



Code of Conduct for Aged Care

A resource for aged
care consumers

1800 951 822
agedcarequality.gov.au



**Everyone has
the right to
receive safe
and quality
aged care
services.**

Why was the Code introduced?

The Code aims to:

- support your **rights** to **personal choice, dignity** and respect
- promote **kind, honest** and **respectful** behaviour
- keep you **safe from harm**.

What is the Code?

The Code:

- sets out how providers and the people providing your care **must behave and treat you**
- **strengthens powers to protect you** from services or workers that make you feel unsafe, taken advantage of or disrespected.

Who is covered by the Code?

The Code applies to	• Approved providers of residential, home care and flexible care services • Governing persons of approved providers (e.g. board members and Chief Executive Officers) • Aged care workers of approved providers (includes volunteers, contractors and subcontractors of the provider) Note: Flexible care includes the Transition Care Program, Multi-Purpose Services Program and Short-Term Restorative Care Program.
The Code does not apply to	• Commonwealth Home Support Programme (CHSP) providers • National Aboriginal and Torres Strait Islander Flexible Aged Care Program (NATSIFACP) providers These providers are still required to provide care and services that are safe and respectful and behave in a way that aligns with the Code. If you have concerns regarding a CHSP or NATSIFACP provider, you can contact the Commission to discuss.

What should you expect under the Code?

You should always be treated well and feel safe. Your aged care provider and the people who provide your care must act in a way that is respectful, kind and consistent with the behaviours set out in the Code.

Your provider must also manage and respond to the behaviour of their workers and governing persons that do not meet the Code.

Contact

For more information, you can access the [Code of Conduct for Aged Care – Consumer Guidance](#) available on the Commission website.

If you have questions or concerns about the Code, you can contact:

- your aged care provider
- the **Older Persons Advocacy Network** (OPAN) on 1800 700 600
- the **Aged Care Quality and Safety Commission** by:
 - completing our [online contact form](#)
 - 1800 951 822 (free call)
 - info@agedcarequality.gov.au
 - Aged Care Quality and Safety Commission GPO Box 9819, in your capital city.

The 8 elements of the Code – Summary for aged care consumers

This table outlines the 8 elements of the Code and provides examples of how the people providing your care and services should behave.

Elements of expected behaviour	Examples of how people should behave Your provider and the people who provide your care should...
 Act with respect for people's rights to freedom of expression, self-determination and decision-making in accordance with applicable laws and conventions.	• Ask and listen to what you need and want • Talk to you in a way that is easy to understand • Help when you need support to make decisions about the care and services you receive
 Act in a way that treats people with dignity and respect and values their diversity.	• Respect your social, cultural, religious and ethnic background • Talk in a way that makes you feel comfortable and respected • Respect your individual needs and wants
 Act with respect for the privacy of people.	• Keep your personal information safe in line with privacy policies • Ask first before providing care or services to make sure you feel comfortable and safe
 Provide care, supports and services in a safe and competent manner, with care and skill.	• Use equipment safely • Have the right skills, experience and qualifications for the job • Follow policies about safe and up to date work practices
 Act with integrity, honesty and transparency.	• Treat you fairly and not take advantage of you • Be honest about their qualifications, skills and experience • Help you understand more about your care and services

Elements of expected behaviour	Examples of how people should behave
 Promptly take steps to raise and act on concerns about matters that may impact the quality and safety of care, supports and services.	Your provider and the people who provide your care should... • Know how and what to do if something happens • Speak up and report concerns to providers to reduce risk of harm • Support you to feel safe to give feedback or make a complaint
 Provide care, supports and services free from: i. all forms of violence, discrimination, exploitation, neglect and abuse, and ii. sexual misconduct.	• Be alert to situations that may hurt, upset or take advantage of you and others receiving care or services • Know what violent, abusive and neglectful practices look like • Not commit or participate in any form of violence, discrimination, neglect and abuse or sexual misconduct
 Take all reasonable steps to prevent and respond to: i. all forms of violence, discrimination, exploitation, neglect and abuse, and ii. sexual misconduct.	• Follow processes to help prevent harm to you and others receiving care and services • Take action about a safety risk or concern in line with your provider's systems and processes • Cooperate with any investigation or enquiry



Code of Conduct for Aged Care – consumer guidance
agedcarequality.gov.au/resources/code-conduct-aged-care-guidance-consumers



Aged Care Quality and Safety Commission online contact form
agedcarequality.gov.au/contact-us

December 2022



Phone

1800 951 822



Web

agedcarequality.gov.au



Write

Aged Care Quality and Safety Commission
 GPO Box 9819, in your capital city

Κώδικας Δεοντολογίας για την Φροντίδα Ηλικιωμένων

Μία πηγή ενημέρωσης για τους
καταναλωτές φροντίδας ηλικιωμένων

1800 951 822
agedcarequality.gov.au

**Λογότυπο
Μεταρρυθμίσεων
στην Φροντίδα
Ηλικιωμένων**

**Όλοι έχουν
το δικαίωμα να
λαμβάνουν ασφαλείς
και ποιοτικές
υπηρεσίες
φροντίδας ηλικιωμένων.**

Γιατί εισήχθη ο Κώδικας

Ο Κώδικας στοχεύει:

- να υποστηρίζει τα **δικαιώματά σας** στην **προσωπική επιλογή, την αξιοπρέπεια** και τον σεβασμό
- να προάγει συμπεριφορά που είναι **ευσπλαχνική, ειλικρινής** και **δείχνει σεβασμό**
- να σας κρατάει **ασφαλείς από βλάβη**.

Τι είναι ο Κώδικας;

Ο Κώδικας:

- καθορίζει τον τρόπο με τον οποίο οι πάροχοι και τα άτομα που σας παρέχουν φροντίδα **πρέπει να συμπεριφέρονται και να σας αντιμετωπίζουν**
- **ενισχύει τις δυνάμεις προστασίας σας** από υπηρεσίες ή εργαζομένους που σας κάνουν να αισθάνεστε ανασφαλείς, ότι σας εκμεταλλεύονται ή δεν σας φέρονται με σεβασμό.

Μεταρρυθμίσεις στην Φροντίδα Ηλικιωμένων

Ποιον καλύπτει ο Κώδικας;

Ο Κώδικας αφορά

- Εγκεκριμένους παρόχους ιδρυματικών, κατ' οίκον και ευέλικτων υπηρεσιών φροντίδας
- Την διακυβέρνηση ατόμων εγκεκριμένων παρόχων (π.χ. των μελών του συμβουλίου και των Διευθυνόντων Συμβούλων)
- Τους εργαζομένους φροντίδας ηλικιωμένων εγκεκριμένων παρόχων (συμπεριλαμβάνει εθελοντές, εργολάβους και υπεργολάβους του παρόχου)

Σημείωση: Η ευέλικτη φροντίδα περιλαμβάνει το Πρόγραμμα Μεταβατικής Φροντίδας, το Πρόγραμμα Υπηρεσιών Πολλαπλών Σκοπών και το Πρόγραμμα Βραχυπρόθεσμης Φροντίδας Αποκατάστασης

Ο Κώδικας δεν αφορά

- Παρόχους του Κοινοπολιτειακού Προγράμματος Κατ' Οίκον Υποστήριξης (CSHP)
- Παρόχους του Εθνικού Προγράμματος Ευέλικτης Φροντίδας Ηλικιωμένων Αβοριγίνων και Νησιωτών του Πορθμού Torres (NATSIFACP)

Απαιτείται ακόμα από αυτούς τους παρόχους να παρέχουν φροντίδα και υπηρεσίες με ασφάλεια και σεβασμό και να συμπεριφέρονται με τρόπο που ευθυγραμμίζεται με τον Κώδικα. Εάν έχετε ανησυχίες για έναν πάροχο CHSP ή NATSIFACP, μπορείτε να επικοινωνήσετε με την Επιτροπή για να τις συζητήσετε.

Τι μπορείτε να αναμένετε στο πλαίσιο του Κώδικα;

Θα πρέπει πάντα να σας φέρονται καλά και να αισθάνεστε ασφαλείς. Ο πάροχος φροντίδας σας ηλικιωμένων και τα άτομα που παρέχουν την φροντίδα σας πρέπει να ενεργούν με τρόπο που δείχνει σεβασμό, ευσπλαχνία και είναι συνεπής με τις συμπεριφορές που καθορίζει ο Κώδικας.

Ο πάροχός σας πρέπει, επίσης, να διαχειρίζεται και να ανταποκρίνεται στην συμπεριφορά των εργαζομένων και των μελών της διοίκησης που δεν συμμορφώνονται με τον Κώδικα.

Επικοινωνία

Για περισσότερες πληροφορίες, μπορείτε να έχετε πρόσβαση στον [Κώδικα Δεοντολογίας Φροντίδας Ηλικιωμένων – Οδηγίες για τους Καταναλωτές](#) που διατίθεται στην ιστοσελίδα της Επιτροπής.

Εάν έχετε ερωτήσεις ή ανησυχίες για τον Κώδικα, μπορείτε να επικοινωνήσετε με:

- τον πάροχο φροντίδας σας ηλικιωμένων
- το Δίκτυο Υποστήριξης Ηλικιωμένων (OPAN) στο 1800 700 600
- την **Επιτροπή Ποιότητας και Ασφάλειας Φροντίδας Ηλικιωμένων** μέσω:
 - συμπλήρωσης της [διαδικτυακού εντύπου επικοινωνίας](#)
 - 1800 951 822 (δωρεάν κλήση)
 - info@agedcarequality.gov.au
 - την Επιτροπής Ποιότητας και Ασφάλειας Φροντίδας Ηλικιωμένων GPO Box 9819 στην πρωτεύουσά σας.

Τα 8 στοιχεία του Κώδικα – Περίληψη για τους Καταναλωτές Φροντίδας Ηλικιωμένων

Αυτός ο πίνακας περιγράφει τα 8 στοιχεία του Κώδικα και παρέχει παραδείγματα για τον τρόπο συμπεριφοράς των ατόμων που παρέχουν την φροντίδα και τις υπηρεσίες σας.

Στοιχεία αναμενόμενης συμπεριφοράς

Παραδείγματα αρμόζουσας συμπεριφοράς Ο πάροχός σας και τα άτομα που σας παρέχουν φροντίδα πρέπει ...

Να ενεργούν με σεβασμό για τα δικαιώματα των ατόμων στην ελευθερία της έκφρασης, την αυτοδιάθεση και την λήψη αποφάσεων σύμφωνα με τους ισχύοντες νόμους και τις συμβάσεις.	• Να ρωτούν και να ακούν τι χρειάζεστε και τι θέλετε • Να σας μιλούν με τρόπο που είναι εύκολος να τους καταλάβετε • Να σας βοηθούν όταν χρειάζεστε υποστήριξη για να πάρετε αποφάσεις για την φροντίδα και τις υπηρεσίες που λαμβάνετε
Να ενεργούν με τρόπο που αντιμετωπίζει τα άτομα με αξιοπρέπεια και σεβασμό και εκτιμά την διαφορετικότητά τους.	• Να σέβονται το κοινωνικό, πολιτισμικό, θρησκευτικό και εθνικό σας υπόβαθρο • Να μιλούν με τρόπο που δείχνει σεβασμό και σας κάνει να αισθάνεστε άνετα • Να σέβονται τις ατομικές ανάγκες και τις επιθυμίες σας
Να ενεργούν με σεβασμό για την ιδιωτικότητα των ατόμων.	• Να τηρούν τα προσωπικά στοιχεία σας ασφαλή σύμφωνα με τις πολιτικές προστασίας της ιδιωτικότητας • Να ρωτούν πρώτα πριν την παροχή φροντίδας και υπηρεσιών για να βεβαιωθούν ότι αισθάνεστε άνετα και ασφαλείς
Να παρέχουν φροντίδα, μορφές υποστήριξης και υπηρεσίες με ασφαλή και αρμόδιο τρόπο, με φροντίδα και επιδεξιότητα.	• Να χρησιμοποιούν εξοπλισμό με ασφάλεια • Να έχουν τις σωστές δεξιότητες, την εμπειρία και τα προσόντα για την εργασία • Να ακολουθούν τις πολιτικές για ασφαλείς και ενημερωμένες εργασιακές πρακτικές
Να ενεργούν με ακεραιότητα, ειλικρίνεια και διαφάνεια.	• Να σας αντιμετωπίζουν δίκαια και να μην σας εκμεταλλεύονται • Να είναι ειλικρινείς για τα προσόντα, τις δεξιότητες και την εμπειρία τους • Να σας βοηθούν να καταλάβετε περισσότερα για την φροντίδα και τις υπηρεσίες

Στοιχεία αναμενόμενης συμπεριφοράς

Να λαμβάνουν έγκαιρα μέτρα για την καταγγελία και την αντιμετώπιση ανησυχιών για ζητήματα που ενδέχεται να επηρεάσουν την ποιότητα και την ασφάλεια της φροντίδας, των μορφών υποστήριξης και των υπηρεσιών.

Να παρέχουν φροντίδα, μορφές υποστήριξης και υπηρεσίες που είναι ελεύθερες από:
I. όλες τις μορφές βίας, διάκρισης, εκμετάλλευσης, παραμέλησης και κακοποίησης και

II. ανάρμοστη σεξουαλική συμπεριφορά.

Να λαμβάνουν όλα τα εύλογα μέτρα για την πρόληψη και ανταπόκριση σε:
I. όλες τις μορφές βίας, διάκρισης, εκμετάλλευσης, παραμέλησης και κακοποίησης και

II. ανάρμοστη σεξουαλική συμπεριφορά.

Σαρώστε τον Κώδικα Δεοντολογίας για την Φροντίδα Ηλικιωμένων – οδηγίες για καταναλωτές agedcarequality.gov.au/resources/code-conduct-aged-care-guidance-consumers

Δεκέμβριος 2022

Τηλέφωνο 1800 951 822
Ιστοσελίδα agedcarequality.gov.au

Παραδείγματα αρμόζουσας συμπεριφοράς Ο πάροχός σας και τα άτομα που σας παρέχουν φροντίδα πρέπει ...

- Να γνωρίζουν πώς και τι να κάνουν εάν συμβεί κάτι
- Να αναφέρουν και να καταγγέλλουν ανησυχίες στους παρόχους για να μειωθεί ο κίνδυνος βλάβης
- Να σας υποστηρίζουν να αισθάνεστε ασφαλείς να παρέχετε σχόλια ή να υποβάλετε παράπονα

- Να είναι σε εγρήγορση για καταστάσεις που μπορεί να πληγώσουν, αναστατώσουν ή να εκμεταλλευτούν εσάς ή άλλους που λαμβάνουν φροντίδα ή υπηρεσίες
- Να γνωρίζουν τα χαρακτηριστικά βίαιων, κακοποιητικών και παραμελητικών πρακτικών
- Να μην δεσμεύονται ή συμμετέχουν σε οποιαδήποτε μορφή βίας, διάκρισης, παραμέλησης και κακοποίησης ή ανάρμοστης σεξουαλικής συμπεριφοράς

- Να ακολουθούν πρακτικές για να βοηθήσουν στην πρόληψη βλάβης σε εσάς και άλλους που λαμβάνουν φροντίδα και υπηρεσίες
- Να αναλαμβάνουν δράση για κάποιο κίνδυνο ασφάλειας ή ανησυχία σύμφωνα με τα συστήματα και τις διαδικασίες του παρόχου σας
- Να συνεργάζονται με οποιαδήποτε διερεύνηση ή έρευνα

- Σαρώστε το διαδικτυακό έντυπο επικοινωνίας της Επιτροπής Ποιότητας και Ασφάλειας Φροντίδας Ηλικιωμένων agedcarequality.gov.au/contact-us

Γραπτώς

- Επιτροπή Ποιότητας και Ασφάλειας Φροντίδας Ηλικιωμένων
GPO Box 9819 στην πρωτεύουσά σας.