

获得强化的老年护理质量标准 概况

下文概述了获得强化的老年护理质量标准拟议内容，包括老年人期望声明、每项标准下包含的意图和可执行的结果。

关于获得强化的质量标准更详细的版本，包括服务提供机构应展示的详细行动，可在卫生部的[老龄化和老年护理参与中心](#)查阅。

标准 1 的意图	标准 1 强调了服务提供机构和员工对待老年人的方式，并且关乎所有标准。标准 1 反映了关于尊严和尊重、老年人的个体性和多样性、独立性、选择和控制、文化上安全的护理和风险尊严的重要概念。这些对于培养老年人的安全感、自主感、包容感和福祉都很重要。 老年人是社会的宝贵成员，有丰富多样的过去、人格特点和生活经历。 老年人可能来自各种不同的背景，包括但不限于原住民和托雷斯海峡岛民、来自不同文化和语言背景的人士、生活在农村或偏远地区的人士、经济或社会弱势群体、退伍军人、无家可归或面临无家可归风险的人士、离开照料者（即在未成年时接受过寄养或机构照料的人士）、因子女被强制养或离开而与子女分离的父母、女同性恋者、男同性恋者、双性恋者、变性者或双性人、各种宗教人士、有精神健康问题和精神疾病的人士、患有认知障碍（包括痴呆症）的人士、残疾人。 一个人的多样性并不能成为该个体的定义，而且至关重要，服务提供机构要认识并接受每个人的多样性，以及他们作为一个个体的全面性，因为这将驱动服务提供机构和工作人员与老年人接触并提供护理和服务的方式。
标准 1：个人	老年人期望声明：我有权得到尊严和尊重，不受任何形式的歧视。我对自己的护理和服务做出决定，并在需要时获得支持。我的身份、文化和多样性受到重视和支持，我有权过自己选择的生活。我的服务提供机构了解我是谁、什么对我很重要，这决定了我的护理和服务的提供方式。
结果	1.1：以人为本的护理——服务提供机构理解并重视老年人，包括其身份、文化、多样性、信仰和生活经历。与老年人一起制定护理和服务，为老年人量身定制。提供护理和服务的方式维护老年人的权利，并促进了老年人的人际关系和社会联系。 1.2：尊严、尊重和隐私——对待老年人时，老年人有尊严，被尊重。老年人接受护理和服务时不受歧视，个人隐私受到尊重。

- 1.3：选择、独立和生活质量**——老年人拥有独立性，可以就自己的护理和服务做出决定，并在需要时获得支持。以老年人理解的方式为其提供准确和充分的信息。提供护理和服务的方式支持独立性、风险尊严和个人目标。
- 1.4：透明度和协议**——老年人拥有自主权，在就其护理和服务达成任何协议之前，可以花时间寻求建议。支持帮助老年人理解协议、收费和发票。

标准 2 的意图 标准 2 的意图是让监管机构对服务机构和提供符合质量标准要求的高质量护理和服务负责。监管机构为服务机构制定策略优先事项，并促进安全文化和质量文化。监管机构还通过与老年人、其护理者和家人、工作人员的互动以及关于护理质量的数据获得信息参考，负责推动和监测护理和服务的改善。

服务提供机构的治理体系和员工队伍对于提供高质量的护理至关重要。
“高质量护理”是指为每位老年人提供安全、有效和以人为本的护理。

标准 2：机构 标准 2 老年人期望声明：机构运行良好。我可以为改善护理和服务做出贡献。我的服务提供机构和照顾我的工作人 员会聆听我的反馈意见及关切并作出回应。给我提供护理及服务的工作人 员有知识、业务达标、有能力和有爱心。

- 结果**
- 2.1：与老年人合作**——与老年人建立有意义、积极的合作关系，为机构的优先事项以及护理和服务的改进提供信息参考。
- 2.2：质量和安全文化**——监管机构引领包容和高质量护理及服务文化，积极迎接多样性并优先考虑老年人和工作人 员的权利、安全和综合健康。
- 2.3：问责制和质量体系**——监管机构负责提供高质量的护理和服务，并监督机构运作的方方面面。服务提供机构的质量体系支持持续改进。
- 2.4：财务管理**——有效监控可能有损护理和服务的财务风险。
- 2.5：风险管理**——识别、管理和持续审查老年人、工作人 员和机构面临的风险。
- 2.6：事件管理**——服务提供机构使用事件管理系统来保护老年人，并对事件进行确认、响应、有效管理和吸取经验教训。

- 2.7：反馈和投诉管理**——鼓励和支持老年人和他人提供反馈并对护理和服务进行投诉。所有各方的反馈和投诉都得到认可和透明管理，并有助于持续改善护理和服务。老年人和其他人可以投诉而不会遭到报复。
- 2.8：信息管理**——信息可识别，记录准确，最新有效，并且能够被需要信息的人士访问和理解。老年人的信息保密，并根据其同意妥善管理。当前的政策和程序指导员工履行职责的方式。
- 2.9：员工队伍规划**——服务提供机构了解并管理其员工队伍的需求并为未来做计划。
- 2.10：人力资源管理**——老年人的护理和服务需求由技能娴熟、业务能力达标、持有相关资格证书，并拥有提供高质量护理和服务相关专业知识和经验的工作人员满足。
- 2.11：应急和灾难管理**——应急和灾难管理考虑并管理老年人和工作人员的健康、安全和福祉风险。

标准 3 的意图 标准 3 描述了服务提供机构必须提供护理和服务的方式，且方式与提供的服务类型无关（注：其他标准描述了与特定服务类型相关的要求）。要提供能满足老年人需求、适合老年人喜好，并支持老年人过上最好生活的高质量护理，有效的评估及规划、沟通与协调至关重要。

在提供护理和服务时，服务提供机构和工作人员必须遵照所有相关标准，特别是参考标准 1，包括确保护理适合个人以及对其重要的内容。

标准 3：护理和服务 标准 3 老年人期望声明：我接受的护理和服务：

- 安全有效
- 最大程度改善我的福祉及生活质量
- 满足我当前的需求，目标和喜好
- 规划得当，协调有方。

结果

3.1：评估和规划——老年人积极参与制定和审查其护理和服务计划。护理和服务计划描述了老年人当前的需求、目标和喜好，并由工作人员定期审查及用来指导护理和服务的提供。

3.2：提供护理和服务——老年人获得满足其需求、目标和喜好的高质量护理和服务。提供护理和服务的方式在文化上是安全的，适合有特殊需求和不同背景的人，并支持重新获得能力。

3.3：为安全和质量而沟通：——与老年人护理和服务相关的重要信息向老年人与参与老年人护理的其他人有效沟通，并且在工作人员之间有效沟通。根据适当情况对老年人病情的风险、变化和恶化进行升级处理和沟通。

3.4：护理和服务的协调——老年人接受有计划和协调的护理和服务，含多个医疗保健服务和老年护理提供机构、护理者和其他人参与提供护理和服务的情况。

标准 4 的意图 标准 4 的意图是确保老年人在安全、有支持并满足其需求的实际环境中接受护理和服务。有效的感染预防和控制措施是提供服务的一个核心组成部分，以保护老年人、其家人以及护理人员和工作人员。

标准 4：环境 标准 4 老年人期望声明：当接受护理和服务时，我感到安全。我在服务环境下接受护理和服务时，环境干净、安全、舒适，并让我能够自由活动。采取预防措施来防止传染病的传播。

结果

4.1a：家中环境和设备——服务提供机构支持老年人减轻与其护理和服务相关的环境风险。当有设备用于提供护理和服务或由服务提供机构提供给老年人时，设备安全且满足老年人的需求。

4.1b：服务环境中的环境和设备——老年人在干净、安全和舒适的环境中获得护理和服务，且环境可增强老年人的归属感、互动感和功能感。用于提供护理和服务的设备是安全的，且符合老年人的需求。

4.2：感染预防和控制——服务提供机构有适当的感染预防和控制流程。在提供护理和服务时，工作人员采用卫生操作法，并采取适当的感染预防和控制措施。

标准 5 的意图 临床护理标准描述了服务提供机构向老年人提供安全和高质量临床护理的责任。监管机构全面负责确保实施临床管理框架并监控其有效性。服务提供机构在运营中实施临床治理框架并报告其绩效。

许多需要临床护理的老年人身体虚弱，有多种慢性并发症和复杂的护理需求。这类人士可能正在经历疾病、虚弱、残疾、认知障碍或接近生命尽头。在任何时候提供的临床护理都应该以人为本，满足老年人的具体临床需求和喜好。提供安全、高质量的护理需要一支技术熟练的员工队伍，且队伍在提供循证护理方面得到支持。

	标准 5 的有效实施依赖于标准 1-7 的系统和流程。这些系统和流程支持提供安全的临床护理，确保将临床护理对老年人可能造成伤害的风险降至最低，并支持持续的质量改进。
标准 5： 临床护理	标准 5 老年人期望声明：我接受安全、有效、以人为本且满足我的需求的临床护理。
结果	5.1：临床治理——监管机构履行其对老年人和社区的谨慎职责，并不断提高服务提供机构临床护理的安全性和质量。服务提供机构将临床治理整合到公司治理中，以积极管理和提高临床护理的安全性和质量。 5.2：在临床护理中预防和管理感染——将感染风险降到最低，并且如果发生，应有效管理。鼓励和支持老年人、工作人员和其他人妥善使用抗微生物剂，以降低耐药性增加的风险。 5.3：用药安全——识别并降低与老年人用药相关的风险。对与药物相关的事件进行分析并采取行动，以提高药物使用的安全性和质量。 5.4：综合护理——老年人获得安全、高质量和以人为本的临床护理。老年人的临床安全风险得到识别、管理和降到最低。 5.5：临终关怀——老年人临终关怀的需求、目标和喜好得到认可和满足。老年人的痛苦和症状得到积极管理，其尊严得到维护，在生命的尽头和生命的最后几天其代表得到通知和支持。

标准 6 的意图	食物、饮料和用餐体验会对一个人的生活质量产生巨大影响。随着人慢慢衰老，可能会逐渐失去食欲或出现影响自己吃喝能力的疾病。因此，尤为重要的一点，就是服务提供机构要与老年人互动，了解他们喜欢吃什么、喝什么以及饮食方式，提供美味可口、营养丰富的菜肴选择和膳食（包括为老年人提供改良质地的饮食），并支持老年人想吃多少就吃多少。 在许多文化中，食物在培养包容和归属感方面也发挥很大的作用。与其他老年人、朋友和家人分享食物和饮料对许多老年人来说很重要。 服务提供机构在提供餐食服务时必须遵照标准 3，以确保这一点得到可靠的评估和规划，并根据老年人的需求、目标和喜好提供服务。对于服务提供机构来说，监测老年人的营养不良和脱水情况并在发现问题时做出适当的反应也至关重要——标准 5 对此做出了规定。 标准 6 仅适用于院所护理服务。
----------	---

标准 6: 食物和营养 **标准 6** 老年人期望声明：我获得自己喜欢的充足的食物和饮品。食物和饮品让人开胃，而且营养、安全，符合我的需求和喜好。用餐体验愉快，餐食丰富多样，支持归属感。

结果

6.1: 在食品和营养方面与老年人合作——服务提供机构与老年人合作，提供高质量的食物服务，包括各种美味佳肴和饮品以及愉快的用餐体验。

6.2: 评估营养需求和喜好——服务提供机构了解老年人当前的需求、能力以及他们的膳食种类喜好和用餐方式喜好。

6.3: 提供食物和饮料——老年人有开胃、美味和营养的食物和饮料，膳食有多种变化和选择，并且能够想吃喝多少就吃喝多少。

6.4: 用餐体验——支持老年人吃喝，享受用餐体验。

标准 7 的意图 人们搬进院所护理机构时，院所社区就成为他们生活的核心。老年人在院所社区感到安全和自在，有机会做对自己有意义的事情，并得到支持，与对他们重要的人保持联系，这些都至关重要。有意义的活动可以包括从事业余爱好或加入社区团体，看望朋友和家人，或参加有助于院所养老社区的活动，如园艺、烹饪和摆餐具。

一个院所养老社区可以有来自不同文化和背景的不同成员。重要的是，每位老年人的文化都应得到尊重，他们的多样性也应受到重视，这样他们在院所才会感到被包容、安全和自在。

鉴于院所护理的责任范围，对服务提供机构的要求也有所增加，以确保老年人能够获得其他服务，并协调有计划的向该服务过渡或者向其他服务过渡，以最大限度地提高老年人护理的连续性。

标准 7 仅适用于院所护理服务。

标准 7: 院所养老社区 **标准 7** 老年人期望声明：我在自己想做的事情上得到支持，并维护我的人际关系以及与社区的联系。我对自己护理的持续性和住宿的安全性充满信心。

结果

7.1: 日常生活——老年人获得对其健康和福祉重要的日常生活服务和支持，考虑他们的具体情况，并让老年人能够做自己想做的事情。老年人在服务环境中感到安全。

7.2: 有计划的过渡——服务机构在老年人搬入或搬出时为老年人提供有计划、有协调过渡体验。工作人员之间和各机构之间对老年人的护理和服务分工明确，责任清晰。