

新的《护老服务质量标准 (Aged Care Quality Standards)》对提供者意味着什么?

标准 1

本机构:

- (a) 拥有包容及尊重使用者的文化; 并且
- (b) 支持使用者行使选择和独立的权利; 并且
- (c) 尊重使用者的私隐。

标准 2

本机构与使用者一起合作, 进行首次及持续的护理与服务的评估及计划制定工作。评估及计划制定过程根据使用者的需要、目标以及偏好, 以优化身心健康为重点。

标准 8

本机构的管理层对提供安全优质的护理及服务负责。

标准 7

本机构员工队伍充足, 训练有素, 资质完备, 能够提供安全、有礼且质优的护理及服务。

标准 6

本机构定期寻求使用者、照顾者、工作人员以及其他人士的建议与反馈意见, 用以持续改善使用者个人的服务以及整个机构的运营。

标准 5

本机构提供安全及舒适的服务环境, 促进使用者的独立性、身体机能以及愉悦感。

标准 3

本机构根据使用者的需要、目标以及偏好, 提供安全及有效的个人或临床护理, 或两者兼备的服务, 以优化身心健康。

标准 4

本机构提供安全及有效的服务与支援, 维持使用者的日常生活, 令他们的独立性、身心健康以及生活质量得以优化。

供护老服务提供者使用的信息

从2019年7月1日起, Aged Care Quality and Safety Commission (护老服务质量及安全委员会) 要求在澳大利亚提供护老服务的机构遵守《护老服务质量标准》。此套标准以使用者成果为重点, 反映了社会大众可以期待的护理及服务水平。取决于服务机构所提供的护理及服务类型, 某些标准的适用性将有所不同。总共有八项标准——每项标准均规定一个使用者成果、一条机构声明以及数条要求用以概要说明您为了达标所必须做到的事情。

如需获得更多信息

此套指导材料旨在帮助服务机构及其员工认识《质量标准》, 了解质量评估可以预期的内容, 思考日常的操作, 查找可以改善的地方; 并参考《质量标准》进行持续的工作表现评估。

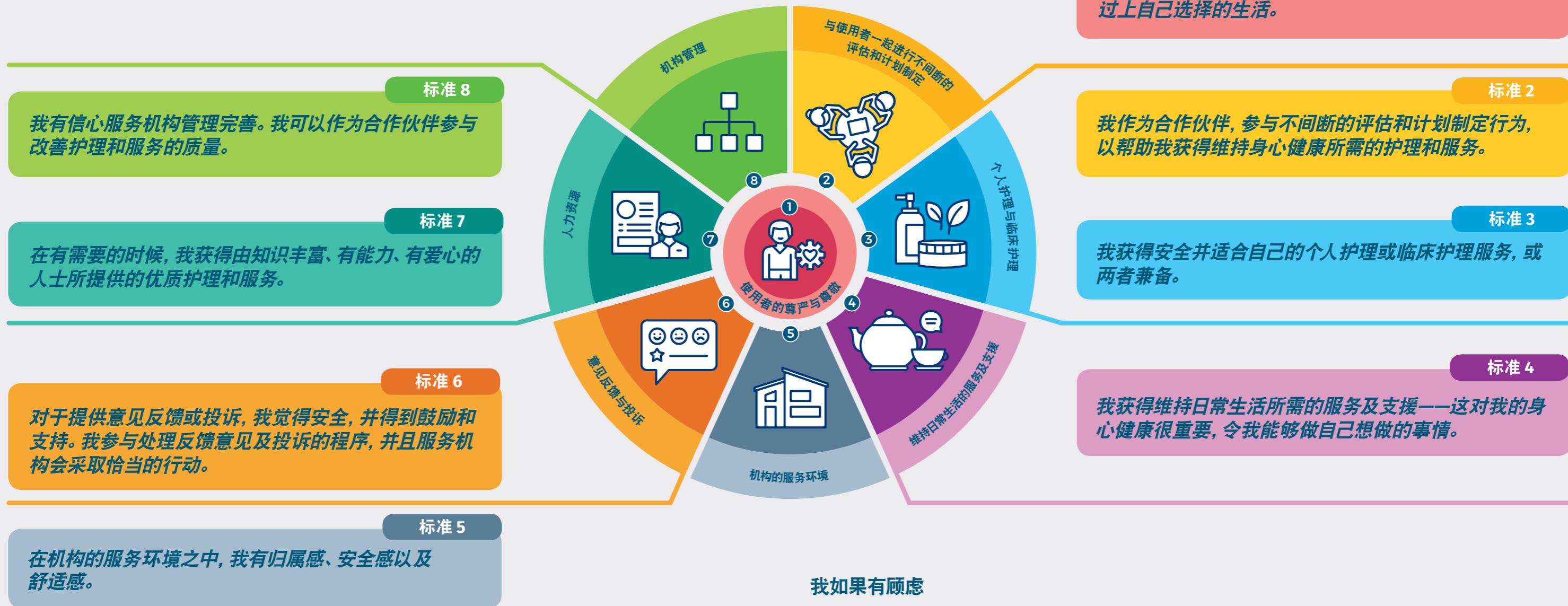
这些材料说明了Aged Care Quality and Safety Commission (护老服务质量及安全委员会) 的要求, 并提供了支持信息、建议的操作行为以及如何达标的行动示例。

如需获得指导材料, 请浏览该委员会的网站:

agedcarequality.gov.au/providers/standards



新的《护老服务质量标准 (Aged Care Quality Standards)》对您意味着什么?



供护老服务使用者及其家人、照顾者与代表使用的信息

从2019年7月1日起，您的服务机构需达到《护老服务质量标准》。《质量标准》清晰定义了什么是优质的护理服务，且规定了人人应当享有的服务。总共有八项标准——每项标准均对应达成您的安全和身心健康的某方面护理内容。还有《护老服务权利宪章 (Charter of Aged Care Rights)》的保障。

每项标准均规定了您作为使用者可以期待的服务质量。您的护老服务提供机构需说明如何达成结果。

我如果有顾虑

您如果觉得护理服务未能达标，可提出问题和说明顾虑——这样做不会对自己或家人造成思想负担。

1. 如果可以，请先向服务提供者反映，以解决您的顾虑。
2. 如需就您的护理及服务作出投诉或提供反馈意见，请致电 **1800 951 822** 联络我们。
3. 您也可以寻求维权机构的帮助。请拨打全国护老服务维权热线 (National Aged Care Advocacy Line) 的电话号码：**1800 700 600**。

有听力或言语障碍的人士，请拨打全国中继服务 (National Relay Service) 的电话号码：**1800 555 677**。

也可以拨打电话：**131 450**，联络笔口译服务处 (Translation and Interpreting Services)。

此套标准旨在令大家一起努力，以确保人人都可以获得优质的护理服务。

如需了解更多资料，请浏览该委员会的网站：

agedcarequality.gov.au/consumers/standards/resources

