



## Australian Government

### Department of Health

# Charta der Rechte und Pflichten von Pflegeempfängern - Häusliche Pflege

*Aged Care Act 1997, Anhang 2 Grundsätze zu Benutzerrechten 2014  
(Stand: 27. Februar 2017)*

## 1 Rechte der Pflegeempfänger - Häusliche Pflege

### Allgemein

- (1) Jede(r) Pflegeempfänger(in) hat folgende Rechte:
- (a) das Recht, als Individuum akzeptiert und behandelt zu werden und das Recht darauf, dass seine oder ihre individuellen Vorlieben respektiert werden
  - (b) das Recht, mit Würde unter Berücksichtigung seiner oder ihrer Privatsphäre behandelt zu werden
  - (c) das Recht, Pflege zu empfangen, die respektvoll mit ihm oder ihr, bzw. der Familie und dem Zuhause umgeht
  - (d) das Recht, Pflege zu empfangen, ohne sich jenen gegenüber zur Dankbarkeit verpflichtet zu fühlen, welche die Pflege bereitstellen
  - (e) das Recht zum umfassenden und effektiven Gebrauch aller Rechtsansprüche sowie Menschen- und Verbraucherrechte, einschließlich dem Recht auf freie Meinungsäußerung in Bezug auf seine oder ihre Pflege
  - (f) das Recht, auf Rechtsanwälte und andere Rechtsmittel zuzugreifen
  - (g) das Recht, ohne Ausnutzung, Missbrauch, Diskriminierung, Belästigung oder Vernachlässigung behandelt zu werden.

### *Consumer Directed Care (Verbraucher Directed Care) - Wahlmöglichkeiten und Flexibilität*

- (2) Jede(r) Pflegeempfänger(in) hat folgende Rechte:
- (a) das Recht von dem zugelassenen Anbieter darin unterstützt zu werden:
    - (i) Ziele in Bezug auf die Ergebnisse zu vereinbaren, die er oder sie von der häuslichen Pflege erwartet
    - (ii) den Grad der ständigen Mitwirkung und Kontrolle zu bestimmen, den er oder sie bei der Bereitstellung der Pflege zu Hause haben möchte
    - (iii) Entscheidungen in Bezug auf seine oder ihre eigene Pflege zu treffen
    - (iv) seine oder ihre Unabhängigkeit so weit wie möglich zu bewahren
  - (b) das Recht, die Pflege- und Dienstleistungen auszuwählen, die seinen oder ihren Zielen und ermittelten Bedürfnissen sowie Vorlieben im Rahmen der verfügbaren Mittel gerecht werden
  - (c) das Recht, Wahlmöglichkeiten und Flexibilität in Bezug darauf zu haben, wie die Pflege- und Dienstleistungen zu Hause zur Verfügung gestellt werden
  - (d) das Recht, an Entscheidungen beteiligt zu werden, die ihn oder sie betreffen
  - (e) das Recht darauf, dass sein oder ihr Vertreter an Entscheidungen in Bezug auf seine oder ihre Pflege beteiligt wird, sofern er oder sie dies wünscht oder nicht die Fähigkeit dazu besitzt.
  - (f) das Recht, den zugelassenen Anbieter auszusuchen, der ihm oder ihr häusliche Pflege zukommen lässt, und die Flexibilität, diesen zugelassenen Anbieter auf seinen oder ihren Wunsch zu wechseln.

### *Consumer Directed Care (Verbraucher Directed Care) – Pflege- und Dienstleistungen*

- (3) Jede(r) Pflegeempfänger(in) hat folgende Rechte:
- (a) das Recht, zuverlässige, aufeinander abgestimmte, sichere, qualitativ hochwertige Pflege- und Dienstleistungen zu erhalten, die zur Erfüllung seiner oder ihrer Ziele sowie ermittelten Bedürfnisse angemessen sind
  - (b) das Recht, bevor oder innerhalb von 14 Tagen, nachdem er oder sie beginnt, häusliche Pflege zu empfangen, einen schriftlichen Plan über die von ihm oder ihr zu erwartenden Pflege- und Dienstleistungen zu erhalten
  - (c) das Recht, Pflege- und Dienstleistungen zu empfangen, die seine oder ihre sonstigen Pflegearrangements und Präferenzen berücksichtigen
  - (d) das Recht auf laufende Überprüfung der Pflege- und Dienstleistungen, die sie oder er empfängt (sowohl regelmäßig als auch als Reaktion auf Änderungen in seinen oder ihren persönlichen Umständen), und das Recht zur Anpassung der Pflege- und Dienstleistungen je nach Bedarf.

### *Consumer Directed Care (Verbraucher Directed Care) - individualisiertes Budget und monatliche Übersichten zu verfügbaren Mitteln und Ausgaben*

- (3A) Jede(r) Pflegeempfänger(in) hat folgende Rechte:
- (a) das Recht, ein individualisiertes Budget für die bereitgestellten Pflege- und Dienstleistungen zu erhalten
  - (b) das Recht auf Überprüfung und ggf. Überarbeitung seines oder ihres individualisierten Budgets, falls:
    - (i) sich die bereitgestellten Pflege- und Dienstleistungen oder die Kosten der bereitgestellten Pflege- und Dienstleistungen ändern; oder
    - (ii) er oder sie den zugelassenen Anbieter zur Überprüfung und ggf. Überarbeitung des individualisierten Budgets auffordert
  - (c) das Recht, eine monatliche Übersicht über die verfügbaren Mittel und Ausgaben für die Pflege- und Dienstleistungen zu erhalten, die im Laufe des Monats bereitgestellt wurden.

### *Persönliche Informationen*

- (4) Jede(r) Pflegeempfänger(in) hat folgende Rechte:
- (a) das Recht auf Privatsphäre und Vertraulichkeit seiner oder ihrer persönlichen Daten
  - (b) das Recht, auf seine oder ihre persönlichen Informationen zuzugreifen.

### *Kommunikation*

- (5) Jede(r) Pflegeempfänger(in) hat folgende Rechte:
- (a) das Recht auf Hilfe, um die von ihm oder ihr erhaltenen Informationen zu verstehen
  - (b) das Recht, eine Kopie dieser Charta zu erhalten
  - (c) das Recht auf das Angebot einer schriftlichen Vereinbarung, die alle vereinbarten Aspekte umfasst
  - (d) das Recht, eine Person auszuwählen, die sich in seinem oder ihrem Namen zu jedem Zweck äußert.

### *Kommentare und Beschwerden*

- (6) Jede(r) Pflegeempfänger(in) hat folgende Rechte:
- (a) das Recht auf den Erhalt von Informationen, wie Kommentare und Beschwerden über die Pflege- und Dienstleistungen geäußert werden können, die sie oder er empfängt
  - (b) das Recht, sich über die von ihm oder ihr empfangenen Pflege- und Dienstleistungen zu beschweren, ohne den Verlust der Pflege befürchten zu müssen oder in anderer Weise benachteiligt zu werden
  - (c) das Recht darauf, dass Beschwerden fair und vertraulich nachgegangen wird und geeignete Maßnahmen getroffen werden, um Anliegen zu klären.

### *Gebühren*

- (7) Jede(r) Pflegeempfänger(in) hat folgende Rechte:
- (a) das Recht darauf, dass seine oder ihre Gebühren auf transparente, zugängliche und faire Art und Weise festgelegt werden
  - (b) das Recht, Rechnungen zu erhalten, die übersichtlich sind und ein verständliches Format aufweisen
  - (c) das Recht darauf, dass seine oder ihre Gebühren regelmäßig oder auf Wunsch überprüft werden, falls Änderungen bei seinen oder ihren Vermögensverhältnissen auftreten
  - (d) das Recht darauf, dass Pflege- oder Dienstleistungen nicht verweigert werden, aufgrund seiner oder ihrer Unfähigkeit zur Zahlung einer Gebühr, aus Gründen die außerhalb seiner oder ihrer Kontrolle liegen.

## **2 Pflichten der Pflegeempfänger - Häusliche Pflege**

### *Allgemein*

- (1) Jede(r) Pflegeempfänger(in) hat folgende Pflichten:
- (a) die Pflicht, die Rechte von Pflegepersonal in Bezug auf deren Rechtsansprüche sowie Grund- und Arbeitnehmerrechte zu respektieren, einschließlich des Rechts eines sicheren Arbeitsumfeldes
  - (b) die Pflicht, Pflegekräfte ohne Ausnutzung, Missbrauch, Diskriminierung oder Belästigung zu behandeln.

### *Pflege- und Dienstleistungen*

- (2) Jede(r) Pflegeempfänger(in) hat folgende Pflichten:
- (a) die Pflicht, die Bedingungen der schriftlichen Vereinbarung zur häuslichen Pflege einzuhalten
  - (b) die Pflicht anzuerkennen, dass sich seine oder ihre Bedürfnisse verändern können und Änderungen der Pflege- und Dienstleistungen zu verhandeln, falls sich seine oder ihre Bedürfnisse verändern
  - (c) die Pflicht, Verantwortung für seine oder ihre eigenen Handlungen und Entscheidungen zu übernehmen, auch wenn einige Handlungen und Entscheidungen ein gewisses Risiko beinhalten können.

### *Kommunikation*

- (3) Jede(r) Pflegeempfänger(in) hat folgende Pflichten:
- (a) die Pflicht, ausreichend Informationen zur Verfügung zu stellen, um den zugelassenen Anbieter bei der Ausarbeitung, Bereitstellung und Überprüfung eines Pflegeplans zu unterstützen
  - (b) die Pflicht, den zugelassenen Anbieter und dessen Mitarbeiter über Probleme bei den Pflege- und Dienstleistungen zu informieren.
  - (c) die Pflicht, vor einem Wechsel des zugelassenen Anbieters, dem zugelassenen Anbieter und seinen Mitarbeitern das Datum mitzuteilen, zu dem der Pflegeempfänger beabsichtigt, den Empfang der Pflegedienste durch den zugelassenen Anbieter zu beenden.

### *Zugang*

- (4) Jede(r) Pflegeempfänger(in) hat folgende Pflichten:
- (a) die Pflicht, dem Pflegepersonal zu den in seinem oder ihrem Pflegeplan festgelegten Zeiten oder auf andere vereinbarte Weise sicheren und angemessenen Zugang zu gewähren
  - (b) die Pflicht, eine angemessene Frist einzuhalten, um Bescheid zu geben, dass er oder sie an einem bestimmten Tag keine häusliche Pflege benötigt.

### *Gebühren*

- (5) Jede(r) Pflegeempfänger(in) ist verpflichtet, etwaige in der Vereinbarung festgelegte Gebühren zu bezahlen oder eine alternative Vereinbarung mit dem Anbieter zu verhandeln, wenn Änderungen in seinen oder ihren Vermögensverhältnissen auftreten.