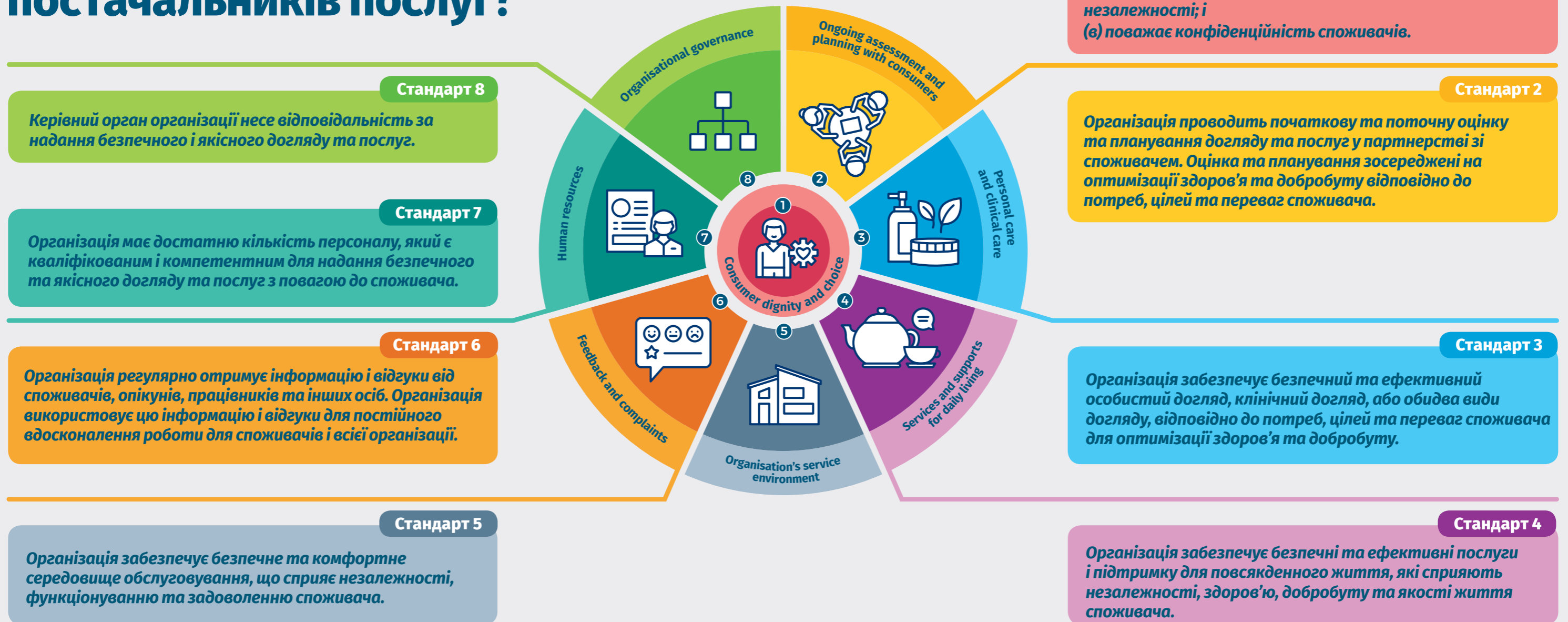


# Що означають нові стандарти якості догляду за літніми людьми для постачальників послуг?



## Інформація для постачальників послуг з догляду за літніми людьми

З 1 липня 2019 року Aged Care Quality and Safety Commission (Комісія з якості та безпеки догляду за літніми) очікує, що організації, які надають послуги з догляду за літніми в Австралії, будуть дотримуватися Стандартів якості догляду за літніми. Стандарти орієнтовані на результати для споживачів і показують рівень догляду та послуг, які спільнота може очікувати. Деякі стандарти будуть застосовуватися по-різному до організацій, залежно від видів догляду та послуг.

Існує вісім стандартів, кожен з яких містить результат для споживача, положення організації та ряд вимог, які визначають, що ви повинні продемонструвати, щоб показати, що ви відповідаєте стандарту.

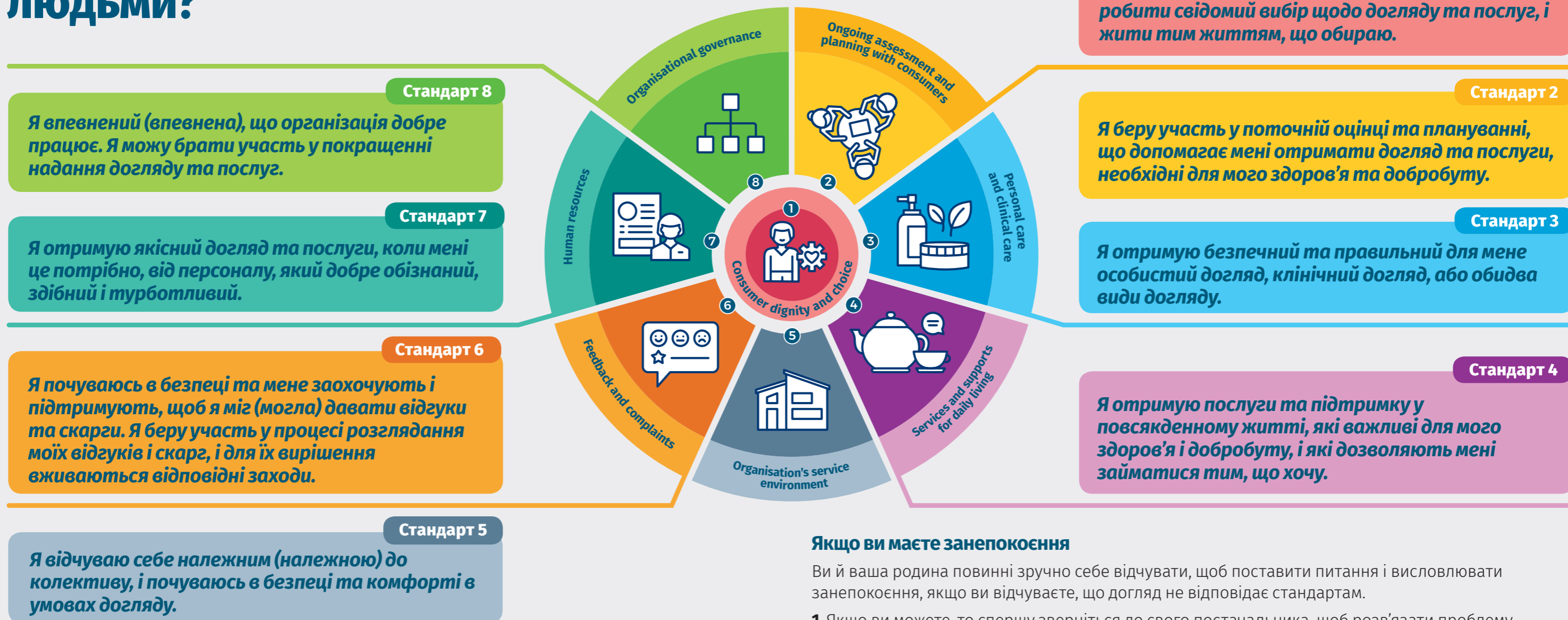
## Якщо вам необхідна додаткова інформація

Інструкційний матеріал розроблений для підтримки організацій і персоналу для пояснення Стандартів якості та того, на що очікувати під час оцінки якості; перегляду повсякденної практики та сфер вдосконалення; і здійснення поточної перевірки діяльності щодо Стандартів якості.

У цьому матеріалі описуються очікування Aged Care Quality and Safety Commission (Комісії з якості та безпеки догляду за літніми людьми) та надається допоміжна інформація, пропонуються практики, а також приклади дій та доказів для демонстрації відповідності стандартам.

Ви можете ознайомитися з інструкційним матеріалом на веб-сторінці Комісії: [agedcarequality.gov.au/providers/standards](https://agedcarequality.gov.au/providers/standards)

# Що означають для вас нові стандарти якості догляду за літніми людьми?



## Інформація для споживачів послуг по догляду за літніми людьми, їх родин, опікунів та представників

З 1 липня 2019 року ваша служба повинна продемонструвати, що вона відповідає стандартам якості догляду за літніми людьми. Стандарти якості чітко визначають, яким має бути якісний догляд, і кожен повинен отримувати догляд такої якості. Існує вісім стандартів, кожен з яких стосується аспекту догляду, що сприяє вашій безпеці, здоров'ю та добробуту. Також існує Статут прав догляду за літніми людьми.

У кожному стандарті розповідається про те, що ви, споживач, можете очікувати. Ваші постачальники послуг по догляду за літніми людьми повинні продемонструвати, як вони відповідають цьому результату.

## Якщо ви маєте занепокоєння

Ви й ваша родина повинні зручно себе відчувати, щоб поставити питання і висловлювати занепокоєння, якщо ви відчуваєте, що догляд не відповідає стандартам.

1. Якщо ви можете, то спершу зверніться до свого постачальника, щоб розв'язати проблему.
2. Щоб подати скаргу або надати відгук про надання догляду та послуг, зв'яжіться з нами за номером телефону **1800 951 822**.
3. Ви також можете отримати допомогу від службовців, що можуть захищати ваші інтереси. Зателефонуйте до Національної лінії захисту інтересів літніх людей за номером **1800 700 600**.

Якщо ви маєте слухові або мовні

порушення, то ви можете зателефонувати до Національної служби комунікованих повідомлень (National Relay Service) за номером **1800 555 677**.

Послуги з усних і письмових перекладів (Translating and Interpreting Service) доступні за номером телефону **131 450**.

Стандарти передбачають спільну роботу для забезпечення того, щоб кожен отримував якісний догляд.

Ви можете ознайомитися з додатковими ресурсами на веб-сторінці Комісії.

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

