

Αγαπητέ καταναλωτή,

Σας γράφω για να σας πω για σημαντικές αλλαγές που θα βελτιώσουν την ασφάλεια και την ποιότητα της φροντίδας ηλικιωμένων. Δεν χρειάζεται να προβείτε σε καμία ενέργεια σε απάντηση αυτής της επιστολής.

Η αυστραλιανή κυβέρνηση επικεντρώνεται στην αντιμετώπιση(διευθέτηση) βασικών συστάσεων(αλλαγών) της Βασιλικής Επιτροπής για την ποιότητα και την ασφάλεια της φροντίδας ηλικιωμένων.

Ορισμένες αλλαγές ξεκινούν την 1η Δεκεμβρίου 2022. Οι υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων θα πρέπει να πληρούν τις νέες απαιτήσεις από αυτή την ημερομηνία. Η Επιτροπή Ποιότητας και Ασφάλειας ηλικιωμένων θα έχει περισσότερες εξουσίες για να διασφαλίσει ότι οι πάροχοι φροντίδας ηλικιωμένων ανταποκρίνονται στις ευθύνες τους.

Οι αλλαγές που ξεκινούν την 1η Δεκεμβρίου περιλαμβάνουν:

1. Βελτίωση του τρόπου λειτουργίας των υπηρεσιών φροντίδας ηλικιωμένων μέσω ισχυρότερων απαιτήσεων διακυβέρνησης. Αυτό περιλαμβάνει υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων που ρωτούν τους καταναλωτές εάν θα ήθελαν να έχουν μια συμβουλευτική επιτροπή καταναλωτών για να δώσει στους ανθρώπους που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες λόγο στον τρόπο λειτουργίας τους.
2. Ένας νέος κώδικας δεοντολογίας που περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο οι υπεύθυνοι για τις υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων και οι εργαζόμενοι στη φροντίδα ηλικιωμένων πρέπει να αντιμετωπίζουν τα άτομα που λαμβάνουν φροντίδα. Η Επιτροπή θα έχει την εξουσία να αναλαμβάνει δράση όταν ένας πάροχος ή μέλος του προσωπικού παραβιάζει τον κώδικα.
3. Ένα σχέδιο αντιμετώπισης σοβαρών περιστατικών που εφαρμόζεται στη φροντίδα ηλικιωμένων που παρέχεται στο σπίτι ή στην κοινότητα. Όλοι οι πάροχοι θα πρέπει να αποδείξουν ότι έχουν μια συστηματική προσέγγιση για την ελαχιστοποίηση του κινδύνου να πάνε στραβά τα πράγματα και μπορούν να ανταποκριθούν γρήγορα και αποτελεσματικά εάν κάτι πάει στραβά που επηρεάζει έναν καταναλωτή. Οι πάροχοι κατ' οίκον φροντίδας θα πρέπει πλέον να αναφέρουν σοβαρά περιστατικά στην Επιτροπή και να λαμβάνουν μέτρα για να διασφαλίσουν ότι δεν θα επαναληφθούν. (Οι πάροχοι φροντίδας ηλικιωμένων υποχρεούνται ήδη να το κάνουν αυτό.)

Θα υπάρξουν περισσότερες αλλαγές κατά τη διάρκεια του 2023, συμπεριλαμβανομένων βελτιωμένων προτύπων ποιότητας φροντίδας ηλικιωμένων.

Η Επιτροπή θα συνεργαστεί με τους παρόχους φροντίδας ηλικιωμένων για να διασφαλίσει ότι οι αλλαγές θα γίνουν ομαλά. Ο πάροχος υπηρεσιών σας θα πρέπει να σας ενημερώνει σχετικά με το τι κάνει.

Δεν χρειάζεται να κάνετε τίποτα ως απάντηση σε αυτήν την επιστολή. Θα παρέχουμε πιο λεπτομερείς πληροφορίες για τα άτομα που λαμβάνουν φροντίδα και τις οικογένειές τους πιο κοντά στην 1η Δεκεμβρίου. Αν θέλετε να μείνετε σε επαφή μαζί μας, μπορείτε να επισκεφθείτε την ιστοσελίδα μας και να εγγραφείτε στο μηνιαίο Δελτίο Ποιότητας Φροντίδας Ηλικιωμένων.

Ελπίζω ότι αυτή η επιστολή ενίσχυσε την εμπιστοσύνη σας ότι ο πάροχος φροντίδας ηλικιωμένων και η Επιτροπή εργάζονται σκληρά για να διασφαλίσουν ότι θα έχετε την καλύτερη δυνατή εμπειρία φροντίδας ηλικιωμένων.

Με εκτίμηση

Janet Anderson PSM
Επίτροπος

31 Αυγούστου 2022



Dear aged care consumer

I am writing to tell you about important changes that will improve the safety and quality of aged care. You do not need to take any action in response to this letter.

The Australian Government is concentrating on addressing key recommendations of the Royal Commission into Aged Care Quality and Safety.

Some changes start on 1 December 2022. Aged care services will have to meet new requirements from that date. The Aged Care Quality and Safety Commission (the Commission) will have more powers to make sure that aged care providers meet their responsibilities.

The changes that start on 1 December include:

- Improving the way aged care services are run through stronger governance requirements. This includes residential aged care services asking consumers whether they would like to have a Consumer Advisory Committee to give people who use the services a say in how they are run.
- A new Code of Conduct that describes how the people in charge of aged care services, and their aged care workers, must treat people receiving care. The Commission will have powers to take action where a provider or staff member breaches the Code.
- A Serious Incident Response Scheme applying to aged care provided in the home or the community. All providers will need to show that they have a systematic approach to minimising the risk of things going wrong and can respond quickly and effectively if something does go wrong that affects a consumer. Home care providers will now also have to report serious incidents to the Commission and take action to make sure they don't happen again. (Residential aged care providers are already required to do this.)

There will be more changes during 2023, including improved Aged Care Quality Standards.

The Commission will work with aged care providers to make sure the changes are made smoothly. Your service provider should keep you updated about what they are doing.

You do not need to do anything in response to this letter. We will provide more detailed information for people who receive care and their families closer to 1 December. If you would like to stay in touch with us, you can visit our [website](#) and subscribe to the monthly [Aged Care Quality Bulletin](#).

I hope this letter has boosted your confidence that your aged care provider, and the Commission, are working hard to ensure that you will have the best possible experience of aged care.

Yours sincerely

Janet Anderson PSM

Commissioner

31 August 2022