen können.
- Behandeln Sie uns mit Höflichkeit und Respekt.
- Sie können uns jederzeit mitteilen, was Sie von unseren Dienstleistungen halten.

## Welche anderen Unterstützungsmöglichkeiten gibt es?

Das Older Persons Advocacy Network (OPAN) ist ein kostenloser Unterstützungsdienst. Mitarbeitende des OPAN hören sich Ihr Anliegen an und helfen Ihnen, indem sie:

- Sie über Ihre Rechte informieren
- Sie beraten, wie Sie ein Problem mit einem Dienstleistungsanbieter ansprechen können
- für Sie ein Problem mit einem Dienstleistungsanbieter ansprechen

Fürsprecher\*innen sind von unserer Kommission unabhängig. Sie behandeln Ihre Informationen vertraulich und bitten Sie immer um Ihr Einverständnis, bevor sie tätig werden.

Mit Ihrem Einverständnis können wir für Sie eine Fürsprachestelle anrufen, dieser Ihr Anliegen schildern und veranlassen, dass sie mit Ihnen in Kontakt tritt.

## Die Kontaktaufnahme mit der Kommission ist einfach und kostenlos



**Telefon**  
1800 951 822



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



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



**Australian Government**

**Aged Care Quality and  
Safety Commission**

German | Deutsch

**Engage  
Empower  
Safeguard**



## Haben Sie ein Anliegen oder eine Beschwerde über einen Altenpflegedienst?

Informationen über die Kommission für Qualität und Sicherheit in der Altenpflege für Nutzer\*innen von Altenpflegediensten, ihre Familienmitglieder, Betreuungs- und Vertretungspersonen

## Die Kommission für Qualität und Sicherheit in der Altenpflege kann bei Beschwerden über Altenpflegedienste helfen

Unsere Aufgabe ist es, die Rechte und Interessen von Menschen zu schützen, die von der australischen Regierung finanzierte Altenpflegeleistungen in Anspruch nehmen.

Alle Menschen, die Altenpflegeleistungen in Anspruch nehmen, haben das Recht, mit Würde und Respekt behandelt zu werden. Menschen haben die gleichen Rechte, unabhängig davon, ob sie zu Hause oder in einem Altenpflegeheim betreut werden. Alle haben das Recht auf eine sichere und qualitativ hochwertige Altenpflege, die ihren Bedürfnissen entspricht und ihnen hilft, ihr Leben bestmöglich zu gestalten.

### Womit können wir helfen?

Wir können Ihnen helfen, wenn Sie sich Sorgen über die Pflege oder die Dienstleistungen machen, die Sie (oder eine andere ältere Person) von einem Anbieter von Altenpflege erhalten.

Sie können zu allen Aspekten der Altenpflege Anliegen vorbringen oder eine Beschwerde einreichen. Menschen haben sich u. a. mit Fragen zu den folgenden Themen an uns gewandt:

- Qualität von Mahlzeiten
- Erhalt der richtigen Medikamente zur richtigen Zeit
- Behandlung durch das Personal
- das Gefühl, nicht in Entscheidungen über Pflegeoptionen einbezogen zu werden
- Gebühren und Unkosten
- Vorfälle, d. h. wenn etwas schief gelaufen ist

## Wer kann ein Anliegen vorbringen oder eine Beschwerde einreichen?

Jede\*r kann ein Anliegen vorbringen oder eine Beschwerde einreichen. Hierzu gehören auch:

- Menschen in der Altenpflege
- deren Partner\*innen, Familienmitglieder und Freunde
- Vertreter\*innen der Gemeinschaft
- Fürsprecher\*innen
- Mitarbeitende und Ehrenamtliche

Wenn Sie ein Problem mit der Versorgung einer anderen Person in der Altenpflege haben, sollten Sie zunächst versuchen, mit dieser Person darüber zu sprechen. Teilen Sie uns mit, wenn Sie in Ihrer Situation dazu nicht in der Lage sind.

### Ist es in Ordnung, sich zu beschweren?

Ja, es ist in Ordnung, sich zu beschweren oder Bedenken hinsichtlich der Qualität von Altenpflegeleistungen zu äußern. Die Sicherheit und das Wohlergehen von Menschen, die Altenpflegeleistungen in Anspruch nehmen, sind wichtig und werden durch das Gesetz geschützt. Dienstleistungsanbieter dürfen von ihnen betreute Menschen nicht bestrafen, wenn sie sich beschweren, und sie dürfen niemanden anders behandeln, wenn er sich beschwert.

Es ist sicher und einfach, Bedenken bei uns zu äußern. Wir stellen Folgendes sicher:

- Unsere Beschwerdedienste sind immer kostenlos und gut zugänglich.
- Ihre Beschwerde kann anonym bleiben, wenn Sie dies wünschen.

- Ihre Identität oder die Identität der Person, für die Sie die Beschwerde einreichen, kann vertraulich bleiben, wenn Sie dies wünschen.
- Ihr Dienstleistungsanbieter folgt einem Beschwerdeverfahren, das den höchsten Standards entspricht.
- Wenn Sie sich nicht sicher sind, wie oder wo Sie anfangen sollen, können Ihnen die Mitarbeitenden unseres Kundenkontaktteams helfen.

### Wo sollten Sie anfangen?

Der erste Schritt besteht darin, dass Sie sich mit Ihrer Beschwerde an den Dienstleistungsanbieter wenden, wenn Ihnen dies möglich ist. Dies ist oft der einfachste und schnellste Weg, um Ihre Beschwerde zu klären.

Wenn Sie sich dabei unwohl fühlen, wenden Sie sich an uns. Wir können Ihnen helfen. Wir können Ihnen auch helfen, wenn Sie Schwierigkeiten haben, einen Dienstleistungsanbieter zur Lösung einer Beschwerde zu bewegen.

### Wie können wir helfen?

Wir bemühen uns um eine Lösung, die sowohl für Sie (oder die betreute Person) als auch den Dienstleistungsanbieter fair ist. Je nachdem, worum es bei Ihrer Beschwerde geht, können wir Ihnen helfen, indem wir:

- ein offenes Ohr für Ihre Anliegen haben und Sie über Ihre Rechte aufklären
- Ihnen erklären, welche Rolle wir haben und wie wir Ihnen am besten helfen können
- verstehen, was Ihnen Sorgen bereitet und welche Auswirkungen dies auf Sie hat
- herausarbeiten, was der Dienstleistungsanbieter Ihrer Meinung nach anders machen sollte