Propuesta de actualización de los Estándares de Calidad de Atención a la Tercera Edad

Informe resumido de consulta

Índice

Apartado 1: Contexto **3**

¿Cuál es el propósito de esta consulta? 3
¿Cómo ha sido el proceso de reforzar los Estándares de Calidad? 5

Apartado 2: Impulsores del cambio **6**

¿Por qué están cambiando los Estándares de Calidad vigentes? 6
¿Cuáles son los objetivos de cualquier cambio? 6

Apartado 3: Perspectiva general de los cambios **7**

¿Cuál es el papel de los Estándares de Calidad? 7
¿A quién se aplicarán los Estándares de Calidad reforzados? 7
¿Qué otras iniciativas hay para estimular la atención de calidad? 8
¿Cómo son los Estándares de Calidad reforzados? 9
¿Cuáles son los principales cambios? 12
Resultados para las personas mayores 12
Gestión y colaboración 13
Expectativas claras 13
Requisitos detallados 13
¿Cómo puede proporcionar sus comentarios? 14

Gracias

Le damos las gracias por haberse tomado el tiempo para contribuir a este proceso.

Y agradecemos a aquellos que ya han contribuido al desarrollo del borrador de los Estándares de Calidad reforzados que están siendo consultados.

Sus experiencias y opiniones son valiosas, y ayudarán a mejorar el sistema de atención para la tercera edad.

Apartado 1: Contexto

¿Cuál es el propósito de esta consulta?

El propósito de este proceso de consulta es solicitar sus comentarios acerca del conjunto de borradores de los Estándares de Calidad de Atención a la Tercera Edad reforzados (Estándares de Calidad) que persiguen mejoras en la seguridad y la calidad de la atención a la tercera edad. Sus comentarios nos ayudarán a seguir mejorando los Estándares de Calidad.

Los Estándares de Calidad determinan lo que los proveedores tienen que hacer para brindar una atención de calidad, y lo que las personas mayores pueden esperar en relación con la atención y los servicios que reciben.

Como parte de las mejoras que se están implementando en el sistema de atención a la tercera edad, y en respuesta a los resultados de la Comisión Real sobre la Calidad y Seguridad de la Atención a la Tercera Edad (la Comisión Real), el Departamento de Sanidad y Atención a la Tercera Edad (el Departamento) está revisando los Estándares de Calidad vigentes y ha desarrollado un conjunto de borradores de Estándares de Calidad reforzados en respuesta a las opiniones de las personas mayores, sus familias y de los proveedores de atención a la tercera edad.

Para acceder a los Estándares de Calidad reforzados y proporcionar sus comentarios, diríjase al Centro de Participación para el Envejecimiento y la Atención a la Tercera Edad (Ageing and Aged Care Engagement Hub, en inglés) del Departamento (Centro de Participación).

Terminología

A efectos de este documento de consulta y del borrador de los Estándares de Calidad reforzados, hemos utilizado los siguientes términos:

- **Cuidados de calidad**: se refiere a los cuidados que:
  - Están **centrados en la persona**, se prestan con amabilidad y compasión, como respuesta a las necesidades holísticas de la persona mayor, y tienen como objetivo mejorar su bienestar y calidad de vida.
  - Están **coordinados** sin contratiempos cuando la atención sea provista por el personal, profesionales visitantes, y proveedores externos (cuando sea pertinente).
  - Son **efectivos**, proporcionan la atención adecuada, satisfacen las necesidades de la persona mayor, sus objetivos y sus preferencias.Mantienen a la persona mayor **a salvo** de daños evitables.
- **Persona(s) mayor(es)**: se refiere a la persona (o personas) que reciben servicios de atención a la tercera edad financiados por la Commonwealth. Los Estándares de Calidad vigentes utilizan el término «consumidor»; sin embargo, por lo general las personas mayores no aceptan bien dicho término. Por lo tanto, se está revisando como parte del desarrollo de una nueva Ley para la Atención a la Tercera Edad.
- La referencia a una persona mayor incluye referencias a un(a) representante de dicha persona, siempre y cuando la disposición se pueda aplicar a un representante. Un(a) representante es una persona nombrada para actuar o tomar decisiones en nombre de una persona mayor. Es nombrada por la persona mayor para que se le informe acerca de los asuntos que le conciernen.
- **Proveedor**: se refiere a la organización que proporciona los servicios de atención a la tercera edad financiados por la Commonwealth.
- **Órgano rector**: ser refiere al órgano directivo (como es la Junta) del proveedor.
- **Trabajador(a)**: se refiere a la persona empleada, contratada, mantenida o contratada externamente por el proveedor (ya sea directamente, o a través de una agencia de empleo o de contratación) para proporcionar la atención y demás servicios.
- **Demás personas involucradas en la atencióna la persona mayor**: se refiere a cualquier persona u organización involucrada en la atención, los servicios o los apoyos prestados a las personas mayores. Es posible que abarque otros proveedores de atención a la tercera edad, servicios sanitarios, organizaciones comunitarias, cuidadores(as), etc.

Es importante tener en cuenta que estas definiciones están incluidas únicamente para explicar la expectativa de cómo los estándares dirigen la atención y los servicios. Algunos de estos términos cambiarán según se vaya desarrollando la nueva Ley de Atención a la Tercera Edad.

¿Cómo ha sido el proceso de reforzar los Estándares de Calidad?

El borrador de Estándares de Calidad reforzados ha sido desarrollado por el Departamento, en colaboración con:

- la Comisión de Calidad y Seguridad para la Atención a la Tercera Edad (la Comisión para la Tercera Edad), la cual tiene la responsabilidad de evaluar a los proveedores de atención a la tercera edad frente a los Estándares de Calidad.
- la Comisión Australiana sobre la Seguridad y la Calidad en la Atención Médica (la Comisión Médica), la cual tiene la responsabilidad de establecer los componentes clínicos de los Estándares de Calidad.

Los Estándares de Calidad reforzados han recopilado información por parte de:

- la interacción con las personas mayores, con sus cuidadores(as) y sus familias, con expertos en la materia y con representantes del sector, incluidos los proveedores de atención a la tercera edad y los organismos principales.
- los resultados de la Comisión Real[1].
- una revisión independiente de los Estándares de Calidad vigentes[2].
- estándares para la atención médica y apoyo a la discapacidad en Australia.
- debates con las áreas pertinentes a las políticas de atención a la tercera edad en otros países tales como Nueva Zelanda, Canadá y el Reino Unido.

Los comentarios de este proceso de consulta proporcionarán mayor información para futuros cambios en los Estándares de Calidad reforzados, los cuales se incluirán en el informe de revisión que se presentará ante el Gobierno a finales del 2022.

El propósito es que los Estándares de Calidad reforzados se implementen junto con reformas más amplias para el sistema de atención para la tercera edad, incluyendo la nueva Ley para la Atención a la Tercera Edad y un marco regulador.

[1] La Comisión Real acerca de la Calidad y Seguridad de la Atención a la Tercera Edad.
[2] KPMG, 27 de septiembre de 2021, Evaluación de los Estándares de Calidad de Atención a la Tercera Edad: Informe Resumido de la Revisión Rápida.

Apartado 2: Impulsores del cambio

¿Por qué están cambiando los Estándares de Calidad vigentes?

Si bien, los Estándares de Calidad actuales tienen expectativas precisas para apoyar la provisión de atención de calidad, la Comisión Real encontró que necesitan mejorar, se incluye:

- Proporcionar más información acerca de lo que la gente puede esperar por parte de los servicios de atención a la tercera edad, y de las cosas que tienen que hacer los proveedores para brindar una atención de calidad.
- Hacer que los requisitos para los proveedores sean menos subjetivos y más cuantificables.
- Requisitos reforzados:
  - Relacionados con la gestión del proveedor y los recursos humanos.
  - Identificar de mejor forma la diversidad de las personas que reciben los servicios de atención a la tercera edad.
  - Reflexionar de mejor manera acerca de las necesidades de las personas que viven con demencia.
  - Relacionados con la alimentación y nutrición, incluyendo comprobar que las comidas sean apetecibles y que cumplan las necesidades individuales de cada persona mayor.
  - Aquellos relacionados con la atención clínica, incluyendo abordar los riesgos clínicos y asegurar que la atención clínica sea segura y cubra las necesidades de cada persona mayor.

Estos resultados fueron confirmados por una revisión reciente por parte de los Estándares de Calidad[3].

El Gobierno también está llevando a cabo cambios más amplios para mejorar la atención a la tercera edad, y la forma en que está regulada. Los cambios en los Estándares de Calidad confirmarán estos cambios de mayor alcance.

¿Cuáles son los objetivos de cualquier cambio?

Los objetivos para revisar los Estándares de Calidad incluyen:

- Un enfoque más sólido en las personas mayores, y aseguran que el diseño de la atención y los servicios están diseñados a la medida de las necesidades y preferencias individuales
- Abordan los problemas planteados por la Comisión Real y refuerzan los requisitos relacionados con la gestión de proveedores, la diversidad, la demencia, la comida y la atención clínica.
- Comunicación clara sobre las expectativas y qué acciones pueden tomar los proveedores para alcanzar los resultados deseados.
- Establecer algunos estándares para su aplicación basados en los tipos de servicios que se están proporcionando.
- Mejora de la armonización con los Estándares de Práctica del Programa Nacional de Seguro para la Discapacidad (NDIS por sus siglas en inglés), mientras se reconocen las diferencias entre las ayudas en la atención a la tercera edad y la discapacidad.

[3] KPMG, enero de 2022, Evaluación de los Estándares de Calidad para la Atención a la Tercera Edad.

Apartado 3: Perspectiva general de los cambios

¿Cuál es el papel de los Estándares de Calidad?

El papel de los Estándares de Calidad según el nuevo sistema de atención será similar al de los Estándares de Calidad vigentes.

- **Para las personas mayores**: Los Estándares de Calidad definirán lo que las personas mayores pueden esperar por parte de sus proveedores de servicios de atención a la tercera edad. A las personas mayores se les preguntará acerca de sus experiencias con su proveedor, de forma que se proporcionará información para las evaluaciones sobre el rendimiento del proveedor frente a los Estándares de Calidad y el sistema de Puntuación por Estrellas (Star Rating system) para la atención doméstica a la tercera edad en centros.
- **Para los proveedores**: Los Estándares de Calidad expondrán lo que los proveedores tienen que hacer para proporcionar atención de calidad, y se aplicará a la mayoría de los servicios de atención a la tercera edad financiados por la Commonwealth (tratado más abajo). Los proveedores que estén sujetos a los Estándares de Calidad tendrán que lograr los resultados descritos en dichos Estándares y demostrar cómo lo hacen.
- **Para el Gobierno**: La Comisión de Atención a la Tercera Edad analizará el rendimiento del proveedor frente a los Estándares de Calidad periódicamente. Esto continuará así para integrar las entrevistas con personas mayores que estén recibiendo atención y servicios del proveedor.

Los Estándares de Calidad estarán respaldados por una orientación detallada y otros recursos, para que el Gobierno los desarrolle.

¿A quién se aplicarán los Estándares de Calidad reforzados?

Actualmente, los Estándares de Calidad se aplican a todos los proveedores de atención a la tercera edad que estén financiados por la Commonwealth, independientemente del perfil de riesgo del proveedor o del tipo de servicio. Los comentarios han identificado que aplicar los mismos estándares a todos los proveedores puede derivar en la sobreregulación para algunos proveedores y la infraregulación para otros.

Como parte de la nueva legislación para la atención a la tercera edad, el Gobierno está explorando diversas opciones para regular a los proveedores, incluido una nueva forma para registrarlos (parecida a la que utiliza NDIS). Según este nuevo enfoque, los Estándares de Calidad reforzados se aplicarían basándose en los tipos de servicios que proporciona un proveedor, y serían proporcionales a los riesgos que dichos servicios presentan para las personas mayores. Por ejemplo, se anticipa que:

- Es posible que los proveedores que proporcionan servicios de menor riesgo, como por ejemplo la jardinería y el mantenimiento exterior, no estén sujetos a los Estándares de Calidad (pero continuarían estando sujetos a otros requisitos).
- La mayoría de los proveedores estarían sujetos a los Estándares de Calidad, que incluyen cuatro estándares que se aplican independientemente de los tipos de servicios que se proporcionan.

- Algunos proveedores de servicios de alto riesgo (como son la atención doméstica y clínica) estarían sujetos a los Estándares de Calidad, los cuales pueden incluir algunos estándares adicionales, tan pertinentes como dichos tipos de servicios (consultar más abajo).

Esto significa que, para aquellos tipos de servicios donde se espera que haya riesgos específicos, los estándares se han desarrollado para tratar dichos riesgos.

Este enfoque será explorado más a fondo en las siguientes consultas sobre el nuevo modelo de regulación para la atención a la tercera edad; se espera que tenga lugar a finales del 2022. Regístrese en el Centro de Participación (Engagement Hub en inglés) para estar al día sobre las próximas consultas.

¿Qué otras iniciativas hay para estimular la atención de calidad?

Los estándares son solo una parte del sistema de atención a la tercera edad. A los proveedores todavía se les exige que cumplan otros requisitos según la legislación.

La nueva legislación de atención a la tercera edad continuará presentando los requisitos para los proveedores de atención a la tercera edad. Estará fundada sobre los principios de los derechos basados en la atención centrada en las personas, y complementará algunos conceptos fundamentales presentados en los Estándares de Calidad reforzados.
La legislación presentará ciertos requisitos que todos los proveedores deberán cumplir, incluidos los relacionados con la gestión de quejas y la notificación de incidentes.

Se anima a las personas mayores a dejar sus comentarios y plantear sus inquietudes con su proveedor (siempre y cuando se sientan cómodos haciéndolo). De esta forma, se ayudará a mejorar la calidad del cuidado y los servicios para ellas mismas y para otras personas mayores. Las personas mayores, sus cuidadores(as) y familiares, también podrán dejar sus comentarios y presentar quejas ante la Comisión para la Atención a la Tercera Edad, incluso cuando piensen que sus proveedores no cumplen los requisitos de los Estándares de Calidad[4].

Existe una variedad de mejoras en la atención para la tercera edad que se llevarán a cabo durante los próximos años como parte de las reformas para la atención a la tercera edad, que buscan impulsar el rendimiento de los proveedores y la calidad de la atención.

[4] La Comisión de Calidad y Seguridad para la Atención a la Tercera Edad, 6 de abril de 2022, Presentar una queja.

¿Cómo son los Estándares de Calidad reforzados?

Los Estándares de Calidad reforzados se alinean estructuralmente con los Estándares de Práctica del NDIS. Según dicha estructura, ciertos estándares se aplican a algunos proveedores según su categoría de registro (lo que se determina según los tipos de servicios que proporcionan).

Se anticipa que todos los proveedores que estén sujetos a los Estándares de Calidad tendrían que demostrar su rendimiento frente a los estándares del 1 al 4. Algunos proveedores también tendrían que demostrar su rendimiento frente a los estándares del 5 al 7, basados en los tipos de servicios que proporcionan.

Los Estándares de Calidad reforzados incluyen:

Estándares aplicables a la mayoría de los proveedores	
Estándar 1: La persona	• Atención centrada en la persona • Dignidad, respeto y privacidad • Elección, independencia y calidad de vida • Transparencia y acuerdos
Estándar 2: La organización	• Colaboración con las personas mayores • Cultura de calidad y seguridad • Responsabilidad y sistemas de calidad • Gestión de riesgos • Gestión de incidentes • Gestión de comentarios y quejas • Gestión de información • Planificación de personal • Gestión de recursos humanos • Gestión de emergencias y catástrofes
Estándar 3: La atención y los servicios	• Evaluación y planificación • Provisión de atención y servicios • Comunicación para la seguridad y la calidad • Coordinación de la atención y los servicios
Estándar 4: El entorno	• El entorno y la equipación *(en el hogar, o en un entorno que proporciona servicios)* • Prevención y control de infecciones

Estándares adicionales aplicables a los proveedores, y basados en los tipos de servicios que proporcionan	
Estándar 5: Atención clínica	• Gestión clínica • Prevenir y gestionar infecciones en la atención clínica • Seguridad en la medicación • Atención integral • Atención al final de la vida *Este estándar pretende aplicarse a los proveedores que proporcionan atención clínica, ya sea en el hogar de una persona mayor o en un entorno residencial.*
Estándar 6: Alimentación y nutrición	• Trabajo conjunto con las personas mayores respecto a la alimentación y nutrición • Evaluación de necesidades y preferencias nutricionales • Provisión de alimentos y bebidas • Experiencia culinaria *Este estándar pretende aplicarse a los proveedores que proporcionan atención residencial.*
Estándar 7: La comunidad residencial	• Vida diaria • Transiciones planeadas *Este estándar pretende aplicarse a los proveedores que proporcionan atención residencial.*

¿Cuáles son los principales cambios?

Dado que la estructura de los Estándares de Calidad reforzados ha cambiado, el contenido y el lenguaje han sido elaborados según los Estándares de Calidad vigentes. Por ejemplo, en los Estándares de Calidad reforzados:

- El **Estándar 1** permanece igual en lo que se refiere al enfoque en la persona mayor.
- El **Estándar 2** recurre a los Estándares 6, 7 y 8 de los Estándares de Calidad vigentes.
- El **Estándar 3** recurre al Estándar 2 y a partes de los Estándares 3 y 4 de los Estándares de Calidad vigentes.
- El **Estándar 4** recurre al Estándar 2 y a partes de los Estándares 3 y 4 de los Estándares de Calidad vigentes.
- El **Estándar 5** recurre a partes de los Estándares 2, 3 y 4 de los Estándares de Calidad vigentes.
- El **Estándar 6** expande considerablemente algunas partes de los Estándares 2 y 4 de los Estándares de Calidad vigentes.
- El **Estándar 7** recurre a algunas partes de los Estándares 3 y 4 de los Estándares de Calidad vigentes.

Los Estándares de Calidad revisados buscan reforzar los requisitos para asegurar que las personas mayores reciban la atención de calidad que esté basada en la persona, que sea segura, coordinada y efectiva.

Los cambios fundamentales para los Estándares de Calidad reforzados incluyen:

- Un enfoque más sólido en los derechos y los resultados para las personas mayores.
- Un mayor enfoque en la gestión del proveedor y la colaboración con las personas mayores.
- Expectativas más claras para los proveedores.
- Requisitos más detallados en más ámbitos.

Resultados para las personas mayores

El enfoque principal de los Estándares de Calidad reforzados es asegurar que la atención y los servicios estén centrados en las personas, por ejemplo, que sean personalizados para cada persona.

Existe una gran apoyo para la declaración de resultados de los consumidores que figuran en los Estándares de Calidad. Estos se mantuvieron en los Estándares de Calidad reforzados para simplemente indicar lo que las personas mayores pueden esperar de sus proveedores.

El lenguaje utilizado en todos los Estándares de Calidad reforzados mejora el enfoque de los resultados para las personas mayores, en particular aquel relacionado con la elección, la inclusión y la calidad de vida. Los Estándares de Calidad también pretenden utilizar palabras que tengan un significado para las personas mayores.

De acuerdo con la nueva legislación para la atención a la tercera edad, los Estándares de Calidad reforzados se enfocan en:

- La **«atención enfocada en la persona»**: requiere que los proveedores conozcan a cada persona mayor, y que orienten su atención y servicios alrededor de lo que es importante para ellas.
- Un enfoque **«basado en los derechos»**: requiere que los proveedores respeten y apoyen la autonomía y las elecciones de las personas mayores en todos los aspectos de su cuidado.

Gestión y colaboración

El Estándar 2 describe los requisitos sobre cómo se gestiona la organización, incluidas las responsabilidades del órgano rector del proveedor, y la calidad de los sistemas con los que el proveedor tiene que contar para supervisar la seguridad y calidad de la atención y los servicios.

Como parte de esto, se espera que los proveedores se involucren activamente con las personas mayores para establecer objetivos para su organización e identificar las mejoras necesarias. Así se garantiza que la seguridad y la calidad de los servicios para todas las personas mayores estén a la cabeza de la planificación empresarial, estratégica y operativa, del proveedor.

Expectativas claras

Los Estándares de Calidad reforzados incluyen 142 acciones que buscan ayudar a los proveedores y a los trabajadores para entender cómo pueden demostrar el logro de los resultados.

Las acciones amplían los requisitos según los Estándares de Calidad vigentes, para hacer que las expectativas sean más claras, específicas y cuantificables para los proveedores.

Será importante equilibrar el nivel de información incluida en los Estándares de Calidad para garantizar que hay suficiente información, y dejar claro qué se espera de los proveedores mientras se les proporciona suficiente flexibilidad para innovar y proporcionar atención de una forma que se adapte a cada persona.

Requisitos detallados

Los Estándares de Calidad reforzados exponen con detalle lo que se espera de los proveedores cuando proporcionan la atención. Particularmente, los Estándares de Calidad se han reforzado en relación con:

- **Lagestión del proveedor**: el Estándar 2 describe los sistemas que los proveedores deberían disponer para proporcionar atención de calidad (incluida la colaboración con las personas mayores, responsabilidad, sistemas de calidad, planificación de personal, gestión de emergencias y catástrofes, etc.).
- **Alimentos y nutrición**: el Estándar 6 describe lo que las personas mayores pueden esperar respecto a la comida y bebida que se les proporciona cuando reciban servicios de atención residencial.

- **Diversidad** – el Estándar 1 en particular, requiere que los proveedores apoyen a las personas mayores para que se sientan seguras, bienvenidas e incluidas, y a proporcionar atención que sea consciente del trauma, y provea información acerca del proceso de recuperación, culturalmente segura y correcta para las personas de diversas procedencias.
- **Atención para la demencia**: El Estándar 3 en particular, precisa que los proveedores tengan sistemas para cuidar de las personas con demencia.
- **Atención clínica**: El Estándar 5 describe los requisitos de la atención clínica, desarrollados por la Comisión de Salud.
- **Evaluación y planificación**: el Estándar 3 describe cómo los proveedores deberán evaluar las necesidades de cada persona mayor, sus objetivos y preferencias, documentarlo en un plan de cuidados, y utilizarlo para informar acerca de la manera en la que se proporciona la atención.
- **Control y prevención de infecciones**: El Estándar 4 describe los sistemas con los que deberán contar los proveedores para prevenir infecciones y minimizar el riesgo de daños a las personas mayores.

¿Cómo puede proporcionar sus comentarios?

Puede proporcionar sus comentarios al participar en los grupos de interés, y respondiendo a una encuesta por Internet o enviando una propuesta. Visite el Centro de Participación para el Envejecimiento y la Atención a la Tercera Edad del departamento (Ageing and Aged Care Engagement Hub) para participar.

Además de este resumen del documento de consulta, es posible que los siguientes documentos le ayuden a proporcionar sus opiniones:

- Documento(s) de consulta: una revisión resumida o una revisión más detallada.
- Los Estándares de Calidad revisados: una revisión resumida o una revisión más detallada.

Sus opiniones acerca de los Estándares de Calidad reforzados se valoran. Gracias nuevamente por su tiempo.