



# 노인 케어 종사자

## 노인 케어 개선을 위한 여러분의 의견

이 자료는 노인 케어 품질 및 안전 위원회 (Aged Care Quality and Safety Commission, '위원회')가 노인 케어 종사자들과 어떻게 협력하고 지원하는지를 설명합니다.

### 우려사항이 있을 경우

여러분의 의견은 노인 케어 서비스를 받는 사람들이 안전하고 건강한지 확인하는 데 매우 중요합니다.

어떤 사람이 대우 받는 방식이나 그 사람이 받는 케어가 걱정되실 경우 누군가에게 그것에 대해 이야기하는 것이 중요합니다. 본 위원회가 도와드릴 수 있습니다. 저희는 노인 케어에 대한 우려를 제기하는 사람들을 지원합니다.

### 여러분을 위한 보호 조치

노인 케어 관련 심각한 문제에 대한 정보가 있는 경우, 노인 케어법에 따라 여러분이 이용할 수도 있는 보호 조치가 있습니다. 이러한 보호 조치에 대해 알고 싶으시면 1800 951 822 (무료 통화)로 문의하거나 여러분의 노동 조합에 전화하십시오.

여러분이 본 기관과 여러분의 정보를 공유할 때 여러분은 다음에 해당될 수 있습니다.

- **익명:** 여러분의 이름을 저희에게 알려주지 않아도 됩니다.
- **기밀:** 여러분은 저희에게 여러분의 이름을 제공하지만, 저희는 누구에게도 그것을 공개하지 않습니다.
- **공개:** 여러분은 우리에게 여러분의 이름을 제공하고 우리는 그것을 다른 사람들과 공유할 수 있습니다.

여러분에게 가장 적합한 옵션을 저희에게 알려주십시오.

여러분은 다음 사항에 대해 저희와 이야기할 수 있습니다.

- 노인이 대우 받는 방식
- 물건들이 얼마나 청결한지
- 직원 문제 - 직원 수 또는 경력 등
- 노인 케어법에 따른 제공자의 책임.

저희와 대화하시면 호주 노인 케어의 질과 안전 개선에 일조하실 수 있습니다. 이는 또한 고용주가 노인 케어 제공자로서의 책임을 다하도록 이들과 협력하는 데 여러분에게 도움이 될 수 있습니다.

노인 케어 서비스의 고용주 및/혹은 직원에 대한 우려 사항이 있을 경우이에 대해 저희와 공유할 수 있습니다.

### 본 기관에 연락하는 방법

아래 방법으로 연락하실 수 있습니다.

- **전화:** 1800 951 822 (무료)
- **이메일:** [info@agedcarequality.gov.au](mailto:info@agedcarequality.gov.au)
- **작성:** [온라인 연락 양식](#)
- **서신 쓰기:** Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819, 해당 수도 소재.
- **불만 제기:** (공개적으로, 기밀로 또는 익명으로) 다음을 통해:
  - 전화 1800 951 822
  - 위에 명시된 대로 서신 또는 이메일 작성
  - [웹 페이지 불만 제기 양식](#)을 작성.

- **품질 평가자와 대화하기** 그들이 여러분의 근무지를 방문할 때, 우리의 품질 평가자들은 노인 케어 서비스를 받는 사람들 및 그 대리인들과 대화하여 서비스 제공자의 업무 수행을 이해합니다. 또한 이들은 평가 내용을 지원하기 위해 문서를 검토하고 직원을 인터뷰합니다. 서비스는 가능한 경우 그러한 인터뷰를 할 수 있는 사적인 공간을 제공해야 합니다. 저희가 여러분의 서비스 시설을 방문하는 동안, 또는 다른 시간에 여러분이 저희와 대화할 수 있습니다. 여러분이 일하실 때 품질 평가자와 대화하는 것이 불편할 경우 본 기관에 전화하여 품질 평가자와의 비밀 보장이 되는 구내 밖의 대면 또는 전화 인터뷰를 요청하실 수 있습니다.
- **심각한 사고 대응 제도 (Serious Incident Response Scheme: SIRS)에** 접수하기 [My Aged Care 포털](#)을 통한 알림 (이것이 여러분의 역할 및 의무의 일부인 경우). SIRS에 익숙하지 않은 경우 제공자에게 정보 및 교육을 요청하십시오. 더 자세한 내용은 [본 위원회 웹사이트](#)에서 가능합니다.

## 통역사가 필요하신가요?

저희와의 대화를 위해 통역사가 필요하시면 통번역 서비스(131 450)로 전화하셔서 노인 케어 품질 및 안전 위원회 (Aged Care Quality and Safety Commission)를 요청하시기 바랍니다.

## 여러분이 본 기관에 연락한 이후의 절차는?

불만을 제기하거나 우려 사항을 제기하기 위해 본 기관에 연락하는 경우, 본 기관은 다음과 같은 조치를 취합니다.

- 여러분의 우려 사항을 경청합니다
- 원하는 결과에 대해 상의합니다
- 우리가 하는 일과 우리가 도울 수 있는 방법을 설명합니다
- 가능한 한 빨리 해결을 하기 위해 노력합니다
- 가능한 경우, 그리고 여러분이 요청한 경우, 절차가 끝날 때 결과에 대해 소통합니다.

도움을 드릴 수 없는 경우 대신 문제를 어디로 의뢰해야 되는지에 대한 조언을 드리겠습니다.

여러분의 우려 사항과 관련하여 본 기관에 연락하는 것은 필수 의료 종사자 규정 국내법 (Health Practitioner Regulation National Law) 의 보고 요건을 충족하거나 대체하지 않습니다. 여러분이 등록된 의료 종사자이거나 등록된 의료 종사자를 고용하고 있는 경우, 필수 보고 의무에 대해서는 호주 의료 종사자 규제 기관 (Ahpra) 을 참조해야 합니다. 더 자세한 내용은 [Ahpra의 웹 사이트](#)를 참조하십시오.

## 노인 케어 종사자의 행동에 대한 우려에 대해 본 기관이 받은 정보에 근거한 본 기관의 조치

노인 케어 행동 강령은 노인 케어 서비스 제공자, 이들의 관리 담당자 (예: 이사회 구성원) 및 근로자 (자원 봉사자 포함)가 노인 케어 서비스를 받는 사람들에게 어떻게 행동하고 대우해야 하는지를 설명합니다.

때때로, 우리는 어떤 사람이 행동 강령에 따라 행동하지 않거나 그에 따라 사람들을 대하지 않는다는 우려의 정보를 받습니다. 또한 저희는 노인 케어 서비스를 제공하는 사람이 노인 케어 서비스에서 일하기에 적합하지 않다는 정보를 받을 수도 있습니다.

저희가 정보를 받은 후에는 다음을 수행합니다.

### • 평가를 합니다

저희의 초점은 호주 노인의 안전, 존엄성 및 케어의 질에 있습니다. 본 기관은 본 기관이 보유한 정보를 평가하고 다음을 완전히 이해할 수 있도록 더 많은 정보를 요청할 수도 있습니다.

- 상황
- 노인에 대한 위험
- 최선의 대응법.

### • 문제에 대한 대응

저희가 대응하는 방법은 노인 케어 서비스를 받는 사람들에게 얼마나 심각한 위험이 있는지를 항상 고려합니다. 우리는 서비스 제공자와 그 직원이 해당 강령 및 기타 책임을 준수하도록 확실시하는 가장 좋은 방법을 찾습니다. 여기에는 그러한 사람들이 얼마나 빨리 응답해야 되는지가

포함됩니다. 본 기관은 다음과 같은 조치를 취할 수도 있습니다.

- 서비스 제공자 또는 직원과 사안에 대해 논의
- 조사 실시
- 서비스 제공자가 위험을 관리하기 위한 조치를 취하도록 함.

서비스 제공자 또는 개인이 해당 강령을 위반한 것으로 확인되면 저희가 추가적인 규정 준수 조치를 취할 수도 있습니다.

당사가 개인 정보를 수집하고 사용하는 방법은 *노인 케어 품질 및 안전 위원회 법 2018* 및 *노인 케어 품질 및 안전 위원회 규정 2018*의 적용을 받습니다.

## 저희가 여러분의 권리를 보호하는 방법

우리는 노인 케어 근로자로서의 여러분의 권리를 존중합니다. 질문이나 우려를 야기하는 여러분에 대한 정보를 저희가 받는 경우, 여러분의 권리에 영향을 미치는 결정을 내리기 전에 저희는 다음을 수행합니다.

- 여러분에 대한 정보를 받았음을 알려드립니다
- 저희가 접수한 정보의 사안을 여러분이 이해하도록 돕습니다
- 여러분에게 질문할 기회와 기타 정보를 저희에게 제공할 수 있는 기회를 제공합니다
- 저희가 결정을 내리기 전에 여러분이 부정적인 정보에 대해 듣고 응답할 수 있는 기회를 제공합니다.

저희의 결정이나 절차가 마음에 들지 않으면 검토를 요청하실 수 있습니다.

본 기관이 여러분의 정보를 처리한 방식에 여전히 만족하지 못하시는 경우 다음과 같이 불만을 제기하실 수 있습니다.

- [불만 제기](#) 웹페이지를 통해
- 또는 **1800 951 822**로 전화를 통해.

저희는 법적 의무에 따라 여러분의 불만 사항을 객관적이고 편견 없이 처리할 것입니다.

해당 행동 강령에 따라 [절차적 공정성](#)을 저희가 적용하는 방법을 알려드리는 노인 케어 종사자를 위한 팩트 시트와 [검토 프로세스](#)에 대한 규제 게시판을 읽어보십시오.

## 저희가 여러분에게 연락하는 경우는?

다음과 같은 이유로 연락드릴 수도 있습니다.

- 저희가 불만 제기를 해결하거나 심각한 문제를 평가하는 데 도움을 받기 위해
- 여러분의 행동이 케어를 받는 사람들을 위한 행동 강령에 명시된 행동 및 대우 기준을 충족하고 있지 않다고 저희가 우려하는 경우

## 저희가 여러분의 개인 정보를 보호하는 방법

저희는 다음과 같은 경우를 제외하고는 여러분의 개인 정보를 다른 사람이나 조직과 공유하지 않습니다.

- 여러분이 본 기관에 허가를 할 경우
- 법률에 의해 승인되거나 요구되는 경우
- 호주 개인 정보 보호 원칙의 기타 예외 중 하나를 충족하는 경우.

더 자세한 내용은 [수집 통보](#) 양식을 참조하십시오.

2023년 12월