



Australian Government

Department of Health and Aged Care

A photograph of two women standing outdoors in a park-like setting. On the left is an elderly woman with short, curly white hair, wearing a red beret and a grey coat over a red top. On the right is a younger woman with long, dark, wavy hair, wearing a yellow coat over a green and white patterned scarf. Both women are smiling and looking at each other. The background is a soft-focus view of trees and foliage.

拟议 修订的 《老年护理 质量标准》

征求意见稿摘要

目录

第一部分：背景.....	3
本次征求意见的目的是什么？	3
强化《质量标准》的流程是怎样的？	5
第二部分：变革的驱动因素.....	6
为什么现行《质量标准》在发生改变？	6
修订目标是什么？	6
第三部分：修订概述.....	7
《质量标准》的作用是什么？	7
强化《质量标准》将适用于哪些机构？	7
推动优质护理的其他措施有哪些？	8
强化《质量标准》以怎样的形式呈现？	9
主要变化有哪些？	12
老年人得到的服务结果	12
管理和伙伴关系	13
明确的期望	13
详细要求.....	13
您可以如何提供反馈？	14

感谢您

感谢您抽出时间参与其中。

感谢那些为制定强化《质量标准》草案做出贡献的人士，该草案目前正在征求意见。

您的经历和想法很有价值，将有助于实现更好的老年护理系统。

第一部分：背景

本次征求意见的目的是什么？

本次征求意见的目的是，就一系列旨在提高老年护理安全性和质量的强化[《老年护理质量标准》](#)（《质量标准》）草案，向您征询反馈意见。您的反馈将帮助我们进一步改进《质量标准》。

《质量标准》规定了护理机构为提供优质护理应做的事情，以及老年人可以期望从护理和服务中得到什么。

作为改善老年护理系统的一部分，并作为对[老年护理质量和安全皇家调查委员会](#)（皇家调查委员会）调查结果作出的回应，卫生和老年护理部（该部）正在审查目前的《质量标准》，并根据老年人、其家人和老年护理机构的反馈，制定了一套强化《质量标准》草案。

请访问卫生和老年护理部的[老龄化和老年护理互动参与中心](#)（互动参与中心），查看强化《质量标准》并提供您的反馈。

术语

在本征求意见稿和强化《质量标准》草案中，我们使用了以下术语：

- **优质护理**——指具有以下特点的护理：
 - 以人为本，充满善意和同情心，满足老年人的整体需求，旨在改善他们的福祉和生活质量
 - 配合流畅，在工作人员、出诊医师和外部护理机构（如有）共同提供护理时
 - 有效，提供恰当的护理以满足老年人的需求、目标和偏好
 - 让老年人免受可预防的伤害。
- **老年人**——指接受联邦资助的老年护理服务的人。当前的《质量标准》使用“消费者”一词，然而，这一术语并不为老年人广泛接受，正在制定中的新《老年护理法》正在对该术语进行审查。
- 对老年人的提及包括对老年人代表的提及，只要该规定适用于其代表。代表是指被任命代表老年人行事或作出决定的人，由老年人指定，负责了解影响他们的事宜。
- **护理机构**——指提供联邦资助的老年护理服务的机构。
- **管理机构**——指护理机构的管理部门（如董事会）。
- **工作人员**——指由护理机构（直接或通过职业中介或招聘机构）雇用、聘用、聘请或作为承包商聘请，提供护理或其他服务的个人。
- **参与老年护理的其他人**——指参与为老年人提供护理、服务或支持的任何个人或机构。可能包含其他老年护理机构、医护人员、健康服务、社区组织、护理人员等。

值得注意的是，以上定义仅用于解释这些标准如何指导护理和服务。随着新《老年护理法》的制定，部分术语将发生改变。

强化《质量标准》的流程是怎样的？

在制定强化《质量标准》草案时，卫生和老年护理部与以下各方进行了合作：

- 老年护理质量和安全委员会（老年护理委员会），其职责为根据《质量标准》评估老年护理机构
- 澳大利亚卫生安全和质量委员会（卫生委员会），其职责为制定《质量标准》的相关临床内容。

强化《质量标准》参考了以下方面：

- 与老年人、其护理人员和家人、主题专家和行业代表（包括老年护理机构和行业协会）的互动
- 皇家调查委员会的调查结果¹
- 对现行《质量标准》的独立审查²
- 澳大利亚医疗健康和残障支持标准
- 与新西兰、加拿大和英国等其他国家的老年护理政策领域进行的讨论。

本意见征求过程的反馈将为强化《质量标准》的进一步修改提供信息，这些修改将纳入 2022 年底提交给政府的审查报告。

强化《质量标准》拟将与更广泛的老年护理系统改革（包括新《老年护理法》和监管框架）一起实施。

¹ [老年护理质量和安全皇家调查委员会。](#)

² 毕马威会计师事务所，2021 年 9 月 27 日，《老年护理质量标准评估：闪电审查总结报告》。

第二部分：变革的驱动因素

为什么现行《质量标准》在发生改变？

虽然现行《质量标准》设定了预期，以支持提供优质护理，但皇家调查委员会发现这些标准需要改进，包括：

- 提供更多细节，说明人们可以从老年护理服务中得到什么，以及护理机构需要做些什么来提供优质护理
- 将对护理机构的要求变得少一些主观性，且更容易衡量
- 加强以下方面的要求：
 - 与护理机构管理和人力资源相关
 - 更好地认识到接受老年护理服务人群的多样性
 - 更好地反映痴呆症患者的需求
 - 与食物和营养相关，包括确保饭菜可口，满足每位老年人的个人需求
 - 与临床护理相关，包括应对临床风险，确保临床护理安全并满足每位老年人的需求。

一项近期对《质量标准》³的审查支持以上评估结果。

政府也在进行更广泛的改革，以改善老年护理及其监管方式。《质量标准》的修订将支持这些更广泛的改革。

修订目标是什么？

修订《质量标准》的目标包括：

- 更加关注老年人，确保护理和服务的设计符合个人需求和偏好
- 解决皇家调查委员会提出的问题，强化与服务机构管理、多样性、痴呆症、食品和临床护理相关的要求
- 清楚地传达预期，以及护理机构可以采取哪些行动来实现期望的结果
- 确保能够根据所提供的服务类型实施标准
- 提高与国家残障保险计划（NDIS）《实践标准》的一致性，同时认识到老年护理和残障支持之间的差异。

³毕马威会计师事务所，2022 年 1 月，《老年护理质量标准评估》。

第三部分：修订概述

《质量标准》的作用是什么？

在新的老年护理系统中，《质量标准》的作用将与现行《质量标准》的作用相似。

- 对老年人而言——《质量标准》将定义老年人可以期望从老年护理机构那里得到什么。老年人将被问及他们所经历的护理机构的情况，这将有助于根据《质量标准》和养老院星级评价体系评估护理机构的表现。
- 对护理机构而言——《质量标准》将规定护理机构为提供优质护理需要做的事情，《质量标准》将适用于大多数联邦资助的老年护理服务（讨论见下文）。受《质量标准》约束的护理机构将被要求达到《质量标准》中描述的结果，并说明他们是如何做到的。
- 对政府而言——老年护理委员会将定期根据《质量标准》评估护理机构的表现。委员会将继续对接受护理机构护理和服务的老年人进行访谈。

《质量标准》将得到政府将制定的详细指南和其他资源的支持。

强化《质量标准》将适用于哪些机构？

目前，《质量标准》适用于提供联邦资助老年护理的所有护理机构，无论护理机构的风险状况或服务类型如何。反馈表明，使用相同的标准衡量所有护理机构会导致对一些护理机构监管过度，而对另一些护理机构监管不足。

作为新的老年护理立法的一部分，政府正在探索监管护理机构的不同方式，包括一个护理机构注册的新方案（类似于 NDIS 使用的方法）。根据这一方案，强化《质量标准》的适用将基于护理机构提供的服务类型，以及这些服务给老年人带来的风险。例如，预计：

- 低风险服务（如园艺和外部维护）的服务机构可能不受《质量标准》的约束（但将继续受其他要求的约束）
- 大多数护理机构都要遵守《质量标准》，其中包括四项标准，无论所提供的服务类型如何，标准均将适用
- 一些提供高风险服务（如院所护理和临床护理）的护理机构将受《质量标准》约束，其中可能包括一些与这些服务类型相关的附加标准（见下文）。

这意味着，对于有特定期望或风险的服务类型，已制定了应对这些风险的标准。

预计将于 2022 年底对监管老年护理的新模式进行意见征询，届时将进一步探讨新方案。请在互动参与中心[注册](#)，以便了解即将举行的意见征询的最新情况。

推动优质护理的其他措施有哪些？

标准只是老年护理系统的一部分。护理机构仍需满足法律规定的其他要求。

新的老年护理立法将继续阐明对老年护理机构的规定。它将以“基于权利和以人为本的护理”这一原则为基础，补充强化《质量标准》中提出的一些关键概念。立法将规定所有护理机构必须满足的某些要求，包括与投诉管理和事故报告相关的要求。

鼓励老年人提供反馈，并向他们的护理机构提出疑虑（当他们觉得能够自在地这么做时）。这有助于提高他们自己和其他老年人的护理和服务质量。老年人、其护理人员和家人也可以向老年护理委员会提出反馈和投诉，包括在他们认为其护理机构未能达到《质量标准》⁴的要求时。

作为[老年护理改革](#)的一部分，未来几年老年护理将进行一系列改进，以提高护理机构的表现和护理质量。

⁴老年护理质量和安全委员会，2022 年 4 月 6 日，[《提出投诉》](#)。

强化《质量标准》以怎样的形式呈现？

强化《质量标准》在结构上与 NDIS《实践标准》一致。在该结构下，某些标准的适用将取决于护理机构的注册类别（注册类别将根据护理机构提供的服务类型来确定）。

预计将要求所有受《质量标准》约束的护理机构对照第 1 至 4 项标准证明其表现。还将要求部分护理机构根据其提供的服务类型，对照第 5 至 7 项标准证明其表现。



强化《质量标准》包括：

适用于大多数护理机构的标准

标准 1： 个人	• 以人为本的护理 • 尊严、尊重和隐私 • 选择、独立性和生活质量 • 透明度和共识
标准 2： 机构	• 与老年人合作 • 质量和安全文化 • 问责制和质量体系 • 风险管理 • 事故管理 • 反馈和投诉管理 • 信息管理 • 劳动力规划 • 人力资源管理 • 应急和灾害管理
标准 3： 护理和服务	• 评估和规划 • 护理和服务的提供 • 为安全和质量进行沟通 • 护理和服务的协调
标准 4： 环境	• 环境和设备（在家或在服务场所中） • 感染预防和控制

附加标准的适用取决于护理机构提供的服务类型

标准 5： 临床护理

- 临床管理
- 临床护理中感染的预防和管理
- 用药安全
- 全面护理
- 临终关怀

本标准旨在适用于提供临床护理的护理机构，无论是在老年人家中还是在院所养老场所。

标准 6： 食物和营养

- 在食物和营养方面与老年人合作
- 对营养需求和偏好的评估
- 食物和饮品的提供
- 用餐体验

本标准旨在适用于提供院所护理的护理机构。

标准 7： 院所养老社区

- 日常生活
- 规划的过渡

本标准旨在适用于提供院所护理的护理机构。

主要变化有哪些？

虽然强化《质量标准》的结构发生了变化，但内容和语言借鉴了现行《质量标准》。例如，在强化《质量标准》中：

- 标准 1 与现行《质量标准》类似，关注焦点是老年人
- 标准 2 借鉴了现行《质量标准》中的标准 6、7 和 8
- 标准 3 借鉴了现行《质量标准》中的标准 2，以及标准 3 和 4 的部分内容
- 标准 4 借鉴了现行《质量标准》中的标准 5，以及标准 3 的部分内容
- 标准 5 借鉴了现行《质量标准》中的标准 2、3 和 8 的部分内容
- 标准 6 在当前《质量标准》中标准 2 和 4 的部分内容的基础上进行了重大扩展
- 标准 7 借鉴了现行《质量标准》中标准 3 和 4 的部分内容。

修订后的《质量标准》旨在加强要求，确保老年人获得以人为本、安全、协调和有效的优质护理。

强化《质量标准》的主要变化包括：

- 更加重视老年人的权利和[服务结果](#)
- 更加关注护理机构的[管理和与老年人的伙伴关系](#)
- 对护理机构有[更明确的期望](#)
- 对一系列领域有[更详细的要求](#)。

老年人得到的服务结果

强化《质量标准》的一个关注重点是确保护理和服务以人为本，即围绕每个人量身定制。

当前《质量标准》中包含的消费者结果陈述得到了大力支持。这些陈述保留在强化《质量标准》中，以简要说明老年人可以预期从护理机构那里得到什么。

强化《质量标准》中通篇使用的语言提高了对老年人服务结果的关注，特别是在选择、包容性和生活质量方面。《质量标准》也寻求使用对老年人有意义的词语。

强化《质量标准》与新的老年护理立法保持一致，重点关注：

- “以人为本的护理”——要求护理机构了解每一位老年人，并围绕对他们来说重要的事情来提供护理和服务。
- “基于权利”的方式——要求护理机构在护理的各个方面尊重和支持老年人的自主权和选择。

管理和伙伴关系

标准 2 描述了对机构运作方式的要求，包括护理机构管理部门的职责以及护理机构为监测护理和服务的安全和质量必须建立的质量体系。

作为此项标准的一部分，护理机构应积极与老年人接触，为机构设定目标，并确定需要改进的地方。这确保了为所有老年人提供的服务的安全和质量处于护理机构战略和运营业务规划的首要位置。

明确的期望

强化《质量标准》包含 142 项行动，旨在帮助护理机构和工作人员了解他们可以如何证明完成了服务结果。

这些行动扩展了现行《质量标准》中的要求，使对护理机构的期望更加明确、具体和可衡量。

重要的是平衡《质量标准》中包含的细节，以确保有足够的细节来明确对护理机构的预期，同时给予他们足够的灵活性进行创新，并以最适合每个人的方式提供护理。

详细要求

强化《质量标准》详细规定了对护理机构在其提供护理时的期望。《质量标准》特别增强了以下方面：

- **护理机构管理**——标准 2 描述了护理机构应设立的提供优质护理的体系（包括与老年人的合作关系、问责制、质量体系、劳动力规划、应急和灾害管理等）
- **食物和营养**——标准 6 描述了老年人可以期望在院所护理服务中获得怎样的食物和饮品
- **多样性**——标准 1 特别要求护理机构支持老年人感到安全、受欢迎和被包容，并为来自不同背景的人提供创伤感知、治疗知情、文化安全和恰当的护理
- **痴呆症护理**——标准 3 特别要求护理机构设有痴呆症患者的护理体系

- 临床护理——标准 5 描述了由卫生委员会制定的临床护理要求
- 评估和规划——标准 3 描述了护理机构必须评估每位老年人的需求、目标和偏好，将其记录在护理计划中，并以此作为提供护理的依据
- 感染预防和控制——标准 4 描述了护理机构应建立的系统，以预防感染并最大程度地降低老年人受到伤害的风险。

您可以如何提供反馈？

您可以通过参与焦点访谈小组、填写在线调查和/或提交意见来提供反馈。请通过卫生和老年护理部的老龄化和老年护理[互动参与中心](#)进行参与。

除了本征求意见稿摘要之外，以下文件可能有助于您提供反馈：

- 征求意见稿——[摘要版本](#)或更为[详细版本](#)
- 修订《质量标准》——[摘要版本](#)或更为[详细版本](#)

感谢您对强化《质量标准》的反馈。再次感谢您拨冗参与反馈。