

ملخص تعزيز معايير جودة رعاية المسنين

يرد أدناه نظرة عامة على معايير جودة رعاية المسنين المُعززة المُقترحة، التي تشمل بيانات التوقعات للمسنين، والنية والنتائج القابلة للتنفيذ المدرجة في كل معيار.

يمكن العثور على نسخة أكثر تفصيلاً من معايير الجودة المُعززة، التي تشمل إجراءات مفصلة يجب على مقدم الخدمة إظهارها، وذلك في مركز [مشاركة رعاية الشيخوخة والمسنين التابع للدائرة](#).

نية المعيار 1 يُشدّد المعيار 1 على طريقة معاملة المسنين المُتوقعة من مقدمي الخدمة والعاملين كشئ ذي صلة بكل المعايير. يعكس المعيار 1 مفاهيم مهمة عن الكرامة والاحترام، تفرد المسن وتنوعه واستقلاليته واختياراته وسيطرته والرعاية الآمنة ثقافياً واحترام حقه في المخاطرة. وهذه كلها أمور مهمة لتعزيز الشعور بالأمان والاستقلالية والاشتمال والرفاه لدى المسنين. المسنون هم أفراد المجتمع لهم قيمتهم، ولهم تاريخ وخصائص وتجارب حياتية غنية ومتنوعة. وقد يأتي المسنون من مجموعة من الخلفيات المتنوعة، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، سكان أستراليا الأصليين وسكان جزر مضيق توريس، وأشخاص من خلفيات ثقافية ولغوية متنوعة، والأشخاص الذين يعيشون في المناطق الريفية أو النائية، والمحرمون مالياً أو اجتماعياً، والمحاربين القدامى، والأشخاص الذين يعانون من التشرد أو المعرضين لخطره، والأشخاص الذين تركوا الرعاية (أي الذين قضوا فترة من حياتهم تحت رعاية الآخرين عندما كانوا أطفالاً)، والوالدين الذين انفصلوا عن أطفالهم عن طريق التبني أو الانتزاع القسري، والمثليين وثنائيي الميول الجنسية والمتحولين جنسياً وثنائيي الجنس، والأشخاص ذوو معتقدات مختلفة، والأشخاص الذين يعانون من مشاكل صحية نفسية ومن أمراض نفسية، أو الذين يعانون ضعف الإدراك الذهني بما في ذلك الحَرْف، والمعاقين. وتنوع الشخص لا تحدد جوهره، ولكن من المهم جداً أن يدرك مقدمي الخدمة وأن يتقبلوا تنوع كل فرد ومن هو كشخص على نحو شامل، وأن يكون هذا ما يحفز طريقة تفاعل مقدمي الخدمة والعاملين مع المسنين وطريقة تقديم الرعاية والخدمات لهم.	
المعيار 1: بيان توقعات المسنين: لدي الحق في أن أعامل بكرامة واحترام وأن أعيش حرّاً من أي شكل من أشكال التمييز. أتخذ قرارات بخصوص رعايتي والخدمات التي تقدم لي مدعوماً عندما أريد ذلك. تُقدّر هويتي وثقافتي وتنوعي وتُدعم ولدي الحق في أن أعيش الحياة التي أختارها. يفهم مقدم الرعاية لي من أنا وما يهمني وهذا ما يُحدد طرق تقديم الرعاية والخدمات لي.	المعيار 1: الشخص
1.1: الرعاية التي تتمحور حول الشخص - يفهم مقدم الرعاية قيم الشخص المسن، بما في ذلك هويته وثقافته وتنوعه ومعتقداته وتجاربه الحيائية. تُطوّر الرعاية والخدمات وتُصمّم بحيث تلائم الشخص المسن. تُقدّم الرعاية والخدمات بطريقة تدعم حقوق المسنين وتعزز علاقاتهم وروابطهم الاجتماعية. 1.2: الكرامة، والاحترام والخصوصية - يُعامل كبار السن بكرامة واحترام ويتلقوا الرعاية والخدمات بدون تمييز وتُحترم خصوصياتهم الشخصية.	النتائج

1.3: الاختيار والاستقلالية ونوعية الحياة - يتمتع المسنون بالاستقلالية ويتخذون قرارات تتعلق برعايتهم والخدمات التي تقدم لهم مدعومين عندما يريدون ذلك. يتلقى المسنون معلومات دقيقة وكافية بطريقة يفهمونها. تتوفر الرعاية والخدمات بطريقة تدعم استقلاليتهم وتحترم حقهم في المخاطرة وأهدافهم الشخصية.

1.4: الشفافية والاتفاقات - المسنون مستقلون ذاتياً وبإمكانهم أن يتمهلوا ويسعوا للحصول على نصيحة قبل إبرام أي اتفاقات تتعلق برعايتهم والخدمات التي تقدم لهم. ويتم دعم المسنين على فهم الاتفاقات والرسوم والفواتير.

نية المعيار 2

نية المعيار 2 هو تحميل الهيئة الإدارية مسؤولية تنظيم وتقديم رعاية وخدمات رفيعة الجودة تلبي شروط معايير الجودة. تحدد الهيئة الإدارية الأولويات الاستراتيجية للمنظمة وتروج لثقافة السلامة والجودة. وتحمل الهيئة الإدارية أيضاً مسؤولية تحفيز ومراقبة التحسينات التي أدخلت على الرعاية والخدمات، مسترشدين في ذلك بتواصلهم مع المسنين والقائمين على رعايتهم وعائلاتهم والعاملين والبيانات المتعلقة بجودة الرعاية. وتعتبر أنظمة الحوكمة والقوة العاملة لدى مقدم الرعاية عوامل بالغة الأهمية في توفير رعاية رفيعة الجودة. تشير "الرعاية رفيعة الجودة" إلى الرعاية الآمنة والفعالة والمتمحورة حول كل الشخص المسن.

المعيار 2: المنظمة

المعيار 2 بيان توقعات كبار السن: تُدار المنظمة بطريقة جيدة. يمكنني المساهمة في تحسين الرعاية والخدمات. يستمع مقدم الخدمة والعاملين إلى ملاحظاتي ومخاوفي ويستجيبون لها. ألتقى الرعاية والخدمات من العاملين المطلعين والكفوئين والقديرين والمهتمين.

النتائج

2.1: الشراكة مع المسنين - تزوّد الشراكات ذات المغزى والفعالية مع المسنين المنظمات بمعلومات عن الأولويات والتحسينات اللازمة للرعاية والخدمات.

2.2: ثقافة الجودة والسلامة - تقود الهيئة الإدارية ثقافة قوامها الشمول والرعاية والخدمات رفيعة الجودة التي تتبنى التنوع وتعطي الأولوية لحقوق المسنين والعاملين وأمنهم ورفاههم.

2.3: نظم المساءلة والجودة - الهيئة الإدارية مسؤولة عن تقديم رعاية وخدمات رفيعة الجودة وتداول على الإشراف على جميع نواحي تشغيل المنظمة. يدعم نظام الجودة الذي يتبعه مقدم الخدمة التحسين المتواصل.

2.4: الإدارة المالية - تراقب المخاطر المالية التي قد تقوض الرعاية والخدمات، بشكل فعال، ويتم التحكم فيها.

2.5: إدارة المخاطر - يتم تحديد المخاطر التي يتعرض لها المسنون والعاملين والمنظمة وتدار هذه المخاطر وتستعرض باستمرار.

2.6: إدارة الحوادث - يستخدم مقدم الخدمة نظام إدارة الحوادث لحماية المسنين ويقر بحدوثها ويستجيب لها ويتعامل معها بفعالية ويتعلم منها.

2.7: إدارة التعليقات والشكاوى - يتم تشجيع المسنين وغيرهم ودعمهم على الإدلاء بالتعليقات والتقدم بالشكاوى بخصوص الرعاية والخدمات. ويتم الإقرار بالتعليقات والشكاوى المقدمة من جميع الأطراف وتعامل بشفافية ويتم استخدامها للمساهمة في إجراء تحسينات مستمرة على الرعاية والخدمات. ويمكن للمسنين وغيرهم التقدم بشكاوى بدون الخوف من الانتقام.

2.8: إدارة المعلومات - المعلومات قابلة للتحديد ومسجلة بدقة ومحدثة ويمكن لمن يحتاجها أن يحصل عليها وبفهمها. ويتم الاحتفاظ بالمعلومات عن المسنين في سرية وتدار بطريقة ملائمة تماشياً مع موافقتهم. تُرشد السياسات والإجراءات الحالية العاملين إلى طريق الاضطلاع بمهامهم.

2.9: تخطيط القوى العاملة - يفهم مقدم الخدمة احتياجاته من القوة العاملة ويديرها ويخطط للمستقبل.

2.10: إدارة الموارد البشرية - يقوم على تلبية احتياجات المسنين من الرعاية والخدمات عاملون مهرة وكفؤين في عملهم ومؤهلين تأهيلاً ملائماً ولهم تخصصات وخبرات تؤهلهم لتقديم رعاية وخدمات رفيعة الجودة.

2.11: إدارة الطوارئ والكوارث - تراعي إدارة الطوارئ والكوارث المخاطر التي تهدد سلامة وصحة ورفاه المسنين والعاملين وتديرها.

نية المعيار 3 يصف المعيار 3 الطريقة التي يجب بها على مقدم الخدمة تقديم الرعاية والخدمات، بغض النظر عن نوع الخدمة المقدمة (مع ملاحظة أن المعايير الأخرى تصف المتطلبات المتعلقة بأنواع معينة من الخدمات). التقييم الفعال والتخطيط والتواصل والتنسيق من الأمور بالغة الأهمية عند تقديم رعاية رفيعة الجودة التي تلبي احتياجات المسنين، بحيث يتم تصميمها وفقاً لتفضيلاتهم، وتدعمهم للعيش على أفضل وجه.

وعند تقديم الرعاية والخدمات، يجب على مقدمي الرعاية والعاملين الاعتماد على جميع المعايير المعنية وبالأخص ما يتعلق بالمعيار 1، بما في ذلك الحرص على أن تكون الرعاية مصممة لملاءمة الفرد والأمور التي تهتم.

المعيار 3: بيان توقعات المسنين: يجب أن تكون الرعاية والخدمات التي أتلقاها:

- أمانة وفعالة
- تحقق أقصى مستوى من الرفاهية ونوعية حياتي
- تلبي احتياجاتي الحالية وأهدافي وتفضيلاتي
- يتم التخطيط لها وتنسيقها بشكل جيد.

3.1: التقييم والتخطيط - يشارك المسنون بفاعلية في تطوير ومراجعة خطط رعايتهم وخدماتهم. تصف خطط الرعاية والخدمات الاحتياجات والأهداف والتفضيلات الحالية لمسنين، ويتم مراجعتها بانتظام ويستخدمها العاملون كدليل عند تقديم الرعاية والخدمات.

3.2: تقديم الرعاية والخدمات - يتلقى المسنون رعاية وخدمات رفيعة الجودة تلبي احتياجاتهم وأهدافهم وتفضيلاتهم. تقدّم الرعاية والخدمات بطريقة آمنة ثقافياً وملائمة للمسنين من ذوي الاحتياجات المعينة والخلفيات المتنوعة وتدعم التمكين.

النتائج

3.3: التواصل من أجل السلامة والجودة - يُبلغ المسنون العاملین والأشخاص الآخرين المشتركين في رعايتهم المعلومات بالغة الأهمية ذات الصلة برعايتهم وخدماتهم بفاعلية. تُصعد المخاطر والتغييرات وحوادث تدهور في حالة المسن ويتم الإبلاغ عنها حسب الاقتضاء.

3.4: تنسيق الرعاية والخدمات - يتلقى المسنون رعاية وخدمات مخطط لها ومنسقة بما في ذلك عند تشارك العديد من مقدمي الرعاية الصحية ورعاية المسنين والمعتنين بهم وغيرهم من المشاركين في تقديم الرعاية والخدمات.

نية المعيار 4 نية المعيار 4 هو ضمان تلقي المسنين رعاية وخدمات آمنة وداعمة وملبية لاحتياجاتهم في بيئتهم المادية. تعتبر الوقاية الفعالة من العدوى وتدابير التحكم فيها عنصراً أساسياً في تقديم الخدمة لحماية المسنين وعائلاتهم والمعتنين بهم والعاملين.

المعيار 4: البيئة المعيار 4 بيان توقعات كبار السن: أن أشعر بالأمان عندما ألتقي الرعاية والخدمات. أينما ألتقي الرعاية والخدمات من خلال بيئة تقديم الخدمات، أن تكون هذه البيئة نظيفة وآمنة ومريحة وتمكنني من التحرك بحرية. إتخاذ الاحتياطات اللازمة لمنع انتشار العدوى.

النتائج **4.1a: البيئة والمعدات في المنزل -** يدعم مقدمو الخدمات المسنين للحد من المخاطر البيئية ذات الصلة برعايتهم والخدمات المقدمة لهم. يراعي مقدم الخدمة عند استخدامه لمعدات في تقديم الرعاية والخدمات أو عند إعطائها للشخص المسن أن تكون آمنة وتلبي احتياجاته.

4.1b: البيئة والمعدات في بيئة الخدمات - يحصل المسنون على الرعاية والخدمات في بيئة نظيفة وآمنة ومريحة وتحقق أقصى شعور لديهم بالانتماء والتفاعل والانفعال. يراعى أن تكون المعدات المستخدمة في تقديم الرعاية والخدمات آمنة وتلبي احتياجات المسنين.

4.2: الوقاية من العدوى والتحكم بها - يكون لدى مقدم الخدمة إجراءات ملائمة للتحكم في العدوى والوقاية منها. يستعمل العاملون الممارسات الصحية ويتخذون الاحتياطات الملائمة وللتحكم في العدوى والوقاية منها عند تقديم الرعاية والخدمات.

نية المعيار 5 يصف معيار الرعاية السريرية المسؤوليات التي تقع على عاتق مقدمي الخدمات لتقديم رعاية سريرية آمنة وعالية الجودة للمسنين. وتقع على عاتق الهيئة الإدارية المسؤولية الشاملة لضمان تطبيق إطار الحوكمة السريرية ومراقبة فعاليته. يُفعل مقدمو الخدمات إطار الحوكمة السريرية ويقدمون تقاريرًا عن أدائه. العديد من المسنين الذين يحتاجون إلى رعاية سريرية يعانون من أمراض مزمنة متعددة واحتياجات رعاية معقدة. وقد يعاني هؤلاء الأشخاص من المرض أو الضعف أو الإعاقة أو ضعف الإدراك أو يقتربون من نهاية حياتهم. وفي جميع الأوقات، ينبغي أن تركز الرعاية السريرية على الشخص، وأن توجه العناية لاحتياجات وتفضيلات المسن المحددة. ويتطلب تقديم رعاية آمنة ورفيعة الجودة قوة عاملة من المهرة يتم دعمها لتقديم رعاية قائمة على الأدلة. يعتمد التطبيق الفعال للمعيار 5 على النظم والإجراءات المستقاة من المعايير 1 - 7. تدعم هذه النظم والإجراءات تقديم رعاية سريرية آمنة، وتضمن على تخفيض المخاطر والأضرار التي تهدد المسنين من الرعاية السريرية إلى الحد الأدنى وتدعم التحسين المستمر للجودة.	
المعيار 5: بيان توقعات المسنين: ألتقى رعاية سريرية آمنة وفعالة تركز على شخصي وتلبي احتياجاتي.	المعيار 5: الرعاية السريرية
النتائج 5.1: الحوكمة السريرية - تفي الهيئة الإدارية بواجب الرعاية للمسنين والمجتمع المحلي، وأن تعمل باستمرار على تحسين سلامة وجودة الرعاية السريرية التي يقدمها مقدم الخدمة. يدمج مزود الخدمة الحوكمة السريرية في حوكمة الشركات لإدارة سلامة وجودة الرعاية السريرية بفعالية. 5.2: التحكم في العدوى والوقاية منها في الرعاية السريرية - يتم تقليل مخاطر العدوى إلى الحد الأدنى، وإذا حدثت يتم التحكم فيها بفعالية. يُشجع ويُدعم المسنون والعاملون وغيرهم على استخدام مضادات الميكروبات بطريقة ملائمة لتقليل خطورة المقاومة المتزايدة. 5.3: سلامة الأدوية - يتم تحديد وتقليل المخاطر المتعلقة بالأدوية على المسنين. ويتم تحليل الحوادث المتعلقة بالأدوية واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين سلامة الأدوية وحسن استعمالها. 5.4: الرعاية الشاملة - يتلقى المسنون رعاية سريرية آمنة وعالية الجودة وتركز على الشخص. تُمَيَّز المخاطر التي تهدد سلامة المسنين السريرية وأن تُدار وتُقلَّل إلى أدنى حد. 5.5: الرعاية مرحلة الاحتضار - تُمَيَّز احتياجات وأهداف وتفضيلات رعاية الشخص المسن في مرحلة احتضاره ومعالجتها. تتم إدارة آلام الشخص المسن وأعراضه أثناء أيامه الأخيرة وفي مرحلة احتضاره بفاعلية وتُصان كرامته ويُزود ممثليه بالمعلومات ويتم دعمهم.	

نية المعيار 6 قد يكون للطعام والشراب وطريقة تناول الطعام أثراً بالغاً على نوعية حياة الشخص. قد يفقد الناس مع تقدمهم في السن شهيتهم للطعام أو قد يعانون من حالات مرضية تؤثر على قدرتهم على تناول الطعام والشراب. ولذلك، فمن المهم بصفة خاصة أن يتفاعل مقدمو الخدمات مع المسنين لمعرفة ما يحبون تناوله من طعام وشراب والطريقة التي يحبون تحضيره لهم، مع تقديم خيارات من الوجبات المغذية طيبة المذاق وفاتحة للشهية (بما في ذلك ما يتطلبه المسنون الذين يتبعون نظام غذائي معطل للملمس)، ودعم المسنين لتناول الكميات التي يريدونها. وفي العديد من الثقافات، يلعب الطعام أيضاً دوراً كبيراً في تعزيز مشاعر الشمول والانتماء. ويكون التشارك بالطعام والشراب مع المسنين الآخرين والأصدقاء والأسر مهمة للعديد من المسنين. يجب على مقدمي الخدمات الاستفادة من المعيار 3 عند تقديم خدمات الطعام لضمان أن يكون ذلك مبنياً على تقييم وتخطيط متينين، وأن تُقدم الخدمات تماشياً مع احتياجات وأهداف وتفضيلات المسنين. ومن الأمور شديدة الأهمية أيضاً مراقبة المسنين والانتباه لعلامات سوء التغذية والجفاف والاستجابة بطريقة ملائمة إذا لوحظت أمور تستدعي القلق - يتم تناول هذا الأمر كجزء من المعيار 5. النية من المعيار 6 أن ينطبق فقط على خدمات الرعاية السكنية.	
المعيار 6: بيان توقعات كبار السن: أحصل على الكثير من الأطعمة والمشروبات التي استمتع بتناولها. الأطعمة والمشروبات شهية ومغذية وآمنة وتلبي احتياجاتي وتفضيلاتي. تجربة تناول الطعام ممتعة وتشمل أصنافاً متنوعة وتدعم الشعور بالانتماء.	المعيار 6: الطعام والتغذية
6.1: الشراكة مع المسني في أمور الطعام والتغذية - يتشارك مقدم الخدمة مع المسنين في تقديم خدمة طعام رفيعة الجودة، تشمل أطعمة ومشروبات مغذية ومتنوعة وتجربة تناول طعام ممتعة. 6.2: تقييم الاحتياجات والتفضيلات الغذائية - يفهم مقدم الخدمة الاحتياجات والقدرات والتفضيلات الحالية للمسن فيما يتعلق بأنواع الطعام والشراب وطريقة تناولها. 6.3: تقديم الطعام والشراب - يحصل المسنون على الطعام والشراب الشهي غني النكهة والمغذي، وتقدم لهم أصناف متنوعة ويتاح لهم اختيار ما يأكلون ويشربون وأن يتمكنوا من تناول الكميات التي يرغبون فيها. 6.4: تجربة تناول الطعام - يتم دعم المسنين على تناول الطعام والشراب والاستمتاع بتجربة تناول الطعام.	النتائج

نية المعيار 7 عندما ينتقل الناس إلى خدمة سكنية، يصبح المجتمع السكني سمة مركزية في حياتهم. من المهم جداً أن يشعر المسنون بالارتياح والأمان في المجتمع السكني، وأن تتاح لهم فرص للقيام بأمور ذات مغزى بالنسبة لهم وأن يتم دعمهم في الحفاظ على تواصلهم مع الأشخاص الذين يهتمونهم. قد تشمل الأنشطة ذات المغزى ممارسة الهوايات أو المشاركة في المجموعات المجتمعية السكنية، ومقابلة الأصدقاء والعائلة أو الأنشطة التي تساهم في المجتمع السكني كالاكتناء بالحديقة أو الطهي أو تحضير موائد الطعام. ويمكن أن يشمل المجتمع السكني أعضاء متنوعين من ثقافات وخلفيات مختلفة. ومن المهم أن تُعامل ثقافة كل شخص مسن بالاحترام وأن يُقدّر تنوعه لكي يشعر بالانتماء والأمان والارتياح في الخدمة. نظراً لنطاق المسؤولية في الرعاية السكنية، يواجه مقدمو الخدمة أيضاً متطلبات متزايدة لضمان حصول المسنين على الخدمات الأخرى والتنسيق عملية الانتقال المخطط لها من وإلى الخدمة لاستمرار رعاية المسنين بأقصى قدر ممكن. نية المعيار 7 أن ينطبق فقط على خدمات الرعاية السكنية.	
المعيار 7: المعيار 7 بيان توقعات كبار السن: يقدم لي الدعم للقيام بالأمور التي أريدها والحفاظ على علاقتي واتصالاتي مع مجتمعي. أشعر بالثقة في استمرار رعايتي وأمني في سكني.	المعيار 7: المجتمع السكني
7.1: المعيشة اليومية - يتلقى المسنون في معيشتهم اليومية الخدمات والدعم المهمان لصحتهم ورفاههم، والتي تأخذ في الاعتبار ظروفهم المعينة، وتمكنهم من القيام بالأمور التي يريدون القيام بها. يشعر المسنون بالأمان في بيئة الخدمة. 7.2: عملية الانتقال المخطط لها - يواجه المسنون عملية انتقال مُنسقة ومخطط لها من مقدم الخدمة أو إليه. هناك مسؤولية ومساءلة واضحة بشأن الرعاية والخدمات المقدمة للشخص المسن بين العاملين وعبر المنظمات.	النتائج