# Proposta di revisione degli Standard di qualità dell'assistenza agli anziani

## Riepilogo del documento di consultazione

# Indice dei contenuti

**Sezione 1: Contesto ..... 3**

Qual è lo scopo di questa consultazione? 3
Qual è stato il processo di rafforzamento degli Standard di qualità? 5

**Sezione 2: I fattori di cambiamento ..... 6**

Perché gli attuali Standard di qualità stanno cambiando? 6
Quali sono gli obiettivi delle modifiche? 6

**Sezione 3: Panoramica delle modifiche ..... 7**

Qual è il ruolo degli Standard di qualità? 7
A chi si applicheranno gli Standard di qualità rafforzati? 7
Cos'altro è in atto per promuovere la qualità dell'assistenza? 8
Quali caratteristiche hanno gli Standard di qualità rafforzati? 9
Quali sono i principali cambiamenti? 12
Risultati per gli anziani ..... 12
Governance e rapporto di collaborazione ..... 13
Aspettative chiare ..... 13
Requisiti dettagliati ..... 13
Come si può fornire feedback? 14

**Grazie**

Grazie per aver dedicato del tempo a questo processo.

E grazie a coloro che hanno già contribuito allo sviluppo della bozza degli Standard di qualità rafforzati in fase di consultazione.

Le vostre esperienze e riflessioni sono apprezzate e contribuiranno a migliorare il sistema di assistenza agli anziani.

# Sezione 1: Contesto

## Qual è lo scopo di questa consultazione?

Lo scopo di questo processo di consultazione è quello di raccogliere il vostro feedback sulla bozza degli Standard di qualità rafforzati per l'assistenza agli anziani (Standard di qualità) che mirano a migliorare la sicurezza e la qualità dell'assistenza agli anziani. Il vostro feedback ci aiuterà a migliorare ulteriormente gli Standard di qualità.

Gli Standard di qualità stabiliscono ciò che i fornitori devono fare per fornire un'assistenza di qualità e ciò che gli anziani possono aspettarsi dall'assistenza e dai servizi offerti.

Nell'ambito dei miglioramenti apportati al sistema di assistenza agli anziani e in risposta ai risultati della Royal Commission sulla qualità e sulla sicurezza dell'assistenza agli anziani (Royal Commission), il Dipartimento della salute e dell'assistenza agli anziani (il Dipartimento) sta rivedendo gli attuali Standard di qualità e ha sviluppato una bozza per il rafforzamento degli Standard di qualità in risposta al feedback degli anziani, delle loro famiglie e dei fornitori di assistenza agli anziani.

Per visionare gli Standard di qualità rafforzati e fornire il vostro feedback, visitate l'Ageing and Aged Care Engagement Hub (l'Engagement Hub).

## Terminologia

Ai fini del presente documento di consultazione e della bozza di Standard di qualità rafforzati, abbiamo utilizzato i seguenti termini:

- **Assistenza di qualità** – si riferisce ad un'assistenza che:
  - è **incentrata sulla persona**, fornita con gentilezza e compassione, rispondendo alle esigenze olistiche dell'anziano e mirando a migliorare il suo benessere e la sua qualità di vita
  - è **coordinata** in modo efficace quando l'assistenza è fornita dal personale, dagli operatori in visita e da fornitori esterni (se del caso)
  - è **efficace**, fornendo l'assistenza giusta per soddisfare le esigenze, gli obiettivi e le preferenze dell'anziano
  - mantiene le persone anziane **al sicuro** da danni evitabili.
- **Anziano / anziani** – si riferisce a una persona (o più persone) che riceve servizi di assistenza agli anziani finanziati dal Commonwealth. Gli attuali Standard di qualità utilizzano il termine “consumatore”; tuttavia, questo termine non è generalmente ben accettato dagli anziani ed è in fase di revisione nell'ambito dello sviluppo di una nuova legge sull'assistenza agli anziani.
- Il riferimento a una persona anziana include il riferimento a un suo rappresentante, nella misura in cui la disposizione può applicarsi a un rappresentante. Un rappresentante è una persona incaricata di agire o prendere decisioni per conto di una persona anziana e che la persona anziana nomina per essere informata sulle questioni che la riguardano.
- **Fornitore** – si riferisce all'organizzazione che fornisce servizi di assistenza finanziati dal Commonwealth.
- **Organo di governo** – si riferisce all'organo di governo (come il Consiglio di amministrazione) del fornitore.
- **Lavoratore** – si riferisce a una persona impiegata, assunta, ingaggiata o messa sotto contratto dal fornitore (direttamente o tramite un'agenzia di collocamento o di reclutamento) per fornire assistenza o altri servizi.
- **Altre persone coinvolte nell'assistenza dell'anziano** – si riferisce a individui od organizzazioni che partecipano alla fornitura di cure, servizi o assistenza agli anziani. Può coinvolgere altri fornitori di assistenza agli anziani, operatori sanitari, servizi sanitari, organizzazioni comunitarie, assistenti, ecc.

È importante notare che queste definizioni sono state inserite per spiegare le aspettative di come gli standard indirizzano l'assistenza e i servizi. Alcuni di questi termini cambieranno con lo sviluppo della nuova legge sull'assistenza agli anziani.

## Qual è stato il processo di rafforzamento degli Standard di qualità?

La bozza degli Standard di qualità rafforzati è stata sviluppata dal Dipartimento, in collaborazione con:

- la Commissione per la qualità e la sicurezza dell'assistenza agli anziani (la Commissione per gli anziani), che ha la responsabilità di valutare i fornitori di assistenza agli anziani in base agli Standard di qualità
- la Commissione australiana per la sicurezza e la qualità dell'assistenza sanitaria (la Commissione per la salute), che ha la responsabilità di definire le componenti cliniche degli Standard di qualità.

Gli Standard di qualità rafforzati sono stati informati da:

- coinvolgimento con gli anziani, con i loro assistenti e con le loro famiglie, con gli esperti del settore e con i suoi rappresentanti, compresi i fornitori di servizi di assistenza agli anziani e gli organismi di punta
- risultati della Royal Commission[1]
- una revisione indipendente degli attuali Standard di qualità[2]
- standard per l'assistenza sanitaria e il sostegno alla disabilità in Australia
- discussioni con le aree incaricate delle politiche di assistenza agli anziani di altri Paesi come la Nuova Zelanda, il Canada e il Regno Unito.

Il feedback di questo processo di consultazione informerà ulteriori modifiche agli Standard di qualità rafforzati, che saranno incluse nel rapporto di revisione presentato al governo alla fine del 2022.

È previsto che gli Standard di qualità rafforzati vengano attuati insieme a riforme più ampie del sistema di assistenza agli anziani, tra cui la nuova legge sull'assistenza agli anziani e il nuovo quadro normativo.

[1] la Royal Commission sulla qualità e la sicurezza dell'assistenza agli anziani.
[2] KPMG, 27 settembre 2021, Valutazione degli Standard di qualità dell'assistenza agli anziani: rapporto riepilogativo di Lightning Review.

# Sezione 2: I fattori di cambiamento

## Perché gli attuali Standard di qualità stanno cambiando?

Sebbene gli attuali Standard di qualità abbiano stabilito le aspettative per sostenere l'erogazione di cure di qualità, la Royal Commission ha riscontrato che devono essere migliorati, anche per:

- fornire maggiori dettagli su ciò che le persone possono aspettarsi dai servizi di assistenza agli anziani e sulle cose che i fornitori devono fare per fornire un'assistenza di qualità
- rendere i requisiti per i fornitori meno soggettivi e più misurabili
- rafforzare i requisiti:
  - in materia di governance dei fornitori e delle risorse umane
  - riconoscere meglio la diversità delle persone che ricevono servizi di assistenza agli anziani
  - riflettere meglio i bisogni delle persone affette da demenza
  - relativi all'alimentazione e alla nutrizione, anche per garantire che i pasti siano gradevoli da mangiare e soddisfino le esigenze individuali di ogni persona anziana
  - relativi all'assistenza clinica, anche per affrontare i rischi clinici e garantire che l'assistenza clinica sia sicura e soddisfi le esigenze di ogni persona anziana.

Questi risultati sono stati confermati da una recente revisione degli Standard di qualità[3].

Il governo sta anche apportando cambiamenti di più ampia portata per migliorare l'assistenza agli anziani e il modo in cui è regolamentata. Le modifiche agli Standard di qualità sosterranno questi cambiamenti più ampi.

## Quali sono gli obiettivi delle modifiche?

Gli obiettivi della revisione degli Standard di qualità comprendono:

- una maggiore attenzione alla persona anziana e la garanzia che la progettazione dell'assistenza e dei servizi sia adattata alle esigenze e alle preferenze individuali
- affrontare le questioni sollevate dalla Royal Commission e rafforzare i requisiti in relazione alla governance dei fornitori, alla diversità, alla demenza, all'alimentazione e all'assistenza clinica
- comunicare chiaramente le aspettative e le azioni che i fornitori possono intraprendere per raggiungere i risultati desiderati
- consentire l'applicazione di alcuni standard in base al tipo di servizio erogato
- migliorare l'armonizzazione con gli standard pratici del National Disability Insurance Scheme (NDIS), riconoscendo al contempo le differenze tra assistenza agli anziani e sostegno alla disabilità.

[3] KPMG, gennaio 2022, Valutazione degli Standard di qualità dell'assistenza agli anziani.

# Sezione 3: Panoramica delle modifiche

## Qual è il ruolo degli Standard di qualità?

Il ruolo degli Standard di qualità nel nuovo sistema di assistenza agli anziani sarà simile a quello degli attuali Standard di qualità.

- **Per le persone anziane** – Gli Standard di qualità definiranno ciò che le persone anziane possono aspettarsi dal loro fornitore di assistenza. Gli anziani saranno interpellati in merito alla loro esperienza con il fornitore di assistenza, che servirà a valutare le prestazioni del fornitore rispetto agli Standard di qualità e al sistema di classificazione a stelle per l'assistenza residenziale agli anziani.
- **Per i fornitori** – Gli Standard di qualità stabiliranno le cose che i fornitori devono fare per fornire un'assistenza di qualità e si applicheranno alla maggior parte dei servizi di assistenza agli anziani finanziati dal Commonwealth (discussi di seguito). I fornitori soggetti agli Standard di qualità dovranno soddisfare i risultati descritti negli Standard di qualità e dimostrare come lo fanno.
- **Per il governo** – La Commissione per l'assistenza agli anziani valuterà le prestazioni dei fornitori rispetto agli Standard di qualità a intervalli regolari. Tale valutazione continuerà a prevedere consultazioni con gli anziani che ricevono assistenza e servizi dal fornitore.

Gli Standard di qualità saranno supportati da una guida dettagliata e da altre risorse, che saranno sviluppate dal governo.

## A chi si applicheranno gli Standard di qualità rafforzati?

Attualmente, gli Standard di qualità si applicano a tutti i fornitori di assistenza agli anziani finanziata dal Commonwealth, indipendentemente dal profilo di rischio del fornitore o dal tipo di servizio. Il feedback ha evidenziato che l'applicazione degli stessi standard a tutti i fornitori può portare a una sovra-regolamentazione di alcuni fornitori e a una sotto-regolamentazione di altri.

Nell'ambito della nuova legislazione sull'assistenza agli anziani, il governo sta valutando diverse opzioni per la regolamentazione dei fornitori, tra cui un nuovo approccio alla registrazione dei fornitori (simile a quello utilizzato nel NDIS). Secondo questo approccio, gli Standard di qualità rafforzati verrebbero applicati in base ai tipi di servizi erogati da un fornitore e proporzionati ai rischi che tali servizi presentano per gli anziani. Ad esempio, si prevede che:

- i fornitori che forniscono servizi a basso rischio, come il giardinaggio e la manutenzione esterna, potrebbero non essere soggetti agli Standard di qualità (ma continueranno ad essere soggetti ad altri requisiti)
- la maggior parte dei fornitori sarà soggetta agli Standard di qualità, che comprendono quattro standard che si applicano indipendentemente dal tipo di servizio erogato

- alcuni fornitori di servizi a rischio più elevato (come l'assistenza residenziale e l'assistenza clinica) sarebbero soggetti agli Standard di qualità, che potrebbero includere alcuni standard aggiuntivi, se pertinenti a tali tipi di servizi (vedi sotto).

Ciò significa che, per i tipi di servizio per i quali esistono aspettative o rischi specifici, sono stati sviluppati standard per rispondere a tali rischi.

Questo approccio sarà ulteriormente esplorato nella prossima consultazione sul nuovo modello di regolamentazione dell'assistenza agli anziani, prevista per la fine del 2022. Registratevi sull'Engagement Hub per essere aggiornati sulle prossime consultazioni.

## Cos'altro è in atto per promuovere la qualità dell'assistenza?

Gli Standard sono solo una parte del sistema di assistenza agli anziani. I fornitori dovranno comunque soddisfare altri requisiti previsti dalla legge.

La nuova legislazione sull'assistenza agli anziani continuerà a stabilire i requisiti per i fornitori di assistenza agli anziani. Si baserà sui principi dell'assistenza basata sui diritti -e incentrata sulla persona, integrando alcuni dei concetti chiave definiti negli Standard di qualità rafforzati. La legislazione stabilirà alcuni requisiti che tutti i fornitori dovranno soddisfare, anche in relazione alla gestione dei reclami e alla segnalazione degli incidenti.

Gli anziani sono incoraggiati a fornire un feedback e a sollevare dubbi con il loro fornitore (se si sentono a proprio agio). Ciò contribuisce a migliorare la qualità dell'assistenza e dei servizi per loro stessi e per gli altri anziani. Gli anziani, i loro assistenti e le loro famiglie possono anche fornire feedback e presentare reclami alla Commissione per l'assistenza agli anziani, anche quando ritengono che il loro fornitore non soddisfi i requisiti degli Standard di qualità[4].

Nei prossimi anni, nell'ambito delle riforme dell'assistenza agli anziani, verranno apportati numerosi miglioramenti allo scopo di migliorare le prestazioni dei fornitori e la qualità dell'assistenza.

[4] Commissione per la qualità e la sicurezza dell'assistenza agli anziani, 6 aprile 2022, Presentazione di un reclamo.

## Quali caratteristiche hanno gli Standard di qualità rafforzati?

Gli Standard di qualità rafforzati si allineano strutturalmente agli standard pratici di NDIS. registrazione (che verrebbe determinata in base ai tipi di servizi offerti).

Si prevede che tutti i fornitori soggetti agli Standard di qualità dovranno dimostrare le loro prestazioni rispetto agli standard da 1 a 4. Alcuni fornitori dovranno inoltre dimostrare le loro prestazioni rispetto agli standard da 5 a 7, in base ai tipi di servizi offerti.

**Gli Standard di qualità rafforzati comprendono:**

| Standard applicabili alla maggior parte dei fornitori | |
|---|---|
| **Standard 1: La persona** | • Assistenza incentrata sulla persona<br>• Dignità, rispetto e privacy<br>• Scelta, indipendenza e qualità di vita<br>• Trasparenza e accordi |
| **Standard 2: L'organizzazione** | • Collaborazione con gli anziani<br>• Cultura della qualità e della sicurezza<br>• Responsabilità e sistemi di qualità<br>• Gestione del rischio<br>• Gestione degli incidenti<br>• Gestione del feedback e dei reclami<br>• Gestione delle informazioni<br>• Pianificazione del personale<br>• Gestione delle risorse umane<br>• Gestione delle emergenze e dei disastri |
| **Standard 3: L'Assistenza e i servizi** | • Valutazione e pianificazione<br>• Erogazione di cure e servizi<br>• Comunicazione per la sicurezza e la qualità<br>• Coordinamento di assistenza e servizi |
| **Standard 4: L'ambiente** | • Ambiente e attrezzature *(a casa o in un ambiente di servizio)*<br>• Prevenzione e controllo delle infezioni |

| Standard aggiuntivi applicabili ai fornitori in base ai tipi di servizi erogati | |
|---|---|
| **Standard 5: Assistenza clinica** | • Governance clinica<br>• Prevenzione e gestione delle infezioni nell'assistenza clinica<br>• Sicurezza dei farmaci |

| Standard aggiuntivi applicabili ai fornitori in base ai tipi di servizi erogati | |
|---|---|
| | • Assistenza comprensiva<br>• Assistenza di fine vita<br>*Questo standard si applica agli operatori che forniscono assistenza clinica, sia a casa di un anziano che in un ambiente residenziale.* |
| **Standard 6: Alimentazione e nutrizione** | • Collaborazione con gli anziani in materia di alimentazione e nutrizione<br>• Valutazione delle esigenze e delle preferenze nutrizionali<br>• Fornitura di alimenti e bevande<br>• Esperienza culinaria<br>*Questo standard si applica ai fornitori di assistenza residenziale.* |
| **Standard 7: La comunità residenziale** | • Vita quotidiana<br>• Transizioni pianificate<br>*Questo standard si applica ai fornitori di assistenza residenziale.* |

## Quali sono i principali cambiamenti?

Sebbene la struttura degli Standard di qualità rafforzati sia cambiata, il contenuto e il linguaggio si ispirano agli Standard di qualità attuali. Ad esempio, negli Standard di qualità rafforzati:

- **Standard 1** rimane simile nella sua attenzione alla persona anziana
- **Standard 2** attinge agli standard 6, 7 e 8 degli attuali Standard di qualità
- **Standard 3** attinge allo Standard 2 e a parti degli standard 3 e 4 degli attuali Standard di qualità
- **Standard 4** attinge allo Standard 5 e a parti dello standard 3 degli attuali Standard di qualità
- **Standard 5** attinge a parti degli standard 2, 3 e 8 degli attuali Standard di qualità
- **Standard 6** amplia in modo significativo parti degli standard 2 e 4 degli attuali Standard di qualità
- **Standard 7** attinge a parti degli standard 3 e 4 degli attuali Standard di qualità.

Gli Standard di qualità rivisti cercano di rafforzare i requisiti per garantire che gli anziani ricevano un'assistenza di qualità incentrata sulla persona, sicura, coordinata ed efficace.

Le principali modifiche apportate agli Standard di qualità rafforzati comprendono:

- una maggiore attenzione ai diritti e ai risultati delle persone anziane
- una maggiore attenzione alla governance del fornitore e al rapporto di collaborazione con gli anziani
- aspettative più chiare per i fornitori
- requisiti più dettagliati in una serie di aree.

### Risultati per gli anziani

Uno dei punti chiave degli Standard di qualità rafforzati è la garanzia che l'assistenza e i servizi siano incentrati sulla persona, vale a dire che siano personalizzati per ogni individuo.

C'è un forte sostegno per le dichiarazioni di risultato dei consumatori incluse negli attuali Standard di qualità. Questi sono stati mantenuti negli Standard di qualità rafforzati per indicare semplicemente ciò che gli anziani possono aspettarsi dal loro fornitore.

Il linguaggio utilizzato negli Standard di qualità rafforzati migliora l'attenzione ai risultati per gli anziani, in particolare in relazione alla scelta, all'inclusione e alla qualità della vita. Gli Standard di qualità cercano anche di utilizzare parole che abbiano un significato per gli anziani.

In linea con la nuova legislazione sull'assistenza agli anziani, gli Standard di qualità rafforzati si concentrano su:

- **'cura incentrata sulla persona'** – che richiede ai fornitori di conoscere ogni persona anziana e di orientare l'assistenza e i servizi su ciò che è importante per loro.
- un approccio **'basato sui diritti'** – che richiede ai fornitori di rispettare e sostenere l'autonomia e le scelte degli anziani in tutti gli aspetti della loro assistenza.

## Governance e rapporto di collaborazione

Lo standard 2 descrive i requisiti per la gestione dell'organizzazione, comprese le responsabilità dell'organo di governo dell'ente e i sistemi di qualità di cui l'ente deve disporre per monitorare la sicurezza e la qualità delle cure e dei servizi.

A tal fine, si prevede che i fornitori debbano impegnarsi attivamente con gli anziani per definire gli obiettivi della loro organizzazione e identificare i miglioramenti necessari. Questo garantisce che la sicurezza e la qualità dei servizi per tutti gli anziani siano di primaria importanza nella pianificazione strategica e operativa del fornitore.

## Aspettative chiare

Gli Standard di qualità rafforzati includono 142 azioni che cercano di aiutare i fornitori e gli operatori a capire come possono dimostrare il raggiungimento dei risultati.

Le azioni ampliano i requisiti degli attuali Standard di qualità per rendere le aspettative più chiare, specifiche e misurabili per i fornitori.

Sarà importante bilanciare il livello di dettaglio incluso negli Standard di qualità per garantire che ci siano abbastanza dettagli per rendere chiaro ciò che ci si aspetta dai fornitori, pur dando loro abbastanza flessibilità per innovare e fornire assistenza nel modo migliore per ogni individuo.

## Requisiti dettagliati

Gli Standard di qualità rafforzati definiscono in dettaglio ciò che ci si aspetta dagli operatori nell'erogazione dell'assistenza. In particolare, gli Standard di qualità sono stati rafforzati in relazione a:

- **governance del fornitore** – lo Standard 2 descrive i sistemi che i fornitori devono avere in atto per fornire un'assistenza di qualità (comprese i rapporti di collaborazione con gli anziani, la responsabilità, i sistemi di qualità, la pianificazione della forza lavoro, la gestione delle emergenze e dei disastri, ecc.)
- **alimentazione e nutrizione** – lo Standard 6 descrive ciò che gli anziani possono aspettarsi dagli alimenti e dalle bevande che vengono loro forniti nei servizi di assistenza residenziale
- **diversità** – lo Standard 1, in particolare, richiede ai fornitori di sostenere le persone anziane nel sentirsi sicure, benvenute e incluse, e di fornire un'assistenza consapevole dei traumi, informata sulla guarigione, culturalmente sicura e adatta a persone provenienti da contesti diversi

- **assistenza alla demenza** – lo Standard 3, in particolare, richiede che i fornitori dispongano di sistemi per l'assistenza alle persone affette da demenza
- **assistenza clinica** – lo Standard 5 descrive i requisiti dell'assistenza clinica, sviluppati dalla Commissione per la salute
- **valutazione e pianificazione** – lo Standard 3 descrive come i fornitori devono valutare i bisogni, gli obiettivi e le preferenze di ogni persona anziana, documentarli in un piano di assistenza e utilizzarli per informare il modo in cui l'assistenza viene erogata
- **prevenzione e controllo delle infezioni** – lo Standard 4 descrive i sistemi che gli operatori devono adottare per prevenire le infezioni e ridurre al minimo il rischio di danni agli anziani.

## Come si può fornire feedback?

Potete fornire il vostro riscontro partecipando ai focus group, rispondendo a un sondaggio online e/o fornendo un contributo scritto. Visitate l' Engagement Hub del Ageing and Aged Care per partecipare.

Oltre a questo documento di consultazione riassuntivo, i seguenti documenti possono aiutarvi a fornire un feedback:

- il/i documento/i di consultazione - in versione sintetica o versione dettagliata
- gli standard di qualità rivisti - in versione sintetica o versione dettagliata

**Il vostro feedback sugli Standard di qualità rafforzati è gradito.**
**Grazie ancora per il tempo dedicato.**