



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 older woman with short, curly grey 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 and a patterned scarf. They are both smiling and looking at each other. The background is a soft-focus view of trees and foliage.

Προτεινόμενα αναθεωρημένα Πρότυπα Ποιότητας Φροντίδας Ηλικιωμένων

Σύνοψη Εγγράφου Διαβούλευσης

Πίνακας περιεχομένων

Ενότητα 1: Πλαίσιο	3
Ποιος είναι ο σκοπός αυτής της διαβούλευσης;	3
Ποια είναι μέχρι σήμερα η διαδικασία για την ενίσχυση των Προτύπων Ποιότητας;	5
Ενότητα 2: Κινητήριες δυνάμεις αλλαγής	6
Γιατί αλλάζουν τα τρέχοντα Πρότυπα Ποιότητας;	6
Ποιοι είναι οι στόχοι τυχόν αλλαγών;	6
Ενότητα 3: Επισκόπηση των αλλαγών	7
Ποιος είναι ο ρόλος των Προτύπων Ποιότητας;	7
Για ποιους θα ισχύουν τα ενισχυμένα Πρότυπα Ποιότητας;	7
Τι άλλο υπάρχει για την προώθηση της ποιοτικής φροντίδας;	8
Ποια είναι τα χαρακτηριστικά των ενισχυμένων Προτύπων Ποιότητας ;	9
Ποιες είναι οι κύριες αλλαγές;	12
Αποτελέσματα για ηλικιωμένους	12
Διοίκηση και συνεργασίες	13
Σαφείς προσδοκίες	13
Λεπτομερείς απαιτήσεις	13
Πώς μπορείτε να κάνετε σχόλια;	14

Ευχαριστούμε

Σας ευχαριστούμε που αφιερώσατε χρόνο για να συνεισφέρετε σ' αυτή τη διαδικασία.

Και ευχαριστούμε όσους έχουν ήδη συνεισφέρει στην ανάπτυξη του προσχεδίου ενισχυμένων Προτύπων Ποιότητας για το οποίο γίνεται η διαβούλευση.

Οι εμπειρίες και οι σκέψεις σας εκτιμώνται και θα βοηθήσουν στην παροχή ενός καλύτερου συστήματος φροντίδας ηλικιωμένων.

Ενότητα 1: Πλαίσιο

Ποιος είναι ο σκοπός αυτής της διαβούλευσης;

Ο σκοπός αυτής της διαδικασίας διαβούλευσης είναι να ζητήσουμε τα σχόλιά σας για ένα σύνολο προσχεδίων ενισχυμένων [Προτύπων Ποιότητας Φροντίδας Ηλικιωμένων](#) (Προτύπων Ποιότητας) που επιδιώκουν να βελτιώσουν την ασφάλεια και την ποιότητα της φροντίδας ηλικιωμένων.

Τα σχόλιά σας θα μας βοηθήσουν να βελτιώσουμε περαιτέρω τα Πρότυπα Ποιότητας.

Τα πρότυπα Ποιότητας παρουσιάζουν αυτά που πρέπει να κάνουν οι πάροχοι για να παρέχουν υπηρεσίες ποιοτικής φροντίδας και αυτά που μπορούν να προσδοκούν οι ηλικιωμένοι από τη φροντίδα και τις υπηρεσίες τους.

Στο πλαίσιο των βελτιώσεων που γίνονται στο σύστημα της φροντίδας ηλικιωμένων και σε απάντηση στα ευρήματα της [Βασιλικής Επιτροπής για την Ποιότητα και την Ασφάλεια της Φροντίδας Ηλικιωμένων](#) (της Βασιλικής Επιτροπής), το Υπουργείο Υγείας και Φροντίδας Ηλικιωμένων (το υπουργείο) επανεξετάζει τα ισχύοντα Πρότυπα Ποιότητας και έχει αναπτύξει ένα προσχέδιο σειράς ενισχυμένων Προτύπων Ποιότητας ως ανταπόκριση στα σχόλια ηλικιωμένων, των οικογενειών τους και παρόχων υπηρεσιών φροντίδας ηλικιωμένων.

Για να δείτε τα ενισχυμένα Πρότυπα Ποιότητας και να δώσετε τα σχόλιά σας, πηγαίνετε στον [Κόμβο Συμμετοχής Ηλικιωμένων και Φροντίδας Ηλικιωμένων](#) (τον Κόμβο Συμμετοχής) του υπουργείου.

Ορολογία

Για τους σκοπούς αυτού του εγγράφου διαβούλευσης και του προσχεδίου ενισχυμένων Προτύπων Ποιότητας, έχουμε χρησιμοποιήσει τους παρακάτω όρους:

- **Ποιοτική φροντίδα** – αναφέρεται σε φροντίδα που:
 - είναι **προσωποκεντρική**, παρέχεται με ευγένεια και συμπόνια, ανταποκρίνεται στις ολιστικές ανάγκες του ηλικιωμένου ατόμου και στοχεύει στη βελτίωση της ευημερίας του και της ποιότητας ζωής του
 - **συντονίζεται** ομαλά, όταν η φροντίδα παρέχεται από τους εργαζομένους, επισκέπτες γιατρούς και εξωτερικούς παρόχους (κατά περίπτωση)
 - είναι **αποτελεσματική**, με την παροχή της σωστής φροντίδας για την κάλυψη των αναγκών και προτιμήσεων του ηλικιωμένου
 - κρατά τους ηλικιωμένους **ασφαλείς** από βλάβες που μπορούν να προληφθούν.
- **Ηλικιωμένος / ηλικιωμένοι** – αυτός ο όρος αναφέρεται σε άτομο (ή άτομα) που λαμβάνει (λαμβάνουν) υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων χρηματοδοτούμενες από την Κοινοπολιτεία. Τα τρέχοντα Πρότυπα Ποιότητας χρησιμοποιούν τον όρο «καταναλωτής». Ωστόσο, αυτός ο όρος δεν είναι γενικά ευπρόσδεκτος από τους ηλικιωμένους και επανεξετάζεται στο πλαίσιο της ανάπτυξης ενός καινούργιου Νόμου περί Φροντίδας Ηλικιωμένων.
- Η αναφορά σε ηλικιωμένο περιλαμβάνει αναφορά σε εκπρόσωπο του ηλικιωμένου, εφόσον η διάταξη μπορεί να ισχύει για εκπρόσωπο. Εκπρόσωπος είναι ένα άτομο διορισμένο για να ενεργεί ή να παίρνει αποφάσεις για λογαριασμό ηλικιωμένου και το οποίο ο ηλικιωμένος ορίζει να ενημερώνεται για ζητήματα που τον επηρεάζουν.
- **Πάροχος** – αυτός ο όρος αναφέρεται στον οργανισμό που παρέχει υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων χρηματοδοτούμενες από την Κοινοπολιτεία.
- **Διοικητικό όργανο** – αυτός ο όρος αναφέρεται στο διοικητικό όργανο (όπως το Διοικητικό Συμβούλιο) του παρόχου.
- **Εργαζόμενος** – αυτός ο όρος αναφέρεται σε άτομο που ο πάροχος απασχολεί, προσλαμβάνει, διατηρεί ή χρησιμοποιεί ως υπεργολάβο (είτε άμεσα είτε μέσω γραφείου απασχόλησης ή εύρεσης εργαζομένων) για την παροχή φροντίδας ή άλλων υπηρεσιών.
- **Άλλοι εμπλεκόμενοι στη φροντίδα του ηλικιωμένου** – αυτός ο όρος αναφέρεται σε οποιαδήποτε άτομα ή οργανισμούς που εμπλέκονται στην παροχή φροντίδας, υπηρεσιών ή υποστήριξης σε ηλικιωμένους. Μπορεί να περιλαμβάνει άλλους παρόχους φροντίδας ηλικιωμένων, επαγγελματίες υγειονομικής περίθαλψης, υπηρεσίες υγείας, κοινοτικούς οργανισμούς, φροντιστές, κ.λπ.

Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι αυτοί οι ορισμοί περιλαμβάνονται μόνο για να εξηγήσουν την προσδοκία του πώς τα πρότυπα κατευθύνουν τη φροντίδα και τις υπηρεσίες. Ορισμένοι από αυτούς τους όρους θα αλλάξουν καθώς αναπτύσσεται ο Νέος Νόμος περί Φροντίδας Ηλικιωμένων.

Ποια είναι μέχρι σήμερα η διαδικασία για την ενίσχυση των Προτύπων Ποιότητας;

Το προσχέδιο των ενισχυμένων Προτύπων Ποιότητας έχει αναπτυχθεί από το υπουργείο σε συνεργασία με:

- την Επιτροπή Ποιότητας και Ασφάλειας Φροντίδας Ηλικιωμένων (την Επιτροπή Φροντίδας Ηλικιωμένων), που έχει την ευθύνη για την αξιολόγηση των παρόχων φροντίδας ηλικιωμένων έναντι των Προτύπων Ποιότητας
- την Αυστραλιανή Επιτροπή για την Ασφάλεια και την Ποιότητα στην Υγειονομική Περίθαλψη (την Υγειονομική Επιτροπή), που έχει την ευθύνη για τον καθορισμό των κλινικών συστατικών στοιχείων των Προτύπων Ποιότητας.

Τα ενισχυμένα Πρότυπα Ποιότητας έχουν διαμορφωθεί από:

- συνεργασία με ηλικιωμένους, τους φροντιστές και τις οικογένειές τους, εμπειρογνώμονες σ' αυτά τα θέματα και εκπροσώπους του κλάδου, που συμπεριλαμβάνουν παρόχους φροντίδας ηλικιωμένων και κορυφαίους φορείς
- ευρήματα της Βασιλικής Επιτροπής¹
- μια ανεξάρτητη ανασκόπηση των τρεχόντων Προτύπων Ποιότητας²
- πρότυπα για την υγειονομική περίθαλψη και την υποστήριξη αναπήρων στην Αυστραλία
- συζητήσεις με τομείς πολιτικής για τη φροντίδα ηλικιωμένων σε άλλες χώρες όπως η Νέα Ζηλανδία, ο Καναδάς και το Ηνωμένο Βασίλειο.

Σχόλια από αυτή τη διαδικασία διαβούλευσης θα διαμορφώσουν περαιτέρω αλλαγές στα ενισχυμένα Πρότυπα Ποιότητας, που θα περιληφθούν στην έκθεση της ανασκόπησης που θα υποβληθεί στην Κυβέρνηση στο τέλος του 2022.

Σχεδιάζεται η εφαρμογή των ενισχυμένων Προτύπων Ποιότητας παράλληλα με ευρύτερες μεταρρυθμίσεις στο σύστημα της φροντίδας ηλικιωμένων, που συμπεριλαμβάνουν τον νέο Νόμο περί Φροντίδας Ηλικιωμένων και το κανονιστικό πλαίσιο.

¹ [Βασιλική Επιτροπή για την Ποιότητα και την Ασφάλεια της Φροντίδας Ηλικιωμένων.](#)

² KPMG, 27 Σεπτεμβρίου 2021, Αξιολόγηση των Προτύπων Ποιότητας Φροντίδας Ηλικιωμένων: Συνοπτική Έκθεση Ανασκόπησης.

Ενότητα 2: Κινητήριες δυνάμεις αλλαγής

Γιατί αλλάζουν τα τρέχοντα Πρότυπα Ποιότητας;

Παρ' όλο που τα [τρέχοντα Πρότυπα Ποιότητας](#) έχουν θέσει προσδοκίες για την υποστήριξη της παράδοσης υπηρεσιών ποιοτικής φροντίδας, η Βασιλική Επιτροπή διαπίστωσε ότι πρέπει να βελτιωθούν, μεταξύ άλλων:

- να δίνουν περισσότερες λεπτομέρειες για το τι μπορούν να προσδοκούν οι άνθρωποι από τις υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων και για τα πράγματα που πρέπει να κάνουν οι πάροχοι για να παρέχουν υπηρεσίες ποιοτικής φροντίδας
- να κάνουν τις απαιτήσεις για τους παρόχους λιγότερο υποκειμενικές και περισσότερο μετρήσιμες
- να ενισχύσουν τις απαιτήσεις:
 - που σχετίζονται με τη διοίκηση των παρόχων και τους ανθρώπινους πόρους
 - ώστε να αναγνωρίζεται καλύτερα η ποικιλομορφία των ατόμων που λαμβάνουν υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων
 - να αντικατοπτρίζονται καλύτερα οι ανάγκες των ατόμων που ζουν με άνοια
 - που σχετίζονται με το φαγητό και τη διατροφή, διασφαλίζοντας με τον τρόπο αυτό ότι τα γεύματα είναι επιθυμητά για κατανάλωση και καλύπτουν τις ατομικές ανάγκες κάθε ηλικιωμένου
 - που σχετίζονται με την κλινική φροντίδα, συμπεριλαμβανομένης της αντιμετώπισης κλινικών κινδύνων και της διασφάλισης ότι η κλινική φροντίδα είναι ασφαλής και καλύπτει τις ανάγκες κάθε ηλικιωμένου.

Αυτά τα ευρήματα υποστηρίχθηκαν από μια πρόσφατη ανασκόπηση των Προτύπων Ποιότητας³.

Η κυβέρνηση κάνει επίσης ευρύτερες αλλαγές για να βελτιώσει την φροντίδα ηλικιωμένων και τον τρόπο που αυτή ρυθμίζεται. Οι αλλαγές στα Πρότυπα Ποιότητας θα υποστηρίξουν αυτές τις ευρύτερες αλλαγές.

Ποιοι είναι οι στόχοι τυχόν αλλαγών;

Οι στόχοι της ανασκόπησης των Προτύπων Ποιότητας περιλαμβάνουν:

- μεγαλύτερη εστίαση στο ηλικιωμένο άτομο και διασφάλιση ότι ο σχεδιασμός της φροντίδας και των υπηρεσιών είναι προσαρμοσμένος στις ατομικές ανάγκες και προτιμήσεις
- αντιμετώπιση ζητημάτων που έθεσε η Βασιλική Επιτροπή και ενίσχυση των απαιτήσεων σχετικά με τη διοίκηση των παρόχων, τη διαφορετικότητα, την άνοια, το φαγητό και την κλινική περίθαλψη
- σαφή επικοινωνία των προσδοκιών και των ενεργειών που μπορούν να κάνουν οι πάροχοι για να επιτύχουν τα επιθυμητά αποτελέσματα
- δυνατότητα να εφαρμοστούν ορισμένα πρότυπα με βάση τους τύπους των παρεχόμενων υπηρεσιών
- βελτίωση της εναρμόνισης με τα Πρότυπα Πρακτικής του Εθνικού Συστήματος Ασφάλισης Ατόμων με Αναπηρία (NDIS) με παράλληλη αναγνώριση των διαφορών μεταξύ φροντίδας ηλικιωμένων και υποστήριξης ατόμων με αναπηρία.

³ KPMG, Ιανουάριος 2022, Αξιολόγηση των Προτύπων Ποιότητας Φροντίδας Ηλικιωμένων.

Ενότητα 3: Επισκόπηση των αλλαγών

Ποιος είναι ο ρόλος των Προτύπων Ποιότητας;

Ο ρόλος των Προτύπων Ποιότητας σύμφωνα με το νέο σύστημα φροντίδας ηλικιωμένων θα είναι παρόμοιος με τον ρόλο των τρεχόντων Προτύπων Ποιότητας.

- **Για ηλικιωμένους** – Τα Πρότυπα Ποιότητας θα προσδιορίσουν τι μπορούν να προσδοκούν οι ηλικιωμένοι από τον πάροχο υπηρεσιών φροντίδας τους. Οι ηλικιωμένοι θα ερωτηθούν για την εμπειρία τους με τον πάροχο τους και αυτό θα διαμορφώσει τις αξιολογήσεις της απόδοσης του παρόχου σε σχέση με τα Πρότυπα Ποιότητας και το σύστημα Αξιολόγησης με Αστέρια για την ιδρυματική φροντίδα ηλικιωμένων.
- **Για παρόχους** – Τα Πρότυπα Ποιότητας θα εκθέτουν τα πράγματα που οι πάροχοι πρέπει να κάνουν για να παρέχουν υπηρεσίες ποιοτικής φροντίδας και θα ισχύουν στις περισσότερες υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων που χρηματοδοτούνται από την Κοινοπολιτεία (συζητούνται [παρακάτω](#)). Οι πάροχοι που υπόκεινται στα Πρότυπα Ποιότητας θα πρέπει να πληρούν τα αποτελέσματα που περιγράφονται στα Πρότυπα Ποιότητας και να αποδεικνύουν πώς το κάνουν αυτό.
- **Για την κυβέρνηση** – Η Επιτροπή Φροντίδας Ηλικιωμένων θα αξιολογεί σε τακτά χρονικά διαστήματα την απόδοση του παρόχου σε σχέση με τα Πρότυπα Ποιότητας. Αυτό θα συνεχίσει να περιλαμβάνει συνεντεύξεις με ηλικιωμένους που λαμβάνουν φροντίδα και υπηρεσίες από τον πάροχο.

Τα Πρότυπα Ποιότητας θα υποστηρίζονται από λεπτομερή καθοδήγηση και άλλους πόρους, που θα αναπτύξει η κυβέρνηση.

Για ποιους θα ισχύουν τα ενισχυμένα Πρότυπα Ποιότητας;

Προς το παρόν, τα Πρότυπα Ποιότητας ισχύουν για όλους τους παρόχους φροντίδας ηλικιωμένων που χρηματοδοτείται από την Κοινοπολιτεία, ανεξάρτητα από το προφίλ κινδύνου του παρόχου ή τον τύπο υπηρεσίας. Από σχόλια έχει διαπιστωθεί ότι η εφαρμογή των ίδιων προτύπων για όλους τους παρόχους μπορεί να οδηγήσει σε υπερβολική ρύθμιση για ορισμένους παρόχους και σε ανεπαρκή ρύθμιση για άλλους.

Στο πλαίσιο της νέας νομοθεσίας περί φροντίδας ηλικιωμένων, η κυβέρνηση διερευνά διαφορετικές επιλογές για τη ρύθμιση των παρόχων. Σ' αυτές περιλαμβάνεται μια νέα προσέγγιση της εγγραφής παρόχων στα σχετικά μητρώα (παρόμοια με αυτή που χρησιμοποιείται στο NDIS). Σύμφωνα με αυτήν την προσέγγιση, τα ενισχυμένα Πρότυπα Ποιότητας θα εφαρμόζονται με βάση τους τύπους των υπηρεσιών που παρέχονται από έναν πάροχο και ανάλογα με τους κινδύνους που παρουσιάζουν αυτές οι υπηρεσίες για τους ηλικιωμένους. Για παράδειγμα, προβλέπεται ότι:

- οι πάροχοι που παρέχουν υπηρεσίες χαμηλότερου κινδύνου, όπως η κηπουρική και η εξωτερική συντήρηση, ενδέχεται να μην υπόκεινται στα Πρότυπα Ποιότητας (αλλά θα συνεχίσουν να υπόκεινται σε άλλες απαιτήσεις)
- οι περισσότεροι πάροχοι θα υπόκεινται στα Πρότυπα Ποιότητας, τα οποία περιλαμβάνουν τέσσερα πρότυπα που ισχύουν ανεξάρτητα από τους τύπους υπηρεσιών που παρέχονται

- ορισμένοι πάροχοι υπηρεσιών υψηλότερου κινδύνου (όπως η ιδρυματική και η κλινική φροντίδα) θα υπόκεινται στα Πρότυπα Ποιότητας, τα οποία ενδέχεται να περιλαμβάνουν ορισμένα πρόσθετα πρότυπα, τα οποία είναι σχετικά με αυτούς τους τύπους υπηρεσιών (βλ. [παρακάτω](#)).

Αυτό σημαίνει ότι, για τύπους υπηρεσιών όπου υπάρχουν συγκεκριμένες προσδοκίες ή κίνδυνοι, έχουν αναπτυχθεί πρότυπα για την αντιμετώπιση αυτών των κινδύνων.

Αυτή η προσέγγιση θα διερευνηθεί περαιτέρω σε επερχόμενες διαβουλεύσεις για το νέο μοντέλο για τη ρύθμιση της φροντίδας ηλικιωμένων, που αναμένεται να συμβεί στα τέλη του 2022. Παρακαλείστε να [εγγραφείτε](#) στον Κόμβο Συμμετοχής για να ενημερώνεστε για επερχόμενες διαβουλεύσεις.

Τι άλλο υπάρχει για την προώθηση της ποιοτικής φροντίδας;

Τα πρότυπα είναι μόνο ένα μέρος του συστήματος φροντίδας ηλικιωμένων. Οι πάροχοι θα εξακολουθούν να υποχρεούνται να πληρούν άλλες απαιτήσεις βάσει του νόμου.

Η νέα νομοθεσία περί φροντίδας ηλικιωμένων θα συνεχίσει να εκθέτει απαιτήσεις για παρόχους υπηρεσιών φροντίδας ηλικιωμένων. Θα θεμελιωθεί στις αρχές της φροντίδας που βασίζεται σε δικαιώματα- και της προσωποκεντρικής φροντίδας, συμπληρώνοντας ορισμένες από τις κεντρικές έννοιες που εκτίθενται στα ενισχυμένα Πρότυπα Ποιότητας. Η νομοθεσία θα εκθέτει ορισμένες απαιτήσεις που πρέπει να πληρούν όλοι οι πάροχοι, μεταξύ άλλων απαιτήσεις σε σχέση με τη διαχείριση παραπόνων και την αναφορά περιστατικών.

Οι ηλικιωμένοι ενθαρρύνονται να παρέχουν σχόλια και να διατυπώνουν ανησυχίες στον πάροχο τους (στις περιπτώσεις που αισθάνονται άνετα να το κάνουν). Αυτό βοηθά στη βελτίωση της ποιότητας της φροντίδας για τους ίδιους και για άλλους ηλικιωμένους. Οι ηλικιωμένοι, οι φροντιστές και οι οικογένειές τους μπορούν επίσης να παρέχουν σχόλια και να κάνουν καταγγελίες στην Επιτροπή Φροντίδας Ηλικιωμένων, μεταξύ άλλων σε περιπτώσεις που νιώθουν ότι ο πάροχός τους δεν πληροί τις απαιτήσεις των Προτύπων Ποιότητας⁴.

Υπάρχει μια σειρά από βελτιώσεις που θα γίνουν στη φροντίδα ηλικιωμένων τα επόμενα χρόνια, στο πλαίσιο των [μεταρρυθμίσεων της φροντίδας ηλικιωμένων](#), με στόχο να αυξηθεί η απόδοση του παρόχου και η ποιοτική φροντίδα.

⁴ Επιτροπή Ποιότητας και Ασφάλειας Φροντίδας Ηλικιωμένων, 6 Απριλίου 2022, [Υποβολή καταγγελίας](#).

Ποια είναι τα χαρακτηριστικά των ενισχυμένων Προτύπων Ποιότητας;

Τα ενισχυμένα Πρότυπα Ποιότητας ευθυγραμμίζονται στη δομή τους με τα Πρότυπα Πρακτικής του NDIS. Σύμφωνα με αυτή τη δομή, ορισμένα πρότυπα ισχύουν για τους παρόχους με βάση την κατηγορία εγγραφής τους στα σχετικά μητρώα (η οποία θα καθορίζεται με βάση τους τύπους υπηρεσιών που παρέχουν).

Προβλέπεται ότι όλοι οι πάροχοι που υπόκεινται στα Πρότυπα Ποιότητας θα απαιτείται να επιδεικνύουν την απόδοσή τους σε σχέση με τα πρότυπα 1 έως 4. Ορισμένοι πάροχοι θα απαιτείται επίσης να επιδεικνύουν την απόδοσή τους σε σχέση με τα πρότυπα 5 έως 7, με βάση τους τύπους των υπηρεσιών που παρέχουν.



Τα ενισχυμένα Πρότυπα Ποιότητας περιλαμβάνουν:

Πρότυπα που ισχύουν για τους περισσότερους παρόχους

Πρότυπο 1: Το Πρόσωπο	• Προσωποκεντρική φροντίδα • Αξιοπρέπεια, σεβασμός και ιδιωτικότητα • Επιλογή, ανεξαρτησία και ποιότητα ζωής • Διαφάνεια και συμφωνίες
Πρότυπο 2: Ο Οργανισμός	• Συνεργασία με ηλικιωμένους • Κουλτούρα ποιότητας και ασφάλειας • Συστήματα λογοδοσίας και ποιότητας • Διαχείριση κινδύνου • Διαχείριση συμβάντων • Διαχείριση σχολίων και καταγγελιών • Διαχείριση πληροφοριών • Προγραμματισμός εργατικού δυναμικού • Διαχείριση ανθρώπινων πόρων • Διαχείριση έκτακτων αναγκών και καταστροφών
Πρότυπο 3: Η Φροντίδα και οι Υπηρεσίες	• Αξιολόγηση και προγραμματισμός • Παροχή φροντίδας και υπηρεσιών • Επικοινωνία για ασφάλεια και ποιότητα • Συντονισμός φροντίδας και υπηρεσιών
Πρότυπο 4: Το Περιβάλλον	• Περιβάλλον και εξοπλισμός (στο σπίτι ή σε περιβάλλον υπηρεσίας) • Πρόληψη και έλεγχος λοιμώξεων

Πρόσθετα πρότυπα που ισχύουν για παρόχους με βάση τους τύπους υπηρεσιών που παρέχουν

**Πρότυπο 5:
Κλινική Φροντίδα**

- Κλινική διοίκηση
- Πρόληψη και διαχείριση λοιμώξεων στην κλινική φροντίδα
- Ασφάλεια φαρμάκων
- Ολοκληρωμένη φροντίδα
- Φροντίδα στο τέλος της ζωής

Αυτό το πρότυπο προορίζεται να εφαρμοστεί σε παρόχους που παρέχουν κλινική φροντίδα είτε στο σπίτι ηλικιωμένου είτε σε ιδρυματικό περιβάλλον.

**Πρότυπο 6:
Φαγητό και
Διατροφή**

- Συνεργασία με ηλικιωμένους για θέματα φαγητού και διατροφής
- Αξιολόγηση διατροφικών αναγκών και προτιμήσεων
- Παροχή φαγητού και ποτού
- Εμπειρία δείπνου

Αυτό το πρότυπο προορίζεται να εφαρμοστεί σε παρόχους που παρέχουν ιδρυματική φροντίδα.

**Πρότυπο 7:
Η Κοινότητα
Ιδρυματικής
Φροντίδας**

- Καθημερινή ζωή
- Προγραμματισμένες μεταβάσεις

Αυτό το πρότυπο προορίζεται να εφαρμοστεί σε παρόχους που παρέχουν ιδρυματική φροντίδα.

Ποιες είναι οι κύριες αλλαγές;

Παρ' όλο που η δομή των ενισχυμένων Προτύπων Ποιότητας έχει αλλάξει, το περιεχόμενο και η γλώσσα βασίζονται στα τρέχοντα Πρότυπα Ποιότητας. Για παράδειγμα, στα ενισχυμένα Πρότυπα Ποιότητας:

- Το **Πρότυπο 1** παραμένει παρόμοιο ως προς την εστίασή του στον ηλικιωμένο
- Το **Πρότυπο 2** βασίζεται στα Πρότυπα 6, 7 και 8 από τα τρέχοντα Πρότυπα Ποιότητας
- Το **Πρότυπο 3** βασίζεται στο Πρότυπο 2 και σε τμήματα των Προτύπων 3 και 4 από τα τρέχοντα Πρότυπα Ποιότητας
- Το **Πρότυπο 4** βασίζεται στο Πρότυπο 5 και σε τμήματα του Προτύπου 3 από τα τρέχοντα Πρότυπα Ποιότητας
- Το **Πρότυπο 5** βασίζεται σε τμήματα των Προτύπων 2, 3 και 8 από τα τρέχοντα Πρότυπα Ποιότητας
- Το **Πρότυπο 6** επεκτείνεται σημαντικά σε τμήματα των Προτύπων 2 και 4 από τα τρέχοντα Πρότυπα Ποιότητας
- Το **Πρότυπο 7** βασίζεται σε τμήματα των Προτύπων 3 και 4 από τα τρέχοντα Πρότυπα Ποιότητας.

Τα αναθεωρημένα Πρότυπα Ποιότητας επιδιώκουν να ενισχύσουν τις απαιτήσεις, για να διασφαλίσουν ότι οι ηλικιωμένοι λαμβάνουν ποιοτική φροντίδα που είναι προσωποκεντρική, ασφαλής, συντονισμένη και αποτελεσματική.

Οι κύριες αλλαγές στα ενισχυμένα Πρότυπα Ποιότητας περιλαμβάνουν:

- μεγαλύτερη εστίαση στα δικαιώματα και τα [αποτελέσματα για ηλικιωμένους](#)
- αυξημένη εστίαση στη [διοίκηση και τις συνεργασίες](#) του παρόχου με ηλικιωμένους
- [σαφέστερες προσδοκίες](#) για παρόχους
- πιο [λεπτομερείς απαιτήσεις](#) σε μια σειρά τομέων.

Αποτελέσματα για ηλικιωμένους

Βασικό σημείο εστίασης των ενισχυμένων Προτύπων Ποιότητας είναι η διασφάλιση ότι η φροντίδα και οι υπηρεσίες είναι προσωποκεντρικές, δηλ. προσαρμοσμένες σε κάθε άτομο.

Υπάρχει ισχυρή υποστήριξη για τις δηλώσεις αποτελεσμάτων των καταναλωτών, που περιλαμβάνονται στα τρέχοντα Πρότυπα Ποιότητας. Διατηρούνται στα ενισχυμένα Πρότυπα Ποιότητας, για να δηλώσουν απλώς τι μπορούν να περιμένουν οι ηλικιωμένοι από τον πάροχό τους.

Η γλώσσα που χρησιμοποιείται στα ενισχυμένα Πρότυπα Ποιότητας βελτιώνει την εστίαση στα αποτελέσματα για τους ηλικιωμένους, ιδιαίτερα σε σχέση με την επιλογή, την ένταξη και την ποιότητα ζωής. Τα Πρότυπα Ποιότητας επιδιώκουν επίσης τη χρήση λέξεων που έχουν νόημα για τους ηλικιωμένους.

Σύμφωνα με τη νέα νομοθεσία περί φροντίδας ηλικιωμένων, τα ενισχυμένα Πρότυπα Ποιότητας επικεντρώνονται σε:

- **'προσωποκεντρική φροντίδα'** – που απαιτεί από τους παρόχους να γνωρίσουν τον κάθε ηλικιωμένο και να κατευθύνουν τη φροντίδα και τις υπηρεσίες τους γύρω από το τι είναι σημαντικό γι' αυτόν.
- προσέγγιση **'με βάση τα δικαιώματα'** – που απαιτεί από τους παρόχους να σέβονται και να υποστηρίζουν την αυτονομία και τις επιλογές των ηλικιωμένων σε όλες τις πτυχές της φροντίδας τους.

Διοίκηση και συνεργασίες

Το Πρότυπο 2 περιγράφει απαιτήσεις για τον τρόπο λειτουργίας του οργανισμού. Συμπεριλαμβάνονται οι ευθύνες του διοικητικού οργάνου του παρόχου και τα συστήματα ποιότητας που πρέπει να διαθέτει ο πάροχος για να παρακολουθεί την ασφάλεια και την ποιότητα της περίθαλψης και των υπηρεσιών.

Στο πλαίσιο αυτού, οι πάροχοι αναμένεται να συνεργαστούν στενά με ηλικιωμένους για να θέσουν στόχους για τον οργανισμό τους και να εντοπίσουν απαραίτητες βελτιώσεις. Αυτό διασφαλίζει ότι η ασφάλεια και η ποιότητα των υπηρεσιών για όλους τους ηλικιωμένους βρίσκεται στην πρώτη γραμμή του στρατηγικού και επιχειρησιακού επιχειρηματικού σχεδιασμού του παρόχου.

Σαφείς προσδοκίες

Τα ενισχυμένα Πρότυπα Ποιότητας περιλαμβάνουν 142 ενέργειες που επιδιώκουν να βοηθήσουν τους παρόχους και τους εργαζομένους να καταλάβουν πώς θα μπορούσαν να επιδείξουν την επίτευξη των αποτελεσμάτων.

Οι ενέργειες επεκτείνονται στις απαιτήσεις σύμφωνα με τα τρέχοντα Πρότυπα Ποιότητας, για να κάνουν τις προσδοκίες πιο σαφείς, συγκεκριμένες και μετρήσιμες για τους παρόχους.

Θα είναι σημαντικό να εξισορροπηθεί το επίπεδο λεπτομέρειας που περιλαμβάνεται στα Πρότυπα Ποιότητας, για να διασφαλιστεί ότι υπάρχουν αρκετές λεπτομέρειες ώστε να είναι σαφές τι αναμένεται από τους παρόχους, ενώ παράλληλα παρέχεται σ' αυτούς αρκετή ευελιξία για να καινοτομούν και να παρέχουν φροντίδα με τρόπο που ταιριάζει καλύτερα σε κάθε άτομο.

Λεπτομερείς απαιτήσεις

Τα ενισχυμένα Πρότυπα Ποιότητας εκθέτουν λεπτομερώς τι αναμένεται από τους παρόχους κατά την παροχή φροντίδας. Ειδικότερα, τα Πρότυπα Ποιότητας έχουν ενισχυθεί σε σχέση με:

- **τη διοίκηση του παρόχου** – το Πρότυπο 2 περιγράφει τα συστήματα που πρέπει να διαθέτουν οι πάροχοι για την παροχή ποιοτικής φροντίδας (συμπεριλαμβάνονται συνεργασίες με ηλικιωμένους, λογοδοσία, συστήματα ποιότητας, προγραμματισμός εργατικού δυναμικού, διαχείριση έκτακτων αναγκών και καταστροφών κ.λπ.)
- **φαγητό και διατροφή** – το Πρότυπο 6 περιγράφει τι μπορούν να περιμένουν οι ηλικιωμένοι από το φαγητό και τη διατροφή που τους παρέχεται σε υπηρεσίες ιδρυματικής φροντίδας

- **διαφορετικότητα** – το Πρότυπο 1, ειδικότερα, απαιτεί από τους παρόχους να υποστηρίζουν τους ηλικιωμένους ώστε να αισθάνονται ασφαλείς, ευπρόσδεκτοι και ενταγμένοι, και να παρέχουν φροντίδα ευαισθητοποιημένη σε ψυχικό τραύμα, διαμορφωμένη για θεραπεία, πολιτισμικά ασφαλή και κατάλληλη για άτομα διαφορετικών καταβολών
- **φροντίδα άνοιας** – το Πρότυπο 3, ειδικότερα, απαιτεί από τους παρόχους να έχουν συστήματα για τη φροντίδα ατόμων που πάσχουν από άνοια
- **κλινική φροντίδα** – το Πρότυπο 5 περιγράφει τις απαιτήσεις κλινικής φροντίδας, που έχουν αναπτυχθεί από την Υγειονομική Επιτροπή
- **αξιολόγηση και προγραμματισμός** – Το Πρότυπο 3 περιγράφει πώς οι πάροχοι πρέπει να αξιολογούν τις ανάγκες, τους στόχους και τις προτιμήσεις κάθε ηλικιωμένου, να τα τεκμηριώνουν σε ένα πρόγραμμα φροντίδας και να το χρησιμοποιούν για να διαμορφώνουν τον τρόπο παροχής της φροντίδας
- **πρόληψη και έλεγχος λοιμώξεων** – το Πρότυπο 4 περιγράφει τα συστήματα που πρέπει να διαθέτουν οι πάροχοι για να προλαμβάνουν λοιμώξεις και να ελαχιστοποιούν τον κίνδυνο πρόκλησης βλάβης σε ηλικιωμένους.

Πώς μπορείτε να κάνετε σχόλια;

Μπορείτε να κάνετε σχόλια συμμετέχοντας σε ομάδες εστίασης, απαντώντας σε μια διαδικτυακή έρευνα και/ή υποβάλλοντάς τα γραπτώς. Επισκεφθείτε τον [Κόμβο Συμμετοχής](#) Ηλικιωμένων και Φροντίδας Ηλικιωμένων για να λάβετε μέρος.

Εκτός από αυτό το συνοπτικό έγγραφο διαβούλευσης, τα ακόλουθα έγγραφα μπορεί να σας βοηθήσουν να κάνετε σχόλια:

- έγγραφο (-α) διαβούλευσης – μια [περιληπτική](#) ή μια πιο [λεπτομερής έκδοση](#)
- τα αναθεωρημένα Πρότυπα Ποιότητας– μια [περιληπτική](#) ή μια πιο [λεπτομερής έκδοση](#)

**Εκτιμούμε τα σχόλιά σας για τα ενισχυμένα Πρότυπα Ποιότητας.
Σας ευχαριστούμε και πάλι για τον χρόνο σας.**