

Norme di qualità dell'assistenza agli anziani migliorate

RIASSUNTO

Di seguito è riportata una panoramica delle norme migliorate proposte per la qualità dell'assistenza agli anziani, comprese le dichiarazioni di aspettativa per le persone anziane, l'intento e i risultati applicabili inclusi in ogni norma.

Una versione più dettagliata delle norme di qualità migliorate, che include azioni dettagliate che devono essere dimostrate da un fornitore, è disponibile [nell'Aging and Aged Care Engagement Hub del dipartimento](#) (Centro del coinvolgimento per gli anziani e l'anzianità).

Intento della norma 1	<i>La norma 1 è alla base del modo in cui i fornitori e i dipendenti dovrebbero trattare le persone anziane, come pertinente a tutte le norme. La norma 1 riflette concetti importanti sulla dignità e rispetto, individualità e diversità delle persone anziane, indipendenza, scelta e controllo, assistenza culturalmente sicura e dignità del rischio. Tutto ciò è importante per promuovere un senso di sicurezza, autonomia, inclusione e benessere per le persone anziane.</i> <i>Le persone anziane sono membri stimati della società, con storie, caratteristiche ed esperienze di vita ricche e varie.</i> <i>Le persone anziane possono provenire da una gamma di ambienti diversi, tra cui, a titolo esemplificativo, gli aborigeni e gli isolani dello Stretto di Torres, persone provenienti da contesti culturali e linguistici diversi, persone che vivono in zone rurali o remote, persone finanziariamente o socialmente svantaggiate, veterani, persone senz'atetto o a rischio di diventare senz'atetto, persone che sono 'care leavers' (cioè persone che hanno trascorso del tempo in affidamento familiare da giovani), genitori separati dai loro figli per via di adozione o rimozione forzata, persone lesbiche, gay, bisessuali, transgender o intersessuali, persone di varie religioni, persone che soffrono di problemi di salute mentale e patologie mentali, persone con disabilità cognitiva, compresa la demenza, persone con disabilità.</i> <i>La diversità di una persona non definisce chi è, ma è fondamentale che i fornitori riconoscano e accettino la diversità di ogni persona e chi sia in modo olistico, e che questo guidi il modo in cui fornitori e dipendenti interagiscono con le persone anziane e forniscono la loro assistenza e i loro servizi.</i>
Norma 1: La persona	Dichiarazione di aspettativa per gli anziani: Ho il diritto di essere trattato con dignità e rispetto e di vivere libero da qualsiasi forma di discriminazione. Prendo decisioni in merito alla mia assistenza e ai miei servizi, con supporto quando lo desidero. La mia identità, cultura e diversità sono apprezzate e sostenute e ho il diritto di vivere la vita che scelgo. Il mio fornitore comprende chi sono e cosa è importante per me, e questo determina il modo in cui la mia assistenza e i miei servizi vengono erogati.
Risultati	1.1: Assistenza incentrata sulla persona – Il fornitore comprende e valorizza la persona anziana, inclusa la sua identità, cultura, diversità, convinzioni ed esperienze di vita. L'assistenza e i servizi sono ideati con, e su misura per, la persona anziana. L'assistenza e i servizi sono erogati in modo da difendere i diritti delle persone anziane e favorire le loro relazioni e legami sociali.

	1.2: Dignità, rispetto e privacy – Le persone anziane sono trattate con dignità e rispetto, ricevono assistenza e servizi senza discriminazione, e la loro privacy personale è rispettata. 1.3: Scelta, indipendenza e qualità di vita – Le persone anziane sono indipendenti e prendono decisioni in merito alla loro assistenza e servizi, con supporto quando lo desiderano. Le persone anziane ricevono informazioni accurate e sufficienti in un modo che capiscono. L'assistenza e i servizi sono erogati in modo da sostenere l'indipendenza, la dignità del rischio e gli obiettivi personali. 1.4: Trasparenza e accordi – Le persone anziane hanno autonomia e possono prendersi del tempo e chiedere consiglio prima di stipulare accordi sulla loro assistenza e servizi. Le persone anziane sono sostenute per comprendere accordi, tariffe e fatture.
--	---

Intento della norma 2	<i>L'intento della norma 2 è di ritenere l'organo direttivo responsabile dell'organizzazione e dell'erogazione di assistenza e servizi di alta qualità che soddisfino i requisiti delle norme di qualità. L'organo direttivo stabilisce le priorità strategiche per l'organizzazione e promuove una cultura di sicurezza e di qualità. L'organo direttivo è inoltre responsabile della guida e del monitoraggio dei miglioramenti all'assistenza e ai servizi, sulla base del coinvolgimento degli anziani, dei loro assistenti e delle loro famiglie, dei dipendenti e dei dati sulla qualità dell'assistenza.</i> <i>I sistemi di governance e la forza lavoro di un fornitore sono fondamentali per l'erogazione di assistenza di alta qualità. 'Assistenza di alta qualità' si riferisce a un'assistenza sicura, efficace e incentrata sulla persona per ogni persona anziana.</i>
Norma 2: L'organizzazione	Norma 2 - Dichiarazione di aspettativa per gli anziani: L'organizzazione è ben gestita. Posso contribuire al miglioramento dell'assistenza e dei servizi. Il mio fornitore e i dipendenti ascoltano e rispondono al mio riscontro e alle mie preoccupazioni. Ricevo assistenza e servizi da dipendenti informati, competenti, capaci e premurosi.
Risultati	2.1: Collaborare con gli anziani – Collaborazioni significative e attive con le persone anziane informano le priorità organizzative e i miglioramenti all'assistenza e ai servizi. 2.2: Cultura di qualità e di sicurezza – L'organo direttivo promuove una cultura di inclusione, oltre ad assistenza e servizi di alta qualità, che abbraccia la diversità e dà priorità ai diritti, alla sicurezza e al benessere degli anziani e della forza lavoro. 2.3: Responsabilità e sistemi di qualità – L'organo direttivo è responsabile dell'erogazione di assistenza e servizi di alta qualità e mantiene la supervisione di tutti gli aspetti delle operazioni dell'organizzazione. Il sistema di qualità del fornitore supporta il miglioramento continuo. 2.4: Gestione finanziaria – I rischi finanziari che potrebbero compromettere l'assistenza e i servizi sono efficacemente monitorati e controllati.

- 2.5: Gestione dei rischi** – I rischi per le persone anziane, i dipendenti e l'organizzazione sono identificati, gestiti e costantemente rivisti.
- 2.6: Gestione degli incidenti** – Il fornitore utilizza un sistema di gestione degli incidenti per proteggere le persone anziane e riconoscere, rispondere, gestire efficacemente e imparare dagli incidenti.
- 2.7: Gestione di riscontro e reclami** – Le persone anziane e altre persone sono incoraggiate e sostenute a fornire riscontro e presentare reclami in merito all'assistenza e ai servizi. Il riscontro e i reclami di tutte le parti sono considerati, gestiti in modo trasparente e contribuiscono al miglioramento continuo dell'assistenza e dei servizi. Gli anziani e altre persone possono lamentarsi senza ritorsioni.
- 2.8: Gestione delle informazioni** – Le informazioni sono identificabili, accuratamente registrate, aggiornate, accessibili e comprese da coloro che ne hanno bisogno. Le informazioni delle persone anziane sono riservate e gestite in modo appropriato, in conformità con il loro consenso. Le politiche e le procedure attuali dirigono il modo in cui i dipendenti svolgono i loro ruoli.
- 2.9: Pianificazione della forza lavoro** – Il fornitore comprende e gestisce le esigenze della forza lavoro e i piani per il futuro.
- 2.10: Gestione delle risorse umane** – Le esigenze di assistenza e di servizio agli anziani sono soddisfatte da dipendenti qualificati e competenti nel loro ruolo, in possesso di qualifiche pertinenti e che hanno competenze ed esperienza pertinenti per fornire assistenza e servizi di alta qualità.
- 2.11: Gestione di emergenze e disastri** – La gestione di emergenze e disastri considera e gestisce i rischi per la salute, la sicurezza e il benessere degli anziani e dei dipendenti.

Intento della norma 3

La norma 3 descrive il modo in cui i fornitori devono erogare assistenza e servizi, indipendentemente dal tipo di servizio erogato (si noti che altre norme descrivono requisiti pertinenti a specifici tipi di servizio). Un'efficace valutazione e pianificazione, comunicazione e coordinamento sono fondamentali per l'erogazione di un'assistenza di alta qualità, che soddisfi le esigenze della persona anziana, sia adattata alle sue preferenze e la sostenga a vivere al meglio la sua vita.

Nell'offrire assistenza e servizi, fornitori e dipendenti devono consultare tutte le norme pertinenti, con particolare riferimento alla norma 1, anche per garantire che l'assistenza sia personalizzata per la persona e ciò che è importante per lei.

**Norma 3:
L'assistenza e i servizi**

Norma 3 - Dichiarazione di aspettativa per gli anziani: L'assistenza e i servizi che ricevo:

- sono sicuri ed efficaci
- ottimizzano il mio benessere e la mia qualità di vita
- soddisfano le mie esigenze, obiettivi e preferenze attuali
- sono ben pianificati e coordinati.

Risultati	3.1: Valutazione e pianificazione – Le persone anziane sono attivamente impegnate nell'elaborazione e nella revisione dei loro piani di assistenza e servizi. I piani di assistenza e servizi descrivono le esigenze, gli obiettivi e le preferenze attuali delle persone anziane, sono regolarmente riesaminati e sono utilizzati dai dipendenti per dirigere l'erogazione di assistenza e servizi. 3.2: Erogazione di assistenza e servizi – Le persone anziane ricevono assistenza e servizi di alta qualità che soddisfano le loro esigenze, obiettivi e preferenze. L'assistenza e i servizi sono erogati in un modo culturalmente sicuro, adeguato a persone con esigenze specifiche e contesti diversi, e che supporta la riabilitazione. 3.3: Comunicare per la sicurezza e la qualità – Le informazioni critiche rilevanti per l'assistenza e i servizi alla persona anziana sono comunicate in modo efficace agli anziani, tra i dipendenti e ad altre parti coinvolte nell'assistenza della persona anziana. I rischi, i cambiamenti e il deterioramento delle condizioni di una persona anziana vengono segnalati e comunicati in modo appropriato. 3.4: Coordinamento dell'assistenza e dei servizi – Le persone anziane ricevono assistenza e servizi pianificati e coordinati, anche quando è necessario coinvolgere più operatori e assistenti sanitari per gli anziani, oltre ad altre persone coinvolte nell'erogazione di assistenza e servizi.
------------------	--

Intento della norma 4	<i>L'intento della norma 4 è di garantire che le persone anziane ricevano assistenza e servizi in un ambiente fisico che sia sicuro, solidale e soddisfi le loro esigenze. Misure efficaci di prevenzione e controllo delle infezioni sono un componente fondamentale dell'erogazione dei servizi per proteggere gli anziani, le loro famiglie, i prestatori di assistenza e i dipendenti.</i>
Norma 4: L'ambiente	Norma 4 - Dichiarazione di aspettativa per gli anziani: Mi sento al sicuro quando ricevo assistenza e servizi. Laddove ricevo assistenza e servizi attraverso un ambiente di servizio, l'ambiente è pulito, sicuro e confortevole e mi consente di spostarmi liberamente. Vengono adottate precauzioni per prevenire la diffusione delle infezioni.
Risultati	4.1a: Ambiente e attrezzature a casa – I fornitori supportano le persone anziane per mitigare i rischi ambientali pertinenti per la loro assistenza e i loro servizi. Laddove l'attrezzatura sia utilizzata nell'erogazione di assistenza e servizi o fornita alla persona anziana dal fornitore, essa è sicura e soddisfa le sue esigenze. 4.1b: Ambiente e attrezzature in un ambiente di servizio – Le persone anziane accedono alle cure e ai servizi in un ambiente pulito, sicuro e confortevole che ottimizza il loro senso di appartenenza, interazione e scopo. Le attrezzature utilizzate nell'erogazione dell'assistenza e dei servizi sono sicure e soddisfano le esigenze delle persone anziane. 4.2: Prevenzione e controllo delle infezioni – Il fornitore dispone di adeguati processi di prevenzione e controllo delle infezioni. I dipendenti utilizzano pratiche igieniche e adottano adeguate precauzioni per la prevenzione e il controllo delle infezioni quando forniscono assistenza e servizi.

Intento della norma 5	<i>La norma di assistenza clinica descrive le responsabilità dei fornitori di erogare assistenza clinica sicura e di alta qualità agli anziani. L'organo direttivo ha la responsabilità generale di garantire l'attuazione di un quadro di governance clinica e di monitorarne l'efficacia. I fornitori rendono operativo il quadro di governance clinica e riferiscono sulle sue prestazioni.</i> <i>Molte persone anziane che necessitano di assistenza clinica sono deboli, con multiple comorbidità croniche ed esigenze di assistenza complesse. Queste persone potrebbero soffrire di malattie, debolezza, disabilità, deterioramento cognitivo o avvicinarsi alla fine della loro vita. In ogni momento, l'assistenza clinica erogata dovrebbe essere incentrata sulla persona e rispondere alle esigenze e alle preferenze cliniche specifiche della persona anziana. L'erogazione di assistenza sicura e di alta qualità richiede una forza lavoro qualificata, supportata per fornire assistenza basata sull'evidenza.</i> <i>L'efficace attuazione della norma 5 dipende dai sistemi e dai processi delle norme 1-7. Questi sistemi e processi supportano l'erogazione di un'assistenza clinica sicura, assicurano che i rischi di danni alle persone anziane derivanti dall'assistenza clinica siano ridotti al minimo e supportino il miglioramento continuo della qualità.</i>
Norma 5: Assistenza clinica	Norma 5 - Dichiarazione di aspettativa per gli anziani: Ricevo un'assistenza clinica sicura, efficace e incentrata sulla persona che soddisfa le mie esigenze.
Risultati	5.1: Governance clinica – L'organo direttivo adempie al proprio dovere di assistenza nei confronti degli anziani e della comunità, e migliora continuamente la sicurezza e la qualità dell'assistenza clinica del fornitore. Il fornitore integra la governance clinica nella governance aziendale per gestire e migliorare attivamente la sicurezza e la qualità dell'assistenza clinica. 5.2: Prevenire e gestire le infezioni nell'ambito di assistenza clinica – I rischi di infezione sono ridotti al minimo e, se si verificano, sono gestiti in modo efficace. Le persone anziane, i dipendenti e altre persone sono incoraggiati e sostenuti a utilizzare gli antimicrobici in modo appropriato per ridurre i rischi di aumentare la resistenza. 5.3: Sicurezza dei farmaci – I rischi correlati ai medicinali per gli anziani sono identificati e ridotti. Gli incidenti correlati ai medicinali vengono indagati e affrontati per migliorare l'uso sicuro e di qualità dei medicinali. 5.4: Assistenza completa – Le persone anziane ricevono un'assistenza clinica sicura, di alta qualità e incentrata sulla persona. I rischi per la sicurezza clinica per le persone anziane sono identificati, gestiti e ridotti al minimo. 5.5: Assistenza alla fine di vita – Le esigenze, gli obiettivi e le preferenze della persona anziana per l'assistenza alla fine di vita sono riconosciuti e affrontati. Il dolore e i sintomi della persona anziana sono gestiti attivamente, la sua dignità è preservata e i suoi rappresentanti sono informati e supportati, alla fine di vita e durante gli ultimi giorni di vita.

Intento della norma 6	<i>Il cibo, le bevande e l'esperienza culinaria possono avere un impatto enorme sulla qualità di vita di una persona. Man mano che le persone invecchiano possono perdere l'appetito o sperimentare condizioni che influiscono sulla loro capacità di mangiare e bere. Pertanto, è particolarmente importante che i fornitori coinvolgano le persone anziane su cosa e come piace loro mangiare e bere, offrano una scelta di pasti saporiti, appetitosi e nutrienti (anche per le persone anziane con diete modificate per la consistenza) e sostengano le persone anziane a mangiare quanto desiderano.</i> <i>In molte culture, il cibo svolge anche un ruolo importante nel favorire sentimenti di inclusione e appartenenza. L'esperienza di condividere cibi e bevande con altre persone anziane, amici e famiglie è importante per molte persone anziane.</i> <i>I fornitori devono fare riferimento alla norma 3 nell'erogazione di servizi alimentari per garantire che ciò sia informato da una solida valutazione e pianificazione e che i servizi siano erogati in conformità con le esigenze, gli obiettivi e le preferenze delle persone anziane. È anche fondamentale per i fornitori monitorare gli anziani per malnutrizione e disidratazione, e rispondere in modo adeguato laddove vengano identificati problemi – questo è affrontato come parte della norma 5.</i> <i>La norma 6 si applica solo ai servizi di assistenza residenziale.</i>
Norma 6: Alimentazione e nutrizione	Norma 6 - Dichiarazione di aspettativa per gli anziani: Ricevo abbondanza di cibo e bevande che mi piacciono. Il cibo e le bevande sono saporiti, nutrienti e sicuri, e soddisfano le mie esigenze e preferenze. L'esperienza culinaria è piacevole, include varietà e supporta il senso di appartenenza.
Risultati	6.1: Collaborare con le persone anziane in merito al cibo e alla nutrizione – Il fornitore collabora con le persone anziane per fornire un servizio di ristorazione di alta qualità, che include cibo e bevande attraenti e varie, e un'esperienza culinaria piacevole. 6.2: Valutazione delle esigenze e delle preferenze nutrizionali – Il fornitore comprende le esigenze attuali, le capacità e le preferenze della persona anziana in relazione a cosa e come mangia e beve. 6.3: Fornitura di cibo e bevande – Le persone anziane hanno cibo e bevande appetitose, saporite e nutrienti, hanno possibilità di scelta e di varietà su ciò che mangiano e bevono e sono in grado di mangiare e bere quanto vogliono. 6.4: Esperienza culinaria – Le persone anziane sono incoraggiate a mangiare e bere e a godersi l'esperienza culinaria.
Intento della norma 7	<i>Quando le persone si trasferiscono in un servizio residenziale, la comunità residenziale diventa un elemento centrale della loro vita. È fondamentale che le persone anziane si sentano al sicuro e a casa nella comunità residenziale, abbiano l'opportunità di fare cose che sono significative per loro e siano sostenute nel mantenere i legami con le persone importanti per loro. Attività significative possono includere la partecipazione a hobby o gruppi comunitari,</i>

	<i>vedere amici e familiari, o attività che contribuiscono alla comunità residenziale come il giardinaggio, cucinare e apparecchiare la tavola.</i> <i>Una comunità residenziale può coinvolgere diversi membri provenienti da culture e contesti diversi. È importante che la cultura di ogni persona anziana sia rispettata e la sua diversità valorizzata in modo che si senta inclusa, al sicuro e a casa nell'ambiente del servizio.</i> <i>Data la portata della responsabilità nell'ambito dell'assistenza residenziale, i fornitori hanno anche maggiori requisiti per garantire che gli anziani abbiano accesso ad altri servizi, e per coordinare una transizione pianificata all'ammissione o all'uscita dal servizio, per massimizzare la continuità dell'assistenza per gli anziani.</i> <i>La norma 7 si applica solo ai servizi di assistenza residenziale.</i>
La norma 7: La comunità residenziale	Norma 7 - Dichiarazione di aspettativa per gli anziani: Sono supportato per fare le cose che desidero e per mantenere le mie relazioni e legami con la mia comunità. Ho fiducia nella continuità della mia assistenza e nella sicurezza del mio alloggio.
Risultati	7.1: Vita quotidiana – Le persone anziane ottengono i servizi e il sostegno per la vita quotidiana che sono importanti per la loro salute e il loro benessere, che considerano le loro circostanze specifiche e consentono loro di fare le cose che desiderano fare. Le persone anziane si sentono al sicuro nel loro ambiente di servizio. 7.2: Transizioni pianificate – Le persone anziane sperimentano una transizione pianificata e coordinata all'ammissione o all'uscita dal fornitore. Esiste una chiara responsabilità per l'assistenza e i servizi di una persona anziana tra i dipendenti e tra le organizzazioni.