



„Niemand kennt
meine Bedürfnisse
besser als ich.“

Self-advocacy toolkit

German | Deutsch

Mit dieser Broschüre erhalten Sie die Informationen und Ressourcen, die Sie brauchen, um sich für eine bessere Altenpflege einzusetzen.

Ein Leitfaden zur Selbstvertretung

Was Sie für eine bessere Altenpflege wissen müssen



Selbstvertretung gibt Ihnen das Steuer in die Hand. Es ist die Fähigkeit, sich für Anliegen einzusetzen, die Ihnen wichtig sind.

Sie sollten sich zu Wort melden, wenn Sie:

- Schwierigkeiten haben, Zugang zu Altenpflegediensten zu erhalten
- Bedenken hinsichtlich Ihrer Altenpflegedienste haben
- das Gefühl haben, dass Ihre Altenpflegedienste nicht Ihren Bedürfnissen entsprechen
- eine Beschwerde einreichen möchten.

Das Handbuch zur Selbstvertretung bietet einige praktische Hilfsmittel, die Ihnen den Einstieg erleichtern.

Es enthält eine Schritt-für-Schritt-Anleitung, wie Sie sich Gehör verschaffen können. Zusätzlich finden Sie Checklisten, die Ihnen helfen, sich für eine bessere häusliche und stationäre Pflege einzusetzen.

Diese Broschüre behandelt auch Ihre Möglichkeiten der Altenpflege nach einem Krankenhausaufenthalt und gibt Tipps für eine wirksame Beschwerde.

Wenn etwas nicht stimmt oder für Sie nicht funktioniert, ist es in Ordnung, das anzusprechen.

Ältere Menschen, die staatlich finanzierte Altenpflege erhalten – entweder in ihrem eigenen Zuhause oder in einem Altenpflegeheim – haben Rechte.

Im *Statement of Rights* [Erklärung der Rechte] ist zum Beispiel Ihr Recht auf sichere und qualitativ hochwertige Dienstleistungen und Ihr Recht auf eine würdevolle und respektvolle Behandlung verankert.

Das Statement of Rights unterstützt auch Ihr Recht, Ihre Meinung zu äußern und:

- die Kontrolle über die persönlichen Aspekte Ihres täglichen Lebens zu haben und darüber zu entscheiden
- angehört und verstanden zu werden
- sich frei von Repressalien zu beschweren
- und dass Ihre Beschwerden fair und unverzüglich bearbeitet werden.

Professionelle Interessenvertreter*innen in der Altenpflege setzen ihre Kenntnisse des Statement of Rights häufig ein, um bessere Ergebnisse zu erzielen – und Sie können das auch.

Aktive Selbstvertretung

Lorraines Ehemann Ron ist an Demenz erkrankt. Als er zum ersten Mal in ein Pflegeheim in einer ländlichen Region von NSW kam, hatte sie Bedenken hinsichtlich der Qualität der Pflege.

„Einmal, als ich ihn besuchte, war er im Garten ausgesperrt – und das mitten im Winter.“

„Der Manager pflegte zu sagen: „Aber, aber, Lorraine, so geht es eben. Sie sind damit überfordert.“

Lorraine zögerte, ihre Bedenken vorzubringen.

Aber nachdem sie sich über ihre Rechte informiert hatte, wurde Lorraine zu einer starken Fürsprecherin für sich selbst und Ron.

„Man muss immer noch auf sie aufpassen. Ich will nicht schwierig sein. Aber ich möchte, dass Rons Rechte geachtet werden.“



Wenn Sie zu irgendeinem Zeitpunkt auf Probleme stoßen oder einfach nur darüber sprechen möchten, stehen Ihnen unsere professionellen Interessenvertreter*innen in der Altenpflege gerne zur Seite. Scannen Sie den QR-Code oder rufen Sie uns unter **1800 700 600** an.



Erster Schritt: Was ist das Problem?

Ein Problem kann recht komplex sein. Erstellen Sie eine Liste Ihrer Anliegen, bevor Sie einen Anruf tätigen oder zu einem Treffen gehen. Einen klaren Kopf haben hilft, Ergebnisse zu erzielen.

Zweiter Schritt: Kennen Sie Ihre Rechte

Es ist wichtig zu wissen, was Sie vernünftigerweise von Ihrem Altenpflegedienst erwarten können. Machen Sie sich mit dem *Statement of Rights* vertraut

Fragen Sie sich:

- Welche Rechte habe ich in Bezug auf diese spezielle Angelegenheit?
- Was besagen die Strengthened Quality Standards [strenge Qualitätsstandards]?
- Gibt es Programmhandbücher, in denen ich nachlesen kann, welche Pflichten mein Anbieter hat?
- Was steht in meinem Dienstleistungsvertrag und enthält er Informationen darüber, wie ich eine Beschwerde bei meinem Anbieter einreichen kann?

Dritter Schritt: Was möchten Sie erreichen?

Nachdem Sie eine Liste mit Anliegen erstellt haben, überlegen Sie, was Sie erreichen möchten. Wenn Sie sich darüber im Klaren sind, was Sie erreichen möchten, können sich alle darauf konzentrieren, eine Lösung zu finden.

- Finden Sie heraus, was Ihnen am wichtigsten ist und bei welchen Ergebnissen Sie keine Kompromisse eingehen möchten.
- Für einige Anliegen gibt es vielleicht eine schnelle Lösung, während andere länger dauern.

Sie sollten nach dem Manager bzw. der Managerin oder nach einer Person fragen, die Beschwerden bearbeitet.

Fünfter Schritt: Vereinbaren Sie ein Treffen

Manchmal muss man sich persönlich treffen. Vielleicht lässt sich das Problem nicht am Telefon lösen, oder es braucht mehr Zeit, um das Problem zu verstehen und zu besprechen.

Sechster Schritt: Überprüfen Sie den Stand

Wenn die vereinbarten Änderungen oder Maßnahmen nicht umgesetzt wurden, müssen Sie nachfassen. Rufen Sie erneut an und erklären Sie, dass Sie mit dem Fortschritt nicht zufrieden sind. Bitten Sie um eine Aktualisierung oder fragen Sie, ob Sie mit einer vorgesetzten Person über die Angelegenheit sprechen können.

Wenn die von Ihnen erwarteten Änderungen nicht eintreten, sollten Sie eine formelle Beschwerde bei der Aged Care Quality and Safety Commission [Qualitäts- und Sicherheitskommission in der Altenpflege] in Betracht ziehen.



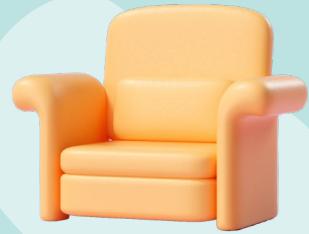
Vierter Schritt: Tätigen Sie einen Anruf

Sprechen Sie mit einer Person, die Änderungen vornehmen und mit Ihnen zusammenarbeiten kann, um das Problem zu beheben.

Checkliste 1

Sich für eine bessere häusliche Pflege einsetzen

Wie möchten SIE gepflegt werden?



Die folgenden Fragen helfen Ihnen dabei, die für Sie wichtigen Dinge zu ermitteln. Wenn Sie mit einem potenziellen oder aktuellen **Anbieter von häuslicher Pflege** sprechen, sollten Sie Ihre Präferenzen deutlich machen. Es ist in Ordnung, seine Meinung zu sagen.

Was ist mir bei der Erbringung der Dienstleistung wichtig?

(Zum Beispiel: Ich schlafe gerne bis mindestens 9 Uhr morgens; eine Person gleichen Geschlechts, die mich beim Duschen unterstützt; Respekt für meine kulturellen Bedürfnisse.)

Was möchte ich noch wissen?

(Zum Beispiel: Kommt jedes Mal derselbe Betreuungsperson? Was passiert, wenn sich mein Pflegebedarf ändert? Wie hoch sind die Gebühren und Kosten? Wie sieht meine monatliche Abrechnung aus?)

Was soll ich tun, wenn ich mit meiner derzeitigen Betreuung nicht zufrieden bin?

- rufen Sie den/die Manager*in oder das Beschwerdeteam an
- teilen Sie ihnen mit, was Sie sich zur Lösung des Problems wünschen
- fragen Sie nach den nächsten Schritten und wann Änderungen vorgenommen werden
- sprechen Sie mit unseren Interessenvertreter*innen, die Ihnen weitere Informationen oder Unterstützung bei der Interessenvertretung bieten können.

Was benötige ich von dem Dienst?

(Zum Beispiel: Jemanden, der mich daran erinnert, meine Medikamente einzunehmen, mir beim Putzen und Waschen hilft oder mir beim Einkaufen und bei der Zubereitung von Mahlzeiten hilft.)



Besuchen Sie unser Online-Handbuch mit Ressourcen zu den Kosten der häuslichen Pflege, scannen Sie den QR-Code oder besuchen Sie: open.org.au/toolkit oder rufen Sie uns unter 1800 700 600 an.

Checkliste 2

Sich für eine bessere Pflege in Pflegeheimen einsetzen

Wie möchten SIE gepflegt werden?



Die folgenden Fragen helfen Ihnen dabei, die für Sie wichtigen

Dinge zu ermitteln. Wenn Sie mit einem potenziellen oder aktuellen **Pflegeheim** sprechen, sollten Sie Ihre Präferenzen deutlich machen. Es ist in Ordnung, seine Meinung zu sagen.

Was ist mir bei der Erbringung der Dienstleistung wichtig?

(Zum Beispiel: Essen, das mir schmeckt und meinen Bedürfnissen und meiner Kultur entspricht; aufzuwachen, wann ich möchte; eine Person gleichen Geschlechts, die mich beim Duschen unterstützt.)

Was benötige ich von dem Dienst?

(Zum Beispiel: Sichere und qualitativ hochwertige klinische Versorgung; ein Telefon in meinem Zimmer und flexible Besuchsmöglichkeiten, damit ich mit meinen Freund*innen und meiner Gemeinschaft in Verbindung bleiben kann; Zugang zu meinem Hausarzt bzw. meiner Hausärztin und anderen Diensten, z. B. Physiotherapeut*innen, Zahnärzt*innen)

Was möchte ich noch wissen?

(Zum Beispiel: Welche Gebühren werde ich zahlen müssen? Kann meine Familie mich jederzeit besuchen? Was passiert, wenn sich mein Pflegebedarf ändert?)

Was soll ich tun, wenn ich mit meinen derzeitigen Dienstleistungen nicht zufrieden bin?

- rufen Sie den/die Manager*in oder das Beschwerdeteam an
- teilen Sie ihnen mit, was Sie sich zur Lösung des Problems wünschen
- fragen Sie nach den nächsten Schritten und wann Änderungen vorgenommen werden
- sprechen Sie mit unseren Interessenvertreter*innen, die Ihnen weitere Informationen oder Unterstützung bei der Interessenvertretung bieten können.

Besuchen Sie unser Online-Handbuch mit Ressourcen zu den Kosten der stationären Pflege, scannen Sie den QR-Code oder besuchen Sie: open.org.au/toolkit oder rufen Sie uns unter 1800 700 600 an.



Nach einem Krankenhausaufenthalt

Welche Möglichkeiten der Altenpflege habe ich?



Ältere Menschen fühlen sich oft unter Druck gesetzt, in ein Pflegeheim zu ziehen, aber es gibt auch andere Möglichkeiten, die Sie nach einem unerwarteten Krankenhausaufenthalt in Betracht ziehen können. Es ist in Ordnung, sich Zeit zu nehmen und alle Möglichkeiten auszuloten.

Hier finden Sie eine Liste mit Fragen, die Sie stellen können, um eine informierte Entscheidung zu treffen.

Fragen Sie den/die Sozialarbeiter*in des Krankenhauses

Ist **Transition Care [Übergangspflege]** eine Option – wie lange müsste ich darauf warten?

Übernimmt meine private Krankenversicherung die **Rehabilitation**?

Welche anderen Dienstleistungen werden vom **Gesundheitsdienst** des Bundesstaates oder des Territoriums angeboten, z. B. das Krankenhaus zu Hause?

**Fragen Sie Ihren Dienstanbieter/
My Aged Care**

Verfüge ich über nicht verbrauchte Mittel aus dem vorangegangenen Quartal, die für zusätzliche Betreuungsstunden verwendet werden könnten, oder kann ich für zusätzliche Dienstleistungen bezahlen, um mein Guthaben aufzustocken?

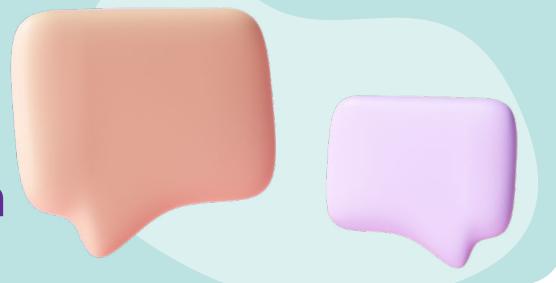
Wenn ich ein Paket für **support at home** [häusliche Unterstützung] habe, kann ich dann eine **dringende Beurteilung** für eine höhere Pflegestufe beantragen, z. B. Stufe 2 bis Stufe 4 innerhalb der Pflegestufen 1–8?

Welche **Möglichkeiten** habe ich, wenn die Kurzzeitpflege nach einem Krankenhausaufenthalt endet?

Unsere Interessenvertreter*innen können Ihnen weitere Informationen zu Ihren Möglichkeiten der Altenpflege nach einem Krankenaufenthalt geben. Rufen Sie uns unter **1800 700 600** an.

Checkliste 4

Äußern von Bedenken und eine wirksame Beschwerde einreichen



Wenn etwas nicht stimmt, ist es in Ordnung, es anzusprechen: Das Ansprechen von Bedenken gehört zum Tagesgeschäft einer Organisation.

Verwenden Sie diese Checkliste, um sicherzustellen, dass Sie alle erforderlichen Informationen haben.

Welches Anliegen oder Problem möchten Sie bei Ihrem Dienstanbieter ansprechen und welches Ergebnis wünschen Sie sich?

Führen Sie das **Statement of Rights** und die **Strengthened Quality Standards** auf, die relevant sind. Sie können auch Unterstützung von einer Interessenvertretung in der Altenpflege durch OPAN erhalten.

Überprüfen Sie Ihren Pflegeplan. Bezieht er sich auf das Anliegen, das Sie ansprechen möchten? (Wenn nicht, dann können Sie eine Überprüfung Ihres Pflegeplans anfordern.)

Liegen Ihnen **Einzelheiten/Aufzeichnungen** (z. B. Namen und Daten, Kopien von Abrechnungen, Fotos) vor?

Erkundigen Sie sich, **an wen Sie sich wenden müssen** – an einen Manager bzw. eine Managerin oder an ein Beschwerdeteam.

Fragen Sie nach den **nächsten Schritten** und wann die Änderungen vorgenommen werden. Machen Sie sich Notizen.

Wurden die vereinbarten Änderungen oder Maßnahmen innerhalb des vereinbarten Zeitrahmens umgesetzt? Wenn nicht, müssen Sie **nachfassen**.

Wenn Sie nach dem Vorbringen Ihrer Bedenken immer noch unzufrieden sind, können Sie die Angelegenheit an die Aged Care Quality and Safety Commission weiterleiten.

Wenn Sie zu irgendeinem Zeitpunkt auf Probleme stoßen oder einfach nur darüber sprechen möchten, stehen Ihnen unsere professionellen Interessenvertreter*innen in der Altenpflege gerne zur Seite.

Rufen Sie uns unter 1800 700 600 an oder scannen Sie den QR-Code.



OPAN-Mitgliedsorganisationen nach Bundesstaat oder Territorium:



OPAN wird vom Department of Health, Disability and Ageing [Ministerium für Gesundheit, Menschen mit Behinderung und Altersfragen] finanziert über das National Aged Care Advocacy Program (NACAP) [Nationales Programm zur Interessenvertretung in der Altenpflege].