



## Australian Government

### Department of Health

# Handvest voor de rechten en verantwoordelijkheden van zorgontvangers - thuiszorg

*Aged Care Act 1997 (Wet inzake ouderenzorg), Schema 2 Principes van gebruikersrechten 2014  
(aangepast op 27 februari 2017)*

## 1 Rechten van zorgontvangers - thuiszorg

### *Algemeen*

- (1) Elke zorgontvanger heeft recht op:
- (a) Behandeling en acceptatie als individu en dat zijn of haar individuele voorkeuren worden gerespecteerd
  - (b) Behandeling met waardigheid, met respect voor zijn of haar privacy
  - (c) Ontvangst van zorg die hem of haar, en zijn of haar familie en woning respecteert
  - (d) Ontvangst van zorg zonder de verplichting om diegenen die de zorg leveren, dankbaar te zijn
  - (e) Volledig en effectief gebruik van alle mensen-, juridische en consumentenrechten, inclusief het recht op vrijheid van meningsuiting in verband met zijn of haar zorg
  - (f) Toegang tot spraakspersonen en andere herstelmethode
  - (g) Behandeling zonder exploitatie, misbruik, discriminatie, pestering of verwaarlozing.

### *Aan consumenten gerichte zorg - keuze en flexibiliteit*

- (2) Elke zorgontvanger heeft recht op:
- (a) Ondersteuning door de goedgekeurde leverancier:
    - (i) Het opstellen van doelen in verband met de resultaten die hij of zij van de thuiszorg verwacht
    - (ii) Vaststelling van het niveau van lopende betrokkenheid bij en controle die hij of zij wenst te hebben over de voorziening van de thuiszorg
    - (iii) Het nemen van beslissingen in verband met zijn of haar eigen zorg
    - (iv) Handhaving van zijn of haar onafhankelijkheid, voor zover dat mogelijk is
  - (b) Het kiezen van de zorg en diensten die het beste passen bij zijn of haar doelen en beoordeelde behoeften en voorkeuren, binnen de grenzen van de beschikbare hulpbronnen
  - (c) Keuze en flexibiliteit in de manier waarop de zorg en diensten thuis worden verleend
  - (d) Deelname in beslissingen die invloed op hem of haar uitoefenen
  - (e) Zijn of haar vertegenwoordiger te laten meebeslissen over zaken die verband houden met zijn of haar zorg als hij of zij erom vraagt of als hij of zij hiertoe zelf niet in staat is.
  - (f) Het kiezen van de goedgekeurde leverancier die de thuiszorg aan hem of haar zal leveren en de flexibiliteit hebben om desgewenst een andere goedgekeurde leverancier te kiezen.

### *Aan consumenten gerichte zorg - zorg en diensten*

- (3) Elke zorgontvanger heeft recht op:
- (a) Ontvangst van betrouwbare, gecoördineerde, veilige, kwalitatieve zorg en diensten, afgestemd op het voldoen van zijn of haar doelen en beoordeelde behoeften
  - (b) Voor de aanvang van zijn of haar thuiszorg, of binnen 14 dagen nadien, een schriftelijk plan te ontvangen over de zorg en diensten die hij of zij verwacht te ontvangen
  - (c) Ontvangst van zorg en diensten waarbij rekening wordt gehouden met zijn of haar andere zorgregelingen en -voorkeuren
  - (d) Doorlopende evaluatie van de zorg en diensten die hij of zij ontvangt (periodiek en als reactie op wijzigingen aan zijn of haar persoonlijke omstandigheden), en zo nodig modificatie van de zorg en diensten.

### *Aan consumenten gerichte zorg - geïndividualiseerd budget en maandelijkse afschriften van beschikbare fondsen en uitgaven*

- (3A) Elke zorgontvanger heeft recht op:
- (a) Ontvangst van een geïndividualiseerd budget voor de zorg en diensten die moeten worden verleend
  - (b) Herziening van zijn of haar geïndividualiseerde budget en, zo nodig, wijziging als:
    - (i) De te verlenen zorg en diensten, of de kosten voor het verlenen van de zorg en diensten, veranderen; of
    - (ii) Hij of zij de goedgekeurde leverancier vraagt om herziening en, zo nodig, wijziging van het geïndividualiseerde budget
  - (c) Ontvangst van een maandelijks afschrift van de beschikbare middelen en de uitgaven in verband met de zorg en diensten die in de loop van de maand zijn verleend.

### *Persoonsgegevens*

- (4) Elke zorgontvanger heeft recht op:
- (a) Privacy en vertrouwelijkheid van zijn of haar persoonsgegevens
  - (b) Toegang tot zijn of haar persoonsgegevens.

### *Communicatie*

- (5) Elke zorgontvanger heeft recht op:
- (a) Hulp bij het verkrijgen van inzicht in enige informatie die aan hem of haar wordt gegeven
  - (b) Het verkrijgen van een exemplaar van dit handvest
  - (c) Aanbod van een schriftelijke overeenkomst waarin alle afgesproken zaken zijn opgenomen
  - (d) Het mogen kiezen van een persoon die namens hem of haar spreekt, om wat voor reden dan ook.

### *Opmerkingen en klachten*

- (6) Elke zorgontvanger heeft recht op:
- (a) Het verkrijgen van informatie over het indienen van opmerkingen en klachten over de zorg en diensten die hij of zij ontvangt
  - (b) Het mogen klagen over de zorg en diensten die hij of zij ontvangt, zonder angst om de zorg te verliezen of op enige andere manier te worden benadeeld
  - (c) Eerlijk en vertrouwelijk onderzoek naar zijn of haar klachten en dat er bijpassende maatregelen worden genomen om problemen of klachten op te lossen.

### *Kosten*

- (7) Elke zorgontvanger heeft recht op:
- (a) Vaststelling van zijn of haar kosten op een duidelijke, toegankelijke en eerlijke manier
  - (b) Ontvangst van facturen die duidelijk zijn en op begrijpelijke wijze zijn ingedeeld
  - (c) Herziening van zijn of haar kosten, periodiek of op verzoek, wanneer er zich wijzigingen voordoen in zijn of haar financiële omstandigheden
  - (d) Niet te worden afgewezen voor zorg en diensten vanwege zijn of haar onvermogen om kosten te betalen om redenen die buiten zijn of haar controle liggen.

## **2 Verantwoordelijkheden van zorgontvangers - thuiszorg**

### *Algemeen*

- (1) Elke zorgontvanger heeft de verantwoordelijkheid om:
- (a) De rechten van zorgverleners op hun mensen-, juridische en werkplekrechten te respecteren, inclusief het recht om in een veilige omgeving te werken
  - (b) Zorgverleners te behandelen zonder exploitatie, misbruik, discriminatie of pesterij.

### *Zorg en diensten*

- (2) Elke zorgontvanger heeft de verantwoordelijkheid om:
- (a) Zich te houden aan de voorwaarden van de schriftelijke thuiszorgovereenkomst
  - (b) Te erkennen dat zijn of haar behoeften kunnen veranderen en te onderhandelen over modificaties van de zorg en diensten als zijn of haar zorgbehoeften veranderen
  - (c) Verantwoordelijkheid te aanvaarden voor zijn of haar eigen acties en keuzes, zelfs als bepaalde acties en keuzes een risico-element met zich meebrengen.

### *Communicatie*

- (3) Elke zorgontvanger heeft de verantwoordelijkheid om:
- (a) Voldoende informatie te geven om de goedgekeurde leverancier te assisteren bij het ontwikkelen, leveren en herzien van een zorgplan
  - (b) De goedgekeurde leverancier en zijn of haar personeel op de hoogte te brengen van eventuele problemen met de zorg en diensten.
  - (c) Voordat de zorgontvanger een andere goedgekeurde leverancier kiest, de goedgekeurde leverancier en zijn of haar personeel vertellen op welke dag de zorgontvanger van plan is de thuiszorgdiensten van de goedgekeurde leverancier stop te zetten.

### *Toegang*

- (4) Elke zorgontvanger heeft de verantwoordelijkheid om:
- (a) Veilige en redelijke toegang te bieden aan zorgverleners op de tijden die worden gespecificeerd in zijn of haar zorgplan of die anderszins zijn afgesproken
  - (b) Een redelijke opzegtermijn te bieden als hij of zij op een bepaalde dag geen thuiszorg nodig heeft.

### *Kosten*

- (5) Elke zorgontvanger heeft de verantwoordelijkheid om eventuele kosten die in de overeenkomst zijn gespecificeerd te betalen of met de leverancier te onderhandelen over een alternatieve regeling als er zich wijzigingen voordoen in zijn of haar financiële omstandigheden.