



尊敬的老年護理消費者:

我寫此信是告知您一些重要的改變，這些改變將改善老年護理的安全性和提高護理的品質。您無須採取任何行動回復此信。

澳大利亞政府正在集中力量實施皇家委員會對老年護理品質和安全的主要建議。

從2022年12月1日開始會有一些改變。從該日起，老年護理服務必須滿足新的要求。老年護理品質和安全委員會（The Aged Care Quality and Safety Commission, 下稱“委員會”）將擁有更多權力，以確保老年護理提供者履行其職責。

從12月1日開始會有如下改變：

- 透過更嚴格的管理要求，改善老年護理服務的運作方式。這包括養老院要詢問消費者是否想設立消費者諮詢委員會 (Consumer Advisory Committee)，讓使用這些服務的人對服務的運作方式有發言權。
- 出臺新的行為準則，制定了老年護理服務負責人及其從事老年護理的員工如何對待接受護理者的規定。委員會將有權對違反準則的服務機構或員工採取行動。
- 適用於家庭或社區老年護理的嚴重事件應對計畫 (Serious Incident Response Scheme)。所有老年護理提供者都需證明他們有一套系統的方法，以儘量減少出錯的風險，並能在發生影響消費者的錯誤時作出快速和有效的反應。家庭護理提供者現在也必須向委員會報告嚴重事件，並採取行動確保不會再次發生此類事件。（養老院已經被要求這樣做了）。

2023年期間將會有更多的變化，包括經改進的老年護理品質標準。

委員會將與老年護理提供者合作，確保這些改變順利進行。您的服務提供者應該隨時向您通報他們正在做的事情。

您無須採取任何行動回復此信。我們將在12月1日前稍早的時候為接受護理的人和他們的家人提供更詳細的資訊。如果您想與我們保持聯絡，可以訪問我們的網站並訂閱每月的老年護理品質公報 ([Aged Care Quality Bulletin](#))。

我希望這封信能增強您的信心，明白您的老年護理提供者和委員會正在努力工作，以確保您能接受到最佳老年護理。

此致

Janet Anderson PSM

Commissioner

31 August 2022

