

De Statement of Rights

De Statement of Rights [Verklaring van Rechten] geeft een duidelijke omschrijving van uw rechten wanneer u ouderenzorg aanvraagt of ontvangt. Volgens de Aged Care Act 2024 [Wet ouderenzorg 2024] zijn uw zorgaanbieder en zorgmedewerkers wettelijk verplicht om diensten te verlenen die in overeenstemming zijn met deze rechten.



Zelfstandigheid en keuzevrijheid

Ik heb het recht om mijn eigen keuzes te maken – over mijn zorg, relaties, levensstijl en het nemen van risico's – met ondersteuning als ik dat wil.



Rechtvaardige toegang

Ik heb er recht op dat mijn behoeften worden beoordeeld op een manier die voor mij werkt, waarbij ook rekening wordt gehouden met mijn culturele achtergrond, trauma's uit het verleden of cognitieve aandoeningen, zoals dementie.



Veilige, hoogwaardige zorg

Ik heb het recht om met waardigheid en respect behandeld te worden door ervaren zorgmedewerkers die mijn identiteit, cultuur, spiritualiteit en diversiteit waarderen.



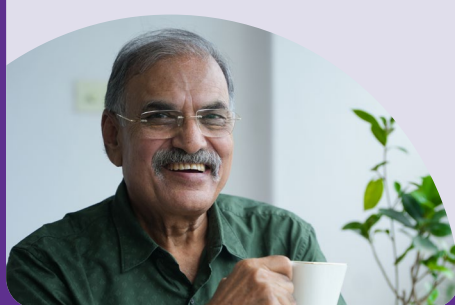
Privacy en vertrouwelijkheid

Mijn privacy moet worden gerespecteerd en mijn persoonlijke gegevens moeten vertrouwelijk worden behandeld. Ik moet ook zelf kunnen bepalen met wie deze informatie wordt gedeeld.



Communicatie en klachten

Ik heb het recht om op een begrijpelijke manier geïnformeerd te worden en mijn zorgen te uiten zonder angst voor represailles. Mijn feedback moet eerlijk en snel worden behandeld.



Ondersteuning en sociale contacten

Ik kan in contact blijven met belangrijke mensen, huisdieren en cultuur, waaronder onafhankelijke belangenbehartigers. Als Aboriginal of inwoner van de Torres Strait-eilanden kan ik verbonden blijven met mijn land en eiland.



Voor gratis, vertrouwelijke en onafhankelijke ondersteuning kunt u bellen met de Aged Care Advocacy Line [Belangenbehartigingslijn voor ouderenzorg]

1 800 700 600

Rechten in de praktijk



Zelfstandigheid en keuzevrijheid

Het verzorgingstehuis van Jan* hanteert een algemeen rookverbod. Het personeel mag roken in een nabijgelegen park. Jan vond dit voor hemzelf ook een geschikt alternatief. De zorgaanbieder van Jan was het daar aanvankelijk niet mee eens en beriep zich op gezondheidsrisico's en zorgplicht. Met de steun van een belangenbehartiger voor ouderen heeft Jan de zorgaanbieder er met succes aan herinnerd dat hij het recht heeft om een keuze te maken, ook als die keuze een persoonlijk risico inhoudt.



Veilige, hoogwaardige zorg

Helen* lijdt aan dementie. Naarmate haar aandoening verergerde, is ze teruggevallen op haar moedertaal: het Nederlands. Helen's dochter en vertegenwoordiger (geregistreerde ondersteuner volgens de nieuwe wet), Kaat*, nam contact op met OPAN, omdat ze vond dat Helen's onvermogen om te communiceren ertoe had geleid dat ze sociaal geïsoleerd en teruggetrokken was geraakt. Met toestemming van Helen en Kaat regelde de belangenbehartiger een bijeenkomst om Helen's zorgplan te bespreken, met ondersteuning van Dementia Australia. Als gevolg hiervan heeft het verzorgingstehuis het personeelsrooster aangepast om te zorgen voor een consistentere personeelsbezetting. Er werden communicatiekaarten in het Nederlands verstrekt om haar taalbarrières te overbruggen. Helen werd ook doorverwezen naar het Aged Care Volunteer Visitors Scheme [Programma voor vrijwillige bezoekers in de ouderenzorg] om regelmatige sociale bezoeken van een Nederlands sprekende persoon mogelijk te maken.



Eerbiediging van privacy en gegevens

Toen Roos voor het eerst naar een verzorgingstehuis verhuisde, merkte ze dat vragen over haar gezondheidszorg (bijvoorbeeld toestemming voor vaccinaties) en haar financiën (bijvoorbeeld maandelijks overzichten) werden doorgestuurd naar haar familie. Ze herinnerde het bestuur aan haar recht om beslissingen te nemen over haar financiële zaken, haar recht op bescherming van haar persoonlijke gegevens en haar recht op informatie over de ouderenzorg die ze ontvangt, inclusief de kosten van die zorg. De zorgaanbieder stemde ermee in om alle correspondentie van Roos weer rechtstreeks naar haar te sturen.



Ondersteuning en sociale contacten

Ceciel behoort tot een hechte vriendengroep die regelmatig samenkomt voor een kop koffie. Toen Ceciel naar een verzorgingstehuis verhuisde, kwamen haar vrienden wekelijks samen op de binnenplaats of in de gemeenschappelijke ruimte van het tehuis om bij te praten. Ceciel's dochter, Sue, vond de bezoeken te vermoeiend voor haar moeder en vroeg de manager om daar een einde aan te maken. De vrienden benaderden OPAN voor hulp. Een belangenbehartiger bezocht Ceciel in het verzorgingstehuis nadat haar vrienden haar daar om toestemming voor hadden gevraagd. Ze miste haar vrienden, die haar vreugde, gelach en gebakjes brachten. De belangenbehartiger steunde Ceciel in haar poging om de bezoeken weer mogelijk te maken.

*Namen zijn om privacyredenen gewijzigd



Scan de QR-code om de Statement of Rights te lezen.