



Australian Government



myagedcare



**Ihr Leitfaden zu den Leistungen des
häuslichen Unterstützungsprogramms
des Commonwealth**

Unterstützung für Ihr Leben zuhause

ISBN 978-1-76007-320-6



Mit Ausnahme des Commonwealth-Wappens und wo anders angegeben, wird das gesamte in diesem Dokument enthaltene Material unter einer australischen Creative Commons Attributions 4.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/au>) Lizenz bereit gestellt.

Die Einzelheiten zu den relevanten Lizenzbedingungen sind auf der Creative Commons-Webseite verfügbar (erreichbar unter den bereitgestellten Links), ebenso der vollständige Rechtscode für die Lizenz CC BY 4.0 AU (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/au/legalcode>). Das Dokument muss wie folgt zugewiesen sein: Das Department of Health *Ihr Leitfaden zu den Leistungen des häuslichen Unterstützungsprogramms des Commonwealth (Your guide to Commonwealth Home Support Programme services)*.

Kontaktieren Sie uns

Anfragen bezüglich der Lizenz und jeder Verwendung dieses Dokuments sind willkommen bei:

Communication Branch (Kommunikationsbereich)
Department of Health
E-Mail: copyright@health.gov.au

Sie finden dieses Produkt unter www.myagedcare.gov.au

Die Informationen entsprechen dem aktuellen Stand im Juni 2019.

Aborigines und/oder Torres-Strait-Insulaner werden darauf hingewiesen, dass diese Broschüre möglicherweise Bilder von Verstorbenen enthalten könnte.

***Ihr Leitfaden zu den
Leistungen des häuslichen
Unterstützungsprogramms
des Commonwealth***

Unterstützung für Ihr Leben zuhause



Ist diese Broschüre richtig für Sie?

In dieser Broschüre wird erklärt, wie ältere Menschen durch das **häusliche Unterstützungsprogramm des Commonwealth** Unterstützung in ihrem Zuhause und in ihrem Alltagsleben erhalten können.

Sie sollten diese Broschüre lesen, wenn Sie von einem regionalen Einstufungsservice (Regional Assessment Service, RAS) für Leistungen des häuslichen Unterstützungsprogramms des Commonwealth eingestuft wurden.

Andernfalls **rufen Sie My Aged Care an unter 1800 200 422 oder gehen Sie zu myagedcare.gov.au** für Informationen über den Einstufungsprozess und die Berechtigung für die verschiedenen Arten staatlich finanzierter Altenpflege:

Kurzzeitige wiederherstellende Pflege

Kurzzeitige Pflegeleistungen im häuslichen Bereich oder in Pflegeheimen für Situationen wie wiederherstellende Pflege (Rückkehr zur Unabhängigkeit).

Unterstützung zu Hause - Einstiegsstufe

Fortlaufende oder kurzfristige Pflege- und Unterstützungsleistungen durch das *häusliche Unterstützungsprogramm des Commonwealth*, einschließlich Hilfe bei Hausarbeit, persönlicher Pflege, Mahlzeiten und Essenszubereitung, Transport, Einkauf, Inanspruchnahme von assoziierten Gesundheitsdiensten sowie soziale Unterstützung und geplante Entlastungspflege (um Ihrer Pflegekraft eine Pause zu ermöglichen).

Komplexere Unterstützung zu Hause

Vier Stufen von verbraucherorientierten koordinierten Leistungspaketen durch das *häusliche Pflegepaket-Programm*, einschließlich persönliche Pflege, Unterstützungs- und Pflegedienste, Inanspruchnahme von assoziierten Gesundheitsdiensten und klinische Dienste.

Stationäre Altenpflege

Persönliche Betreuung und Pflege in Altersheimen für ältere Menschen, die nicht selbständig in ihrem eigenen Zuhause leben können. Dazu gehört auch ein kurzzeitiger stationärer Entlastungsaufenthalt in einem Altersheim.

diese Broschüre

Inhalt

Was ist das häusliche Unterstützungsprogramm des Commonwealth?.....	7
Wie greife ich auf Leistungen des häuslichen Unterstützungsprogramms des Commonwealth zu?	9
Rufen Sie My Aged Care an	10
Lassen Sie eine Einstufung für häusliche Unterstützung durchführen.....	11
Vereinbaren Sie einen häuslichen Unterstützungsplan	12
Wählen Sie Dienstleister aus und rechnen Sie Ihre Kosten aus	13
Regeln Sie Ihre Dienste	16
Weitere Unterstützung	19

Was ist das häusliche Unterstützungsprogramm des Commonwealth?

Das von der australischen Regierung finanzierte häusliche Unterstützungsprogramm des Commonwealth bietet eine Reihe von auf dem Einstiegsniveau liegenden Altenpflegedienste für ältere Menschen, die Hilfe brauchen, um weiterhin selbständig zuhause und in ihrer Gemeinschaft zu leben.

Wenn Sie im Allgemeinen gut zurecht kommen können, aber nur ein wenig Hilfe brauchen bei täglichen Aufgaben, um weiterhin zuhause zu wohnen, könnten die Leistungen des häuslichen Unterstützungsprogramm des Commonwealth das Richtige für Sie sein.

Diese Leistungen könnten auch für Sie geeignet sein, wenn Sie einen Rückschlag erleiden mussten und nur für kurze Zeit Unterstützung brauchen, um damit wieder auf die Beine zu kommen.

Das häusliche Unterstützungsprogramm des Commonwealth finanziert eine große Vielfalt von Organisationen (Dienstleister genannt) in ganz Australien, um Pflege und Dienstleistungen an Sie zu liefern.

Ziel des Programms ist es, älteren Menschen dabei zu helfen, so selbständig wie möglich zu leben – *mit dem Schwerpunkt darauf, mit Ihnen statt für Sie zu arbeiten*. Es geht darum, auf Ihren Stärken und Fähigkeiten aufzubauen, um Ihnen dabei zu helfen, dass Sie selbständig und sicher zuhause wohnen bleiben können.

Das Programm ist für Menschen ab 65 Jahren (ab 50 Jahren für Aborigines und Torres-Strait- Insulaner).

Das Programm beinhaltet auch Unterstützungsdienste für frühzeitig gealterte Menschen mit niedrigem Einkommen, welche 50 Jahre alt oder älter sind (45 Jahre oder älter für Aborigines und Torres-Strait-Insulaner) und obdachlos sind oder in Gefahr sind, obdachlos zu werden.

Beispiele für Leistungen im häuslichen Unterstützungsprogramm des Commonwealth

Es gibt verschiedene Leistungen, die Ihnen helfen können, Ihre Alltagsaktivitäten zu bewältigen. Je nach Ihren Bedürfnissen könnten Sie berechtigt sein, Folgendes zu erhalten:

- Transport zu Terminen und Aktivitäten
- Hilfe bei der Hausarbeit (z.B. Hausputz, Wäsche waschen)
- Persönliche Pflege (z.B. Hilfe beim Duschen oder Anziehen)
- Häusliche Wartungsarbeiten (z.B. Auswechseln von Glühbirnen, Gartenarbeit)
- Änderungen am Haus (z.B. einen Haltegriff installieren lassen)
- Hilfsmittel und Ausrüstung (z.B. Badewannensitz, erhöhter Toilettensitz, Mobilitätshilfen)
- Mahlzeiten, Hilfe bei der Essenszubereitung und beim Kochen, Ernährungsberatung
- Pflegedienste (z.B. Medikamentenmanagement)
- Hilfe von assoziierten Gesundheitsdiensten (z.B. Fußpflege, Krankengymnastik, Ergotherapie)
- Soziale Unterstützung (z.B. begleitete Aktivitäten, Gruppenexkursionen)
- Entlastungspflege (Pflege für Sie, während Ihre Pflegekraft eine Pause macht).



Wie greife ich auf Leistungen des häuslichen Unterstützungsprogramms des Commonwealth zu?

Diese Broschüre beschreibt die üblichen Schritte, wie Menschen auf das häusliche Unterstützungsprogramm des Commonwealth zugreifen können. Sie enthält Informationen darüber, was man in jeder Phase erwarten kann, sowie Informationen zu besonderen Umständen und zu weiterer Unterstützung.

1

Rufen Sie My Aged Care an

2

Lassen Sie eine Einstufung für häusliche Unterstützung durchführen

3

Vereinbaren Sie einen häuslichen Unterstützungsplan

4

Wählen Sie Dienstleister aus und rechnen Sie Ihre Kosten aus

5

Regeln Sie Ihre Dienste



Rufen Sie My Aged Care an

My Aged Care hat eine Webseite (www.myagedcare.gov.au) und ein Kontaktzentrum, um Ihnen Informationen zur Altenpflege zu geben und Ihnen dabei zu helfen, auf die Leistungen zuzugreifen, die für Sie richtig sind.

Sie können das My Aged Care-Kontaktzentrum von Montag bis Freitag zwischen 8 und 20 Uhr und Samstag von 10 bis 14 Uhr unter 1800 200 422 anrufen.

My Aged Care-Mitarbeiter werden Sie nach Ihren aktuellen Bedürfnissen und Umständen fragen, sodass sie Sie an angemessene Altenpflege-Einstufungsservices verweisen können. Sie werden vielleicht auch eine persönliche »Kundenakte« für Sie erstellen. Ihre Kundenakte enthält Informationen über Ihre Bedürfnisse, die Ergebnisse von allen Ihren Einstufungen sowie zu allen von Ihnen bezogenen Altenpflegeleistungen.



Lassen Sie eine Einstufung für häusliche Unterstützung durchführen

Wenn das My Aged Care-Kontaktzentrum Sie zu einer Einstufung für häusliche Unterstützung weiterleitet, wird ein Assessor des regionalen Einstufungsservice (Regional Assessment Service, RAS) sich mit Ihnen in Verbindung setzen, um eine persönliche Einstufung bei Ihnen zuhause zu arrangieren.

Diese Einstufung ist kostenfrei.

Während Ihrer Einstufung zur häuslichen Unterstützung wird der RAS-Assessor Sie nach Ihren täglichen Aktivitäten, Ihren Bedürfnissen und Ihren Vorlieben fragen — danach, was Sie gut tun können, womit Sie etwas Hilfe benötigen und was Sie gerne tun können möchten.

Sie möchten vielleicht ein Familienmitglied, einen Freund oder eine Pflegekraft bei der Einstufung dabei haben, um Sie zu unterstützen oder für Sie zu sprechen.

Wenn Ihre Einstufung zeigt, dass Sie unter dem häuslichen Unterstützungsprogramm des Commonwealth zu Leistungen berechtigt sind, können Sie mit dem RAS-Assessor zusammenarbeiten, um zu entscheiden, von welchem/welchen Dienstleister/n Sie Leistungen erhalten möchten.

Wenn Sie Bedenken hinsichtlich Ihrer Einstufung zur häuslichen Pflege haben, versuchen Sie zunächst einmal mit Ihrem RAS-Assessor zu sprechen — es könnte möglich sein, auf diese Weise eine Lösung zu finden.

Die RAS-Organisationen verfügen über Beschwerdeverfahren und werden mit Ihnen zusammenarbeiten, um Ihre Bedenken anzusprechen. Wenn Sie und der RAS-Assessor das Problem nicht lösen können oder Sie sich unwohl dabei fühlen, ihn oder sie direkt anzusprechen, können Sie My Aged Care anrufen.



Vereinbaren Sie einen häuslichen Unterstützungsplan

Der RAS-Assessor wird mit Ihnen zusammenarbeiten, um einen individuellen häuslichen Unterstützungsplan zu entwickeln.

Ihr häuslicher Unterstützungsplan wird auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten sein und wird so entwickelt, dass Ihre Selbständigkeit und Lebensqualität maximiert werden.

Ihr RAS-Assessor wird vielleicht auch Optionen vorschlagen, welche nicht Teil des häuslichen Unterstützungsprogramm des Commonwealth sind (z.B. Dienstleistungen, Gruppen und Aktivitäten in Ihrer örtlichen Gemeinschaft).

So könnte Ihr häuslicher Unterstützungsplan zum Beispiel folgende Ratschläge oder Verweise auf folgendes beinhalten:

- Hilfsgeräte oder –ausrüstung, um Ihnen dabei zu helfen, selbständig und sicher zuhause wohnen bleiben zu können
- Mahlzeiten und Essenszubereitung
- Transport zu Terminen, Gruppen und Aktivitäten, damit Sie mit Freunden, Dienstleistungen und der örtlichen Gemeinschaft immer in Verbindung bleiben können
- ein Programm mit Übungen und/oder täglichen Aktivitäten
- Methoden zur Vorbeugung von Stürzen.

Ihr häuslicher Unterstützungsplan sollte alle 12 Monate von Ihrem Dienstleister revidiert werden, damit sichergestellt wird, dass Sie Leistungen und Unterstützungsmaßnahmen erhalten, die weiterhin richtig für Sie sind.

Wählen Sie Dienstleister aus und rechnen Sie Ihre Kosten aus

Um herauszufinden, welche Dienstleister in Ihrer Umgebung das anbieten, was Sie benötigen, fragen Sie Ihren RAS-Assessor oder rufen Sie My Aged Care an. Sie können auch die My Aged Care –Webseite zur Suche von Dienstleistern verwenden.

Ihr RAS-Assessor kann veranlassen, dass eine »Dienstleistungsüberweisung« (referral for service) an den/die relevanten Dienstleister in Ihrer örtlichen Gegend geschickt wird. Eine Dienstleistungsüberweisung benachrichtigt Dienstleister, dass es einen neuen Kunden gibt, welcher eine Dienstleistung wünscht und veranlasst sie, Sie zu kontaktieren, um Vorkehrungen dazu zu treffen.

Wenn Sie einen Dienstleister zuerst besuchen oder anrufen möchten, um zu entscheiden, ob dessen Leistungen richtig für Sie sind, bitten Sie Ihren RAS-Assessor, Ihnen einen »Referenzcode« zu geben. Sie können diesen an den Dienstleister weiterleiten, wenn Sie mit ihm sprechen. Dies erlaubt ihm, Ihre Kundenakte einzusehen, die Überweisung anzunehmen und damit zu beginnen, Dienstleistungen für Sie zu organisieren, wenn Sie sich dafür entscheiden, seine Dienste anzunehmen.

Wenn keine Dienstleistungen verfügbar sind, kann es sein, dass Sie auf eine Warteliste gesetzt werden. Sobald Leistungen verfügbar sind, werden den auf der höchsten Bedarfsstufe stehenden Personen auf der Warteliste die Leistungen zuerst angeboten.



Rechnen Sie Ihre Kosten aus

Man erwartet, dass Sie zu den Kosten für die von Ihnen bezogenen Leistungen beitragen, wenn Sie es sich leisten können.

Sie werden nicht darum gebeten, die vollen Kosten der Leistungen zu tragen — die australische Regierung subventioniert Dienstleister des häuslichen Unterstützungsprogramms des Commonwealth, um die Kosten für die Kunden angemessen und erschwinglich zu halten.

Alle Kosten, um deren Bezahlung man Sie bittet, werden zwischen Ihnen und dem Dienstleister vereinbart, bevor Sie mit dem Bezug von Leistungen beginnen.

Wie werden Ihre Kosten ausgerechnet?

Jeder Dienstleister muss seine eigenen Regelungen für Kundenbeiträge haben und wird diese dazu verwenden, Ihre Kosten zu bestimmen. Es wird erwartet, dass Dienstleister ihre Regelungen für Kundenbeiträge öffentlich verfügbar machen. Sie können Ihren Dienstleister um eine Kopie seiner Regelungen bitten.

Zur Ausrechnung Ihrer Kosten wird der Dienstleister die Informationen in Betracht ziehen, welche von Ihnen während Ihrer Einstufung zur häuslichen Pflege (mit dem RAS-Assessor) erteilt wurden, und wird Ihnen vielleicht Fragen zu Ihrer finanziellen Situation stellen. Er wird Ihre Zahlungsfähigkeit und die Anzahl und Art der von Ihnen gesuchten Dienstleistungen in Betracht ziehen.

Wann finden Sie heraus, was Sie den Erwartungen zufolge bezahlen müssen?

Dienstleister sollten Beitragsmengen mit Ihnen besprechen und vereinbaren, bevor Sie mit dem Bezug von Leistungen beginnen.

Was ist, wenn Sie sich die Kosten nicht leisten können?

Sprechen Sie mit Ihrem Dienstleister über die von Ihnen zu beziehenden Leistungen, und welchen finanziellen Beitrag man von Ihnen für jeden einzelnen Dienst verlangt. Vereinbarungen für Kunden, welche die angeforderten Beiträge nicht zahlen können, werden vor Beginn jeglicher Dienstleistung besprochen.

Es werden Ihnen keine Dienstleistungen verweigert, wenn Sie nicht zu den Kosten beitragen können. Dienstleister werden ihre eigenen Vorkehrungen besitzen, um diejenigen zu schützen, die am wenigsten in der Lage sind, zu den Kosten für ihre Pflege beizutragen.

Sie haben das Recht, gegen den Betrag, zu dessen Zahlung Sie aufgefordert wurden, Einspruch zu erheben. Wenn Sie Ihre Kosten in Frage stellen möchten, sollten Sie dies zuerst mit Ihrem Dienstleister besprechen.

Wird Ihr Beitrag sich auf Ihre Altersrente auswirken?

Ihre Altersrente wird nicht von den Beiträgen beeinflusst, die Sie zu den Kosten für Ihre Leistungen leisten.

Wo können Sie sich in Bezug auf Finanzen informieren und weiterbilden?

Sie können grundlegende Informationen zur Regelung Ihrer Finanzen vom *Finanz-Informationsservice* der australischen Regierungsbehörde Department of Human Services (DHS) erhalten. Dieser kostenlose vertrauliche Service kann Ihnen dabei helfen, fundierte Entscheidungen zu Ihren Finanzen für Ihre derzeitigen und zukünftigen Bedürfnisse zu treffen.

Zu weiteren Informationen zum *Finanz-Informationsservice* rufen Sie das DHS an unter 132 300 und sagen Sie »Financial Information Service«, wenn Sie dazu aufgefordert werden.



Regeln Sie Ihre Dienste

Was können Sie von Dienstleistern erwarten?

Die Dienstleister des häuslichen Unterstützungsprogramms des Commonwealth sollten Sie dabei unterstützen, soviel wie möglich selbst zu tun und Ihnen helfen, Ihre Lebensqualität zu verbessern.

Sie werden Ihnen dabei helfen, so selbständig wie möglich zu leben, indem sie sich auf Ihre Bedürfnisse und Vorlieben konzentrieren und auf Ihren Stärken aufbauen.

Sie sollten Leistungen anbieten, welche auf Ihre individuellen Umstände zugeschnitten sind, und dabei in Partnerschaft mit Ihnen, Ihrer Familie, Ihren Freunden und Pflegekräften zusammenarbeiten.

Dienstleister sollten Ihre Leistungen alle 12 Monate revidieren, sodass sichergestellt wird, dass sie weiterhin Ihre Bedürfnisse erfüllen.

Was passiert, wenn sich Ihre Pflegebedürfnisse ändern?

Wenn sich Ihre Bedürfnisse mit der Zeit ändern, können Sie dies mit Ihrem Dienstleister besprechen. Sie werden Sie vielleicht für eine weitere Einstufung an My Aged Care verweisen.

Sie können My Aged Care auch direkt anrufen, um Ihre sich ändernden Pflegebedürfnisse zu besprechen.

Wenn Ihre Pflegebedürfnisse zunehmen oder komplexer werden, brauchen Sie vielleicht neue Leistungen oder eine andere Art von Altenpflege, wie etwa ein häusliches Pflegepaket. Rufen Sie My Aged Care an, um eine angemessene Einstufung zu veranlassen, entweder mit einem regionalen Einstufungsservice (Regional Assessment Service, RAS) oder mit einem Altenpflege-Einstufungsteam (Aged Care Assessment Team, ACAT). Sobald es ein klares Bild von Ihren neuen Bedürfnissen gibt, wird man Ihnen Optionen zu Pflege und Leistungen geben, die für Sie am besten geeignet sind.

Können Sie Dienstleister wechseln? Was ist, wenn Sie an einen anderen Ort ziehen?

Sie sollten zuallererst mit Ihrem/Ihren Dienstleister/n sprechen, welcher Sie zurück an My Aged Care verweisen wird. Sie können sich auch dazu entscheiden, My Aged Care direkt zu kontaktieren, um über Ihre Bedürfnisse zu sprechen. Je nach Ihren Umständen kann es sein, dass Sie eine weitere Einstufung durchführen lassen müssen.

Was passiert, wenn Sie ins Krankenhaus gehen?

Sprechen Sie mit Ihrem/Ihren Dienstleister/n des häuslichen Unterstützungsprogramm des Commonwealth, um es sie wissen zu lassen, damit Ihre Leistungen unterbrochen werden können, solange Sie außer Haus sind.

Sie können vielleicht kurzzeitig zusätzliche Leistungen durch das häusliche Unterstützungsprogramm des Commonwealth erhalten, um Ihnen dabei zu helfen, nach Ihrer Rückkehr nach Hause wieder auf die Beine zu kommen. Sprechen Sie zuallererst mit Ihrem/Ihren Dienstleister/n.

Wenn sich Ihre Bedürfnisse bedeutend geändert haben, müssen sich die Leistungen für Sie vielleicht auch ändern. Oder vielleicht wäre eine andere Art von Altenpflege jetzt angemessener. Sie brauchen vielleicht eine weitere Einstufung, um herauszufinden, was am Besten für Sie ist und um sicherzustellen, dass all Ihre Bedürfnisse erfüllt werden. Ihr Dienstleister des häuslichen Unterstützungsprogramm des Commonwealth kann um eine Einstufung für Sie bitten oder Sie können My Aged Care direkt anrufen, um mehr herauszufinden.

Sie sind vielleicht auch zum Erhalt von *Übergangspflegeberechtigt* - das ist kurzzeitige Unterstützung älterer Menschen nach einem Krankenhausaufenthalt. Um auf Übergangspflegedienste zuzugreifen, müssen Sie von einem Altenpflege-Einstufungsteam (Aged Care Assessment Team, ACAT) eingeschätzt werden, **während Sie noch im Krankenhaus sind**. Das ACAT wird herausfinden, ob Sie von Übergangspflege profitieren würden und Ihnen Ihre Optionen erklären. Um eine Einstufung zu veranlassen, sprechen Sie mit Krankenhausmitarbeitern oder rufen Sie My Aged Care an.

Was sind Ihre gesetzlichen Rechte und Pflichten?

Die *Charta über Rechte in der Altenpflege* stellt Ihre Rechte als Kunde dar, der Altenpflegeleistungen empfängt, die vom Commonwealth finanziert werden.

Ihr Dienstleister des häuslichen Unterstützungsprogramms des Commonwealth sollte Ihnen eine Kopie der Charta aushändigen.

Für Hilfe beim Verständnis Ihrer Rechte und Pflichten sprechen Sie zuallererst mit Ihrem Dienstleister.



Ihre Bedenken äußern

Bedenken zu den von Ihnen bezogenen Leistungen

Wenn Sie ein Problem mit einer Leistung haben, versuchen Sie zuerst mit Ihrem Dienstleister zu sprechen. Es handelt sich gegebenenfalls um ein Problem, das leicht zu lösen ist.

Ihr Dienstleister sollte Sie über seinen internen Prozess im Umgang mit Beschwerden informieren und wie man eine Beschwerde einlegt. Sie haben das Recht, eine Beschwerde einzulegen ohne dass es sich auf Ihre Pflege und Leistungen auswirkt.

Manchmal können Beschwerden nicht vom Dienstleister behoben werden oder Sie fühlen sich nicht wohl dabei, Ihre Bedenken gegenüber diesem zu äußern.

Andere Möglichkeiten, Ihre Bedenken zu äußern oder eine Beschwerde einzulegen

Sie können Ihre Beschwerde auch auf folgende Weise bei der Aged Care Quality and Safety Commission (Kommission zur Qualität und Sicherheit in der Altenpflege) (freier Service) einlegen:

- Webseite — www.agedcarequality.gov.au
- Telefon — rufen Sie 1800 951 822 an
- schriftlich — richten Sie Ihre schriftliche Beschwerde an:

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819
[Ihre Landeshauptstadt] [Ihr Bundesland/Territorium]

Hilfe durch einen Fürsprecher (jemand, der Ihnen dabei helfen kann, Ihre Bedenken zu äußern)

Wenn Sie Hilfe dazu brauchen, Ihre Bedenken zu äußern, können Sie zusammen mit einem Fürsprecher daran arbeiten, das Problem zu lösen. Das Older Persons Advocacy Network (OPAN) hilft Menschen beim Zugang und der Interaktion mit vom Commonwealth finanzierten Altenpflegediensten. OPAN wird von der australischen Regierung finanziert. Es ist kostenlos, unabhängig und vertraulich. OPAN hilft älteren Menschen dabei, die Informationen zu bekommen, die sie brauchen, um Entscheidungen zu treffen, Ihre Rechte in der Altenpflege zu verstehen und um Probleme und Verwirrung auszuräumen. OPAN kann Montag bis Freitag von 9.30 bis 16.30 Uhr unter 1800 700 600 erreicht werden.

Weitere Unterstützung

Was ist, wenn Sie Hilfe beim Dolmetschen benötigen?

Wenn Sie eine andere Sprache als Englisch sprechen, können Sie den Translating and Interpreting Service (TIS National) (Übersetzungs- und Dolmetscherdienst) unter 131 450 anrufen. Die Kosten entsprechen dem eines Ortsgesprächs. TIS National deckt mehr als 100 Sprachen ab. Teilen Sie der Vermittlungsperson die von Ihnen gesprochene Sprache mit und bitten Sie sie, My Aged Care unter 1800 200 422 anzurufen.

Was ist, wenn Sie aufgrund von Schwierigkeiten beim Hören oder Sprechen Hilfe benötigen?

Sie können My Aged Care durch den National Relay Service (NRS) erreichen. Wählen Sie Ihre vorgezogene Zugangsoption unter www.communications.gov.au/accesshub/nrs und fragen Sie nach 1800 200 422.

Welche Unterstützung gibt es für Menschen mit Demenz?

Die australische Regierung erwartet von allen Altenpflege-Dienstleistern, dass sie Leistungen anbieten, welche die Bedürfnisse von Menschen mit Demenz erfüllen.

Die australische Regierung finanziert Beratungsdienste, Ausbildung und Training, Unterstützungsprogramme und andere Dienstleistungen für Menschen mit Demenz, deren Familien und Pflegekräfte. Kunden des häuslichen Unterstützungsprogramms des Commonwealth können auf diese Hilfen zugreifen.

Für weitere Informationen rufen Sie My Aged Care an unter 1800 200 422 oder gehen Sie zu www.myagedcare.gov.au

Welche Hilfe gibt es für ältere Menschen, die obdachlos sind oder in Gefahr sind, obdachlos zu werden?

Wenn Sie frühzeitig gealtert sind, ein niedriges Einkommen haben, 50 Jahre alt oder älter sind (45 Jahre oder älter für Aborigines und Torres-Strait-Insulaner) und obdachlos sind oder in Gefahr sind, obdachlos zu werden, gibt es Hilfen, einschließlich:

- Links zu angemessenen Unterbringungs- und Pflegediensten
- Fürsprecherdienste und Hilfe mit finanztechnischen und juristischen Aufgaben
- Links zu anderen sozialen Hilfsdiensten, die die Reduzierung der Obdachlosigkeit zum Ziel haben.

Welche Hilfen gibt es für Menschen mit verschiedenen Bedürfnissen?

Die australische Regierung versteht, dass unsere Gesellschaft vielfältig ist und dass die Menschen sehr unterschiedliche Lebenserfahrungen besitzen.

Es gibt viele Programme und Leistungen, welche Menschen mit verschiedenen Bedürfnissen dabei unterstützen, auf die von ihnen benötigte Hilfe zuzugreifen. Es kann sein, dass in Ihrer Gegend spezielle Dienste existieren, welche spezifisch auf Gruppen mit besonderen Bedürfnissen eingehen. Sie können mehr darüber durch My Aged Care erfahren oder indem Sie Ihren RAS-Assessor fragen.

Dienstleister sollten bei der Lieferung von Pflege und Leistungen besondere und verschiedene Bedürfnisse berücksichtigen, respektieren und unterstützen. Kein Dienstleister sollte gegen irgendeine Person diskriminieren, einschließlich:

- Aborigines und Torres-Strait-Insulaner
- Menschen mit anderem kulturellen oder sprachlichen Hintergrund
- Menschen, die in einer ländlichen und abgelegenen Gegend leben
- Menschen, die finanziell oder sozial benachteiligt sind
- Veteranen
- Menschen, die obdachlos oder in Gefahr sind, obdachlos zu werden
- Menschen, die lesbisch, schwul, bisexuell, transgener oder intersexuell sind
- Menschen, bei denen es sich um »Care Leavers« handelt (erwachsene Personen, die als Kind in Anstaltsfürsorge waren)
- Eltern, die durch Zwangsadoption oder -entfernung von ihren Kindern getrennt wurden.

Für weitere Informationen rufen Sie My Aged Care an unter 1800 200 422 oder gehen Sie zu www.myagedcare.gov.au

Welche Hilfe gibt es für Ihre Pflegekraft?

Wenn Ihre Pflegekraft zusätzliche Unterstützung braucht, kontaktieren Sie den Carer Gateway unter 1800 422 737 oder gehen Sie zu der Webseite unter www.carergateway.gov.au, um mehr herauszufinden.

Anrufkosten

Telefonnummern, die mit 13 oder 1300 beginnen – Anrufe zu mit 13 oder 1300 beginnenden Nummern werden zum Ortsgesprächstarif berechnet, wenn von einem Festnetzanschluss aus angerufen wird. Bei der Verwendung eines Handys könnten die Gebühren für einen Anruf höher sein – erkundigen Sie sich bei Ihrem Mobilfunkanbieter.

Telefonnummern, die mit 1800 beginnen – Anrufe zu 1800-Nummern von Festnetzanschlüssen sind kostenlos. Die meisten australischen Mobilfunkanbieter bieten kostenlose Anrufe zu 1800-Nummern an – erkundigen Sie sich bei Ihrem Mobilfunkanbieter.



Für Hilfe besuchen Sie **www.myagedcare.gov.au** oder rufen
Sie an unter **1800 200 422**
Alle in dieser Veröffentlichung enthaltenen
Informationen sind korrekt mit Stand Juni 2019