

高齡服務質素新準則 強調以消費者為主

最近調查高齡服務的皇家委員會展開聽證會，令高齡服務質素持續成為社會關心的議題。其中一些內容提及到在今年七月一日開始，接受聯邦政府資助的高齡服務機構，必須要符合新的「養老服務質素準則」，那麼新準則的內容是什麼，重點與以往有何不同呢？

概括而言，新準則是以接受服務的長者為中心。從政府設計的海報可以清楚闡釋，衡量服務質素的準則，都是以長者為出發點，以長者為重心。政府特別用了「消費者」(Consumer) 這個詞彙，更加突出了作為消費者的自主和選擇的權利。

院舍服務、家居服務及其他受聯邦政府資助的服務都是以這套新準則作為評核準則。換句話說，服務機構經評核為不達標，而又未能在指定時限內作出改善，便可能不獲續牌(re-accreditation)，甚至即時停止資助。這些評核包括了定期巡查和突擊檢查。

這8大準則涵蓋範疇廣闊，每項準則之下，有多項要求，而每項要求之下又有詳細指引。整套準則相當詳盡而複雜，下文只能略述梗概，讓使用服務的長者明白更多個人的權利。

1. 尊嚴和選擇：就是說消費者得到尊嚴的對待，包括尊重他們的身份和文化。同時服務機構要為消費者提供選擇，並支援他們作出選擇。

2. 持續的評估和計劃：重點是服務機構必須與消費者一起，就個人的健康和生質素，持續進行評估，並且作出可行及有效的照顧計劃。

3. 個人照顧和臨床護理：服務機構必須展示長者所接受的照顧和護理服務，是根據長者的目標、需要和意願並提供最好方法，以優化他們的生活和健康。

4. 服務與支援：機構所提供的服務必須是安全、有效以及能支援長者的日常生活，以協助長者做自己喜歡的事。這準則的重點，除了服務和支援是針對改善長者的健康、優化生活質素之外，更應以提高長者的獨立自主為目的。

5. 機構的服務環境：環境必須是安全、清潔、保養良好、

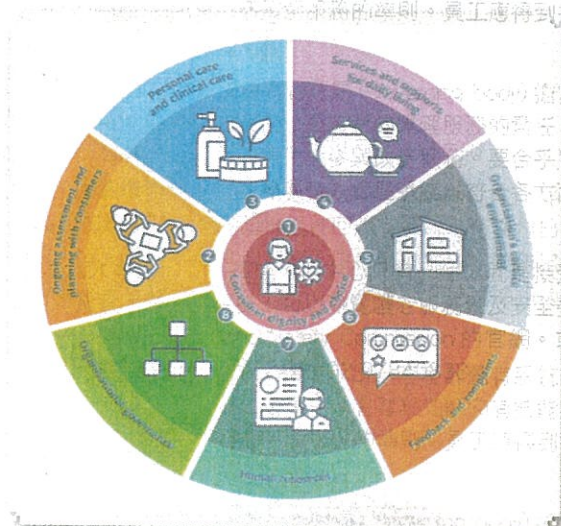
舒適，更要讓長者有歸屬感、獨立和方便自由走動。

6. 回應和投訴：服務機構必須定期尋求消費者、其照顧者和職員的意見和回應，並積極就回應有系統地持續作出改善措施。接受服務的長者或其家人應被鼓勵並獲協助作出投訴。機構的處理投訴政策和程序，必須做到開放溝通和過程透明。

7. 人力資源：服務機構必須展示出一套有計劃有系統的管理制度，去達至有足夠、合資格、有專業知識和有技能的員工以提供安全、關懷和高質素服務的準則。員工應得到持續適當訓練及定期檢討其表現。

8. 機構監管：由董事會到管理層(Governing body)擔當被問責的角色，負起提供安全、高質素的護理服務的責任。而消費者也有著「夥伴」的角色，參與改善服務。要合乎這項準則，服務機構必須實施多項有效管理系統以符合各方面的法規，例如：防止虐老方面。

以上八大準則，互相扣連，但中心只有一個，就是接受服務的消費者。想了解更多，可以瀏覽護老服務質素及安全委員會 Aged Care Quality and Safety Commission 的官網。或致電澳華療養院基金高齡服務熱線 02.97840838。



圖片來源「護老服務質素及安全委員會」網頁



高齡服務熱線電話: (02) 9784 0838 電郵: cmu@anhf.org.au
網址: www.anhf.org.au