

# Các Tiêu chuẩn Chất lượng Chăm sóc Người cao niên có ý nghĩa gì đối với các nhà cung cấp dịch vụ?



## Thông tin dành cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao niên

Từ ngày 1 tháng 7 năm 2019, Aged Care Quality and Safety Commission (Ủy hội Đặc trách Chất lượng và An toàn về Chăm sóc Người cao niên) kỳ vọng rằng các tổ chức cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao niên ở Úc sẽ tuân thủ Các Tiêu chuẩn Chất lượng Chăm sóc Người cao niên. Các Tiêu chuẩn này tập trung vào kết quả của khách hàng và phản ánh mức độ chăm sóc và dịch vụ mà cộng đồng có thể kỳ vọng. Một số Tiêu chuẩn sẽ được áp dụng khác nhau với các tổ chức, tùy thuộc hình thức chăm sóc và các dịch vụ tổ chức đó cung cấp.

Có 8 Tiêu chuẩn và mỗi Tiêu chuẩn trình bày kết quả của khách hàng, tuyên bố của tổ chức và một số yêu cầu đề ra những gì quý vị phải chứng minh để cho thấy là đã đáp ứng được Tiêu chuẩn đó.

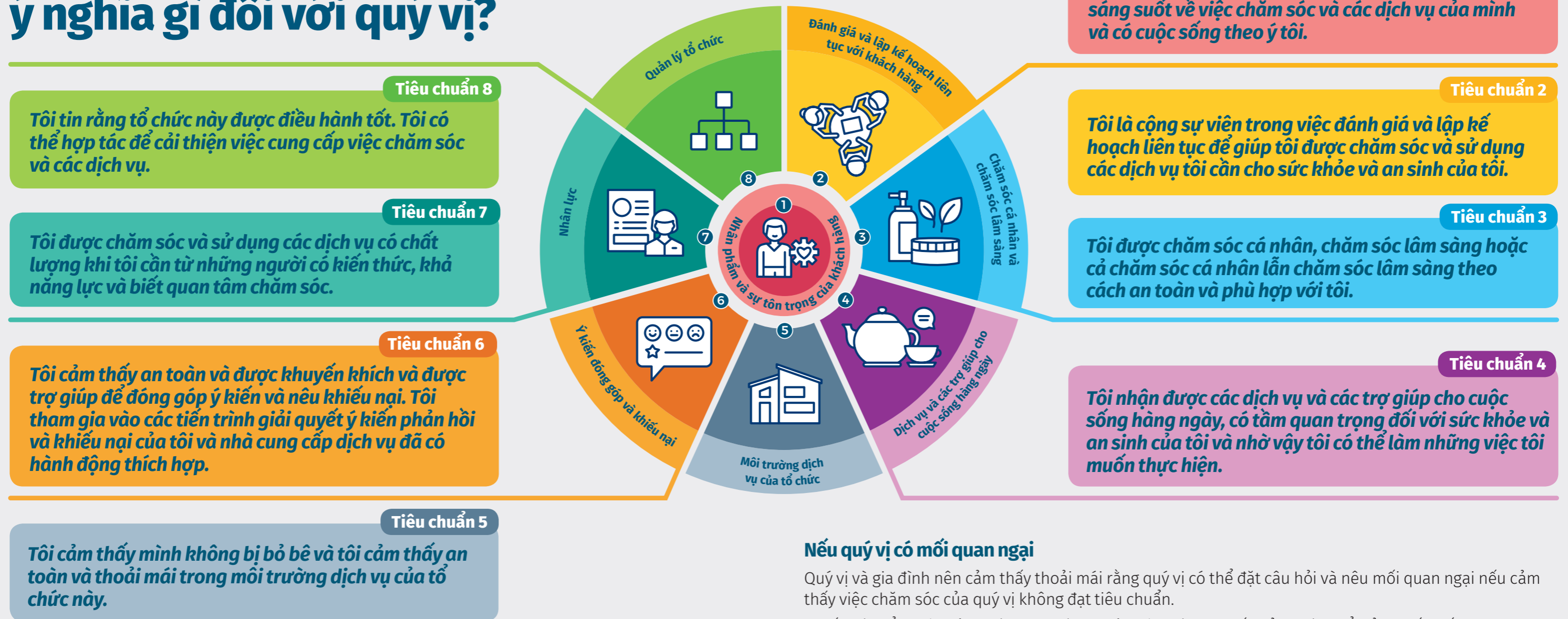
## Nếu quý vị muốn biết thêm thông tin

Các tài liệu Hướng dẫn đã được soạn thảo để trợ giúp các tổ chức và lực lượng lao động hiểu Các Tiêu chuẩn Chất lượng và những kỳ vọng trong tiến trình đánh giá chất lượng; phản ánh về quy cách thực hành hàng ngày và các mặt cần cải thiện; và thực hiện việc đánh giá hiệu năng liên tục theo Các Tiêu chuẩn Chất lượng.

Những thông tin này mô tả các kỳ vọng của Ủy hội Đặc trách An toàn và Chất lượng về Chăm sóc Người cao niên và cung cấp thông tin nhằm mục đích trợ giúp, các quy cách thực hành đã được đề nghị cùng các ví dụ về các hành động và bằng chứng để chứng minh sự tuân thủ.

Tại trang mạng của Ủy hội: [agedcarequality.gov.au/providers/standards](https://agedcarequality.gov.au/providers/standards) có các tài liệu hướng dẫn.

# Các Tiêu chuẩn mới về Chất lượng Chăm sóc Người cao niên có ý nghĩa gì đối với quý vị?



## Thông tin dành cho khách hàng dịch vụ chăm sóc người cao niên, gia đình, người chăm sóc và đại diện của họ

Từ ngày 1 tháng 7 năm 2019, dịch vụ của quý vị sẽ phải chứng minh rằng mình đáp ứng Các Tiêu chuẩn Chất lượng Chăm sóc Người cao niên (Aged Care Quality Tiêu chuẩn). Các Tiêu chuẩn Chất lượng này xác định rõ chất lượng của việc chăm sóc là thế nào và mọi người nên được chăm sóc như vậy. Có 8 Tiêu chuẩn và mỗi tiêu chuẩn trình bày một khía cạnh chăm sóc, góp phần vào sự an toàn, sức khỏe và an sinh của quý vị. Ngoài ra còn có Bản Điều lệ Quyền hạn về Chăm sóc Người cao niên (Charter of Aged Care Rights).

Mỗi Tiêu chuẩn trình bày những gì quý vị, trong cương vị khách hàng, có thể kỳ vọng. Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao niên của quý vị phải chứng minh rằng họ đáp ứng kết quả đó bằng cách nào.

## Nếu quý vị có mối quan ngại

Quý vị và gia đình nên cảm thấy thoải mái rằng quý vị có thể đặt câu hỏi và nêu mối quan ngại nếu cảm thấy việc chăm sóc của quý vị không đạt tiêu chuẩn.

1. Nếu có thể, trước tiên quý vị hãy nói chuyện với nhà cung cấp của quý vị để giải quyết mối quan ngại của quý vị.
2. Muốn khiếu nại hoặc đóng góp ý kiến về việc chăm sóc và các dịch vụ của mình, quý vị hãy liên lạc với chúng tôi qua số **1800 951 822**.
3. Quý vị cũng có thể nhờ người bệnh vực giúp đỡ. Hãy liên lạc với Đường dây Bệnh vực Liên quan đến Việc Chăm sóc Người cao niên Toàn quốc (National Aged Care Advocacy Line) qua số **1800 700 600**.

Nếu bị khiếm thính hoặc nói khó, quý vị có thể gọi cho Dịch vụ Tiếp âm Toàn quốc qua số **1800 555 677**.

Hãy gọi số **131 450** để sử dụng Dịch vụ Thông Phiên dịch.

Mục đích của Các Tiêu chuẩn là kết hợp với nhau để bảo đảm rằng mọi người đều được chăm sóc đàng hoàng.

Tại trang mạng của Ủy hội có thêm tài liệu khác

[agedcarequality.gov.au/consumers/standards/resources](http://agedcarequality.gov.au/consumers/standards/resources)

