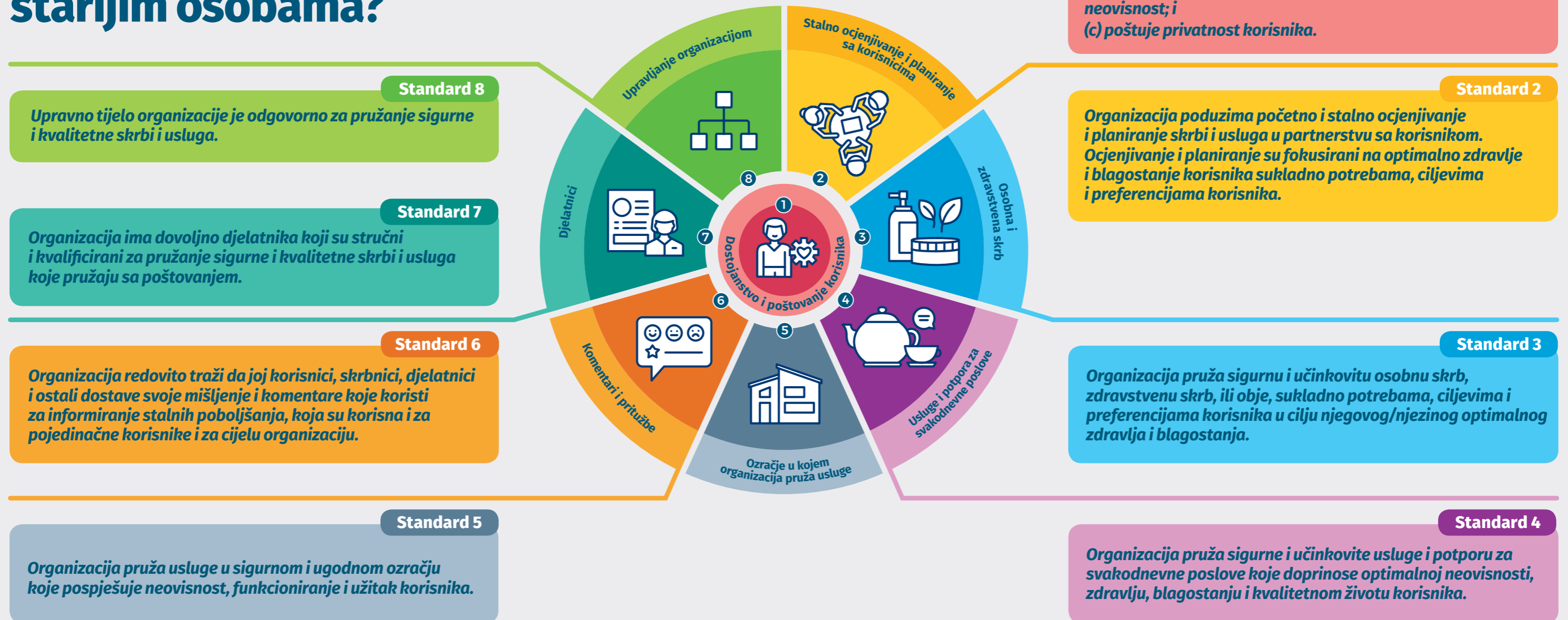


Što za pružatelja usluga znače novi standardi kvalitete skrbi koja se pruža starijim osobama?



Informacije za pružatelje usluga skrbi za starije osobe

Od 1. srpnja 2019. godine, Aged Care Quality and Safety Commission (Komisija za kvalitetu i sigurnost skrbi koja se pruža starijim osobama) očekuje da organizacije koje pružaju usluge skrbi starijim osobama u Australiji poštuju standarde kvalitete skrbi koja se pruža starijim osobama. Standardi se fokusiraju na ishode za korisnike i odražavaju razinu skrbi i usluga koje društvena zajednica može očekivati. Neki standardi će se drugačije primjenjivati na neke organizacije, ovisno o tome kakvu vrstu skrbi i usluga pružaju.

Uvedeno je osam standarda i svaki od njih sadrži ishod za korisnike, izjavu pružatelja usluga i određeni broj zahtjeva koji navode što organizacija mora prikazati kako bi dokazala da je ispunila određeni standard.

Ako želite dobiti dodatne informacije

Materijali koji su stavljeni na raspolaganje kao vodič su tako osmišljeni da pruže pomoć organizacijama i djelatnicima kako bi mogli razumjeti standarde kvalitete i što će se očekivati od njih tijekom ocjenjivanja kvalitete; da razmisle o svakodnevnoj praksi i područjima u koja mogu uvesti poboljšanja; i da provode stalne revizije svog učinka u odnosu na standarde kvalitete.

Ovi materijali sadrže očekivanja Komisije za kvalitetu i sigurnost skrbi koja se pruža starijim osobama i informacije za potporu i predložene prakse, kao i primjere postupaka i dokaza kojima organizacije pokazuju svoje pridržavanje standardima.

Materijale koji služe kao vodič ćete naći na internetskim stranicama Komisije:
agedcarequality.gov.au/providers/standards



Što za vas znače novi standardi kvalitete skrbi koja se pruža starijim osobama?



Informacije za korisnike usluga skrbi koje se pružaju starijim osobama, njihovim obiteljima, skrbnicima i zastupnicima

Od 1. srpnja 2019. godine, služba koja vam pruža usluge će morati dokazati da ispunjava standarde kvalitete skrbi koja se pruža starijim osobama. Standardi kvalitete jasno definiraju kakva treba biti kvalitetna skrb i svatko bi trebao primiti upravo takvu skrb. Uvedeno je osam standarda i svaki od njih se odnosi na jedan vid skrbi koji doprinosi vašoj sigurnosti, zdravlju i blagostanju. Tu je i Povelja o pravima korisnika skrbi koja se pruža starijim osobama.

Svaki standard navodi što vi, kao korisnik, možete očekivati. A služba koja vam pruža skrb mora prikazati kako postiže očekivane rezultate.

Ako vas nešto zabrinjava

Vama i vašoj obitelji ne bi trebalo biti neugodno postaviti pitanja ili izraziti zabrinutost ako smatrate da skrb koju primete ne ispunjava standarde.

1. Ako možete, prvo razgovarajte sa službom koja vam pruža usluge kako biste riješili razlog vaše zabrinutosti.
2. Ako se želite žaliti ili dostaviti komentare na skrb i usluge koje primete, kontaktirajte nas na **1800 951 822**.
3. Pomoć možete dobiti i od zastupnika. Obratite se Nacionalnoj službi za zastupanje u pitanjima skrbi koja se pruža starijim osobama (National Aged Care Advocacy Line) na **1800 700 600**.

Ako imate oštećen sluh ili govornu manu, možete pozvati Nacionalnu relejnu službu (National Relay Service) na **1800 555 677**.

Služba prevoditelja i tumača (Translation and Interpreting Service) vam je na raspolaganju na **131 450**.

Standardi su tu kako bi pospješili suradnju i doprinijeli tome da svatko dobije kvalitetnu skrb.

Dodatne materijale ćete naći na internetskim stranicama Komisije:

agedcarequality.gov.au/consumers/standards/resources

