



Για την ευημερία και την αξιοπρέπεια των ατόμων μεγαλύτερης ηλικίας

# Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Ποιότητας για τις υπηρεσίες μακροχρόνιας φροντίδας

Αρχές και κατευθυντήριες γραμμές για την ευημερία και την αξιοπρέπεια των ηλικιωμένων ατόμων που χρειάζονται φροντίδα και βοήθεια

Αυτή είναι μία περίληψη του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Ποιότητας που αναπτύχθηκε από το πρόγραμμα WeDO (διαθέσιμο σε Αγγλικά, Γαλλικά, Γερμανικά, Ιταλικά, Σουηδικά, Τσεχοσλοβάκικα, Φινλανδικά, Ελληνικά και Ολλανδικά). Απευθύνεται σε κάθε ενδιαφερόμενο σε όλα τα επίπεδα (ευρωπαϊκό, εθνικό, τοπικό, περιφερειακό) ο οποίος θα ήθελε να βελτιώσει την ποιότητα ζωής των ηλικιωμένων ατόμων που χρειάζονται φροντίδα και βοήθεια και να συμβάλει σε ένα πιο αποτελεσματικό, μακροχρόνιο σύστημα περίθαλψης.

WeDO είναι ένα Ευρωπαϊκό Πρόγραμμα (2010-2012) που συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Δημιουργήθηκε από μια διευθύνουσα ομάδα από 18 εταιρείες από 12 Κάρτη Μέλη της ΕΕ, οι οποίοι συνεργάστηκαν για να βελτιώσουν την ποιότητα ζωής των ηλικιωμένων που χρήζουν φροντίδας και βοήθειας. Στόχος ήταν η δημιουργία μιας μόνιμης και ανοικτής Ευρωπαϊκής Συμμαχίας των ευρωπαϊκών, εθνικών, περιφερειακών/τοπικών φορέων που δεσμεύονταν για την βελτίωση των υπηρεσιών φροντίδας και την καταπολέμηση της κακοποίησης των ηλικιωμένων. Αυτό καλύπτει την φροντίδα στο σπίτι, στην κοινότητα και στις κλειστές μονάδες. Το έργο ολοκληρώθηκε με την παρουσίαση του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Ποιότητας για τις υπηρεσίες μακροχρόνιας φροντίδας, το οποίο είναι εμπνευσμένο από το Ευρωπαϊκό Εθελοντικό Ποιοτικό Πλαίσιο για τις Κοινωνικές Υπηρεσίες Φροντίδας που αναπτύχθηκαν από την Επιτροπή Κοινωνικής Προστασίας.

Περισσότερες πληροφορίες στην ιστοσελίδα του έργου WeDo: [www.wedo-partnership.eu](http://www.wedo-partnership.eu).

## Στόχοι

Επιδιώκει να:

- Διασφαλίζει **μία κοινή ανάλυση και ένα όραμα** για τη μακροχρόνια φροντίδα και να αυξήσει την ευαισθητοποίηση για την ανάγκη καταπολέμησης της κακοποίησης των ηλικιωμένων
- **Αυξήσει την ενεργό συμμετοχή των ίδιων των ηλικιωμένων** στον καθορισμό των αναγκών τους και των υπηρεσιών που χρειάζονται.
- Συμβάλλει **στην ανάπτυξη δίκαιων και βιώσιμων λύσεων**, διευκολύνοντας την ανταλλαγή ορθών πρακτικών τόσο στο εσωτερικό μιας χώρας όσο και εκτός των συνόρων αυτής
- Προωθήσει **τον καλύτερο δυνατό συντονισμό και την ανταλλαγή πληροφοριών** μεταξύ των διαφόρων φορέων για τη βελτίωση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών
- **Βελτιώσει την ποιότητα της περίθαλψης των συστημάτων μακροχρόνιας φροντίδας, συμπεριλαμβανομένης μιας καλής ισορροπίας μεταξύ αποδοτικότητας, εξοικονόμησης κόστους και βελτίωσης της ποιότητας**
- Μέσω αυτών των ενεργειών, **να βελτιώσει την ποιότητα ζωής των ηλικιωμένων ατόμων που χρειάζονται φροντίδα και βοήθεια.**

## Το WeDO προωθεί:

**Μια προσέγγιση βασισμένη πάνω στα δικαιώματα για τη φροντίδα**, όπως αναφέρεται στον Ευρωπαϊκό Χάρτη για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των ηλικιωμένων ατόμων που χρειάζονται φροντίδα και βοήθεια, και το δικαίωμα της γήρανσης με αξιοπρέπεια μέχρι το τέλος της ζωής.

**Περιβάλλον φιλικό με το γήρας και την ενεργό γήρανση**, όπως βασικές έννοιες που οδηγούν στην εξέλιξη των συστημάτων μακροχρόνιας περίθαλψης

**Μια ολοκληρωμένη απάντηση στην περίθαλψη και τη βοήθεια**, ως ο καλύτερος τρόπος προκειμένου να εξασφαλιστεί ότι η παροχή φροντίδας είναι βελτιστοποιημένη και προσαρμοσμένη στις ανάγκες των χρηστών και των φροντιστών τους

**Τον κρίσιμο ρόλο των ανεπίσημων φροντιστών** και τα μέτρα για να βελτιωθεί η ποιότητα της μακροχρόνιας φροντίδας, συμπεριλαμβανομένης της υποστήριξης των ανεπίσημων φροντιστών, ιδιαίτερα αναγνωρίζοντας ότι χρειάζονται επαγγελματική στήριξη και χρόνο για ανάπαυλα.



## Ποιοτικές αρχές

### Μία υπηρεσία ποιότητας θα πρέπει:

- **Να σέβεται τα ανθρώπινα δικαιώματα και την ανθρώπινη αξιοπρέπεια, δηλαδή** να σέβεται τα θεμελιώδη δικαιώματα και τις ελευθερίες των ατόμων μεγαλύτερης ηλικίας, των οικογενειών και των φροντιστών τους, όπως αναφέρεται στις εθνικές, Ευρωπαϊκές και διεθνείς οδηγίες για τα ανθρώπινα δικαιώματα.
- **Να έχει ως επίκεντρο τον άνθρωπο, δηλαδή** να χειρίζεται με έναν έγκαιρο και ευέλικτο τρόπο τις μεταβαλλόμενες ανάγκες του κάθε ατόμου, με πλήρη σεβασμό στην προσωπική του/της ακεραιότητα, με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας ζωής τους καθώς και την εξασφάλιση ίσων ευκαιριών.
- **Να προλαμβάνει και να αποκαθιστά, δηλαδή** να προσπαθεί να εμποδίσει την επιδείνωση - και να αποκαθιστά στο μέτρο του δυνατού - την υγεία του ηλικιωμένου ατόμου, την ευημερία και την ικανότητα να ζήσει ανεξάρτητα.
- **Να είναι διαθέσιμη, δηλαδή** να είναι μέρος ενός ευρέως φάσματος υπηρεσιών, έτσι ώστε να παρέχει στα ηλικιωμένα άτομα που χρειάζονται φροντίδα και βοήθεια κατάλληλη ανταπόκριση στις ανάγκες τους, καθώς και, όταν είναι δυνατόν, την ελευθερία επιλογής μεταξύ των υπηρεσιών, σε μια τοποθεσία που είναι πιο ευεργετική για το ηλικιωμένο άτομο και, ενδεχομένως για τις οικογένειες και τους φροντιστές τους.
- **Να είναι προσβάσιμη, δηλαδή** να είναι εύκολη η πρόσβαση από όλους όσους τη χρειαστούν. Πληροφορίες και αμερόληπτες συμβουλές σχετικά με το εύρος των διαθέσιμων υπηρεσιών και προμηθευτών, θα πρέπει να είναι εύκολα προσβάσιμες για τους ηλικιωμένους και τις οικογένειές τους και τους ανεπίσημους φροντιστές.
- **Να είναι οικονομική, δηλαδή** να παρέχεται είτε δωρεάν ή σε μία τιμή η οποία να είναι προσιτή για το άτομο, χωρίς αδικαιολόγητους συμβιβασμούς στην ποιότητα ζωής τους, την αξιοπρέπεια και την ελευθερία της επιλογής (η έννοια της καθολικής πρόσβασης).
- **Να είναι πλήρης, δηλαδή** να συλληφθεί και να παραδοθεί με έναν ολοκληρωμένο τρόπο ο οποίος να αντικατοπτρίζει τις πολλαπλές ανάγκες, τις ικανότητες και τις προτιμήσεις του ηλικιωμένου ατόμου και, κατά περίπτωση, των οικογενειών και των φροντιστών τους και που να στοχεύει στη βελτίωση της ευημερίας τους.
- **Να είναι συνεχής, δηλαδή** να οργανωθεί έτσι ώστε να εξασφαλιστεί η συνέχεια της παροχής υπηρεσιών για όσο χρονικό διάστημα χρειάζεται και, ιδίως όταν ανταποκρίνεται σε μακροπρόθεσμες ανάγκες, σύμφωνα με μια κυκλική προσέγγιση ζωής η οποία επιτρέπει στους ηλικιωμένους να στηρίζονται σε ένα συνεχές, αδιάλειπτο φάσμα υπηρεσιών, από έγκαιρες παρεμβάσεις, φροντίδα και υποστήριξη έως και παρηγορητική φροντίδα.
- **Να είναι αποτελεσματικά προσανατολισμένη και βασισμένη σε στοιχεία, δηλαδή** επικεντρωμένη κατά κύριο λόγο στα οφέλη για τους ηλικιωμένους χρήστες, δηλαδή προσανατολισμένη προς την κατεύθυνση της βελτίωσης της υγείας, της ευζωίας και της ανεξαρτησίας του ατόμου, λαμβάνοντας υπόψη, κατά περίπτωση, τα οφέλη για τις οικογένειές τους, (για) τους ανεπίσημους φροντιστές και την κοινότητα. Τα οφέλη αυτά πρέπει να βασίζονται στις καλύτερες διαθέσιμες αποδείξεις για το τι οδηγεί σε αυτές τις βελτιώσεις.
- **Να είναι διαφανής, δηλαδή** να παρέχει σαφείς και εκτενείς πληροφορίες και συμβουλές στους χρήστες και τους δυνητικούς χρήστες σχετικά με τις υπηρεσίες που προσφέρει, το κόστος τους για τον χρήστη, και πώς να αποκτήσει πρόσβαση ή να ακυρώσει την υπηρεσία (ε). Οι πληροφορίες πρέπει να είναι αξιόπιστες, ενημερωμένες και διαθέσιμες όχι μόνο κατόπιν αιτήματος, αλλά και μέσα από προσιτά στο κοινό εργαλεία επικοινωνίας. Οι χρήστες της υπηρεσίας θα πρέπει να έχουν ενημερωθεί πολύ έγκαιρα για οποιαδήποτε αλλαγή που θα επηρεάσει την υπηρεσία που λαμβάνουν και να τους παρέχονται πληροφορίες σχετικά με εναλλακτικές λύσεις, εφόσον το απαιτούν.
- **Να είναι ευαίσθητη στο φύλο και την κουλτούρα, δηλαδή** να καταβάλλει τη δέουσα προσοχή στο φύλο και τον πολιτισμό όσον αφορά τη φροντίδα, δηλαδή στις ιδιαίτερες ανάγκες των γυναικών και των ανδρών και των πολιτιστικών διαφορών μεταξύ τόσο του προσωπικού όσο και των αποδεκτών φροντίδας.



## Τομείς δράσης

### Μία υπηρεσία ποιότητας θα πρέπει επίσης να συμβάλλει στην:

- **Πρόληψη και καταπολέμηση της κακοποίησης και παραμέλησης, δηλαδή** να καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για να εξασφαλίσει ότι οι ηλικιωμένοι, οι φροντιστές τους, τα μέλη της οικογένειας και το προσωπικό είναι απαλλαγμένοι από κακοποίηση, παραμέληση και παρενόχληση.
- **Ενδυνάμωση των ηλικιωμένων ατόμων που χρειάζονται φροντίδα και δημιουργία ευκαιριών για συμμετοχή, δηλαδή** να ενθαρρύνει την ενεργό συμμετοχή των χρηστών, και, κατά περίπτωση, των οικογενειών τους ή έμπιστων προσώπων και των ανεπίσημων φροντιστών τους στις αποφάσεις σχετικά με το σχεδιασμό, την υλοποίηση και την αξιολόγηση των υπηρεσιών. Η παροχή υπηρεσιών θα πρέπει να ενδυναμώνει τους χρήστες στο να καθορίζουν τις προσωπικές τους ανάγκες και να διατηρεί τον έλεγχο της φροντίδας και τη βοήθεια που λαμβάνουν.
- **Εξασφάλιση καλών συνθηκών εργασίας και εργασιακού περιβάλλοντος και την επένδυση στο ανθρώπινο κεφάλαιο, δηλαδή** να παρέχεται από εξειδικευμένους και ικανούς εργαζόμενους κάτω από αξιοπρεπή μισθό και σταθερές συνθήκες εργασίας και σύμφωνα με ένα διαχειρίσιμο φόρτο εργασίας. Τα δικαιώματα των εργαζομένων πρέπει να είναι σεβαστά και εμπιστευτικά και προστατευόμενα από την επαγγελματική δεοντολογία και την επαγγελματική αυτονομία.
- **Ανάπτυξη κατάλληλης φυσικής υποδομής, δηλαδή** να παρέχονται με επαρκείς υλικές υποδομές με σεβασμό στον κανονισμό υγείας και

ασφάλειας των χρηστών, των εργαζομένων και των εθελοντών, τα πρότυπα προσβασιμότητας ακολουθώντας τον «Σχεδιασμό για όλους», καθώς και των περιβαλλοντικών και των - εξοικονόμησης ενέργειας - απαιτήσεων.

- **Ανάπτυξη μιας προσέγγισης εταιρικής σχέσης, δηλαδή** να αναπτυχθεί με την ενεργό συμμετοχή και τη συνεργασία όλων των ενδιαφερομένων τόσο από τους δημόσιους όσο και τον ιδιωτικούς τομείς: τις τοπικές αρχές, τους χρήστες των υπηρεσιών, των οικογενειών τους και των ανεπίσημων φροντιστών, τις οργανώσεις των χρηστών, τους παρόχους υπηρεσιών και τους αντιπροσωπευτικούς οργανισμούς τους, τους κοινωνικούς εταίρους και τις κοινωνικές οργανώσεις των πολιτών που δραστηριοποιούνται στην τοπική κοινότητα.
- **Ανάπτυξη ενός συστήματος καλής διακυβέρνησης, δηλαδή** να λειτουργούν βασισμένα στο άνοιγμα και την διαφάνεια, τον σεβασμό για την διεθνή, Ευρωπαϊκή, εθνική, περιφερειακή και τοπική νομοθεσία, την αποδοτικότητα, την αποτελεσματικότητα, και την υπευθυνότητα των χρηστών των υπηρεσιών και των δημόσιων αρχών για την οργανωτική και οικονομική απόδοση και την ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας.
- **Ανάπτυξη επαρκούς επικοινωνίας και ευαισθητοποίησης, δηλαδή** να συμβάλλει στη διασφάλιση της καλύτερης επικοινωνίας μεταξύ όλων των σχετικών φορέων, καθώς και στην προώθηση μιας περισσότερο θετικής εικόνας των ηλικιωμένων στην κοινωνία.

### Στην μεγαλύτερη έκδοση:

- Οι αρχές της ποιότητας και των τομέων δράσης φαίνονται από **μελέτες περιπτώσεων**.
- **Περιλαμβάνονται συστάσεις** για τους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής, τους παρόχους υπηρεσιών, τους επαγγελματίες φροντιστές, και τις οργανώσεις ηλικιωμένων και ανεπίσημων φροντιστών καθώς και παραδείγματα καλών πρακτικών..
- Προτείνεται μια **μεθοδολογία** για την εφαρμογή του πλαισίου ποιότητας με μια εταιρική σχέση και μία συμμετοχική προσέγγιση, που επεξηγούνται με παραδείγματα. Βασίζεται σε τέσσερα βήματα: σχεδιασμό, εφαρμογή, αξιολόγηση της προόδου, συνεχή βελτίωση.

Η ιστοσελίδα **WeDO** είναι ένα χρήσιμο εργαλείο το οποίο παρέχει πρόσβαση σε περισσότερα παραδείγματα καλών πρακτικών και παραδειγμάτων εργαλείων ποιότητας.



Η παρούσα έκδοση συγχρηματοδοτήθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Αποκλειστική ευθύνη φέρει ο συντάκτης και η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δεν είναι υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται στη δημοσίευση.

## Μαζί, Μπορούμε να Κάνουμε περισσότερα!

**Η εφαρμογή του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Ποιότητας, απαιτεί τη συνεργασία και τη συμμετοχική προσέγγιση, όπου όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη συνεργάζονται για να προσφέρουν ποιοτική περίθαλψη. Είναι μια πρόσκληση για να χτίσετε ό, τι υπάρχει ήδη για τη βελτίωση του συστήματος LTC, αντλώντας έμπνευση ο ένας από τον άλλον.**

**Οι υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής:** Δημιουργήστε τις προϋποθέσεις για την εφαρμογή του Πλαισίου Ποιότητας, αναπτύξτε δίκαια, βιώσιμα και αποτελεσματικά συστήματα μακροχρόνιας περίθαλψης και υπηρεσιών. Προσδιορίστε ορθές πρακτικές και συζητήστε συστηματικά με άλλα ενδιαφερόμενα μέρη, όπως οι οργανώσεις ηλικιωμένων και οι οργανώσεις φροντιστών.

**Οι φορείς παροχής υπηρεσιών** (για διαφορετικά πλαίσια φροντίδας: γηροκομεία, οικιακή φροντίδα, κοινοτικές υπηρεσίες για ηλικιωμένους, κλπ.): Συμβουλευτείτε συστηματικά άλλα ενδιαφερόμενα μέρη, όπως οι οργανώσεις ηλικιωμένων και οι οργανώσεις φροντιστών, αξιολογήστε το εσωτερικό σας σύστημα διαχείρισης των αρχών ποιότητας και των περιοχών δράσης, οργανώστε προγράμματα κατάρτισης για το προσωπικό σας γύρω από το Πλαίσιο Ποιότητας, αναζητήστε καλές πρακτικές.

**Επαγγελματίες φροντιστές:** Χρησιμοποιήστε το Πλαίσιο Ποιότητας ως μία βάση για να συζητήσετε την ποιότητα φροντίδας με τους συναδέλφους σας, τους διαχειριστές και το άτομο μεγαλύτερης ηλικίας που έχει ανάγκη από φροντίδα και με τον ανεπίσημο φροντιστή του/της, καθώς και με άλλα σχετικά ενδιαφερόμενα μέρη, αξιολογήστε τα κενά και εξετάστε από κοινού λύσεις για την αντιμετώπισή τους.

**Οργανισμοί ηλικιωμένων και ανεπίσημων φροντιστών:** Χρησιμοποιήστε αυτό το Πλαίσιο Ποιότητας για να αυξήσετε την ευαισθητοποίηση ως προς την ανάγκη να βελτιωθεί η ποιότητα ζωής των ηλικιωμένων ατόμων που χρειάζονται φροντίδα και βοήθεια και των φροντιστών τους και να καταπολεμήσετε την κακοποίηση των ηλικιωμένων, να ξεκινήσετε / αυξήσετε τη δικτύωση πάνω σε αυτό το θέμα, και να μεταδώσετε τις ανάγκες και τις προσδοκίες των ηλικιωμένων, των επαγγελματιών και των ανεπίσημων φροντιστών.

## Εταίροι του προγράμματος WeDO

- Ευρωπαϊκή Πλατφόρμα AGE (συντονιστής)
- ΕΔΕ (Ευρωπαϊκή Ένωση για τους Διαχειριστές και τους Φορείς Παροχής Υπηρεσιών Μακροχρόνιας Φροντίδας για τους Ηλικιωμένους)
- Αυστρία: Αυστριακός Ερυθρός Σταυρός
- Βέλγιο: Vrije Universiteit Brussel (Βελγικές Μελέτες Γήρανσης)
- Τσέχικη Δημοκρατία: Zivot 90
- Φινλανδία: Εθνικό Ινστιτούτο Υγείας και Πρόνοιας και του Πανεπιστημίου του Ελσίνκι, Palmenia Κέντρο Συνεχιζόμενης Εκπαίδευσης.
- Γαλλία: Εθνικό Ίδρυμα Γεροντολογίας και UNCCAS
- Γερμανία: Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen (BAGSO), Γερμανικό Κέντρο Γεροντολογίας (DZA) και ISIS
- Ελλάδα: 50και Ελλάς
- Ιρλανδία: Τρίτη Ηλικία
- Ιταλία: Anziani e non solo, FIPAC
- Ολλανδία: ANBO
- Σλοβενία: MZU
- Σουηδία: Σουηδική Ένωση Ηλικιωμένων Πολιτών (SPF)

**Για περισσότερες πληροφορίες και για την πλήρη έκδοση του Ευρωπαϊκού πλαισίου ποιότητας:**

[www.wedo-partnership.eu](http://www.wedo-partnership.eu)  
email: [info@age-platform.eu](mailto:info@age-platform.eu)  
Tel: +32 2 280 14 70

[www.wedo-partnership.eu](http://www.wedo-partnership.eu)

