



Gentile consumatore/consumatrice di servizi di assistenza agli anziani,

Le scrivo per informarla riguardo ad importanti cambiamenti che miglioreranno la sicurezza e la qualità dei servizi di assistenza agli anziani. Non è necessario che Lei prenda provvedimenti in risposta a questa lettera.

Il governo australiano si sta adoperando in risposta alle principali raccomandazioni della *Royal Commission into Aged Care Quality and Safety* (la commissione straordinaria sulla qualità e la sicurezza dell'assistenza agli anziani).

Alcuni cambiamenti avranno luogo a partire dal 1° dicembre 2022. I servizi di assistenza agli anziani dovranno soddisfare nuovi requisiti a partire da tale data. La Commissione per la qualità e la sicurezza dell'assistenza agli anziani (la Commissione) (*The Aged Care Quality and Safety Commission*) sarà dotata di maggiori poteri per garantire che i fornitori di assistenza agli anziani adempiano alle proprie responsabilità.

I cambiamenti che avranno luogo a partire dal 1° dicembre 2022 includono:

- Migliorare il modo in cui i servizi di assistenza agli anziani sono erogati, tramite requisiti di governance più stringenti. Ciò prevede che i servizi di assistenza residenziale per anziani chiedano ai consumatori se desiderano avere un comitato consultivo per i consumatori (Consumer Advisory Committee), in modo che le persone che utilizzano i servizi abbiano voce in capitolo sul modo in cui vengono gestiti.
- Un nuovo codice deontologico che prescrive come i responsabili dei servizi di assistenza agli anziani e i loro operatori debbano trattare le persone a cui forniscono assistenza. La Commissione avrà il potere di intervenire in caso di violazione del codice da parte di un fornitore o di un membro del personale.
- Un programma di risposta agli incidenti gravi per l'assistenza agli anziani fornita a domicilio o nella comunità. Tutti i fornitori dovranno dimostrare di avere un approccio sistematico per ridurre al minimo il rischio che vengano commessi errori, e di essere in grado di rispondere in modo rapido ed efficace se qualcosa va storto e coinvolge un consumatore. I fornitori di assistenza domiciliare dovranno inoltre segnalare alla Commissione gli incidenti gravi e adottare misure per assicurarsi che non si ripetano. (I fornitori di assistenza residenziale agli anziani sono già tenuti a farlo).

Nel 2023 avranno luogo altri cambiamenti, tra cui il miglioramento degli standard di qualità dell'assistenza agli anziani.

La Commissione collaborerà con i fornitori di servizi di assistenza agli anziani per assicurarsi che i cambiamenti avvengano senza intralci. Il Suo fornitore di servizi dovrebbe tenerla aggiornata sulle azioni che sta intraprendendo.

Lei non dovrà fare nulla in risposta a questa lettera. Forniremo informazioni più dettagliate alle persone che ricevono assistenza e alle loro famiglie in prossimità del 1° dicembre. Se desidera rimanere in contatto con noi, può visitare il nostro [sito web](#) e iscriversi al bollettino mensile [Aged Care Quality Bulletin](#).

Spero che questa lettera abbia rafforzato la Sua fiducia nel fatto che il Suo fornitore di assistenza agli anziani e la Commissione stiano lavorando con impegno per garantire che Lei riceva la migliore esperienza possibile di assistenza agli anziani.

Cordiali saluti

A handwritten signature in black ink that reads "J. M. Anderson". The signature is written in a cursive style with a clear, legible font.

Janet Anderson PSM

Commissioner

31 August 2022

