مراجعة مقترحة لمعايير جودة رعاية المسنين

موجز عن ورقة المشاورات

جدول المحتويات

القسم الأول: السياق.....3

ما هو الغرض من عملية التشاور هذه؟ 3
ما هي الإجراءات التي اتُخذت لتعزيز معايير الجودة؟ 5

القسم 2: دوافع التغيير.....6

لماذا تتغير معايير الجودة الحالية؟ 6
ما هي أهداف التغييرات، أيّ كانت هذه التغييرات؟ 6

الجزء 3: لمحة عامة عن التغييرات 7

ما هو دور معايير الجودة؟ 7
من هم الذين ستنطبق عليهم معايير الجودة المعززة؟ 7
ماذا يوجد أيضًا لدفع عجلة الرعاية الجيدة؟ 8
كيف تبدو معايير الجودة المعززة؟ 9
ما هي التغييرات الأساسية؟ 12
المحصلات المرجوّة لكبار السن 12
الحوكمة والشراكات..... 13
توقعات واضحة 13
المتطلبات التفصيلية 13
كيف يمكنك تقديم ملاحظات؟ 14

شكراً لك

شكراً لوقتكم الذي قضيتموه في الإسهام في هذه الإجراءات.

وشكراً لأولئك الذين ساهموا في تطوير مسودة "معايير الجودة" المعزّزة والتي تمت مشاورتهم بشأنها.

نقدّر خبراتك وأفكارك التي ستساعدنا في تقديم نظام أفضل لرعاية المسنين.

القسم الأول: السياق

ما هو الغرض من عملية التشاور هذه؟

الغرض من عملية التشاور هذه هو الحصول على ملاحظاتك حول مسودة لمجموعة معززة من معايير جودة رعاية المسنين (معايير الجودة) التي تسعى إلى تحسين سلامة وجودة رعاية المسنين. ستساعدنا ملاحظاتك على تحسين معايير الجودة.

تحدد معايير الجودة الأشياء التي يتعين على مقدمي الرعاية القيام بها لتقديم رعاية عالية الجودة، وما يمكن أن يتوقعه كبار السن من رعايتهم وخدماتهم.

كجزء من التحسينات التي يتم إجراؤها في نظام رعاية المسنين، واستجابة لنتائج هيئة التحقيق الملكية فيما يتعلق بجودة رعاية المسنين وسلامتهم (الهيئة الملكية)، تقوم وزارة الصحة ورعاية المسنين (الدائرة) بمراجعة معايير الجودة الحالية وقد وضعت مسودة مجموعة من معايير الجودة المعززة استجابة لتعليقات كبار السن وأسرهم ومقدمي رعاية المسنين.

للإطلاع على معايير الجودة المعززة وتقديم ملاحظاتك، يرجى مراجعة "مركز مشاركة رعاية المسنين والشيخوخة" (مركز المشاركة) التابع للوزارة.

المصطلحات

لأغراض ورقة التشاور هذه ومشروع معايير الجودة المعززة، استخدمنا المصطلحات التالية:

- **الرعاية الجيدة** – تشير إلى الرعاية التي:
  - تتمحور **حول الشخص**، ويتم توفيرها بلطف ورحمة، وتكون مستجيبة للاحتياجات الشاملة لكبار السن وتهدف إلى تحسين رفاهيته النفسية ونوعية حياته
  - يتم تنسيقها **بسلاسة** عندما يتم توفير الرعاية من قبل القوى العاملة والاخصائيين الزائرين ومقدمي الخدمات الخارجيين (عند الاقتضاء)
  - أن تكون **فعالة**، وتوفِر الرعاية المناسبة لتلبية احتياجات كبار السن وأهدافهم وتفضيلاتهم
  - تحافظ على **سلامة** كبار السن وتبقيهم في مأمن من الضرر الذي يمكن الوقاية منه.
- **كبير السن / كبار السن** – يشير هذا المصطلح إلى شخص (أو أشخاص) يتلقون خدمات رعاية المسنين الممولة من الكومنولث. معايير الجودة الحالية تستخدم مصطلح "المستهلك"؛ ومع ذلك، فإن هذا المصطلح غير مقبول بشكل عام من قبل كبار السن ويتم مراجعته كجزء من تطوير قانون رعاية المسنين الجديد.
- الإشارة إلى شخص أكبر سنًا تشمل الإشارة إلى ممثل عن كبير السن، بقدر ما يمكن أن ينطبق الحكم على ممثل. الممثل هو الشخص المعين للتصرف أو لاتخاذ القرارات نيابة عن كبير السن والذي يرشحه المسن لإبلاغه بالأمور التي تؤثر عليه.
- **مقدّم الخدمة** – يشير إلى المنظمة التي تقدّم خدمات رعاية المسنين التي تموّلها حكومة الكومنولث.
- **الهيئة الحاكمة** – تشير إلى الهيئة الحاكمة (مثل مجلس الإدارة) في مقدِّم الخدمة.
- **الموظف** – يشير إلى الفرد الذي يتم توظيفه أو تعيينه أو الاحتفاظ به أو التعاقد معه من جانب مقدّم الخدمة (سواء بشكل مباشر أو من خلال وكالة توظيف) لتقديم الرعاية أو الخدمات الأخرى.
- **الأشخاص الآخرون المشاركون فيرعاية** كبار السن – يشير هذا المصطلح إلى أي أفراد أو منظمات تشارك في تقديم الرعاية أو الخدمات أو الدعم لكبار السن. قد يشمل مقدمي رعاية المسنين الآخرين، والمتخصصين في الرعاية الصحية، والخدمات الصحية، والمنظمات المجتمعية، ومقدمي الرعاية، وما إلى ذلك.

من المهم ملاحظة أن هذه التعريفات مدرجة لشرح كيفية توجيه المعايير للرعاية والخدمات فقط. سيتغير عدد من هذه المصطلحات مع وضع قانون رعاية المسنين الجديد.

ما هي الإجراءات التي اتُخذت لتعزيز معايير الجودة؟

لقد تم وضع مسودة معايير الجودة المعزّزة من قبل الوزارة، بالتعاون مع:

- لجنة جودة وسلامة رعاية المسنين (لجنة رعاية المسنين)، المسؤولة عن تقييم مقدمي خدمات رعاية المسنين وفقًا لمعايير الجودة
- اللجنة الأسترالية للسلامة والجودة في الرعاية الصحية (لجنة الصحة)، المسؤولة عن تحديد المكوّنات السريرية لمعايير الجودة.

استندت معايير الجودة المعززة إلى ما يلي:

- التعاطي مع كبار السن ومقدمي الرعاية لهم وأسرهم والخبراء في الموضوع ومندوبين عن هذا القطاع، بما في ذلك مقدمي رعاية المسنين والهيئات العليا
- نتائج هيئة التحقيق الملكية[1]
- مراجعة مستقلة لمعايير الجودة الحالية[2]
- معايير الرعاية الصحية ودعم المصابين بإعاقة في أستراليا
- المناقشات التي أجريت مع مجالات سياسة رعاية المسنين في بلدان أخرى مثل نيوزيلندا وكندا والمملكة المتحدة.

ستُفيد التعليقات من عملية التشاور هذه بتقديم معلومات لإجراء المزيد من التغييرات على معايير الجودة المعززة، والتي سيتم تضمينها في تقرير المراجعة المقدَّم إلى الحكومة في نهاية عام 2022.

ومن المزمع تنفيذ معايير الجودة المعززة جنبًا إلى جنب مع إصلاحات أوسع لنظام رعاية المسنين، بما في ذلك قانون رعاية المسنين الجديد والإطار التنظيمي.

[1] اللجنة الملكية للتحقيق في سلامة وجودة رعاية المسنين
[2] تقييم معايير جودة رعاية المسنين: تقرير موجز عن المراجعة Lightning Review Summary Report، أجرته شركة KPMG في 27 أيلول/سبتمبر 2021.

القسم 2: دوافع التغيير

لماذا تتغير معايير الجودة الحالية؟

بينما حددت معايير الجودة الحالية توقعات لدعم تقديم الرعاية الجيدة، وجدت هيئة التحقيق الملكية أنها بحاجة إلى التحسين، بما في ذلك من أجل:

- توفير مزيد من التفاصيل حول ما يمكن أن يتوقعه الناس من خدمات رعاية المسنين والأشياء التي يتعين على مقدمي الرعاية القيام بها لتقديم رعاية جيدة
- جعل متطلبات مقدمي الخدمة أقل ذاتية وأكثر قابلية للقياس والتقييم
- تعزيز المتطلبات:
  - المتعلقة بحوكمة مقدّمي الخدمات والموارد البشرية
  - للتعرف بشكل أفضل على تنوع الأشخاص الذين يتلقون خدمات رعاية المسنين
  - لتعكس بشكل أفضل احتياجات الأشخاص المصابين بالخرف
  - المتعلقة بالغذاء والتغذية، بما في ذلك ضمان أن تكون الوجبات شهية للأكل وأن تلبي الاحتياجات الفردية لكل شخص مسنّ
  - المتعلقة بالرعاية السريرية، بما في ذلك معالجة المخاطر السريرية والتأكد من أن الرعاية السريرية آمنة وتفي باحتياجات كل شخص كبير في السن.

تم دعم هذه النتائج من خلال مراجعة حديثة لمعايير الجودة[3].

تقوم الحكومة أيضًا بإجراء تغييرات أوسع نطاقًا لتحسين رعاية المسنين وطريقة تنظيمها. سوف تدعم التغييرات في معايير الجودة هذه التغييرات الأشمل.

ما هي أهداف التغييرات، أيّ كانت هذه التغييرات؟

تشمل أهداف مراجعة معايير الجودة ما يلي:

- تركيز أكبر على كبار السن وضمان تصميم رعاية وخدمات تكون معدّة لتلبية احتياجات الفرد وتفضيلاته
- معالجة القضايا التي أثارتها هيئة التحقيق الملكية وتعزيز المتطلبات فيما يتعلق بحوكمة مقدمي الخدمات، ومسائل التنوّع، والخرف، والغذاء والرعاية السريرية
- إيصال التوقعات بوضوح وما هي الإجراءات التي يمكن لمقدمي الخدمات اتخاذها لتحقيق النتائج المرجوة
- تمكين تطبيق بعض المعايير على أساس أنواع الخدمة المقدَّمة
- تحسين المواءمة مع معايير ممارسة النظام الوطني لتأمين المصابين بإعاقة (NDIS)، مع الاعتراف بالاختلافات بين رعاية المسنين ودعم المصابين بإعاقة.

[3] تقييم معايير جودة رعاية المسنين، شركة KPMG، كانون الثاني/يناير 2022

الجزء 3: لمحة عامة عن التغييرات

ما هو دور معايير الجودة؟

سوف يكون دور معايير الجودة بموجب نظام رعاية المسنين الجديد مشابهاً لدور معايير الجودة الحالي.

- **بالنسبة لكبار السن** – سوف تحدّد معايير الجودة الأمور التي يمكن أن ينتظرها كبار السن من مقدّم رعاية المسنين. سوف يُسأل كبار السن عن تجربتهم مع مقدّم الخدمة، وسوف يعرِّف هذا القائمون بالتقييم بمستوى أداء مقدّم الخدمة مقابل معايير الجودة وتصنيف درجة النجوم لرعاية المسنين السكنية.
- **بالنسبة لمقدّمي الخدمات** – سوف تحدّد معايير الجودة الأمور التي يتعيّن على مقدّمي الرعاية أن ينفّذوها كي يقدموا رعاية جيدة وسوف تنطبق على معظم خدمات رعاية المسنين التي تموّلها حكومة الكومنولث (تمت مناقشتها أدناه). سوف يُطلَب من مقدّمي الخدمات الخاضعين لتقييم معايير الجودة أن يحققوا النتائج الموصوفة في معايير الجودة وأن يبيّنوا كيف يقومون بذلك.
- **بالنسبة للحكومة** – سوف تقوم هيئة التحقيق الملكية بتقييم أداء مقدّم الخدمة مقابل معايير الجودة في فترات منتظمة. سيستمر ذلك في تضمين مقابلات مع كبار السن الذين يتلقون رعاية وخدمات من مقدّم الخدمة.

ستكون معايير الجودة مدعومة بإرشادات مفصّلة ومصادر أخرى، تضعها الحكومة.

من هم الذين ستنطبق عليهم معايير الجودة المعززة؟

حاليًا، تنطبق معايير الجودة على جميع مقدمي رعاية المسنين المموّلة من حكومة الكومنولث، بغض النظر عن ملف تعريف المخاطر لمقدم الخدمة أو نوع الخدمة. حددت الملاحظات أن تطبيق نفس المعايير على جميع مقدمي الخدمات يمكن أن يؤدي إلى الإفراط في تنظيم بعض مقدمي الخدمات وإخضاع الآخرين لتنظيم أخفّ.

كجزء من التشريع الجديد لرعاية المسنين، تستطلع الحكومة خيارات مختلفة لتنظيم مقدمي الخدمات، بما في ذلك نهج جديد لتسجيل مقدمي الخدمات (على غرار ذلك المستخدم في NDIS). بموجب هذا النهج، سيتم تطبيق معايير الجودة المعززة بناءً على أنواع الخدمات التي يقدمها مقدم الخدمة وستكون متناسبة مع المخاطر التي تمثلها تلك الخدمات لكبار السن. على سبيل المثال، من المتوقع أن:

- قد لا يخضع مقدمو الخدمات الذين يقدمون خدمات أقل خطورة مثل البستنة والصيانة الخارجية، لمعايير الجودة (لكنهم سيستمرون بالخضوع لمتطلبات أخرى)
- سيخضع معظم مقدمي الخدمات لمعايير الجودة، والتي تشمل أربعة معايير يتم تطبيقها بغض النظر عن أنواع الخدمات المقدمة
- سيخضع بعض مقدمي الخدمات شديدة الخطورة (مثل الرعاية السكنية والرعاية السريرية) لمعايير الجودة، والتي قد تتضمن بعض المعايير الإضافية، ذات الصلة بأنواع الخدمات تلك (انظر أدناه).

وهذا يعني أنه بالنسبة لأنواع الخدمات التي توجد فيها توقعات أو مخاطر معيّنة، فقد تم تطوير معايير للتعامل مع تلك المخاطر.

سيتم استكشاف هذا النهج بشكل أكبر في المشاورات القادمة حول النموذج الجديد لتنظيم رعاية المسنين، والمتوقع حدوثه في أواخر عام 2022. يرجى التسجيل في مركز المشاركة Engagement Hub حتى تظل على اطلاع دائم بالمشاورات القادمة.

ماذا يوجد أيضًا لدفع عجلة الرعاية الجيدة؟

المعايير ليست سوى جزء واحد من نظام رعاية المسنين. سيظل مقدمو الخدمة مطالبين بالوفاء بالمتطلبات الأخرى بموجب القانون.

سيستمر التشريع الجديد لرعاية المسنين في تحديد المتطلبات لمقدمي رعاية المسنين. سيتم تأسيسها على مبادئ الرعاية القائمة على الحقوق- والتي تتمحور حول الفرد، لتكمل بعض المفاهيم الأساسية المنصوص عليها في معايير الجودة المعززة. سيحدد التشريع متطلبات معينة يجب على جميع مقدمي الخدمة الوفاء بها، بما في ذلك ما يتعلق بإدارة الشكاوى والإبلاغ عن الحوادث.

يتم تشجيع كبار السن على تقديم الملاحظات وإثارة مخاوفهم مع مقدم الرعاية (حيث يشعرون بالراحة للقيام بذلك). هذا يساعد على تحسين جودة الرعاية والخدمات لأنفسهم ولغيرهم من كبار السن. يمكن أيضاً أن يقدّم كبار السن ومقدمي الرعاية لهم وأسرهم تعليقاتهم وملاحظاتهم وأن يقدّموا الشكاوى إلى "لجنة رعاية المسنين"، بما في ذلك عندما يشعرون أن مقدم الخدمة لا يفي بمتطلبات معايير الجودة[4].

هناك مجموعة من التحسينات التي يتم إجراؤها على رعاية المسنين على مدى السنوات القادمة، كجزء من إصلاحات رعاية المسنين التي تسعى إلى تعزيز أداء مقدمي الرعاية وجودة الرعاية.

[4] لجنة الجودة والسلامة في رعاية المسنين، 6 أبريل 2022، تقديم شكوى.

كيف تبدو معايير الجودة المعززة؟

تتوافق معايير الجودة المعززة هيكليًا مع معايير ممارسة NDIS. بموجب هذا الهيكل، يتم تطبيق معايير معينة على مقدمي الخدمات بناءً على فئة التسجيل الخاصة بهم (والتي سيتم تحديدها بناءً على أنواع الخدمات التي يقدمونها).

من المتوقع أن يُطلب من جميع مقدمي الخدمة الخاضعين لمعايير الجودة اظهار أدائهم مقابل المعايير من 1 إلى 4. كما سيُطلب من بعض مقدّمي الخدمات إظهار أدائهم مقابل المعايير من 5 إلى 7، بناءً على أنواع الخدمات التي يقدمونها.

تشمل معايير الجودة المعزَّزة ما يلي:

معايير تنطبق على معظم مقدّمي الخدمات	
المعيار 1: الفرد	• رعاية ترتكز على الفرد • الكرامة والاحترام والخصوصية • الخيار والاستقلالية وجودة الحياة • الشفافية والاتفاقات
المعيار 2: المنظمة	• التشارك مع كبار السن • ثقافة الجودة والسلامة • أنظمة المساءلة والجودة • إدارة المخاطر • إدارة الحوادث • التعاطي مع الملاحظات والشكاوى • إدارة المعلومات • التخطيط القوى العاملة • إدارة الموارد البشرية • إدارة الطوارئ والكوارث
المعيار 3: الرعاية والخدمات	• التقييم والتخطيط • تقديم الرعاية والخدمات • التواصل لأجل السلامة والجودة • تنسيق الرعاية والخدمات
المعيار 4: البيئة	• المحيط والأجهزة *(في البيت أو مركز الخدمة)* • الوقاية من العدوى ومكافحتها

معايير إضافية تنطيق على مقدمي الخدمات بناءً على أنواع الخدمة التي يقدّمونها	
المعيار 5: **الرعاية السريرية**	• الحوكمة السريرية • الوقاية من الالتهابات والعدوى والسيطرة عليها في الرعاية السريرية • سلامة الأدوية • الرعاية الشاملة • الرعاية في نهاية الحياة *المقصود من هذا المعيار أن ينطبق على مقدمي الخدمة في الرعاية السريرية، سواء اكانت في منزل الشخص المسنّ أو في محيط سكني.*
المعيار 6: **الطعام والتغذية**	• المشاركة مع كبار السن حول الطعام والتغذية • تقييم الاحتياجات والتفضيلات الغذائية • تقديم الطعام والشراب • تجربة تناول الطعام *المقصود من هذا المعيار أن ينطبق على مقدمي الخدمة الذين يقدمون رعاية سكنية.*
المعيار 7: **المجتمع السكني**	• المعيشة اليومية • الانتقالات المخطط لها *المقصود من هذا المعيار أن ينطبق على مقدمي الخدمة الذين يقدمون رعاية سكنية.*

ما هي التغييرات الأساسية؟

في حين أن هيكل معايير الجودة المعززة قد تغير، فقد استند المحتوى واللغة إلى معايير الجودة الحالية. على سبيل المثال، في معايير الجودة المعززة:

- يظل **المعيار 1** مماثلاً في تركيزه على كبار السن
- يعتمد **المعيار 2** على المعايير 6 و7 و8 من معايير الجودة الحالية
- يعتمد **المعيار 3** على المعيار 2 وأجزاء من المعيارين 3 و4 من معايير الجودة الحالية
- يعتمد **المعيار 4** على المعيار 5 وأجزاء من المعيار 3 من معايير الجودة الحالية
- يعتمد **المعيار 5** على أجزاء من المعايير 2 و3 و8 من معايير الجودة الحالية
- يتوسع **المعيار 6** بشكل كبير في أجزاء من المعيارين 2 و 4 من معايير الجودة الحالية
- يعتمد **المعيار 7** على أجزاء من المعيارين 3 و 4 من معايير الجودة الحالية.

تسعى معايير الجودة المنقَّحة إلى تعزيز المتطلبات لضمان حصول كبار السن على رعاية رفيعة الجودة تتمحور حول الشخص وتكون آمنة ومنسقة وفعالة.

تشمل التغييرات الرئيسة في معايير الجودة المعززة ما يلي:

- تركيز أقوى على حقوق كبار السن والمحصلات التي يحققونها
- زيادة التركيز على حوكمة مقدّم الخدمة وبناء شراكات مع كبار السن
- توقعات أوضح لمقدمي الخدمات
- متطلبات أكثر تفصيلا عبر نطاق واسع من المجالات.

المحصلات المرجوّة لكبار السن

التركيز الرئيسي لمعايير الجودة المعززة هو التأكد من أن الرعاية والخدمات تتمحور حول الفرد، أي أنها مصمّمة حسب احتياجات كل فرد.

هناك دعم قوي لبيانات محصلات المستهلك المدرجة في معايير الجودة الحالية. يتم الاحتفاظ بها في معايير الجودة المعززة لتوضيح ما يمكن أن يتوقعه كبار السن من مقدّم الخدمة لهم.

يعمل الاسلوب المستخدم في جميع معايير الجودة المعززةعلى تحسين التركيز على المحصلات التي تتحقق لكبار السن، لا سيما فيما يتعلق بالاختيار والشمول ونوعية الحياة. تسعى معايير الجودة أيضًا إلى استخدام الكلمات التي لها معنى لكبار السن.

تماشيا مع تشريعات رعاية المسنين الجديدة، تركِّز معايير الجودة المعزَّزة على:

- **"الرعاية التي تركّز على الشخص"** – تتطلب من مقدمي الخدمة التعرف على كل شخص كبير في السن وتوجيه رعايتهم وخدماتهم حول ما هو مهم بالنسبة لهم.
- نهج **"قائم على الحقوق"** – يتطلب من مقدمي الخدمات احترام ودعم استقلالية وخيارات كبار السن في جميع جوانب رعايتهم.

الحوكمة والشراكات

يصف المعيار 2 متطلبات كيفية إدارة المؤسسة، بما في ذلك مسؤوليات هيئة إدارة مقدّم الخدمة وأنظمة الجودة التي يجب أن يتمتع بها مقدم الخدمة لمراقبة سلامة وجودة الرعاية والخدمات.

كجزء من هذا، يُتوقع من مقدمي الخدمات التعاطي بفعالية مع كبار السن لتحديد أهداف لمنظمتهم وتحديد التحسينات المطلوبة. وهذا يضمن أن تكون سلامة وجودة الخدمات لجميع كبار السن في طليعة التخطيط الاستراتيجي والتشغيلي لأعمال مقدّم الخدمة.

توقعات واضحة

تشمل معايير الجودة المعززة 142 إجراءً يهدف إلى مساعدة مقدمي الخدمات والعاملين على فهم كيفية تحقيقهم للنتائج المرجوّة.

توسع الإجراءات في المتطلبات بموجب معايير الجودة الحالية لجعل التوقعات أكثر وضوحًا وتحديدًا وقابلية لقياس أداء مقدمي الخدمات.

سيكون من المهم الموازنة بين مستوى التفاصيل المدرجة في معايير الجودة لضمان وجود تفاصيل كافية لتوضيح ما هو متوقع من مقدمي الخدمة مع منحهم المرونة الكافية للابتكار وتقديم الرعاية بطريقة تناسب كل فرد على أفضل وجه.

المتطلبات التفصيلية

تحدد معايير الجودة المعززة بالتفصيل ما هو متوقع من مقدمي الخدمات في تقديم الرعاية. على وجه الخصوص، تم تعزيز معايير الجودة فيما يتعلق بما يلي:

- **حوكمة مقدّم الخدمة** – يصف المعيار 2 الأنظمة التي يجب أن يتبعها مقدمو الخدمة لتقديم رعاية رفيعة الجودة (بما في ذلك الشراكات مع كبار السن والمساءلة وأنظمة الجودة وتخطيط القوى العاملة وإدارة الطوارئ والكوارث، وما إلى ذلك)
- **الطعام والتغذية** – يصف المعيار 6 ما يمكن أن يتوقعه كبار السن بالنسبة للطعام والشراب الذي يتم توفيره لهم في خدمات الرعاية السكنية
- **التنوع** – يتطلب المعيار 1 على وجه الخصوص من مقدمي الخدمة دعم كبار السن للشعور بالأمان والترحيب والاندماج، وتقديم رعاية مدركة للصدمات وتستهدف الشفاء وآمنة ثقافيًا ومناسبة للأشخاص من خلفيات متنوعة
- **رعاية المصابين بالخرف** – يتطلب المعيار 3 على وجه الخصوص أن يكون لدى مقدمي الرعاية أنظمة لرعاية الأشخاص المصابين بالخرف
- **الرعاية السريرية** – يصف المعيار 5 متطلبات الرعاية السريرية التي طورتها هيئة الصحة

- **التقييم والتخطيط** – يصف المعيار 3 كيف يجب على مقدمي الرعاية تقييم احتياجات كبار السن وأهدافهم وتفضيلاتهم، وتوثيق ذلك في خطة رعاية واستخدام ذلك لإظهار طريقة تقديم الرعاية
- **الوقاية من العدوى ومكافحتها** – يصف المعيار 4 الأنظمة التي يجب أن يتبعها مقدّمو الخدمة من أجل منع العدوى وتقليل مخاطر إلحاق الضرر بكبار السن.

كيف يمكنك تقديم ملاحظات؟

يمكنك تقديم ملاحظاتك من خلال المشاركة في مجموعات النقاش، والرد على استطلاع عبر الإنترنت و/أو تقديم طروحاتك. يرجى زيارة مركز المشاركة Engagement Hub في قسم رعاية الشيخوخة ورعاية المسنين التابع للدائرة للمشاركة.

بالإضافة إلى ورقة موجز التشاور، قد تساعدك المستندات التالية في تقديم الملاحظات:

- ورقة المشاورات ـ نسخة ملخَّصة أو نسخة مفصّلة أكثر
- مراجعة معايير الجودة ـ نسخة ملخَّصة أو نسخة مفصّلة أكثر

نقدر ملاحظاتك على معايير الجودة المعززة. شكرا لك مرة أخرى على وقتك.