

ماذا تعني معايير جودة رعاية المسنين الجديدة لمقدمي الخدمات؟

المعيار 1

المنظمة تتميز:
(أ) بثقافة التضمين والاحترام للمستهلكين؛ و
(ب) بدعم المستهلكين في ممارسة الاختيار والاستقلالية؛ و
(ج) باحترام خصوصية المستهلكين.

المعيار 2

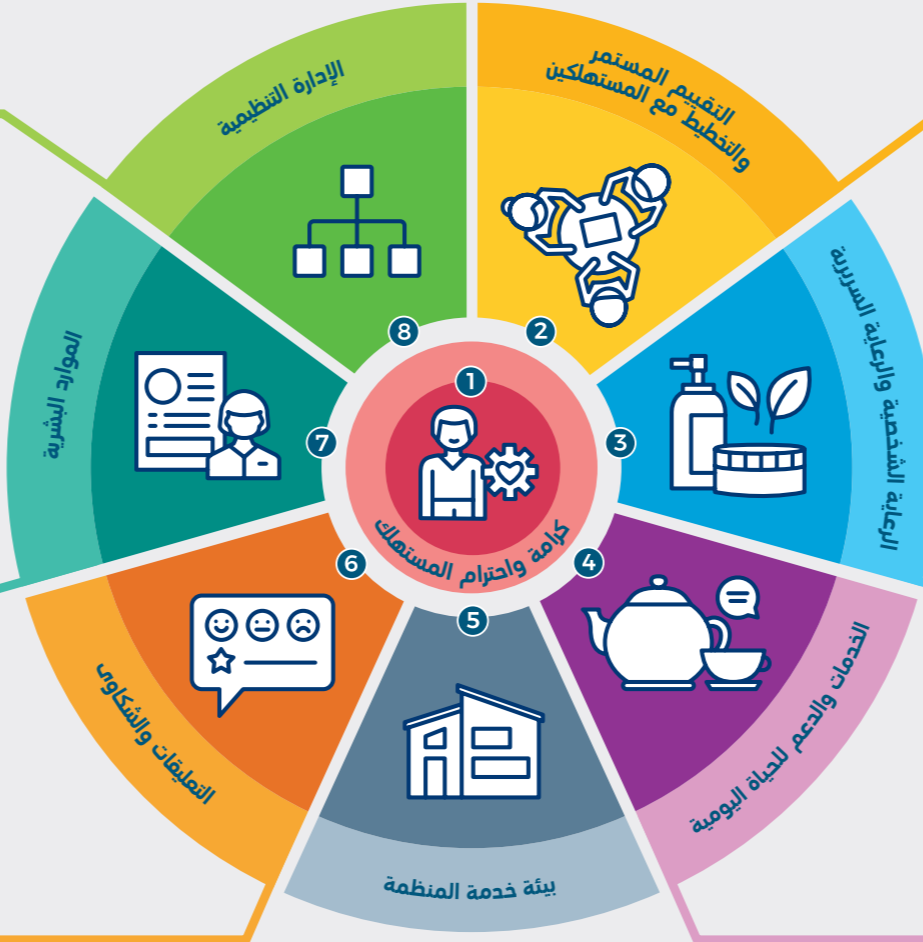
تتولى المنظمة التقييم والتخطيط الأولي والمستمر للرعاية والخدمات بالشراكة مع المستهلك. يركز التقييم والتخطيط على تحسين الصحة والرفاهية وفقاً لاحتياجات المستهلك وأهدافه وتفضيلاته.

المعيار 3

تقدم المنظمة رعاية شخصية آمنة وفعالة، أو رعاية سريرية، أو الاثنين رعاية شخصية ورعاية سريرية، وفقاً لاحتياجات المستهلك وأهدافه وتفضيلاته لتحسين الصحة والرفاهية.

المعيار 4

تقدم المنظمة خدمات آمنة وفعالة ودعم للحياة اليومية التي تعمل على تحسين استقلالية المستهلك وصحته ورفاهيته ونوعية حياته.



المعيار 8

هيئة إدارة المنظمات مسؤولة عن تقديم رعاية وخدمات آمنة وعالية الجودة.

المعيار 7

تمتلك المؤسسة قوة عاملة كافية وهي ماهرة ومؤهلة لتوفير رعاية وخدمات آمنة ومحترمة وعالية الجودة.

المعيار 6

تسعى المنظمة بانتظام للحصول على معلومات وتعليقات من المستهلكين ومقدمي الرعاية والقوى العاملة وغيرها وتستخدم المعلومات والتعليقات للإبلاغ عن التحسينات المستمرة للمستهلكين الأفراد والمنظمة بأكملها.

المعيار 5

توفر المنظمة بيئة خدمة آمنة ومريحة تعزز استقلالية المستهلك وحرته ورفاهيته.

إذا كنت ترغب في مزيد من المعلومات

لقد تم تصميم المواد الإرشادية لدعم المنظمات والقوى العاملة لفهم معايير الجودة وما هو متوقع خلال تقييم الجودة؛ التفكير في الممارسة اليومية ومجالات التحسين؛ وإجراء مراجعات مستمرة للإدلاء استناداً إلى معايير الجودة.

تصف هذه المواد توقعات Aged Care Quality and Safety Commission (مفوضية جودة وسلامة رعاية المسنين) وتقدم معلومات داعمة وممارسات مقترحة وكذلك أمثلة عن الإجراءات والأدلة لإثبات الامتثال.

المواد الإرشادية متاحة على موقع الإنترنت للمفوضية:

agedcarequality.gov.au/providers/standards

معلومات لمقدمي خدمات رعاية المسنين

اعتباراً من 1 يوليو/تموز 2019، تتوقع Aged Care Quality and Safety Commission (مفوضية جودة وسلامة رعاية المسنين) أن تمثل المنظمات التي تقدم خدمات رعاية المسنين في أستراليا لمعايير جودة رعاية المسنين. تركز المعايير على النتائج للمستهلكين وتعكس مستوى الرعاية والخدمات التي يمكن أن يتوقعها المجتمع. سيتم تطبيق بعض المعايير بشكل مختلف على المنظمات، اعتماداً على أنواع الرعاية والخدمات المقدمة.

هناك ثمانية معايير، وكل منها يحتوي على نتيجة للمستهلك، وبيان للمنظمة وعدد من المتطلبات التي تحدد ما يجب أن تظهره لإثبات أن المعيار قد تم الوفاء به.



ماذا تعني معايير جودة رعاية المسنين الجديدة بالنسبة لك؟

المعيار 1

يتم معاملتي بكرامة واحترام، ويمكنني الحفاظ على هويتي. يمكنني اتخاذ قرارات مستتيرة بشأن رعايتي وخدماتي، ويمكنني أن أعيش الحياة التي أختارها.

المعيار 2

أنا شريك في التقييم والتخطيط المستمر الذي يساعدني في الحصول على الرعاية والخدمات التي أحتاجها لصحتي ورفاهيتي.

المعيار 3

أحصل على رعاية شخصية أو رعاية سريرية أو الاثنين معاً الرعاية الشخصية و الرعاية السريرية، وهي آمنة ومناسبة لي.

المعيار 4

أحصل على الخدمات والدعم للحياة اليومية المهمة لصحتي ورفاهيتي والتي تمكنني من القيام بالأشياء التي أريد القيام بها.

المعيار 8

أنا واثق من أن المنظمة يتم إدارتها بشكل جيد. يمكنني أن أشارك في تحسين تقديم الرعاية والخدمات.

المعيار 7

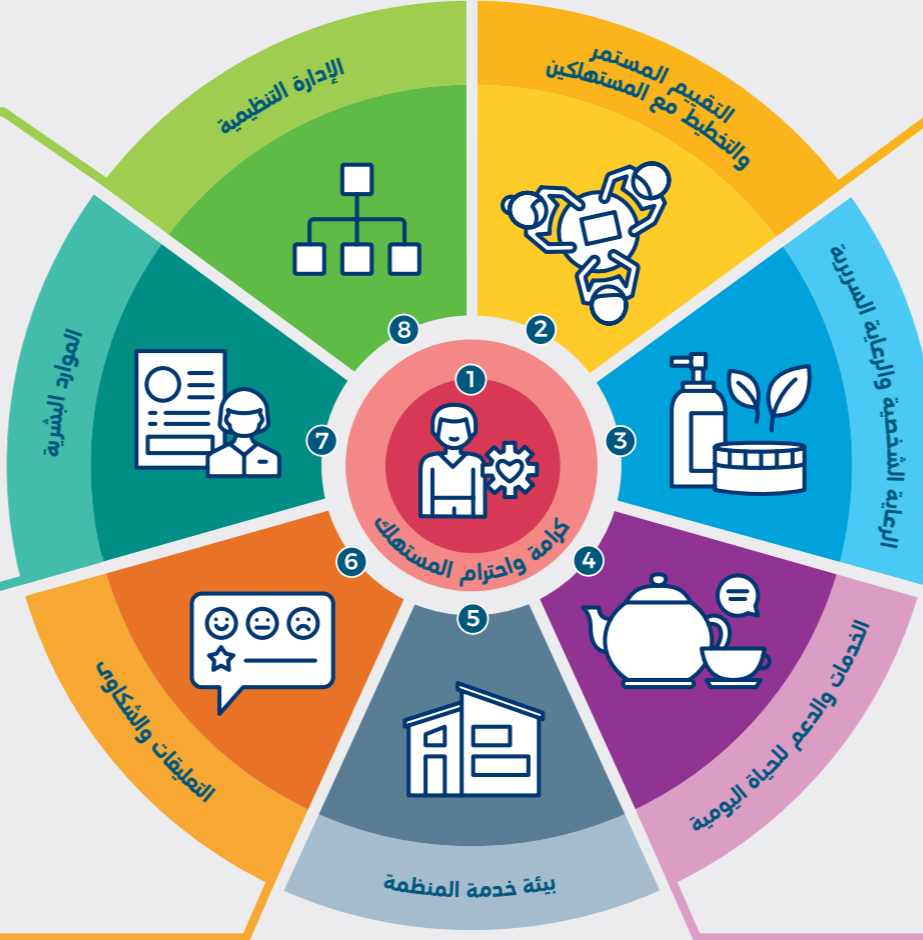
أحصل على رعاية وخدمات جيدة عندما أحتاج إليها من أشخاص ذوي معرفة وقدرة ورعاية.

المعيار 6

أشعر بالأمان ويتم تشجيعي ودعمي للإدلاء بالتعليقات وتقديم الشكاوى. أنا منخرط في إجراءات معالجة التعليقات التي أديت بها والشكاوى التي قدمتها، ويتم اتخاذ الإجراءات المناسبة.

المعيار 5

أشعر أنني أنني أتمني إلى بيئة خدمة المنظمة وأنا آمن ومرتاح.



معلومات لمستهلكي خدمات رعاية المسنين وعائلاتهم وممثليهم

اعتباراً من 1 يوليو/تموز 2019، سيتعين على خدمتك أن تظهر بأنها تفي بمعايير جودة رعاية المسنين. تحدد معايير الجودة بوضوح كيف ينبغي أن تبدو الرعاية الجيدة، ويجب أن يتلقى كل شخص رعاية كهذه. هناك ثمانية معايير، كل منها يتعلق بجانب من الرعاية بحيث تسهم في سلامتك وصحتك ورفاهيتك. هناك أيضًا ميثاق حقوق رعاية المسنين.

يعتبر كل معيار عما يمكن للمستهلك أن يتوقعه. يجب على مقدم الرعاية للمسنين الخاص بك أن يوضح كيف يفي بهذه النتيجة.

إذا كان لديك قلق

يجب أن تشعر أنت وعائلتك بالراحة من أنه يمكنك طرح الأسئلة والتعبير عن القلق إذا شعرت أن رعايتك لا ترقى إلى المستوى المعياري.

1. إذا استطعت، تحدث إلى مقدم الخدمة الخاص بك أولاً لحل المشكلة التي تقلقك.

2. لتقديم شكوى أو تعليقات حول رعايتك وخدماتك، اتصل بنا على الرقم **1800 951 822**.

3. يمكنك أيضًا الحصول على المساعدة من المناصرين. اتصل بخط المناصرة الوطنية لرعاية المسنين على الرقم **1800 700 600**.

إذا كنت تعاني من ضعف السمع أو النطق، يمكنك الاتصال بالخدمة الوطنية لترحيل النصوص على الرقم **1800 555 677**.

خدمات الترجمة الكتابية والشفهية (TIS) متوفرة عن طريق الاتصال بالرقم **131 450**.

إنّ المعايير هي بأن نعمل مع بعضنا البعض لضمان حصول كل شخص على رعاية جيدة. تتوفر موارد إضافية على موقع الإنترنت للمفوضية:

agedcarequality.gov.au/consumers/standards/resources

