

## 獲得強化的長者護理品質標準 概況

下文概述了獲得強化的長者護理品質標準的擬議案內容，包括長者期望聲明、每項標準下包含的意圖和可執行的結果。

關於獲得強化的品質標準更詳細的版本，包括服務提供機構應展示的詳細行動，可在衛生部的[老齡化和長者護理參與中心](#)查閱。

|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>標準 1 的意圖</b></p>            | <p>標準 1 強調了服務提供機構和員工對待長者的方式，並且關乎所有標準。標準 1 反映了關於尊嚴和尊重、長者的個體性和多樣性、獨立性、選擇和控制、文化上安全的護理和風險尊嚴的重要概念。這些對於培養長者的安全感、自主感、包容感和福祉都很重要。</p> <p>長者是社會的寶貴成員，有豐富多樣的過去、人格特點和生活經歷。</p> <p>長者可能來自各種不同的背景，包括但不限於原住民和托雷斯海峽島民、來自多元文化和語言背景的人士、生活在農村或偏遠地區的人士、經濟或社會弱勢群體、退伍軍人、無家可歸或面臨無家可歸風險的人士、離開照護者（即在未成年時接受過寄養或機構照護的人士）、因子女被強制收養或離開而與子女分離的父母、女同性戀者、男同性戀者、雙性戀者、變性者或雙性人、各種宗教人士、有精神健康問題和精神疾病的人士、患有認知障礙（包括癡呆症）的人士、殘疾人。</p> <p>一個人的多樣性並不能成為該個體的定義，而且至關重要的是，服務提供機構要認識並接受每個人的多樣性，以及他們作為一個個體的全面性，因為這將驅動服務提供機構和照顧人員與長者接觸並提供護理和服務的方式。</p> |
| <p><b>標準 1：</b><br/><b>個人</b></p> | <p>長者期望聲明：我有權得到尊嚴和尊重，不受任何形式的歧視。我對自己的護理和服務做出決定，並在需要時獲得支持。我的身份、文化和多樣性受到重視和支持，我有權過自己選擇的生活。我的服務提供機構瞭解我是誰、什麼對我很重要，這決定了我的護理和服務的提供方式。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p><b>結果</b></p>                  | <p><b>1.1：以人為本的護理</b>——服務提供機構理解並重視長者，包括其身份、文化、多樣性、信仰和生活經歷。與長者一起設定護理和服務，為長者量身定制。提供護理和服務的方式維護長者的權利，並促進了長者的人際關係和社會聯絡。</p> <p><b>1.2：尊嚴、尊重和隱私</b>——對待長者時，長者有尊嚴，被尊重。長者接受護理和服務時不受歧視，個人隱私受到尊重。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

- 1.3：選擇、獨立和生活品質**——長者擁有獨立性，可以就自己的護理和服務做出決定，並在需要時獲得支持。以長者理解的方式為其提供準確和充分的資訊。提供護理和服務的方式支持獨立性、風險尊嚴和個人目標。
- 1.4：透明度和協議**——長者擁有自主權，在就其護理和服務達成任何協議之前，可以花時間尋求建議。幫助長者理解協議、收費和發票。

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>標準 2 的意圖</b> | <p>標準 2 的意圖是讓監管機構對服務機構和提供符合品質標準要求的高品質護理和服務負責。監管機構為服務機構制定策略優先事項，並促進安全文化和品質文化。監管機構還透過與長者、其護理者和家人、工作人員的互動以及關於護理品質的數據獲得資訊參考，負責推動和監測護理和服務的改善。</p> <p>服務提供機構的治理體系和員工隊伍對於提供高品質的護理至關重要。「高品質護理」是指為每位長者提供安全、有效和以人為本的護理。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>標準 2：機構</b>  | <p>標準 2 長者期望聲明：機構運行良好。我可以為改善護理和服務做出貢獻。我的服務提供機構和照顧我的工作人員會聆聽我的回饋意見及關切並作出回應。給我提供護理及服務的工作人員有知識、業務合格、有能力、有愛心。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>結果</b>       | <p><b>2.1：與長者合作</b>——與長者建立有意義、積極的合作關係，為機構的優先事項以及護理和服務的改進提供資訊參考。</p> <p><b>2.2：品質和安全文化</b>——監管機構引領包容和高品質護理及服務的文化，接受多樣性並優先考慮長者和工作人員的權利、安全和福祉。</p> <p><b>2.3：問責制和品質體系</b>——監管機構負責提供高品質的護理和服務，並監督機構運作的方方面面。服務提供機構的品質體系支持持續改進。</p> <p><b>2.4：財務管理</b>——有效監控可能有損護理和服務的財務風險。</p> <p><b>2.5：風險管理</b>——識別、管理和持續審查長者、工作人員和機構面臨的風險。</p> <p><b>2.6：事件管理</b>——服務提供機構使用事件管理系統來保護長者，並對事件進行確認、回應、有效管理和吸取經驗教訓。</p> <p><b>2.7：回饋和投訴管理</b>——鼓勵和支持長者和他人提供回饋並對護理和服務進行投訴。所有各方的回饋和投訴都得到認可和透明管理，並有助於持續改善護理和服務。長者和其他人可以投訴而不會遭到報復。</p> |

- 2.8：資訊管理**——資訊可識別，記錄準確，最新有效，並且能夠被需要資訊的人士訪問和理解。長者的資料保密，並根據其同意妥善管理。當前的政策和程序指導員工履行職責的方式。
- 2.9：員工隊伍規劃**——服務提供機構瞭解並管理其員工隊伍需求並為未來做計劃。
- 2.10：人力資源管理**——長者的護理和服務需求由技能嫺熟、業務能力達標、持有相關資格證書，並擁有提供高品質護理和服務相關專業知識和經驗的工作人員滿足。
- 2.11：應急和災難管理**——應急和災難管理考慮並管理長者和工作人員的健康、安全和福祉風險。

**標準 3 的意圖** 標準 3 描述了服務提供機構必須提供護理和服務的方式，且方式與提供的服務類型無關（注：其他標準描述了與特定服務類型相關的要求）。要提供能滿足長者需求、適合長者喜好，並支持長者過上最好生活的高品質護理，有效的評估及規劃、溝通與協調至關重要。

在提供護理和服務時，服務提供機構和工作人員必須遵照所有相關標準，特別是參考標準 1，包括確保護理適合個人以及對其重要的內容。

**標準 3：護理和服務** 標準 3 長者期望聲明：我接受的護理和服務：

- 安全有效
- 最大程度改善我的福祉及生活品質
- 滿足我當前的需求、目標和喜好
- 規劃得當，協調有方。

**結果** **3.1：評估和規劃**——長者積極參與制定和審查其護理和服務計劃。護理和服務計劃描述了長者當前的需求、目標和喜好，並由工作人員定期審查及用來指導護理和服務的提供。

**3.2：提供護理和服務**——長者獲得滿足其需求、目標和喜好的高品質護理和服務。提供護理和服務的方式在文化上是安全的，適合有特殊需求和不同背景的人，並支持重新獲得能力。

**3.3：為安全和品質而溝通：**——與長者護理和服務相關的重要資訊向長者與參與長者護理的其他人有效溝通，並且在工作人員之間有效溝通。根據適當情況對長者病情的風險、變化和惡化升級處理和溝通。

**3.4：護理和服務的協調**——長者接受有計劃和協調的護理和服務，含多個醫療保健服務和長者護理提供機構、護理者和其他人參與提供護理和服務的情況。

**標準 4 的意圖** 標準 4 的意圖是確保長者在安全、有支持並滿足其需求的實際環境中接受護理和服務。有效的感染預防和控制措施是提供服務的一個核心組成部分，以保護長者、其家人以及護理人員和工作人員。

**標準 4：環境** 標準 4 長者期望聲明：當接受護理和服務時，我感到安全。我在服務環境下接受護理和服務時，環境乾淨、安全、舒適，並讓我能夠自由活動。採取預防措施來防止傳染病的傳播。

**結果**

**4.1a：家中環境和設備**——服務提供機構支持長者減輕與其護理和服務相關的環境風險。當有設備用於提供護理和服務或由服務提供機構提供給長者時，設備安全且滿足長者的需求。

**4.1b：服務環境中的環境和設備**——長者在清潔、安全和舒適的環境中獲得護理和服務，且環境可增強長者的歸屬感、互動感和功能感。用於提供護理和服務的設備是安全的，且符合長者的需求。

**4.2：感染預防和控制**——服務提供機構有適當的感染預防和控制流程。在提供護理和服務時，工作人員採用衛生操作法，並採取適當的感染預防和控制措施。

**標準 5 的意圖** 臨床護理標準描述了服務提供機構向長者提供安全和高品質臨床護理的責任。監管機構全面負責確保實施臨床管理框架並監控其有效性。服務提供機構在運作中實施臨床治理框架並報告其績效。

許多需要臨床護理的長者身體虛弱，有多種慢性併發症和複雜的護理需求。這類人士可能正在經歷疾病、虛弱、殘疾、認知障礙或接近生命盡頭。在任何時候提供的臨床護理都應該以人為本，滿足長者的具體臨床需求和喜好。提供安全、高品質的護理需要一支技術熟練的員工隊伍，且隊伍在提供循證護理方面得到支持。

標準 5 的有效實施依賴於標準 1-7 的系統和流程。這些系統和流程支持提供安全的臨床護理，確保將臨床護理對長者可能造成傷害的風險降至最低，並支持持續的品質改進。

**標準 5：臨床護理** 標準 5 長者期望聲明：我接受安全、有效、以人為本且滿足我的需求的臨床護理。

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>結果</b> | <p><b>5.1：臨床治理</b>——監管機構履行其對長者和社區的謹慎職責，並不斷提高服務提供機構臨床護理的安全性和品質。服務提供機構將臨床治理整合到公司治理中，以積極管理和提高臨床護理的安全性和品質。</p> <p><b>5.2：在臨床護理中預防和管理感染</b>——將感染風險降到最低，並且如果發生，應有效管理。鼓勵和支持長者、工作人員和其他人妥善使用抗菌生物劑，以降低耐藥性增加的風險。</p> <p><b>5.3：用藥安全</b>——識別並降低與長者用藥相關的風險。對與藥物相關的事件進行分析並採取行動，以提高藥物使用的安全性和品質。</p> <p><b>5.4：綜合護理</b>——長者獲得安全、高品質和以人為本的臨床護理。長者的臨床安全風險得到識別、管理和降到最低。</p> <p><b>5.5：臨終關懷</b>——長者臨終關懷的需求、目標和喜好得到認可和滿足。長者的痛苦和症狀得到積極管理，其尊嚴得到維護，在生命的盡頭和生命的最後幾天其代表得到通知和支持。</p> |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>標準 6 的意圖</b> | <p>食物、飲料和用餐體驗會對一個人的生活品質產生巨大影響。隨著人慢慢衰老，可能會逐漸失去食欲或出現影響自己吃喝能力的疾病。因此，尤為重要的一點，就是服務提供機構要與長者互動，瞭解他們喜歡吃什麼、喝什麼以及飲食方式，提供美味可口、營養豐富的菜肴選擇和膳食（包括為長者提供改良質地的飲食），並支持長者想吃多少就吃多少。</p> <p>在許多文化中，食物在建立包容和歸屬感方面也發揮著很大的作用。與其他長者、朋友和家人分享食物和飲料對許多長者來說很重要。</p> <p>服務提供機構在提供餐食服務時必須遵照標準 3，以確保開展可靠的評估和規劃，獲得相關資訊，並根據長者的需求、目標和喜好提供服務。對於服務提供機構來說，監測長者的營養不良和脫水情況並在發現問題時做出適當的反應也至關重要——標準 5 對此做出了相關規定。</p> <p>標準 6 僅適用於院所護理服務。</p> |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                   |                                                                                     |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>標準 6：食物和營養</b> | <p>標準 6 長者期望聲明：我獲得自己喜歡的充足的食物和飲品食物和飲品讓人開胃，而且營養、安全，符合我的需求和喜好。用餐體驗愉快，餐食豐富多樣，支持歸屬感。</p> |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

|           |                                                                                                                                                  |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>結果</b> | <p><b>6.1：在食品和營養方面與長者合作</b>——服務提供機構與長者合作，提供高品質的食品服務，包括各種美味佳餚和飲品以及愉快的用餐體驗。</p> <p><b>6.2：評估營養需求和喜好</b>——服務提供機構瞭解長者當前的需求、能力以及他們的膳食種類喜好和用餐方式喜好。</p> |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



**6.3：提供食物和飲料**——長者有開胃、美味和營養的食物和飲料，膳食有多種變化和選擇，並且能夠想吃喝多少就吃喝多少。

**6.4：用餐體驗**——支持長者吃喝，享受用餐體驗。

**標準 7 的意圖** 人們搬進院所護理機構時，院所社區就成為他們生活的核心。長者在院所社區感到安全和自在，有機會做對自己有意義的事情，並得到支持，與對他們重要的人保持聯絡，這些都至關重要。有意義的活動可以包括從事業餘愛好或加入社區團體，看望朋友和家人，或參加有助於院所養老社區的活動，如園藝、烹飪和擺餐具。

院所養老社區可以有來自不同文化和背景的不同成員。重要的是，每位長者的文化都應得到尊重，他們的多樣性也應受到重視，這樣他們在院所才會感到被包容、安全和自在。

鑒於院所護理的責任範圍，對服務提供機構的要求也有所增加，以確保長者能夠獲得其他服務，並協調有計劃的向該服務過渡或者向其他服務過渡，以最大限度地提高長者護理的連續性。

標準 7 僅適用於院所護理服務。

**標準 7：**  
**院所養老社區** 標準 7 長者期望聲明：我在自己想做的事情上得到支持，並維護我的人際關係以及與社區的聯絡。我對自己護理的持續性和住宿的安全性充滿信心。

**結果**

**7.1：日常生活**——長者獲得對其健康和福祉重要的日常生活服務和支持，考慮他們的具體情況，並讓長者能夠做自己想做的事情。長者在服務環境中感到安全。

**7.2：有計劃的過渡**——服務機構在長者搬入或搬出時為長者提供有計劃、有協調的過渡。工作人員之間和各機構之間對長者的護理和服務分工明確，責任清晰。