

„Was kann ich tun, damit meine Beschwerde effektiver ist?“

Damit Ihre Beschwerde effektiver ist und leichter gelöst werden kann:

- Geben Sie die Fakten und Ereignisse genau an
- Schließen Sie wichtige Hintergrundinformationen mit ein und beschreiben Sie alle Schritte, die zur Behebung des Problems unternommen wurden
- Machen Sie deutlich, welches Ergebnis Sie erreichen wollen
- Bitten Sie einen Freund oder ein Familienmitglied, Ihnen bei der Einreichung Ihrer Beschwerde zu helfen, oder wenden Sie sich an eine Beratungsstelle.

„Ist weitere Unterstützung verfügbar?“

Fürsprache kann Ihnen möglicherweise weiterhelfen.

Ein Fürsprecher kann:

- Sie über Ihre Rechte und Pflichten informieren
- Ihnen dabei helfen, Ihre Probleme bei uns oder dem Dienstleistungsanbieter 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 das Vertreternetzwerk für ältere Menschen (Older Persons Advocacy Network – OPAN) unter der Nummer **1800 700 600** anrufen.

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

Weitere Informationen

Kontaktieren Sie uns unter **1800 951 822**, info@agedcarequality.gov.au oder besuchen Sie unsere Webseite agedcarequality.gov.au.

Wenn Sie gehörlos sind oder eine Hör- oder Sprachbehinderung haben, wenden Sie sich an den National Relay Service.

TTY-Benutzer: Rufen Sie 1800 555 677 an und fragen Sie nach unserer Nummer 1800 951 822.

Benutzer von Speak and Listen: Rufen Sie 1800 555 727 an und fragen Sie nach unserer Nummer 1800 951 822.

Benutzer des National Relay Service: Stellen Sie eine Verbindung zum National Relay Service her und geben Sie die Nummer 1800 951 822 ein.

Wenn Sie einen Dolmetscher benötigen, rufen Sie den Übersetzungs- und Dolmetscherdienst (TIS National) unter der Nummer **131 450** an und bitten Sie die Vermittlung, uns unter der Nummer **1800 951 822** zu kontaktieren.

Weitere Informationen zur Altenpflege

My Aged Care ist der Ausgangspunkt, um auf von der australischen Regierung finanzierte Altenpflegedienste zuzugreifen. Die Telefonnummer und die Internetseite können älteren Australierinnen und Australiern, ihren Familien und Betreuern* helfen, die Hilfe und Unterstützung zu erhalten, die sie benötigen.

My Aged Care

T: 1800 200 422

W: myagedcare.gov.au

Aktueller Stand der Informationen: Oktober 2021.



Telefon

1800 951 822



Internet

agedcarequality.gov.au



Per Brief

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, In Your Capital City



Australian Government

Aged Care Quality and
Safety Commission

German | Deutsch

Engage
Empower
Safeguard



Haben Sie ein Anliegen oder eine Beschwerde?

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

1800 951 822

agedcarequality.gov.au

„Wie kann mir die Kommission für Qualität und Sicherheit helfen?“

Wir können Ihnen helfen, wenn Sie Bedenken bezüglich der Pflege oder der Dienstleistungen haben, die Sie von einem von der australischen Regierung finanzierten Seniorenpflegeanbieter erhalten. Sie können uns auch Feedback über Ihre Pflege geben, um uns bei der Bewertung eines Anbieters anhand von Qualitätsstandards zu helfen.

Sie können ein Anliegen oder eine Beschwerde vorbringen oder uns Feedback zu Pflegedienstleistungen geben, die Sie in einem Seniorenheim oder zu Hause in Anspruch nehmen, einschließlich:

- Pflege oder Kurzzeitpflege in einem Seniorenheim
- Ambulante Pflege
- Dienstleistungen des Commonwealth Home Support
- Flexible Pflege, einschließlich Übergangspflege, und das nationale flexible Altenpflegeprogramm für Aborigines und Torres-Strait-Insulaner.

Ihr Anliegen, Ihre Beschwerde oder Ihr Feedback kann sich auf jeden Aspekt der Pflege oder der Dienstleistungen beziehen, die der Anbieter für Sie erbringt. Dazu gehört auch, ob Ihre Bedürfnisse und Entscheidungen respektiert werden, sowie die Qualität der persönlichen oder klinischen Pflege, die Sie erhalten, die Auswahl der Aktivitäten, die Ernährung, die Kommunikation, die Gebühren und Abgaben oder die physische Umgebung.

„Wer kann ein Anliegen vorbringen oder eine Beschwerde einreichen?“

Jeder kann ein Anliegen vorbringen oder eine Beschwerde einreichen.

Dazu gehören Personen, die Altenpflege erhalten, Partner, Familienangehörige, Vertreter, Freunde, Fürsprecher, Mitarbeiter und Freiwillige.

Wenn Sie Bedenken über die Pflege einer anderen Person äußern, sollten Sie sicherstellen, dass die Person (oder ihr Vertreter) darüber Bescheid weiß. Wir empfehlen Ihnen, Ihr Anliegen zuerst mit dem Dienstleister zu besprechen.

Wenn Sie Ihr Anliegen nicht mit dem Dienstleister lösen können, wenden Sie sich an die Kommission für Qualität und Sicherheit in der Altenpflege (Aged Care Quality and Safety Commission) unter der Nummer **1800 951 822**. Unser Beschwerdeservice ist kostenlos.

Wir unterstützen Sie bei der Lösung Ihres Anliegens und respektieren Ihren kulturellen Hintergrund, Behinderungen, Ihr Geschlecht, Ihre Geschlechtsidentität, sexuelle Orientierung oder jeden anderen Status.



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

Wir erläutern Ihnen unser Beschwerdeverfahren, die zur Verfügung stehenden Lösungsmöglichkeiten und was erreicht werden kann.

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

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

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

In einigen Fällen werden wir den Dienstleister bitten, Ihr Anliegen zu lösen. Wir können auch andere Optionen wie Schlichtung, Vermittlung oder Ermittlungen nutzen.

„Muss ich meinen Namen angeben?“

Nein. Sie können Ihre Beschwerde anonym oder vertraulich einreichen.

Dies kann jedoch unsere Möglichkeiten einschränken, daher ist es am besten, wenn Sie Ihr Anliegen offen vortragen.

Wir können Ihnen die Unterschiede zwischen offenen, anonymen und vertraulichen Beschwerden erklären, wenn Sie uns kontaktieren. Informationen hierzu finden Sie ebenfalls auf unserer Webseite unter **agedcarequality.gov.au**.

* In dieser Broschüre wird aus Gründen der besseren Lesbarkeit bisweilen ausschließlich die männliche Form verwendet. Sie bezieht sich auf Personen aller Geschlechter.