

# 新的《護老服務質素標準 (Aged Care Quality Standards)》對提供者意味著什麼？

標準 1

本機構：

- (a) 擁有包容及尊重使用者的文化；並且
- (b) 支持使用者行使選擇和獨立的權利；並且
- (c) 尊重使用者的私隱。

標準 2

本機構與使用者一起合作，進行首次及持續的護理與服務的評估及計劃制定工作。評估及計劃制定過程根據使用者的需要、目標以及偏好，以優化身心健康為重點。

標準 8

本機構的管理層對提供安全優質的護理及服務負責。

標準 7

本機構員工隊伍充足，訓練有素，資質完備，能夠提供安全、有禮且質優的護理及服務。

標準 6

本機構定期尋求使用者、照顧者、工作人員以及其他人士的建議與反饋意見，用以持續改善使用者個人的服務以及整個機構的運營。

標準 5

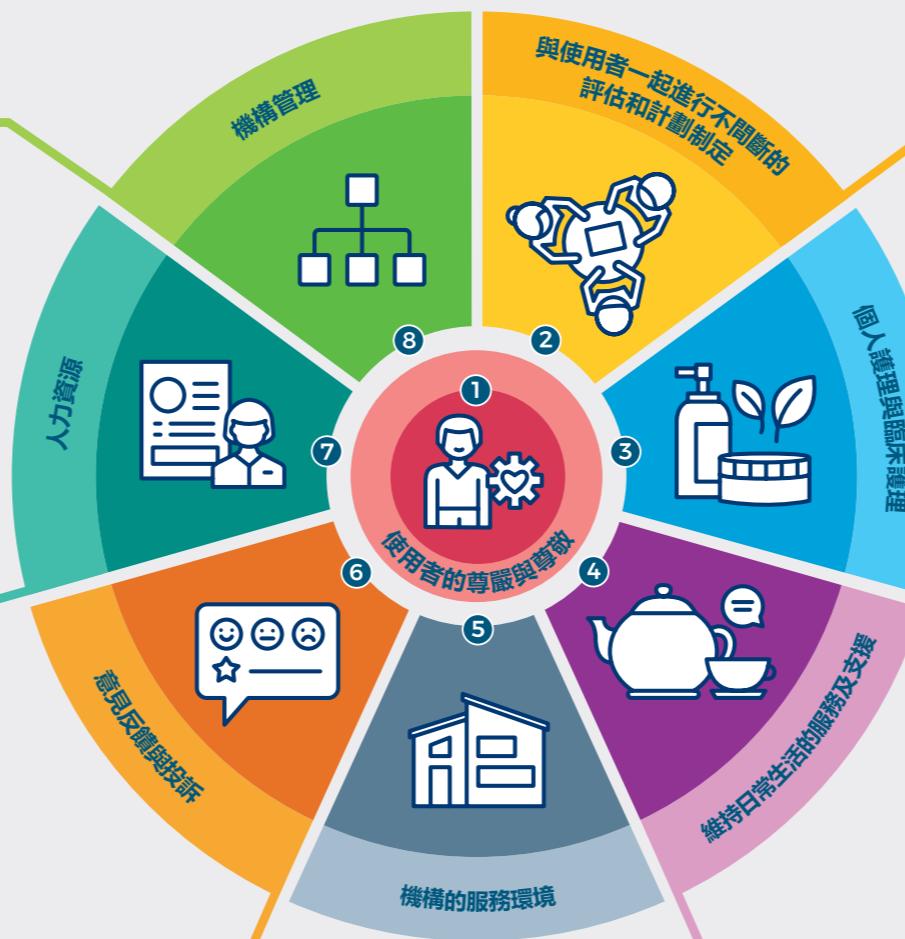
本機構提供安全及舒適的服務環境，促進使用者的獨立性、身體機能以及愉悅感。

標準 3

本機構根據使用者的需要、目標以及偏好，提供安全及有效的個人或臨床護理，或兩者兼備的服務，以優化身心健康。

標準 4

本機構提供安全及有效的服務與支援，維持使用者的日常生活，令他們的獨立性、身心健康以及生活質素得以優化。



## 供護老服務提供者使用的資訊

從2019年7月1日起，Aged Care Quality and Safety Commission (護老服務質素及安全委員會) 要求在澳洲提供護老服務的機構遵守《護老服務質素標準》。此套標準以使用者成果為重點，反映了社會大眾可以期待的護理及服務水平。取決於服務機構所提供的護理及服務類型，某些標準的適用性將有所不同。總共有八項標準—每項標準均規定一個使用者成果、一條機構聲明以及數條要求用以概要說明您為了達標所必須做到的事情。

## 如需獲得更多資訊

此套指導材料旨在幫助服務機構及其員工認識《質素標準》，了解質素評估可以預期的內容，思考日常的操作，查找可以改善的地方；並參考《質素標準》進行持續的工作表現評估。

這些材料說明了Aged Care Quality and Safety Commission (護老服務質素及安全委員會)的要求，並提供了支持信息、建議的操作行為以及如何達標的行動示例。

如需獲得指導材料，請瀏覽該委員會的網站：

[agedcarequality.gov.au/providers/standards](http://agedcarequality.gov.au/providers/standards)



# 新的《護老服務質素標準 (Aged Care Quality Standards)》對您意味著什麼？

標準 1

我得到有尊嚴的對待，並受尊敬，可維持個人的身份。對於個人的護理和服務內容，我能夠作出知情的選擇，並過上自己選擇的生活。

標準 8

我有信心服務機構管理完善。我可以作為合作夥伴參與改善護理和服務的質素。

標準 7

在有需要的時候，我獲得由知識豐富、有能力、有愛心的人士所提供的優質護理和服務。

標準 6

對於提供意見反饋或投訴，我覺得安全，並得到鼓勵和支持。我參與處理反饋意見及投訴的程序，並且服務機構會採取恰當的行動。

標準 5

在機構的服務環境之中，我有歸屬感、安全感以及舒適感。

## 供護老服務使用者及其家人、照顧者與代表使用的資訊

從2019年7月1日起，您的服務機構需達到《護老服務質素標準》。《質素標準》清晰定義了什麼是優質的護理服務，且規定了人人應當享有這樣的服務。總共有八項標準——每項標準均對應達成您的安全和身心健康的某方面護理內容。還有《護老服務權利憲章 (Charter of Aged Care Rights)》的保障。

每項標準均規定了您作為使用者可以期待的服務質素。您的護老服務提供機構需說明如何達成結果。

標準 2

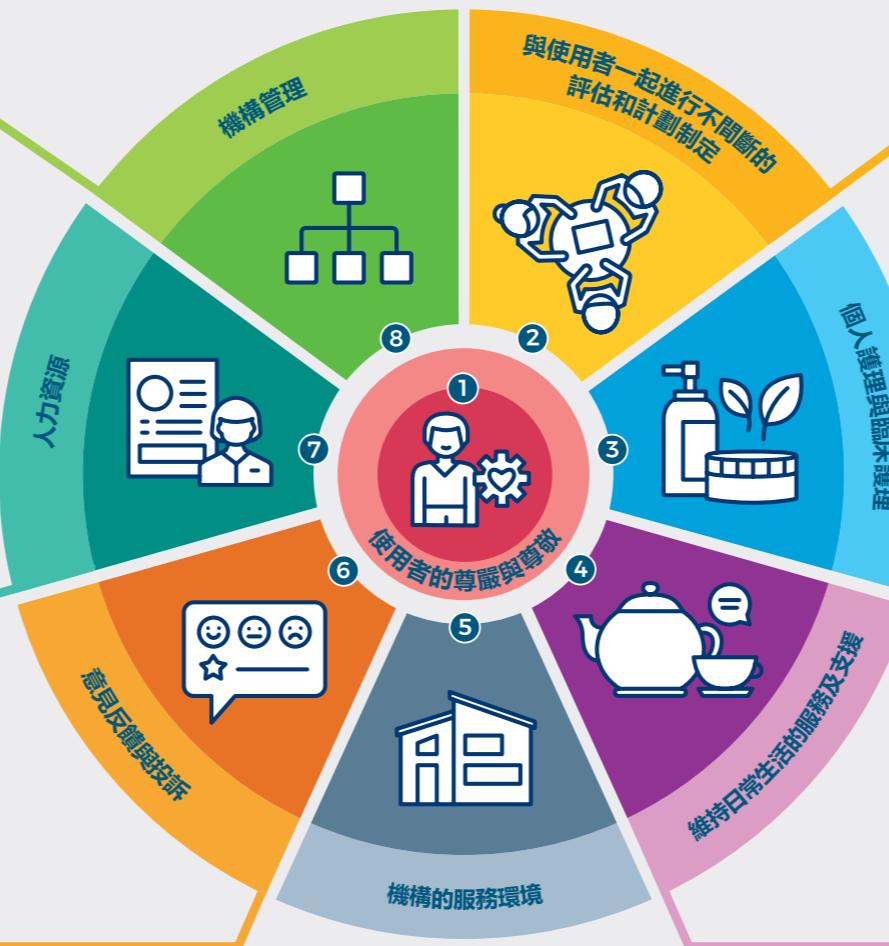
我作為合作夥伴，參與不間斷的評估和計劃制定行為，以幫助我獲得維持身心健康所需的護理和服務。

標準 3

我獲得安全並適合自己的個人護理或臨床護理服務，或兩者兼備。

標準 4

我獲得維持日常生活所需的服務及支援——這對我的身心健康很重要，令我能夠做自己想做的事情。



## 我如果有顧慮

您如果覺得護理服務未能達標，可提出問題和說明顧慮——這樣做不會對自己或家人造成思想負擔。

1. 如果可以，請先向服務提供者反映，以解決您的顧慮。
2. 如需就您的護理及服務作出投訴或提供反饋意見，請致電 **1800 951 822** 聯絡我們。
3. 您也可以尋求維權機構的幫助。請撥打全國護老服務維權熱線 (National Aged Care Advocacy Line) 的電話號碼：**1800 700 600**。

有聽力或言語障礙的人士，請撥打全國中繼服務 (National Relay Service) 的電話號碼：**1800 555 677**。

也可以撥打電話：**131450**，聯絡筆口譯服務處 (Translation and Interpreting Services)。

此套標準旨在令大家一起努力，以確保人人都可以獲得優質的護理服務。

如需了解更多資料，請瀏覽該委員會的網站：

[agedcarequality.gov.au/consumers/standards/resources](http://agedcarequality.gov.au/consumers/standards/resources)

