



尊敬的老年護理消費者：

我特此致函是告訴你一些重要的改變，這些改變將提高老年護理的安全性和質量。你無需回復本函。

澳大利亞政府正集中精力解決皇家委員會關於老年護理質量和安全的關鍵建議。

一些改變從 2022 年 12 月 1 日開始生效。從該日起，老年護理服務必須滿足新的要求。老年護理質量和安全委員會（委員會）將擁有更多權力來確保老年護理提供方履行其職責。

從 12 月 1 日開始生效的改變包括：

- 通過更嚴格的管理要求改善老年護理服務的運行方式。這包括機構式養老服務要詢問消費者是否願意設立一個消費者諮詢委員會，讓使用這些服務的人對其運營方式有發言權。
- 新的行為準則描述了老年護理服務管理者及其老年護理工作人員必須如何對待接受護理的人。如果提供方或工作人員違反本準則，委員會將有權採取行動。
- 對於居家照護和社區照護將採用嚴重事件響應計劃。所有提供方都需要證明他們有系統的方法來最大限度地降低出錯的風險，並且如果確實出現影響消費者的問題，他們能夠快速有效地做出反應。居家照護提供方現在還必須向委員會報告嚴重事件，並採取行動確保不再發生此類事件。（機構式養老服務提供方已被要求這樣做。）

2023 年將作出更多改變，包括提高老年護理質量標準。

委員會將與老年護理提供方合作，以確保變革順利進行。你的服務提供方應該讓你了解他們正在採取的措施。

你無需回復本函。我們將在接近 12 月 1 日時為接受護理者及其家人提供更詳細的信息。

如需聯絡我們，請訪問我們的網站並訂閱每月的老年護理質量公告。

希望本函可以讓你堅信你的老年護理提供方和委員會正在努力確保你獲得最佳的老年護理體驗。

此致

Janet Anderson PSM

專員

2022 年 8 月 31 日

