



Unser Beschwerdeservice für Sie

1800 951 822
agedcarequality.gov.au

Was machen wir?

Unsere Beratungsleistung richtet sich an all jene, die direkt oder indirekt Altenpflege durch einen von der australischen Regierung finanzierten Altenpfleger erhalten und Bedenken hinsichtlich der Qualität der Pflege oder der Dienstleistungen haben. Diese Dienstleistungen in der Altenpflege können entweder zu Hause oder in einem Pflegeheim erbracht werden, einschließlich:

- Stationäre Pflege oder stationäre Kurzzeitpflege
- Hauspflegepakete
- Commonwealth Home Support Program (Häusliches Unterstützungsprogramm des Commonwealth)
- Flexible Pflege, einschließlich Übergangspflege, sowie die Altenpflegeprogramme für australische Ureinwohner und die Bewohner der Torres-Strait-Inseln.

Wir können Sie dabei unterstützen, Ihre Bedenken direkt mit dem Anbieter der Pflegedienstleistung zu klären. Darüber hinaus können wir Beschwerden prüfen, die sich auf die Pflichten eines Pflegedienstleisters beziehen. Zu diesen gehören zum Beispiel die Pflege an sich, die Auswahl der Aktivitäten, der Umgang mit Diskriminierung, die Verpflegung, die Kommunikation sowie die physische Umgebung.

Je nach den Umständen des Einzelfalls verwenden wir unterschiedliche Ansätze zur Klärung der Bedenken. Auf diese Weise wählen wir auf Grundlage Ihres Anliegens den für Sie passenden, sinnvollsten und effizientesten Ansatz aus.

Einplanung von regulatorischen Maßnahmen

Sie können die von Ihnen angesprochenen Angelegenheiten bzw. die Angaben zu einer Beschwerde unserer Abteilung für Qualitätsprüfung und -überwachung zur Verfügung stellen, damit diese auf eine behördliche Reaktion hin überprüft werden können. Diese Prüfung bezieht sich in der Regel auf die Erfüllung einer erbrachten Dienstleistung im Vergleich zu den Qualitätsstandards für die Altenpflege. Informationen zur Qualität der von Ihnen erhaltenen Pflege- und Serviceleistungen oder Informationen

zu erkannten systemischen Problemen können zu Priorisierungszwecken oder zur Planung von Standort- oder Qualitätsüberprüfungen oder von Besuchen durch die Compliance-Überwachung einer Dienstleistung verwendet werden. Noch ernsthaftere Probleme können zu einem sofortigen Besuch bei einem Dienstleister führen, damit die Qualität der Pflege und der Dienstleistungen beurteilt werden kann. Hier befürchten wir, dass der Service möglicherweise nicht den Qualitätsstandards entspricht und die Sicherheit, Gesundheit oder das Wohlbefinden der Verbraucher gefährdet sind.

Folgendes leisten wir nicht:

- Prüfung von Bedenken hinsichtlich eines Altenpflegedienstleisters, der nicht von der australischen Regierung finanziert wird
- Prüfung von Bedenken, die nicht im Zusammenhang mit den Pflichten eines Dienstleisters gemäß dem Aged Care Act 1997 oder deren Finanzierungsvereinbarung mit der australischen Regierung stehen
- Festlegung, wer finanzielle, rechtliche oder gesundheitliche Entscheidungen für einen im Rahmen der Altenpflege betreuten Menschen treffen sollte
- Anmerkungen zu den Beschäftigungsvereinbarungen des Dienstleisters, z. B. bzgl. der Löhne oder Beschäftigungsbedingungen
- Rechtsberatung
- Aufforderung an den Dienstleister, das Beschäftigungsverhältnis einer Person zu beenden
- Untersuchung der Todesursache, dies ist die Aufgabe des Untersuchungsrichters
- Kontinuierliche Ermittlung, ob bestimmte Ereignisse aufgetreten sind oder nicht, insbesondere dann, wenn uns widersprüchliche Berichte zu Ereignissen vorliegen
- Bereitstellung von klinischer Beratung in Bezug auf die Behandlung, die eine Person erhalten soll.

Beschwerden, die außerhalb unseres Geltungsbereichs liegen, können wir an andere Organisationen weiterleiten. Wenn wir Ihnen nicht helfen können, versuchen wir herauszufinden, wer das kann.

Die Aged Care Quality and Safety Commission unternimmt das Folgende:

So helfen Sie uns:

Wenn Ihre Beschwerde nicht in unseren Geltungsbereich fällt, setzen wir uns so schnell wie möglich mit Ihnen in Verbindung, und geben Ihnen die Details anderer Organisationen, die Ihnen möglicherweise weiterhelfen können.

Bestimmen Sie eindeutig das Problem bzw. die Probleme der Beschwerde und arbeiten Sie mit uns zusammen, um das beste Ergebnis für die in der Altenpflege betreute Person zu erzielen.

Wir bestätigen Ihre Beschwerde so schnell wie möglich.

Teilen Sie uns rechtzeitig Ihre speziellen Bedürfnisse mit, damit wir Ihnen helfen können.

Wir erklären Ihnen, wie wir mit Ihrer Beschwerde umgehen werden. Wir entscheiden uns für den besten Weg zur Klärung Ihres Anliegens, die Möglichkeiten reichen von einfachen Ansätzen bis hin zu längeren, formalen Prozessen.

Bitte teilen Sie uns mit, welche Schritte Sie bereits unternommen haben, um Ihre Bedenken zu äußern.

Wir setzen uns mit allen relevanten Personen in Verbindung, die an einer Beschwerde beteiligt sind und arbeiten mit ihnen zusammen.

Kooperieren Sie mit uns und beantworten Sie unsere Rückfragen so schnell und genau wie möglich.

Wir nennen Ihnen den Ansprechpartner für Ihre Beschwerde und sprechen mit Ihnen regelmäßig über den Fortschritt Ihrer Beschwerde.

Geben Sie uns so früh wie möglich so viele Informationen wie möglich.

Wir hören Ihnen zu und bieten Ihnen angemessene Möglichkeiten für die Bereitstellung relevanter Informationen, damit wir Ihr Anliegen prüfen können.

Behandeln Sie uns mit Höflichkeit und Respekt und ohne Diskriminierung.

Wir nennen Ihnen die Gründe für alle Entscheidungen, die wir treffen, und geben Ihnen die Gelegenheit zur Stellungnahme.

Geben Sie uns in jeder Phase des Prozesses ein Feedback zu unserem Service.

Wir klären Ihre Beschwerde effizient und geben Ihnen Feedback zum Ergebnis.

Wir klären Sie über Ihre Rechte auf Überprüfung auf.

Wir handeln fair, ethisch korrekt, unparteiisch und objektiv.

Wir behandeln Sie mit Höflichkeit und Respekt und ohne Diskriminierung.

Wir lernen aus Beschwerden und nutzen sie als Möglichkeiten zur Verbesserung der Altenpflege.

Alle Informationen in dieser Veröffentlichung entsprechen dem Stand vom Januar 2020.



Telefon

1800 951 822



Webseite

agedcarequality.gov.au



Postadresse

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