

신규 양로 서비스 품질 기준 (Aged Care Quality Standards)이 서비스 제공업체에게는 어떤 의미가 있을까요?

기준 1

업체는:

- (a) 고객을 포용하고 존중하는 문화를 가집니다; 그리고
- (b) 고객이 선택과 독립성을 발휘할 수 있도록 지원합니다; 그리고
- (c) 고객의 프라이버시를 존중합니다.

기준 2

업체는 케어와 서비스에 대한 최초 및 지속적인 평가와 계획을 고객과 함께 수행합니다. 평가와 계획은 고객의 필요, 목표 및 선호도에 따라 건강과 웰빙을 최적화하는데 초점을 둡니다.

기준 3

업체는 고객의 건강과 웰빙을 최적화하기 위해 고객의 필요, 목표 및 선호도에 따라, 안전하고 효율적인 개인 관리, 일상적 관리 또는 개인 관리 및 일상적 관리 모두를 제공합니다.

기준 4

업체는 고객의 독립성, 건강, 웰빙 및 삶의 질을 최적화하는 일상 생활을 위한 안전하고 효율적인 서비스와 지원을 제공합니다.

기준 8

업체의 관리자들은 안전한 양질의 케어와 서비스 제공에 대해 책임을 집니다.

기준 7

업체는 안전하고, 정중한 양질의 케어와 서비스를 제공할 수 있는 충분한 수의 능력있고, 자격을 갖춘 직원들을 보유합니다.

기준 6

업체는 고객, 간병인, 직원들 및 기타 사람들로부터 피드백과 의견을 정기적으로 구하고 그것을 고객 개인에 대해서는 물론 전체 업체의 지속적인 개선을 위해 사용합니다.

기준 5

업체는 고객의 독립성, 기능 및 즐거움을 촉진하는 안전하고 편안한 서비스 환경을 제공합니다.



양로 서비스 제공업체를 위한 정보

2019년 7월 1일부터, Aged Care Quality and Safety Commission (양로 서비스 품질 및 안전 위원회)는 호주에서 양로 서비스를 제공하는 업체들이 Aged Care Quality Standards (양로 서비스 품질 기준)을 준수할 것을 기대합니다. 이 기준은 고객을 위한 결과에 초점을 두고, 지역 사회가 기대할 수 있는 케어와 서비스의 수준을 반영합니다. 일부 기준은 제공되는 케어와 서비스의 종류에 따라, 해당 업체들에게 차별적으로 적용될 수 있습니다.

총 8개의 기준이 있으며 각 기준에는 고객에 대한 성과, 업체 진술서 및 기준이 충족되었다는 것을 알리기 위해 서비스 업체가 반드시 증명해야 하는 요건들이 포함되어 있습니다.

추가 정보가 필요하시면

지침 자료는 서비스 업체와 직원들이 품질 기준 및 품질 평가시 기대할 수 있는 사항을 이해하고, 일상적인 작업시 개선 영역을 검토하고, 품질 기준에 대해 업무수행 평가를 지속적으로 수행할 수 있도록 지원하도록 제작되었습니다.

이 자료들은 Aged Care Quality and Safety Commission (양로 서비스 품질 및 안전 위원회)가 기대하는 바를 명시하고 있으며, 지원 정보, 추천 관행 사례 및 기준을 준수했음을 보여주는 조치와 증거의 예들을 제공합니다.

지침 자료는 위원회의 웹사이트에 나와 있습니다:
agedcarequality.gov.au/providers/standards



신규 양로 서비스 품질 기준 (Aged Care Quality Standards)이 여러분에게 어떤 의미가 있을까요?



양로 서비스 고객, 가족들, 간병인들 및 대리인들을 위한 정보

2019년 7월 1일부터, 여러분이 받는 서비스는 양로 서비스 품질 기준을 충족한다는 것을 증명해야 합니다. 품질 기준에는 양질의 서비스가 어떠해야 하는지와 모두가 그러한 서비스를 받아야 한다는 사실을 명확하게 규정하고 있습니다. 8개의 기준이 있으며, 각 기준은 여러분의 안전, 건강 및 복지에 기여하는 케어에 대한 것입니다. 또한 양로 서비스 권리 현장도 있습니다.

각 기준은 양로 서비스 고객으로서 여러분이 기대할 수 있는 수준을 명시합니다. 여러분의 양로 서비스 제공자는 그들이 그러한 수준을 어떻게 충족하는지를 증명해야 합니다.

우려되는 사항이 있으시면

여러분의 케어가 기준에 미달이라고 느낄 경우 여러분과 여러분의 가족은 편안하게 질문을 하고 우려를 전달할 수 있어야 합니다.

1. 하실 수 있다면, 서비스 제공업체와 우선 말씀을 나눠서 여러분의 우려를 해결하도록 하세요.
2. 여러분의 케어와 서비스에 대해 불평을 하거나 피드백을 제공하려면, **1800 951 822** 번으로 연락주세요.
3. 여러분은 또한 옹호 단체로부터 도움을 받을 수도 있습니다. National Aged Care Advocacy Line (전국 양로 서비스 옹호 상담 전화) **1800 700 600** 번으로 연락하세요.

청력이나 언어 장애가 있으시다면, National Relay Service (전국 릴레이 서비스) **1800 555 677** 번으로 연락하세요.

번역 및 통역 서비스 **131 450** 번으로 전화하시면 통역 서비스도 이용하실 수 있습니다.

양로 서비스 품질 기준기준은 모든 사람들이 양질의 케어를 받을 수 있도록 함께 협력하기 위한 것입니다.

추가 자료는 위원회의 웹사이트에 나와 있습니다:

agedcarequality.gov.au/consumers/standards/resources

