

Pflege zu Hause und in der Gemeinde für ältere Menschen und Behinderte sowie deren Pfleger

Auskünfte über Dienstleistungen

Die Commonwealth Regierung schuf Commonwealth Carelink Centres in ganz Australien, um älteren Personen zu helfen, leicht die nötigen Informationen über Altenpflegedienste zu erhalten. Diese Zentren kann man persönlich aufsuchen oder anrufen.

Wenn Sie die Nummer 1800 052 222 (Freecall™) wählen, wird Ihr Anruf zu dem nächstgelegenen Zentrum geleitet, so dass Sie dann in der Lage sind, Information über die in Ihrer Gegend vorhandenen Dienste zu bekommen.

Die Zentren werden von örtlichen Organisationen geleitet und sind so ausgestattet, dass Sie Zeit sparen, wenn Sie örtliche Dienste und Unterstützung ausfindig machen. Diese Zentren werden Ihnen mitteilen, ob Sie zu besonderen Dienstleistungen berechtigt sind, ob die Dienste Gebühren haben, und wie man mit ihnen in Kontakt kommt. Die Beratung ist gebührenfrei.

Haus- und Gemeinde Pflegedienst (HACC) in Tasmanien



home and community care

A JOINT COMMONWEALTH AND STATE/TERRITORY PROGRAM

Erklärungen zum Haus- und Gemeinde Pflegedienst Programm

German (A)

Was versteht man unter 'Hauspflegedienst'?

Die meisten Menschen schätzen es, in ihrem eigenen Heim zu leben, aber für einige ältere Personen oder Behinderte mag dies ohne Hilfe schwierig sein. Hilfe kann aber von Verwandten und Freunden und öffentlichen Diensten erbracht werden.

Gemeindepflegedienste können zu Ihnen ins Haus kommen oder in Ihrer Gemeinde aufgesucht werden. Fußpflege, zum Beispiel, kann im eigenen Haus, in einem örtlichen Gesundheitszentrum, oder in einem Altenheim ausgeführt werden. Gemeindepflegedienste werden von verschiedenen Regierungen (Commonwealth, staatlich, örtlich oder im Verbund), durch verschiedene Programme finanziert.

Ein wichtiges Programm, das die Pflege in der Gemeinde für ältere Menschen und Behinderte sowie deren Pfleger finanziert, ist das Haus- und Gemeinde Pflegedienst Programm (HACC). Dieses Programm wird gemeinsam von den Regierungen des Commonwealth, der Staaten und Territorien finanziert. Dienstleistungen werden von verschiedenen Organisationen ausgeführt, einschließlich Gemeinderegierungen.

Was beinhaltet das Haus- und Gemeinde Pflegedienst Programm (HACC)?

Das HACC Programm ist dazu bestimmt, gebrechlichen älteren Personen und Behinderten sowie deren Pfleger zu helfen, unabhängig zu Hause leben zu können.

HACC Dienste können von etablierten Dienstleistungsbetrieben wie Ihr Gemeindeamt oder Gesundheitszentrum, oder kleineren, unbekannteren Agenturen ausgeführt werden.

Welche Dienstleistungen werden durch das HACC Programm finanziert?

Es gibt eine Anzahl verschiedener Dienste, die der Schirmherrschaft HACCs unterliegen. Sie umfassen die folgenden:

Altentagespflege

Diese findet in einer Altentagesstätte statt und bietet unterhaltende Aktivitäten in Gruppen an.

Hilfe im Haus, Pflege im Haus, häusliche Unterstützung

Dies schließt Haushaltsaufgaben wie Reinigen, Waschen, Bügeln und Einkaufen ein.

Persönliche Pflege

Zum Beispiel Hilfe beim Baden und Anziehen.

Instandhaltung und Änderungen im Haus

Dies umfasst Hilfe bei Reparaturen und Instandhaltung (z.B. Auswechseln von Birnen, Ausbessern von Schlössern, Abtransport von Abfall, Dachreparaturen) sowie Änderungen im Haus wie Sicherheitsrampen und Handgriffen im Badezimmer.

Transport

Diese Dienste helfen beim Einkaufen und Einhalten von Terminen, einschließlich Reisen zu gesellschaftlichen Veranstaltungen und Besuchen von Freunden.

Essensdienste

Falls Sie Schwierigkeiten bei der Bereitung von Mahlzeiten haben, können Essen von diesen Diensten in Ihr Haus gebracht. Essen bei Gemeindezentren oder Tagesstätten wird ebenfalls angeboten. Nahrungsmitteldienste können auch Einkaufshilfen, Lebensmittelaufbewahrung und Zubereitung umfassen. Einige Dienste schließen auch traditionelle ethnische Gerichte ein.

Gemeindekrankenpflege

Diese Dienste werden in Ihrem Haus von ausgebildetem Krankenpflegepersonal ausgeführt, und können regelmäßig oder gelegentlich in Anspruch genommen werden.

Erweiterte Gesundheitsdienste

Diese schließen Physiotherapie, Fußpflege, Sprachtherapie und Beschäftigungstherapie ein, sowie ähnliche Dienste, die Menschen helfen, beweglich zu sein und ein unabhängiges Leben zu Hause zu führen.

Beratende Dienste

Diese umfassen Agenturen, die Sie über Ihre Rechte und Pflichten aufklären, wenn Sie Dienste erhalten, und auf Ihre Bitte hin für Sie stellvertretend mit Agenturen verhandeln.

Soziale Unterstützung

Diese umfasst eine Reihe von Dienstleistungen für Menschen, die Hilfe beim Einkaufen, in Bankangelegenheiten, Bezahlen von Rechnungen oder einfach Gesellschaft benötigen.

Dienste für Pfleger

Viele älteren Menschen werden von Pflegern unterstützt, die Verwandte, Freunde oder Nachbarn sind. Das Versorgen einer älteren oder behinderten Person kann außerordentlich belastend sein, und der Pfleger kann Hilfe oder eine Erholungspause benötigen. Pfleger brauchen auch Beratung und Unterstützung, damit ihre Aufgabe erleichtert wird. Wenn Sie eine Pflegeperson sind, können Sie Unterstützung durch die folgenden Dienste erhalten:

Ersatzpflege

Dieser Dienst ermöglicht Pflegern eine Unterbrechung ihrer pflegerischen Aufgaben und bietet verschiedene Alternativen, von Pflege zu Hause, in einer Tagesstätte, in der Gemeinde, bis zur Versorgung in Altersheimen, an – welche Möglichkeiten auch immer dem Pfleger und seiner pflegebedürftigen Person am besten gefällt. Dies kann als geplante Hilfe oder als Notfalldienst in Anspruch genommen werden.

Hilfsorganisationen für Pfleger

Diese Organisationen (z.B. die Pflegervereinigung, die Alzheimervereinigung) bieten verschiedene Dienste für Pfleger an, einschließlich Information, psychologische Beratung, Ausbildung oder Fürsprecher für Pfleger.

Darüber hinaus finanziert die Commonwealth Regierung andere Dienste für Pfleger, einschließlich: *Ersatzpflegezentren*

Diese liefern Informationen über Dienste, führen Überweisungen aus, und arrangieren kurzzeitige Ersatzdienste in Notfällen oder unvorhergesehenen Situationen. Diese können Pfleger von gebrechlichen Alten, oder Personen mit Schwachsinn, jungen Behinderten sowie chronisch oder unheilbar Kranken unterstützen. Notfallersatzpflege ist 24 Stunden am Tag erhältlich.

Ersatzpflegezentren können unter der Nummer 1800 059 059 (Freecall™) erreicht werden.

Pfleger Ressourcen Zentren

- in jeder Hauptstadt vertreten – bieten Informationen und Rat über Dienste und andere Arten der Unterstützung und Hilfe an. Sie können unter der Nummer 1800 242 636 (Freecall™) erreicht werden.

Finanzielle Unterstützung

Diese wird Pflegern in Form einer *Beihilfe* oder *Bezahlung* gewährt.

Informationen darüber kann man von einem **Pfleger Ressourcen Zentrum** unter der Nummer 1800 242 636 (Freecall™) erhalten oder von einem

Commonwealth Carelink Centre unter der Nummer 1800 052 222 (Freecall™).

Wie kann ich herausfinden, ob ich zu einem HACC Dienst berechtigt bin?

HACC Dienste sind für Menschen geschaffen, die Unterstützung brauchen, um in der Gemeinde zu leben, und die z.B. älter und gebrechlich sind, jemand, der Schwierigkeiten bei Aufgaben des Alltagslebens hat (wie z.B. beim Anziehen oder Duschen) – oder behindert ist.

HACC Dienste sind auch für diejenigen bestimmt, die eine gebrechliche ältere oder behinderte Person versorgen. HACC Dienste sind dazu bestimmt, Menschen mit dem höchsten Grad an Notwendigkeit zu versorgen. Dies wird von den Dienstleistungsbetrieben bestimmt, die eine Beurteilung Ihrer Bedürftigkeit aufstellen.

Wie kann ich einen HACC Dienst erhalten?

Wenn Sie einen vom HACC finanzierten Dienst in Ihrer Gegend kennen, der die Art der Hilfeleistung, die Sie benötigen, ausführt, können Sie diesen direkt aufsuchen. Sie brauchen keine Überweisung. Einige Möglichkeiten, um einen Dienst in Ihrer Gegend ausfindig zu machen, sind:

- ▲ Rufen Sie das **Commonwealth Carelink Centre** unter der Nummer 1800 052 222 (Freecall™) an.
- ▲ Rufen Sie Ihr örtliches **Pfleger Ressourcen Zentrum** unter der Nummer 1800 242 636 (Freecall™) an.

Falls Sie einen Dolmetscher benötigen, rufen Sie den **Übersetzer und Dolmetscher Dienst** unter der Nummer 13 14 50 an. Ein deutschsprechender Mitarbeiter wird Ihnen dann helfen, die o.g. Anrufe auszuführen.

Muss ich für einen HACC Dienst bezahlen?

Für die meisten HACC Dienste werden Gebühren erhoben. In Tasmanien gelten besondere Bedingungen für Personen mit beschränktem Einkommen. Dienstleistungen werden nicht verweigert, wenn Sie nicht bezahlen können.

Wie kann mein Arzt mir helfen?

Ihr Arzt überweist Sie zu Behandlungen, schreibt formelle Beurteilungen aus, handelt als wertvolle Verbindungsperson zu anderen Pflegediensten, und hilft Ihnen in wichtiger Weise, Ihre Gesundheit zu erhalten. Ihr Arzt arbeitet mit anderen Pflegeorganisationen zusammen, um sicherzustellen, dass Sie die notwendige Versorgung erhalten.

Versorgungspläne und *Fallbesprechungen* sind Dienste, die von Allgemeinärzten (GPs) angeboten werden. Nachdem Ihr Arzt eine Fallbesprechung mit Ihnen durchführt, werden Ihre Pflegenotwendigkeiten mit anderen Pflegeorganisationen besprochen. Daraus wird ein Pflegeplan für Sie aufgestellt. Ein Pflegeplan beschreibt die für Sie nötigen Dienste und stellt sicher, dass verschiedene Dienstorganisationen zusammenarbeiten, um Ihre Bedürfnisse zu erfüllen.

Worin besteht der Unterschied zwischen HACC und dem Programm für Pflege zu Hause für Veteranen?

Wenn Sie:

▲ ein australischer Veteran oder

▲ eine Kriegerwitwe sind,

▲ und eine Goldkarte oder weiße Repatriierungsgesundheitsfürsorgekarte besitzen,

können Sie berechtigt sein, Pflegehilfe zu Hause vom Commonwealth Department of Veterans' Affairs zu erhalten, das das Programm für Pflege zu Hause finanziert (VHC).

Diese Dienste sind denen von HACC finanzierten Diensten sehr ähnlich. Wenn Sie schon Dienste durch HACC erhalten, haben Sie die Wahl, zum Programm für Veteranen zur Pflege zu Hause überzuwechseln, oder bei Ihrer gegenwärtigen Dienstorganisation zu bleiben.

Für weitere Informationen, rufen Sie das Commonwealth **Department of Veterans' Affairs** unter der Nummer 13 32 54 an.

Haus- und Gemeinde Pflegedienst (HACC) in Tasmanien

*Als HACC Kunde haben Sie
Rechte und Pflichten
hinsichtlich der Dienste,
die Sie in Anspruch nehmen.*

*Diese Broschüre erklärt diese
Rechte und Pflichten.*



Für Benutzer des Haus- und Gemeinde Pflegedienst
Programms

German (B)

Ihre Rechte und Pflichten als Benutzer eines HACC Dienstes

Dienste, die vom Programm für Pflege zu Hause und im Heim (HACC) finanziert werden, sind durch die Regierung verpflichtet, gewisse Anforderungen einzuhalten, um Qualität in der Pflege zu erbringen. Die unten beschriebenen Rechte und Pflichten weisen alle auf diese Anforderungen hin.

Als Person, die HACC Dienste in Anspruch nimmt, haben Sie eine Anzahl von Rechten. HACC

Dienstleistungsorganisationen sollen Ihre folgenden Rechte anerkennen:

das Recht,

- ▲ mit Respekt und Höflichkeit behandelt zu werden,
- ▲ informiert und befragt zu werden,
- ▲ an Entscheidungen über Ihre Pflege teilzunehmen,
- ▲ Qualitätsdienstleistungen zu erhalten,
- ▲ zu Geheimhaltung und Vertraulichkeit, und Zugang zu allen persönlichen Informationen, die von Ihrem Dienst aufgezeichnet werden, zu erlauben,
- ▲ eine Person Ihrer Wahl zu bestimmen, die Sie unterstützt und an Ihrer Stelle handeln kann,
- ▲ dass Ihre Kommentare anerkannt werden, und dass Sie eine Beschwerde einreichen können, wenn Sie nicht

mit den geleisteten Diensten zufrieden sind.

Ihre Rechte

Das Recht mit Respekt und Höflichkeit behandelt zu werden

Dienstleistungsorganisationen müssen Ihre Ideen und Ihre Entscheidungen, die Sie über Ihr Leben machen, respektieren. Sie sollen Ihnen zuhören, und es wird von ihnen erwartet, dass sie Sie mit Höflichkeit behandeln. Folgende Fragen über dieses Recht können Sie Dienstleistungsorganisationen stellen:

Werden Ihre Angestellten meine Zustimmung einholen, wenn sie Zugang zu meinen persönlichen Sachen brauchen?

Wird von Ihren Angestellten erwartet, dass sie mir zuhören, was ich über meine Pflege zu sagen habe?

Wird von Ihren Angestellten erwartet, dass sie mit Respekt zu mir sprechen?

Was kann ich tun, wenn ich meine, dass Ihre Angestellten mich nicht mit Würde behandeln?

Wen kann ich in der Agentur ansprechen?

Zu wem kann ich außerhalb der Agentur sprechen?

Wie vertraut ist Ihr Dienst mit meinem kulturellen Hintergrund / meinen religiösen Ansichten?

Werden Ihre Angestellten meine kulturellen und religiösen Ansichten respektieren?

Das Recht, informiert und befragt zu werden

Als Kunde haben Sie das Recht, über die vorhandenen Dienste und über Ihre Rechte als Verbraucher informiert zu werden. Folgende Fragen werden Ihnen helfen, die am meisten benötigte Information von einer Organisation zu erhalten:

Was genau kann diese Organisation für mich tun?

Wie oft werde ich diesen Dienst erhalten?

Was wird mich dies kosten?

Wenn ich mir diesen Dienst nicht leisten kann, kann ich eine Senkung der Gebühren beantragen?

Ist dieser Dienst nach Feierabend oder an Wochenenden erhältlich?

Werde ich jedesmal den gleichen Angestellten haben?

Was geschieht, wenn ich den Dienst jetzt nicht in Anspruch nehme und erst später danach frage?

In welcher Weise werde ich an der Planung der Dienste, die meine Bedürfnisse erfüllen, beteiligt sein?

Kann ich den Dienst jederzeit beenden?

Wie kann ich das erreichen?

Haben Sie eine schriftliche Kopie meiner Rechte als Verbraucher?

Kann ich die Information in einer anderen Sprache als Englisch erhalten?

Wenn mein Englisch nicht gut ist, kann ich einen Dolmetscher bekommen?

Das Recht, an den Entscheidungen über meine Pflege teilzunehmen

Sie haben das Recht, die Kontrolle über Ihre erhaltene Pflege zu haben, indem Sie an den Entscheidungen über die an Sie gelieferten Dienste teilnehmen. Sie können folgende Arten von Fragen stellen:

Wie kann ich an der Entwicklung meines Pflegeplanes teilnehmen?

Kann ich jemanden mitbringen, wenn über meine Pflege diskutiert wird?

Wenn sich meine Bedürfnisse ändern, werden Sie meinen Pflegeplan mit mir erneut überprüfen?

Kann ich um einen männlichen oder weiblichen Angestellten bitten?

Kann ich eine mir gelegene Zeit wählen, um meine Pflege zu erhalten?

Kann ich meinen Helfer bitten, nicht in meinem Haus zu Rauchen?

Werden Sie mich schriftlich benachrichtigen, wenn irgendwelche Änderungen in meiner Pflege gemacht werden?

Bei wem kann ich mich beschweren, wenn Änderungen in meiner Pflege gemacht werden? Wie soll ich vorgehen?

Das Recht, fachmännische Pflege zu erhalten

Eine Agentur muss Sie darüber informieren, welche Dienste sie liefern kann, und welche nicht. Sie haben das Recht, geplante und verlässliche Pflege zu erhalten. Um mehr über dieses Recht herauszufinden, können Sie der Dienstorganisation folgende Fragen stellen:

Erhalte ich einen regelmäßigen Besuch oder Telefonanruf von der Agentur, um herauszufinden, ob ich mit dem erhaltenen Dienst zufrieden bin?

Händigen Sie Kunden eine Kopie mit den Informationen über Ihre Agentur aus?

Erhalte ich eine Kopie meines Pflegeplanes?

Werde ich befragt, wenn irgendwelche Änderungen in den Diensten, die ich erhalte, gemacht werden?

Ist die Agentur flexibel in der Art, ihre Dienstleistungen meinen Bedürfnissen anzupassen?

Werde ich ermutigt, irgendwelche Bedenken über die Dienste, die ich erhalte, zu äußern?

Das Recht auf Geheimhaltung und Vertraulichkeit

Sie haben das Recht auf Vertraulichkeit und Geheimhaltung, und Zugang zu Information zu haben, die über Sie in den Akten der Agentur aufgezeichnet sind. Im folgenden sind Fragen aufgeführt, die Sie Dienstorganisationen über dieses Recht stellen können:

Haben Sie schriftliche Information über meine Rechte auf Geheimhaltung und Vertraulichkeit?

Welche Art persönlicher Einzelheiten halten Sie von Ihren Kunden fest? (z.B. Geburtsdatum, Einkommen, Religion)

Würden Sie jemals meine persönlichen Einzelheiten einer anderen Agentur oder irgendjemand sonst ohne meine Erlaubnis geben?

Wo verwahren Sie meine persönlichen Aufzeichnungen? Ist dies sicher? Was tun Sie, um diese Sicherheit zu garantieren?

Wer hat Zugang zu meiner Akte? Habe ich Zugang zu meiner Akte?

An wen kann ich mich wenden, wenn ich glaube, dass Geheimhaltung und Vertraulichkeit nicht eingehalten wurden?

Das Recht auf einen Stellvertreter

Jedermann hat Grundrechte als australischer Bürger und diese schließen das Darlegen von Ansichten ein. Es kann hilfreich sein, wenn Familienmitglieder oder Freunde stellvertretend für Sie sprechen. Ebenfalls können Agenturen, deren Aufgabe es ist, Menschen über Ihre Rechte und Pflichten aufzuklären, wenn Sie Dienste erhalten, an Ihrer Stelle mit Dienstorganisationen verhandeln. Agenturen dieser Art sind als Berater Agenturen bekannt, und Personen, die an Ihrer Stelle handeln, werden „Stellvertreter“ genannt.

Als Benutzer eines von HACC finanzierten Dienstes haben Sie das Recht, einen Stellvertreter Ihrer Wahl zu beauftragen, der Sie zu jeder Zeit vertritt. Folgende Fragen können Sie Dienstleistungsbetrieben in Bezug auf Ihr Recht auf Fürsprache stellen:

Kann mich ein Freund, ein Familienmitglied oder eine Person von einer Berater Agentur jederzeit vertreten?

Haben Sie schriftliche Information über meine Rechte als Benutzer Ihrer Dienste?

Kann mir ein Dolmetscher meine Rechte erklären?

Gibt es eine unabhängige Berater Agentur, die mir mehr Auskunft über meine Rechte als Benutzer eines HACC Dienstes gibt?

Das Recht, eine Beschwerde zu erheben

Als Benutzer von HACC finanzierten Diensten haben Sie das Recht, ehrliche Berichterstattung über den erhaltenen Dienst zu geben, ohne befürchten zu müssen, dass Sie den Dienst verlieren oder dass dieser eingeschränkt wird. HACC Standards verlangen von Dienstleistungsbetrieben, klare schriftliche Vorschriften zu haben, wie Beschwerden von Benutzern der Dienste behandelt werden, und

sicherzustellen, dass ihre Kunden verstehen, wie diese Vorschriften angewandt werden. Hier folgen einige Fragen, die Sie der Agentur stellen können:

Kann ich irgendwelche Bedenken über die erhaltene Dienstleistung besprechen?

Gibt es in der Agentur eine besondere Person, die Beschwerden bearbeitet?

Muss ich irgendwelche Bedenken schriftlich einreichen? Oder kann ich diese per Telefon erklären oder persönlich besprechen?

Wird meine Beschwerde vertraulich behandelt?

Besteht die Gefahr, dass ich meinen Dienst verliere, wenn ich mich beschwere?

Wenn ich nicht mit dem Ergebnis meiner Beschwerde zufrieden bin, kann ich mit jemandem anderen in der Agentur sprechen?

Kann ich von Ihrer Agentur eine Kopie der Vorschriften und Vorgänge für die Bearbeitung von Beschwerden erhalten?

Ihre Pflichten als HACC Benutzer

Während Sie eine Reihe von Rechten als Benutzer haben, haben Sie auch Pflichten gegenüber den Personen, die Pflegedienste für Sie ausführen.

HACC Dienste erwarten von ihren Kunden, dass:

- ▲ Sie Angestellte mit Achtung und Höflichkeit behandeln- z.B. dass Sie ihnen so bald wie möglich mitteilen, wenn Sie einen Termin nicht einhalten können.
- ▲ Sie sichere Arbeitsbedingungen für Angestellte schaffen und ihnen helfen, Dienste für Sie sicher ausführen zu können – z.B. Fußböden nicht rutschig zu lassen.
- ▲ Sie Verantwortung für die Ergebnisse irgendwelcher Entscheidungen, die Sie mit Angestellten über Ihre Pflege getroffen haben, übernehmen.

Weitere Informationen über die HACC Dienste:

Commonwealth Carelink Centres

1800 052 222 (Freecall™)

Advocacy Tasmania Inc 1800 005 131 (Freecall™)