

Eight Aged Care Quality Standards

Sing Tao Weekender 20/4/2019

高齡服務質素的八大準則

最近高齡服務的皇家委員會展開聽證會，提及今年七月一日開始，接受聯邦政府資助的高齡服務機構，必須符合新的「養老服務質素準則」。新準則以接受服務的長者為中心。政府特別用「消費者」(Consumer)這詞彙，以突出消費者的自主和選擇的權利。無論院舍服務、家居服務及其他受聯邦政府資助的服務，都以這套新準則作為評核準則。換句話說，若服務機構經評核為不達標，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，有多項要求和指引。現略述梗概，讓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，就個人的健康和生活質素，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，除針對改善長者的健康、優化生活質素之外，並以提高長者的獨立自主為目的。

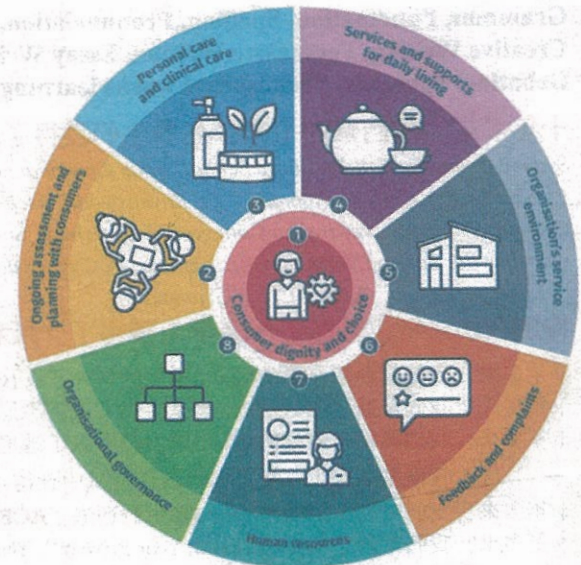
5. 機構的服務環境: 環境必須是安全、清潔、保養良好、舒適，更要讓長者有歸屬感、獨立和方便自由走動。

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，並有系統地持續作出改善措施。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。

若長者及家人想了解更多有關這八大準則，可瀏覽護老服務素及安全委員會Aged Care Quality and Safety Commission的官網。



圖片來源「護老服務質素及安全委員會」網頁

4月24日(星期三)早上十時在卓士活舉行的講座主題是:「認識腦退化症」,名額有限,參加人士必須報名,額滿即止。報名請致電:(02) 9784 0838或電郵cmu@anhf.org.au。講座地址: Dougherty Community Centre, 7 Victor St., Chatswood NSW 2067

(澳華療養院基金供稿)

