

2024 老龄服务项目描述

辅助生活项目

辅助生活项目是一种在全方位支持的、安全舒适的环境中，为全龄段的成人提供餐饮，住宿，以及一系列家政服务和个人照护服务的居住型项目。辅助生活项目努力提升服务对象的尊严、选择、个人偏好和自主性，促进生活角色的融入，改善服务对象的生活质量。

辅助生活项目为服务对象提供了一个安全无忧的环境，同时提倡客户服务及礼宾文化。独立、积极融入和身心健康理念指导员工和服务对象之间的沟通。

对服务对象的评估和以人为本的服务计划驱动着服务提供过程。照护服务的协调和提供过程，应符合针对辅助生活项目的相关政策规定。每天 24 小时、每周 7 天都有员工值班。对于包括洗澡、穿衣、吃饭、梳理、行动和如厕在内的日常生活活动，服务对象可以获得不同程度的辅助；项目还会帮助服务对象处理用药事宜，以及转介外部服务。辅助生活项目还可提供一些健康服务以及间歇性的护理服务。此外，这些项目还可能会提供家政、洗衣服务、用药管理、娱乐项目以及交通服务。

辅助生活项目可以在不同的环境内提供，从只有几人的小型住宅，到容纳多人的高层建筑。个人居住环境可以是私人寓所或与人同住，可以是单间或是整套公寓。辅助生活项目在不同地区会有不同的名称。

人本长期照护社区

人本长期照护社区，诸如护理院或长期照护之家既可以是独立的护理院，也可以是连续性医疗服务体系或健康系统的组成部分。人本长期照护社区是提供一周7天、一天24小时护理及其他服务的住宿型项目。项目可以提供长期服务、短期服务或两者结合，以满足不同的养老服务需求。

人本长期照护社区提倡全人照护文化，关注以下方面：

- 服务对象的自主、尊严与个人选择。
- 服务对象、家庭/支持系统和员工之间的关系。
- 理解服务对象想要哪种服务，服务应该如何提供，以及服务对象融入社区的方式。
- 服务对象决定其日常生活节奏、接受的服务以及对其重要的事项。
- 文化能力、灵活性、起居安全以及社区的安保防护。

服务对象是最了解他们自己生活的人。服务对象的心声应被倾听，他们的故事、心愿和需求驱动着服务提供过程。服务对象和员工为人生的不同阶段喝彩，与当地社区紧密互动，以提升日常生活质量。

领导层致力于实现持续的学习成长、团队合作、赋权、积极响应和主观能动性。以人为本的长期照护社区是一个服务对象愿意留下来生活、员工愿意留下来工作的地方。

家庭和社区服务

家庭和社区服务（HCS）主张以人为中心，努力形成一种支持自主性、多样性和个人选择的文化。通过不同来源转介、在各方的资助和/指导下，项目提供个性化服务。根据服务对象的选择，所提供的服务应促进和优化服务对象的活动，功能，效能，生产力，参与度和/或生活质量。

家庭和社区服务可以为任何年龄段的人提供服务。服务可以在各种环境设置下提供，包括但不限于私人住宅，居住型项目，学校，工作场所，社区和医疗机构。服务由各种人员（可能包括医疗专业人士，一线支持人员，教师，司机，教练和志愿者）使用各种方法、支持手段和技术来提供。

服务是动态的，在计划过程之后，重点关注服务对象和服务提供者共同的期望和结局。服务提供者充分了解可选的护理方案和关联机构，以协助服务对象；有效和高效地使用包括技术在内的资源；并意识到法规，法律和财务可能会对服务提供过程带来的影响。服务机构了解其对卫生，社区和社会服务系统更广泛的作用和贡献。

家庭和社区服务必须至少包括以下一个服务领域：

- 为由于疾病、受伤、功能障碍、残疾或是特定年龄或身心发展问题而需要专业服务和帮助的人群提供的服务。
 - 为那些需要辅助才能在家中或社区里与家人、朋友或同事保持联系的人群提供的服务。
 - 为在家中或社区活动时需要辅助的人群提供的服务。
 - 为照料者提供的一些服务，包括支持、辅导、教育培训、喘息服务或是临终关怀。
- 寻求家庭和社区服务认证的机构不需要提供所有上述的四个服务方向。但是，机构提供服务的领域，只要符合以上服务描述，就要纳入现场考察范围。

老年独立生活项目

老年独立生活社区是一种社区居住环境，可以是单独的服务项目也可以是连续型服务体系的一部分。服务对象可以居住在公寓、小别墅或其他老年独立生活环境里。

老年独立生活项目为服务对象提供了一个安全无忧的环境，同时提倡客户服务及礼宾文化。在老年独立生活项目中，独立、参与和身心健康是员工和服务对象沟通的宗旨。

住宿和服务协议中应指出，服务对象可以使用的各类礼宾服务，包括但不限于交通、餐饮、家政服务、洗衣以及社会娱乐活动。根据服务对象和项目之间书面协议的内容，服务对象可能要为不同的服务额外付费。关于当地社区资源的信息也可提供给服务对象。服务对象自己处理或安排个人护理、用药、医疗事宜和日常生活活动。

个人支持服务

个人支持服务旨在为所服务的人员和/或家庭提供指导性帮助。这些服务还可以支持或协调服务的提供、或促进服务对象参与其他服务/项目（例如就业或社区融入）。这些服务和支持主要在家庭或社区中提供，一般不需要熟练的医疗服务提供者（**skilled healthcare provider**，此术语定义请参阅词汇表），且通常不需要个性化或深层次的服务计划。

服务可以包括直接的个人护理支持，例如个人护理员、客房清洁和餐食服务；服务也包括，运送服务对象，提供信息和转介，翻译服务，老年活动中心，由专业志愿者提供的倡权和帮助（例如法律或金融服务），培训或教育活动（例如英语课）。还可包括音乐疗法，文娱休闲疗法，送餐服务，或其他支持服务，例如在家庭成员和家庭成员的助手之间起到督导作用。

这些服务可以由员工以外的各类人士提供，比如志愿者和外包人员。

失智症照护专项标准

失智症照护项目提供的服务应关注失智症人群在身体、认知、沟通、情感、社会心理、行为、作业、医疗、**舒缓医疗、教育、环境和娱乐/休闲**方面独特且不断变化的需求。领导层培养一种以人际关系为中心的文化，充分赋权服务对象、**家庭/支持系统及全体员工**，使他们基于服务对象的偏好、优势和需求，作为搭档共同决策。

项目整合各种服务，以**支持患有失智症的服务对象达到最佳的生活状态**，包括：

- 保护尊严和人格。
- 尽可能降低损伤和并发症。
- 尽可能增强参与，包括提升身心健康、生活品质和社区融入。
- 移除环境障碍。
- 促进个人安全和安保防护。

失智症照护专科项目了解服务对象及其**家庭/支持系统**的个性、偏好、长处和需求。项目帮助服务对象及其**家庭/支持系统**获取信息、服务和资源，以改善他们的生活，便于他们参与有意义的活动，促进个人健康和幸福感，**确保有质量的生活**。

项目**展示出承诺、能力和资源**，坚持为失智症人群提供专业的照护。**当前的研究和证据**指导项目**落实其服务模式和策略**。

失智症照护专科项目积极与利益相关者合作，通过向监管、立法、教育机构、研究经费组织、支付方及**广大公众**为失智症人群发声，**促进服务的可及性**。

全体员工拥护并践行以人为本的理念。关爱和尊重的关系使服务对象、员工和其他利益相关者感到自己的价值受到重视。