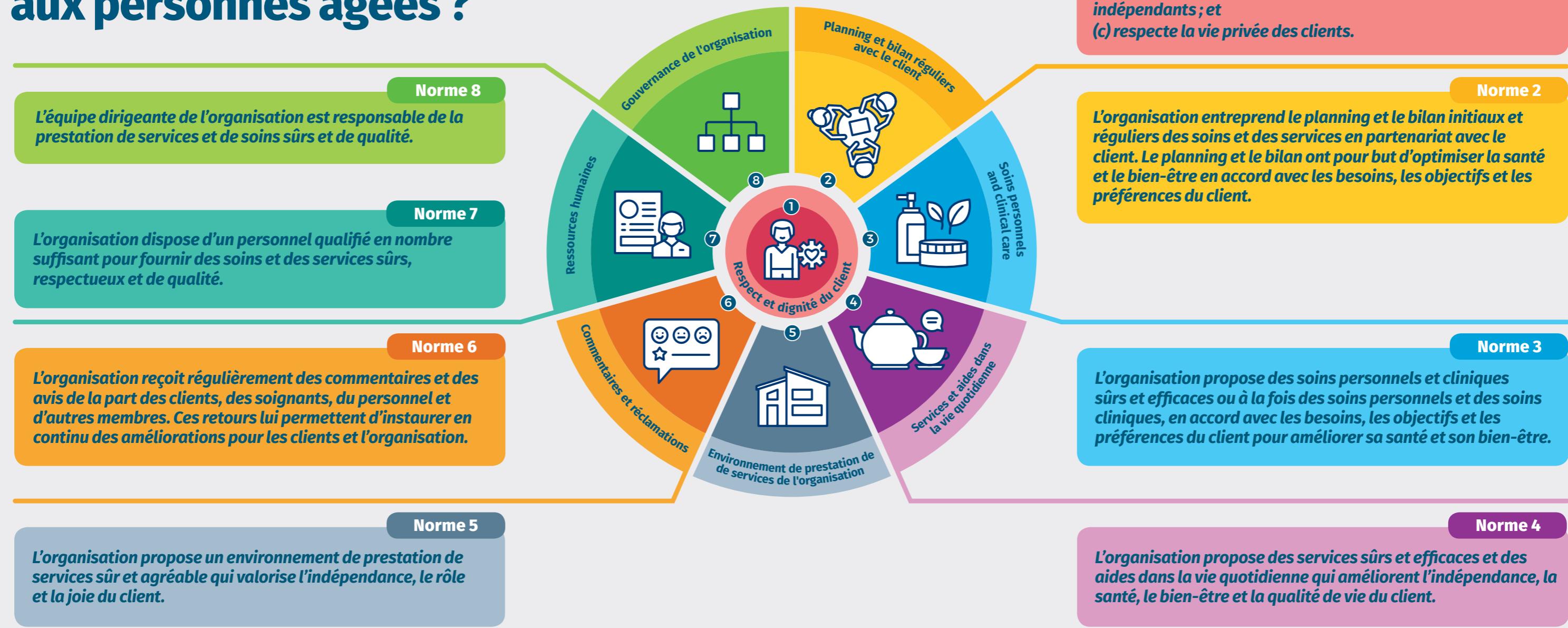


Que signifient pour les prestataires les nouvelles normes de qualité des soins destinés aux personnes âgées ?



Informations pour les prestataires de services de soins destinés aux personnes âgées

À partir du 1er juillet 2019, Aged Care Quality and Safety Commission (la Commission de sécurité et de qualité des soins destinés aux personnes âgées) attend des organisations qui fournissent des services de soins destinés aux personnes âgées en Australie qu'elles se conforment aux normes de qualité des soins destinés aux personnes âgées. Les normes reflètent les résultats attendus pour les clients et le niveau de soins et de services auquel la collectivité peut s'attendre. Certaines normes s'appliqueront différemment selon les organisations, en fonction des types de soins et de services proposés.

Il y a huit normes et chacune comporte un résultat pour le client, une déclaration pour l'organisation, ainsi qu'un nombre de critères qui définissent ce que vous devez faire pour répondre à la norme.

Si vous souhaitez plus d'informations

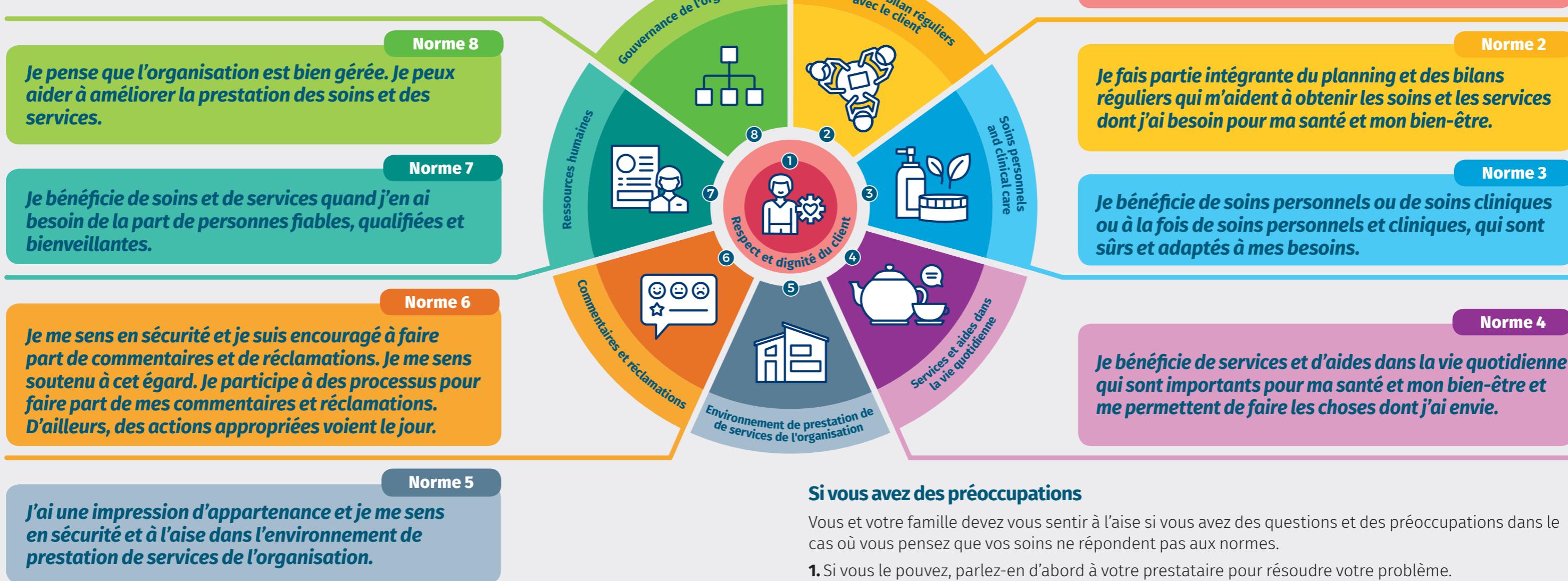
Des brochures d'aide ont été conçues pour aider les organisations et le personnel à comprendre les normes de qualité et ce qui est attendu lors des bilans de qualité ; pour réfléchir à la pratique quotidienne et aux améliorations possibles ; et pour entreprendre des bilans de performance réguliers conformément aux normes de qualité.

Ces brochures décrivent les attentes de la Commission de sécurité et de qualité des soins destinés aux personnes âgées. Elles fournissent des informations supplémentaires, et suggèrent aussi des pratiques et des exemples d'actions et de preuves pour démontrer la conformité.

Ces brochures d'aides sont disponibles sur le site Web de la Commission : agedcarequality.gov.au/providers/standards



Que signifient pour vous les nouvelles normes de qualité des soins destinés aux personnes âgées ?



Informations pour les clients des services de soins destinés aux personnes âgées, leurs familles, leurs soignants et leurs représentants

À partir du 1er juillet 2019, votre service devra répondre aux normes de qualité des soins destinés aux personnes âgées. Les normes de qualité définissent précisément à quoi les soins de qualité doivent ressembler. Tout le monde devrait recevoir des soins de cette qualité. Il y a huit normes et chacune correspond à un aspect de soin qui contribue à votre sécurité, votre santé et votre bien-être. Il existe aussi une charte des droits des soins destinés aux personnes âgées.

Chaque norme indique ce que vous, le client, pouvez attendre. Votre prestataire de soins destinés aux personnes âgées doit pouvoir montrer comment il parvient à ce résultat.

Si vous avez des préoccupations

Vous et votre famille devez vous sentir à l'aise si vous avez des questions et des préoccupations dans le cas où vous pensez que vos soins ne répondent pas aux normes.

1. Si vous le pouvez, parlez-en d'abord à votre prestataire pour résoudre votre problème.
2. Pour faire part de commentaires ou soumettre une réclamation concernant vos soins et services, contactez-nous au **1800 951 822**.
3. Vous pouvez aussi obtenir de l'aide auprès d'avocats. Contactez le numéro national des avocats spécialisés dans les soins destinés aux personnes âgées au **1800 700 600**.

Si vous avez des troubles de l'audition ou de la parole, vous pouvez contacter le service national de relais au **1800 555 677**.

Des services de traduction et d'interprétation sont disponibles en appelant le **131 450**.

Les normes permettent de travailler ensemble pour s'assurer que chacun reçoit des soins de qualité.

Des ressources supplémentaires sont disponibles sur le site Web de la Commission : agedcarequality.gov.au/consumers/standards/resources

