

Normas de calidad superiores para los cuidados para adultos mayores

RESUMEN

A continuación se encuentra un resumen de la propuesta para las normas de calidad superior para los cuidados de adultos mayores. Esto incluye las declaraciones de expectativas de las personas mayores, el propósito y los resultados exigibles que comprenden cada una de las normas.

Se puede encontrar una versión más detallada de las normas de calidad superior — incluyendo las acciones específicas que los proveedores deben demostrar — en el [Centro para la participación en los cuidados para el envejecimiento y la vejez \(Ageing and Aged Care Engagement Hub\)](#) del departamento.

Propósito de la Norma 1	<i>La Norma 1 establece la manera en la que se espera que los proveedores y trabajadores traten a las personas mayores, y es relevante para todas las normas. La Norma 1 refleja conceptos importantes acerca de la dignidad y el respeto, la individualidad y la diversidad de las personas mayores, su independencia, derecho a la elección y al control, los cuidados seguros desde una perspectiva cultural y la dignidad de riesgo. Todo esto es importante para fomentar sentimientos de seguridad, autonomía, inclusión y bienestar para las personas mayores.</i> <i>Las personas mayores son valiosos miembros de la sociedad, con una enriquecedora variedad de historias, características y experiencias de vida.</i> <i>Las personas mayores pueden provenir de orígenes diversos, incluyendo pero sin limitarse a: personas aborígenes e isleños del estrecho de Torres; personas de orígenes cultural y lingüísticamente diversos; personas que viven en áreas rurales o remotas; personas en desventaja económica o social; veteranos(as); personas sin vivienda o en riesgo de quedarse sin ésta; personas que vivieron bajo cuidados en instituciones o fuera del hogar familiar durante la infancia; padres separados de sus hijos debido a adopción o separación forzada; personas lesbianas, gay, bisexuales, transgénero o intersexuales; personas de distintas religiones; personas que están experimentando problemas o enfermedades de salud mental; personas que viven con deficiencias cognitivas incluyendo demencia; personas que viven con discapacidades.</i> <i>La diversidad de una persona no define quién es, pero es de suma importancia que los proveedores reconozcan y acepten totalmente la diversidad de cada persona y quién es de forma integral; es esto lo que dirige la manera en la que los proveedores y trabajadores interactúan con las personas mayores y les brindan cuidados y servicios.</i>
Norma 1: La persona	Declaración de expectativas para las personas mayores: Tengo el derecho a que se me trate con dignidad y respeto, y a vivir libre de cualquier forma de discriminación. Tomo decisiones acerca de mis cuidados y servicios, con apoyo cuando así lo desee. Mi identidad, cultura y diversidad son valoradas y apoyadas, y tengo el derecho a vivir mi vida como yo elija. Mi proveedor entiende quién soy y lo que es importante para mí, y esto determina la manera en la que se me brindan cuidados y servicios.
Resultados	1.1. Atención centrada en la persona: El proveedor entiende y valora a la persona mayor, incluyendo su identidad, cultura, diversidad, creencias y experiencias de vida. Los cuidados y servicios se desarrollan junto con la persona mayor y se personalizan de acuerdo a sus necesidades. Los cuidados y servicios se proporcionan de manera que defiendan los derechos de las personas mayores y fomenten sus relaciones y conexiones sociales.

	1.2. Dignidad, respeto y privacidad: Las personas mayores son tratadas con dignidad y respeto, reciben cuidados y servicios sin discriminación, y se respeta su privacidad personal. 1.3. Elección, independencia y calidad de vida: Las personas mayores tienen independencia y toman decisiones acerca de sus cuidados y servicios, con apoyo cuando lo deseen. Las personas mayores reciben información precisa y suficiente en una manera en que la entienden. Los cuidados y servicios se proporcionan en una manera en que apoyen la independencia, dignidad de riesgo y metas personales. 1.4. Transparencia y acuerdos: Las personas mayores tienen autonomía y pueden tomarse su tiempo y solicitar orientación antes de entrar en acuerdos acerca de sus cuidados y servicios. Las personas mayores reciben apoyo para que puedan entender acuerdos, tarifas y facturas.
Propósito de la Norma 2	<i>El propósito de la Norma 2 es hacer al órgano rector responsable de la organización, así como de que se proporcionen cuidados y servicios de alta calidad que cumplan con los requisitos de las normas de calidad. El órgano rector establece las prioridades estratégicas para la organización y promueve una cultura de seguridad y calidad. El órgano rector también es responsable de impulsar y vigilar las mejoras a cuidados y servicios, guiados por su colaboración con las personas mayores, sus cuidadores y familiares, los trabajadores y la información acerca de la calidad de cuidados.</i> <i>Los sistemas de gobernanza y la fuerza laboral de los proveedores son de suma importancia para brindar cuidados de alta calidad. "Cuidados de alta calidad" se refieren a cuidados para todas las personas mayores que sean seguros, efectivos y centrados en la persona.</i>
Norma 2: La organización	Norma 2 Declaración de expectativas para las personas mayores: La organización se dirige de manera adecuada. Puedo contribuir a las mejoras para cuidados y servicios. Mi proveedor y trabajadores escuchan y responden a mis comentarios e inquietudes. Recibo cuidados y servicios por parte de trabajadores con conocimientos, competentes, capaces y atentos.
Resultados	2.1. Asociación con las personas mayores: Las asociaciones significativas y activas con personas mayores orientan las prioridades y mejoras de la organización relacionadas con los cuidados y servicios. 2.2. Cultura de calidad y seguridad: El organismo rector dirige una cultura de inclusión y de cuidados de alta calidad y servicios que aceptan completamente la diversidad y priorizan los derechos, la seguridad y el bienestar de las personas mayores y de la fuerza laboral. 2.3. Responsabilidad y sistemas de calidad: El órgano rector es responsable por la entrega de cuidados y servicios de alta calidad y supervisa todos los aspectos de las operaciones de la organización. El sistema de calidad del proveedor apoya las mejoras continuas. 2.4. Gestión financiera: Los riesgos financieros que pudieran afectar los cuidados y servicios son vigilados y controlados de manera efectiva. 2.5. Gestión de riesgo: Los riesgos para las personas mayores, trabajadores y la organización son identificados, gestionados y revisados de manera continua.

	2.6. Gestión de incidentes: El proveedor usa un sistema de gestión de incidentes que salvaguarda a las personas mayores y que reconoce, responde y gestiona de manera efectiva los incidentes y aprende de ellos. 2.7: Gestión de comentarios y quejas: Se alienta y apoya a las personas mayores — así como a otras personas— a que brinden comentarios y presenten quejas acerca de cuidados y servicios. Damos acuse de recibo de comentarios y quejas hechos por todas las partes involucradas, éstos se gestionan de manera transparente y contribuyen a la mejora continua de los cuidados y servicios. Los adultos mayores y otras personas pueden quejarse sin repercusiones. 2.8: Gestión de la información: La información es identificable, registrada de manera exacta y actual, y aquellos que la necesiten pueden acceder a ella y entenderla. La información acerca de las personas mayores es confidencial y se gestiona adecuadamente y en conformidad con su consentimiento. Las políticas y los procedimientos actuales orientan la manera en la que los trabajadores desempeñan su papel. 2.9: Planificación de la fuerza laboral: El proveedor entiende y gestiona las necesidades de su fuerza laboral y planifica para el futuro. 2.10: Gestión de recursos humanos: Las necesidades de cuidados y servicios de las personas mayores se satisfacen por parte de trabajadores que tienen las habilidades y competencias requeridas para su puesto, que tienen cualificaciones relevantes, son expertos y tienen la experiencia adecuada para brindar cuidados y servicios de alta calidad. 2.11. Gestión de emergencias y desastres: La gestión de emergencias y desastres toma en cuenta y gestiona los riesgos a la salud, seguridad y bienestar de las personas mayores y los trabajadores.
--	--

Propósito de la Norma 3	<i>La Norma 3 describe la manera en la que los proveedores de servicios deberán proporcionar cuidados y servicios, sin importar el tipo de servicio brindado, (tomando en cuenta que otras normas describen requisitos relevantes a ciertos tipos de servicios). La efectividad durante los procesos de evaluación y planificación, así como durante la comunicación y la coordinación, es de suma importancia para que se brinden cuidados de alta calidad que satisfagan las necesidades de la persona mayor, que estén personalizados de acuerdo a sus preferencias y que la apoyen para vivir la mejor vida posible.</i> <i>Al brindar cuidados y servicios, los proveedores y los trabajadores deberán guiarse por todas las normas relevantes, en particular por la Norma 1, asegurándose que los cuidados sean adaptados a la persona y a aquello que es importante para ella.</i>
Norma 3: La atención y los servicios	Norma 3 Declaración de expectativas para las personas mayores: Los cuidados y servicios que recibo: • son seguros y efectivos • optimizan mi bienestar y mi calidad de vida • satisfacen mis necesidades, metas y preferencias actuales • están bien planificados y coordinados.
Resultados	3.1. Evaluación y planificación: Las personas mayores participan de manera activa en el desarrollo y la revisión de sus planes de cuidados y servicios. Los planes de cuidados y servicios describen las necesidades, metas y preferencias actuales de las personas mayores; se revisan de manera regular y los trabajadores los usan como guía para brindar cuidados y servicios.

- 3.2. Prestación de cuidados y servicios:** Las personas mayores reciben cuidados y servicios de alta calidad que satisfacen sus necesidades, metas y preferencias. Los cuidados y servicios se proporcionan de manera segura desde un punto de vista cultural, de forma apropiada para personas con necesidades específicas y de orígenes diversos, y apoyan la capacitación.
- 3.3. Comunicación para promover la seguridad y calidad:** La información importante relevante para los cuidados y servicios de la persona mayor se comunica de manera efectiva a las personas mayores y entre los trabajadores y otras personas involucradas en los cuidados de la persona mayor. En caso de que haya riesgos, cambios o un deterioro en la afección de una persona mayor, esto se comunica y se deriva al siguiente nivel, tal como sea adecuado.
- 3.4. Coordinación de cuidados y servicios:** Las personas mayores reciben cuidados y servicios planificados y coordinados, inclusive cuando se involucra a varios proveedores de cuidados para la salud y para los adultos mayores, cuidadores y otras personas en la prestación de cuidados y servicios.

Propósito de la Norma 4	<i>El propósito de la Norma 4 es el de garantizar que las personas mayores reciban cuidados y servicios en un ambiente físico seguro, que ofrezca apoyo y que satisfaga sus necesidades. Las medidas efectivas para la prevención y el control de infecciones son un componente esencial de la prestación de servicios para proteger a las personas mayores, sus familias, cuidadores y trabajadores.</i>
Estándar 4: El entorno	Norma 4 Declaración de expectativas para las personas mayores: Me siento a salvo al recibir cuidados y servicios. Si recibo cuidados y servicios en un entorno de servicios, tal entorno se encuentra limpio, seguro y cómodo, y permite que me mueva con libertad. Se toman precauciones para prevenir la propagación de infecciones.
Resultados	4.1a. Entorno y equipo en casa: Los proveedores apoyan a las personas mayores para que puedan mitigar los riesgos del entorno relacionados con sus cuidados y servicios. Si se usa algún equipo para brindar cuidados y servicios, o si el proveedor le proporciona a la persona mayor algún equipo, este es seguro y satisface sus necesidades. 4.1b. Entorno y equipo en un entorno de servicios: Las personas mayores acceden a cuidados y servicios en un entorno limpio, seguro y cómodo que optimiza un sentimiento de pertenencia, interacción y función. El equipo que se usa para la prestación de cuidados y servicios es seguro y satisface las necesidades de las personas mayores. 4.2. Prevención y control de infecciones: El proveedor lleva a cabo procesos adecuados para la prevención y control de infecciones. Los trabajadores llevan a cabo prácticas higiénicas y toman precauciones adecuadas al brindar cuidados y servicios para prevenir y controlar las infecciones.

Propósito de la Norma 5	<i>La norma de cuidados clínicos describe las responsabilidades que tienen los proveedores de brindar a las personas mayores cuidados clínicos seguros y de alta calidad. El organismo rector tiene la responsabilidad general de garantizar que se implemente un marco de trabajo de gobernanza clínica, y de vigilar su efectividad. Los proveedores operacionalizan el marco de trabajo de gobernanza clínica e informan acerca de su desempeño.</i> <i>Muchas personas mayores que requieren cuidados clínicos son frágiles y tienen múltiples comorbilidades crónicas y necesidades de cuidados complejas. Es posible</i>
--------------------------------	--

	que estas personas estén experimentando enfermedades, fragilidad, discapacidades, deficiencias cognitivas o que estén cerca del final de sus vidas. En todo momento, los cuidados clínicos que se proporcionen deberán estar centrados en la persona y abordar las necesidades clínicas específicas y preferencias de la persona mayor. Brindar cuidados seguros y de alta calidad requiere que la fuerza laboral cuente con habilidades y que reciba apoyo para proporcionar cuidados basados en la evidencia. La implementación efectiva de la Norma 5 depende de los sistemas y procesos de las normas 1-7. Estos sistemas y procesos apoyan la prestación de cuidados clínicos seguros, garantizan que se minimice el riesgo de daños a las personas mayores durante los cuidados clínicos, y apoyan las mejoras continuas a la calidad.
Norma 5: Cuidados clínicos	Norma 5 Declaración de expectativas para las personas mayores: Recibo cuidados clínicos centrados en la persona que son seguros, efectivos y satisfacen mis necesidades.
Resultados	5.1. Gobernanza clínica: El organismo rector cumple con su deber de cuidado hacia las personas mayores y la comunidad, y mejora de manera continua la seguridad y calidad de los cuidados clínicos del proveedor. El proveedor integra la gobernanza clínica a la gobernanza corporativa para gestionar y mejorar de manera activa la seguridad y calidad de los cuidados clínicos. 5.2. Prevención y gestión de infecciones en los cuidados clínicos: Se minimizan los riesgos de infección y, en caso de que éstos se presenten, se gestionan de manera efectiva. Se alienta y apoya a las personas mayores, los trabajadores y otras personas a usar antimicrobianos de manera adecuada para reducir el riesgo de un incremento en la resistencia. 5.3. Seguridad de los medicamentos: Se identifican y reducen los riesgos relacionados con medicamentos para las personas mayores. Se analizan los incidentes relacionados con medicamentos y se actúa de manera acorde para mejorar la seguridad y calidad en el uso de medicinas. 5.4. Cuidados integrales: Las personas mayores reciben cuidados clínicos seguros, de alta calidad y centrados en la persona. Se identifican, gestionan y minimizan los riesgos de seguridad clínicos para las personas mayores. 5.5. Cuidados al final de la vida: Se reconocen y abordan las necesidades, metas y preferencias de la persona mayor relacionadas con los cuidados al final de la vida. El dolor y los síntomas de la persona mayor son gestionados de manera activa; se preserva su dignidad y sus representantes reciben información y apoyo al final de la vida y durante los últimos días de la vida.
Propósito de la Norma 6	Los alimentos, las bebidas y las experiencias culinarias pueden tener un gran impacto en la calidad de vida de una persona. A medida que las personas envejecen, es posible que pierdan el apetito o que experimenten afecciones que tengan un impacto en su capacidad para comer y beber. Por esto, es especialmente importante que los proveedores se involucren con las personas mayores para saber qué es lo que les gusta comer y beber y cómo les gusta hacerlo, que les ofrezcan opciones de alimentos de buen sabor, apetecibles y nutritivos, (incluyendo a aquellas personas que llevan dietas modificadas de acuerdo a texturas), y que apoyen a las personas mayores para que consuman tanto como lo deseen. En muchas culturas, la comida también desempeña un papel muy importante para fomentar sentimientos de inclusión y pertenencia. La experiencia de compartir

	<i>alimentos y bebidas con otras personas mayores, amigos y familiares es importante para muchas personas mayores.</i> <i>Los proveedores deben apoyarse en la Norma 3 al brindar servicios de alimentos para garantizar que tales servicios se encuentren orientados por evaluaciones y planificaciones sólidas, y que los servicios sean proporcionados de acuerdo a las necesidades, metas y preferencias de las personas mayores. También es esencial que los proveedores observen a las personas mayores para identificar desnutrición y deshidratación, e informar al respecto de manera apropiada si existe alguna inquietud — se aborda este tema como parte de la Norma 5.</i> <i>La Norma 6 está contemplada para que se aplique únicamente en el contexto de servicios en cuidados residenciales.</i>
Norma 6: Alimentación y nutrición	Norma 6 Declaración de expectativas para las personas mayores: Recibo abundantes alimentos y bebidas que disfruto. Los alimentos y bebidas son apetitosos, nutritivos y seguros, y satisfacen mis necesidades y preferencias. La experiencia a la hora de comer es agradable; hay variedad y se fomenta un sentimiento de pertenencia.
Resultados	6.1. Involucrarse con las personas mayores para sus alimentos y nutrición: El proveedor se involucra con las personas mayores para brindarles un servicio de alimentos de alta calidad, el cual incluye alimentos y bebidas variados y atractivos, y una experiencia agradable a la hora de comer. 6.2. Evaluación de necesidades nutricionales y preferencias: El proveedor entiende las necesidades, capacidades y preferencias actuales de la persona mayor relacionadas con la manera, (y lo que) come y bebe. 6.3. Provisión de alimentos y bebidas: Las personas mayores reciben alimentos y bebidas apetitosos, de buen sabor y nutritivos, hay variedad de opciones acerca de lo que comen y beben, y pueden comer y beber tanto como quieran. 6.4. Experiencia a la hora de comer: Las personas mayores reciben apoyo para comer y beber y para que disfruten de la experiencia a la hora de la comida.
Propósito de la Norma 7	<i>Cuando las personas se mudan a una residencia, la comunidad de la residencia se vuelve un aspecto fundamental en sus vidas. Es de suma importancia que las personas mayores en comunidades residenciales se sientan seguras y como en casa, que tengan oportunidades de hacer cosas importantes para ellas y que reciban apoyo para mantener conexiones con personas que les son importantes. Entre esas actividades importantes se encuentran la participación en pasatiempos o grupos comunitarios, ver a amigos o familiares, o actividades que contribuyan a la comunidad residencial como la jardinería, cocinar y poner la mesa.</i> <i>Las comunidades residenciales pueden incluir a miembros diversos, de distintas culturas y distintos orígenes. Es importante que la cultura de cada una de las personas mayores sea respetada y que su diversidad sea valorada para que con dicho servicio puedan sentirse incluidas, seguras y como en casa.</i> <i>Dado el alcance de la responsabilidad en el contexto de cuidados residenciales, los proveedores también tienen mayores requisitos para garantizar que las personas mayores tengan acceso a otros servicios y para coordinar una transición planificada de o para el servicio y así potenciar al máximo la continuidad de los cuidados de las personas mayores.</i> <i>La Norma 7 está contemplada para que se aplique únicamente en el contexto de servicios en cuidados residenciales.</i>

Norma 7: La comunidad residencial	Norma 7 Declaración de expectativas de las personas mayores: Me apoyan para hacer las cosas que quiero hacer y para mantener relaciones y conexiones con mi comunidad. Tengo confianza acerca de la continuidad de mis cuidados y la seguridad de mi alojamiento.
--	--

Resultados	7.1. Vida diaria: Las personas mayores reciben los servicios y apoyos para la vida diaria que son importantes para su salud y bienestar, que toman en consideración sus circunstancias específicas y que les permite hacer lo que quieren hacer. Las personas mayores se sienten seguras en el entorno de su servicio. 7.2. Transiciones planificadas: Las personas mayores experimentan una transición planificada y coordinada de un proveedor hacia otro. Existen obligaciones y responsabilidades claras acerca de los cuidados y servicios de la persona mayor entre los trabajadores y las distintas organizaciones.
-------------------	--