



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. They are both smiling and looking at each other. The background is a soft-focus view of trees with autumn foliage.

擬議 修訂的 《老年護理 品質標準》

徵求意見稿摘要

目錄

第一部分：背景.....	3
本次徵求意見的目的是什麼？	3
強化《品質標準》的流程是怎樣的？	5
第二部分：變革的驅動因素.....	6
為什麼現行《品質標準》在改變？	6
《品質標準》的修訂將支持這些更廣泛的改革。	6
第三部分：修訂概述.....	7
《品質標準》的作用是什麼？	7
強化《品質標準》將適用於哪些機構？	7
推動優質護理的其他措施有哪些？	8
強化《品質標準》以怎樣的形式呈現？	9
主要變化有哪些？	12
老年人得到的服務結果.....	12
管理和夥伴關係.....	13
明確的期望.....	13
詳細要求.....	13
您可以如何提供回饋？	14

感謝您

感謝您抽出時間參與其中。

感謝那些為制定強化《品質標準》草案做出貢獻的人士，該草案目前正在徵求意見。

您的經歷和想法很有價值，將有助於實現更好的老年護理系統。

第一部分：背景

本次徵求意見的目的是什麼？

本次徵求意見的目的是就一系列旨在提高老年護理安全性和品質的強化《老年護理品質標準》（《品質標準》）草案，向您徵詢回饋意見。您的回饋將幫助我們進一步改進《品質標準》。

《品質標準》規定了服務提供者為提供優質護理應做的事情，以及老年人可以期望從護理和服務中得到什麼。

作為改善老年護理系統的一部分，並作為對老年護理品質和安全皇家調查委員會（皇家調查委員會）調查結果作出的回應，衛生和老年護理部（該部）正在審查目前的《品質標準》，並根據老年人、其家人和老年護理提供者的回饋，制定了一套強化《品質標準》草案。

請訪問衛生和老年護理部的老齡化和老年護理互動參與中心（互動參與中心），查看強化《品質標準》並提供您的回饋。

術語

在本徵求意見稿和強化《品質標準》草案中，我們使用了以下術語：

- **優質護理**——指具有以下特點的護理：
 - 以人為本，充滿善意和同情心，滿足老年人的整體需求，旨在改善他們的福祉和生活品質
 - 配合流暢，在工作人員、出診醫師和外部服務提供者（如有）共同提供護理時
 - 有效，提供恰當的護理以滿足老年人的需求、目標和偏好
 - 讓老年人免受可預防的傷害。
- **老年人**——指接受聯邦資助的老年護理服務的人。當前的《品質標準》使用“消費者”一詞，然而，這一術語並不為老年人廣泛接受，正在制定中的新《老年護理法》正在對該術語進行審查。
- 當前的《品質標準》使用“消費者”一詞，然而，這一術語並不為老年人廣泛接受，正在制定中的新《老年護理法》正在對該術語進行審查。代表是指被任命代表老年人行事或作出決定的人，由老年人指定，負責瞭解影響他們的事宜。
- **服務提供方**——指提供聯邦資助的老年護理服務的機構。
- **管理機構**——指服務提供者的管理機構（如董事會）。
- **工作人員**——指由服務提供者（直接或通過職業仲介或招聘機構）雇用、聘用、聘請或作為承包商聘請，提供護理或其他服務的個人。
- **參與老年護理的其他人**——指參與為老年人提供護理、服務或支援的任何個人或機構。可能包含其他老年護理服務提供者、醫護人員、健康服務、社區組織、護理人員等。

值得注意的是，以上定義僅用於解釋這些標準如何指導護理和服務。隨著新《老年護理法》的制定，部分術語將發生改變。

強化《品質標準》的流程是怎樣的？

在制定強化《品質標準》草案時，衛生和老年護理部與以下各方進行了合作：

- 老年護理品質和安全委員會（老年護理委員會），其職責為根據《品質標準》評估老年護理服務提供者
- 澳大利亞衛生安全和品質委員會（衛生委員會），其職責為制定《品質標準》的相關臨床內容。

強化《品質標準》參考了以下方面：

- 與老年人、其護理人員和家人、主題專家和行業代表（包括老年護理服務提供者和行業協會）的互動
- 皇家調查委員會的調查結果¹
- 對現行《品質標準》的獨立審查²
- 澳大利亞醫療健康和殘障支援標準
- 與紐西蘭、加拿大和英國等其他國家的老年護理政策領域進行的討論。

本意見徵求過程的回饋將為強化《品質標準》的進一步修改提供資訊，這些修改將被寫入 2022 年底提交給政府的審查報告。

強化《品質標準》擬將與更廣泛的老年護理系統改革（包括新《老年護理法》和監管框架）一起實施。

¹[老年護理品質和安全皇家調查委員會。](#)

²安侯建業聯合會計師事務所，2021 年 9 月 27 日，《老年護理品質標準評估：閃電審查總結報告》。

第二部分：變革的驅動因素

為什麼現行《品質標準》在改變？

雖然現行《品質標準》設定了預期，以支援提供優質護理，但皇家調查委員會發現這些標準需要改進，包括：

- 提供更多細節，說明人們可以從老年護理服務中得到什麼，以及服務提供者需要做些什麼來提供優質護理
- 將對服務提供者的要求變得少一些主觀性，且更容易衡量
- 加強以下方面的要求：
 - 與服務提供者管理和人力資源相關
 - 更好地認識到接受老年護理服務人群的多樣性
 - 更好地反映失智症患者的需求
 - 與食物和營養相關，包括確保飯菜可口，滿足每位老年人的個人需求
 - 與臨床護理相關，包括應對臨床風險，確保臨床護理安全並滿足每位老年人的需求。

一項近期對《品質標準³》的審查支持以上評估結果。

政府也在進行更廣泛的改革，以改善老年護理及其監管方式。《品質標準》的修訂將支持這些更廣泛的改革。

《品質標準》的修訂將支持這些更廣泛的改革。

修訂《品質標準》的目標包括：

- 更加關注老年人，確保護理和服務的設計符合個人需求和偏好
- 解決皇家調查委員會提出的問題，強化與服務提供者管理、多樣性、失智症、食品和臨床護理相關的要求
- 清楚地傳達預期，以及服務提供者可以採取哪些行動來實現期望的結果
- 確保能夠根據所提供的服務類型實施標準
- 提高與國家殘障保險計畫（NDIS）《實踐標準》的一致性，同時認識到老年護理和殘障支持之間的差異。

³安侯建業聯合會計師事務所，2022 年 1 月，《老年護理品質標準評估》。

第三部分：修訂概述

《品質標準》的作用是什麼？

在新的老年護理系統中，《品質標準》的作用將與現行《品質標準》的作用相似。

- 對於老年人——《品質標準》將定義老年人可以期望從老年護理服務提供者那裡得到什麼。老年人將被問及他們所經歷的服務提供者的情況，這將有助於根據《品質標準》和養老院星級評價體系評估服務提供者的表現。
- 對於提供者——《品質標準》將規定服務提供者為提供優質護理需要做的事情，《品質標準》將適用於大多數聯邦資助的老年護理服務（討論見下文）。受《品質標準》約束的服務提供者將被要求達到《品質標準》中描述的結果，並說明他們是如何做到的。
- 對於政府——老年護理委員會將定期根據《品質標準》評估服務提供者的表現。委員會將繼續對接受服務提供者護理和服務的老年人進行訪談。

《品質標準》將得到政府將制定的詳細指南和其他資源的支援。

強化《品質標準》將適用於哪些機構？

目前，《品質標準》適用於提供聯邦資助老年護理的所有服務提供者，無論服務提供者的風險狀況或服務類型如何。回饋表明，使用相同的標準衡量所有服務提供者會導致對一些服務提供者監管過度，而對另一些服務提供者監管不足。

作為新的老年護理立法的一部分，政府正在探索監管服務提供者的不同方式，包括一個服務提供者註冊的新方案（類似於 NDIS 使用的方法）。根據這一方案，強化《品質標準》的適用將基於服務提供者提供的服務類型，以及這些服務給老年人帶來的風險。例如，預計：

- 低風險服務（如園藝和外部維護）的服務提供者可能不受《品質標準》的約束（但將繼續受其他要求的約束）
- 大多數服務提供者都要遵守《品質標準》，其中包括四項標準，無論所提供的服務類型如何，標準均將適用
- 一些高風險服務（如院所護理和臨床護理）的提供者將受《品質標準》約束，其中可能包括一些與這些服務類型相關的附加標準（見下文）。

這意味著，對於有特定期望或風險的服務類型，已制定了應對這些風險的標準。

預計將於 2022 年底對監管老年護理的新模式進行意見徵詢，屆時將進一步探討新方案。請在互動參與中心進行[註冊](#)，以便瞭解即將舉行的意見徵詢的最新情況。

推動優質護理的其他措施有哪些？

標準只是老年護理系統的一部分。服務提供者仍需滿足法律規定的其他要求。

新的老年護理立法將繼續闡明對老年護理服務提供者的規定。它將以“基於權利-和以人為本的護理”這一原則為基礎，補充強化《品質標準》中提出的一些關鍵概念。立法將規定所有服務提供者必須滿足的某些要求，包括與投訴管理和事故報告相關的要求。

鼓勵老年人提供回饋，並向他們的服務提供者提出疑慮（當他們覺得能夠自在地這麼做時）。這有助於提高他們自己和其他老年人的護理和服務品質。老年人、其護理人員和家人也可以向老年護理委員會提出回饋和投訴，包括在他們認為其服務提供者未能達到《品質標準》⁴的要求時。

作為老年護理改革的一部分，未來幾年[老年護理將進行一系列改進](#)，以提高服務提供者的表現和護理品質。

⁴老年護理品質和安全委員會，2022 年 4 月 6 日，[《提出投訴》](#)。

強化《品質標準》以怎樣的形式呈現？

強化《品質標準》在結構上與 NDIS 《實踐標準》一致。在該結構下，某些標準的適用將取決於服務提供者的註冊類別（註冊類別將根據服務提供者提供的服務類型來確定）。

預計將要求所有受《品質標準》約束的服務提供者對照第1至4項標準證明其表現。還將要求部分服務提供者根據其提供的服務類型，對照第5至7項標準證明其表現。



強化《品質標準》包括：

適用於大多數服務提供者的標準

標準 1：
個人

- 以人為本的護理
- 尊嚴、尊重和隱私
- 選擇、獨立性和生活品質
- 透明度和共識

標準 2：
機構

- 與老年人合作
- 品質和安全文化
- 問責制和品質體系
- 風險管理
- 事故管理
- 回饋和投訴管理
- 資訊管理
- 勞動力規劃
- 人力資源管理
- 應急和災害管理

標準 3：
護理和服務

- 評估和規劃
- 護理和服務的提供
- 為安全和品質進行溝通
- 護理和服務的協調

標準 4：
環境

- 環境和設備（在家或在服務場所中）
- 感染預防和控制

附加標準的適用取決於服務提供者提供的服務類型

標準 5： 臨床護理

- 臨床管理
- 臨床護理中感染的預防和管理
- 用藥安全
- 全面護理
- 臨終關懷

本標準旨在適用於提供臨床護理的服務提供者，無論是在老年人家中還是在院所養老場所。

標準 6： 食物和營養

- 在食物和營養方面與老年人合作
- 對營養需求和偏好的評估
- 食物和飲品的提供
- 用餐體驗

本標準旨在適用於提供院所護理的服務提供者。

標準 7： 院所養老社區

- 日常生活
- 規劃的過渡

本標準旨在適用於提供院所護理的服務提供者。

主要變化有哪些？

雖然強化《品質標準》的結構發生了變化，但內容和語言借鑒了現行《品質標準》。例如，在強化《品質標準》中：

- 標準 1 與現行《品質標準》類似，關注焦點是老年人
- 標準 2 借鑒了現行《品質標準》中的標準 6、7 和 8
- 標準 3 借鑒了現行《品質標準》中的標準 2，以及標準 3 和 4 的部分內容
- 標準 4 借鑒了現行《品質標準》中的標準 5，以及標準 3 的部分內容
- 標準 5 借鑒了現行《品質標準》中的標準 2、3 和 8 的部分內容
- 標準 6 在當前《品質標準》中標準 2 和 4 的部分內容的基礎上進行了重大擴展
- 標準 7 借鑒了現行《品質標準》中的標準 3 和 4 的部分內容。

修訂後的《品質標準》旨在加強要求，確保老年人獲得以人為本、安全、協調和有效的優質護理。

強化《品質標準》的主要變化包括：

- 更加重視老年人的權利和服務結果
- 更加關注服務提供者的管理和與老年人的夥伴關係
- 對服務提供者有更明確的期望
- 對一系列領域有更詳細的要求。

老年人得到的服務結果

強化《品質標準》的一個關注重點是確保護理和服務以人為本，即圍繞每個人量身定制。

當前《品質標準》中包含的消費者結果陳述得到了大力支持。這些陳述保留在強化《品質標準》中，以簡要說明老年人可以預期從服務提供者那裡得到什麼。

強化《品質標準》中通篇使用的語言提高了對老年人服務結果的關注，特別是在選擇、包容性和生活品質方面。《品質標準》也尋求使用對老年人有意義的詞語。

強化《品質標準》與新的老年護理立法保持一致，重點關注：

- “以人為本的護理”——要求服務提供者瞭解每一位老年人，並圍繞對他們來說重要的事情來提供護理和服務。
- “基於權利”的方式——要求服務提供者在護理的各個方面尊重和支持老年人的自主權和選擇。

管理和夥伴關係

標準 2 描述了對機構運作方式的要求，包括服務提供者管理機構的職責以及服務提供者為監測護理和服務的安全和品質必須建立的品質體系。

作為此項標準的一部分，服務提供者應積極與老年人接觸，為機構設定目標，並確定需要改進的地方。這確保了為所有老年人提供的服務的安全和品質處於服務提供者戰略和運營業務規劃的首要位置。

明確的期望

強化《品質標準》包含 142 項行動，旨在說明服務提供者和工作人員瞭解他們可以如何證明服務結果的實現。

這些行動擴展了現行《品質標準》中的要求，使對服務提供者的期望更加明確、具體和可衡量。

重要的是平衡《品質標準》中包含的細節，以確保有足夠的細節來明確對服務提供者的預期，同時給予他們足夠的靈活性進行創新，並以最適合每個人的方式提供護理。

詳細要求

強化《品質標準》詳細規定了對服務提供者在其提供護理時的期望。《品質標準》特別增強了以下方面：

- 服務提供者管理——標準 2 描述了服務提供者應設立的提供優質護理的體系（包括與老年人的合作關係、問責制、品質體系、勞動力規劃、應急和災害管理等）
- 食物和營養——標準 6 描述了老年人可以期望在院所護理服務中獲得怎樣的食物和飲品
- 多樣性——標準 1 特別要求服務提供者支援老年人感到安全、受歡迎和被包容，並為來自不同背景的人提供創傷感知、治療知情、文化安全和恰當的護理
- 多樣性——標準 1 特別要求服務提供者支援老年人感到安全、受歡迎和被包容，並為來自不同背景的人提供創傷感知、治療知情、文化安全和恰當的護理

- 臨床護理——標準 5 描述了由衛生委員會制定的臨床護理要求
- 評估和規劃——標準 3 描述了服務提供者必須評估每位老年人的需求、目標和偏好，將其記錄在護理計畫中，並以此作為提供護理的依據
- 感染預防和控制——標準 4 描述了服務提供者應建立的系統，以預防感染並最大程度地降低老年人受到傷害的風險。

您可以如何提供回饋？

您可以通過參與焦點小組、填寫線上調查和/或提交意見來提供回饋。請通過衛生和老年護理部的老齡化和老年護理[互動參與中心](#)進行參與。

除了本徵求意見稿摘要之外，以下檔可能有助於您提供回饋：

- 徵求意見稿——[摘要版](#)或[詳細版](#)
- 修訂版品質標準——[摘要版](#)或[詳細版](#)

感謝您對強化《品質標準》的回饋。再次感謝您撥冗參與回饋。