



Voor Welzijn en respect voor ouderen

Introductiegids WeDO² training kwaliteit van zorg



With the support of the Lifelong Learning
programme of the European Union

Bent u geïnteresseerd in het verbeteren van welzijn en respect voor ouderen?

Wilt u met ouderen bespreken hoe zij denken over hun rechten?

Bent u geïnteresseerd in het betrekken van *mantelzorgers, professionals of beleidsmakers* in het verbeteren van de kwaliteit van leven en zorg voor ouderen?

Wilt u de kwaliteit van leven en zorg in uw zorgorganisatie verbeteren?

Wilt u *jongeren of studenten* laten nadenken over stereotypes en hun beeldvorming van ouderen?

Ja?

03

Het WeDO² partnerschap heeft een gebruiksklaar en eenvoudig aan te passen training met educatief materiaal ontwikkeld dat geschikt is voor verschillende doelgroepen. Deze gids geeft u een inleiding in de doelstellingen en de inhoud van de training. Bent u enthousiast om te werken aan een betere kwaliteit van leven en zorg in uw organisatie? U kunt de volledige handleiding van de training inclusief alle materialen op onze WeDO website www.wedo-partnership.eu vinden.

Inhoudsopgave

Achtergrond	05
Welzijn, respect en kwaliteit van zorg	06
Doelgroepen	07
Overzicht WeDO ² training kwaliteit van zorg	09
Educatieve technieken en materialen	10
Succes factoren	12

Achtergrond

WeDO² “voor het welzijn van en respect voor ouderen” is een Europees lerend partnerschap gefinancierd door het Europese Grundtvig-programma. Het partnerschap bestaat uit acht organisaties uit zeven verschillende landen (Oostenrijk, België, Duitsland, Griekenland, Polen, Nederland en het Verenigd Koninkrijk), en een Europese organisatie (Age Platform Europe). Elk land wil samenwerken met betrokken partijen zoals ouderen, formele en informele zorgverleners, vrijwilligers, professionals, maar ook met jongeren om als partners samen de kwaliteit van diensten voor ouderen met een zorg- of hulpbehoefte te verbeteren, en om ouderenmis(be)handeling te bestrijden.

“We moeten vooral rekening houden met de kwaliteit van leven, het welzijn van en het respect voor ouderen die in de langdurige zorg verblijven. We moeten kunnen garanderen dat de noden van ouderen gewaarborgd zijn.” WeDO² partner

05

De WeDO² training kwaliteit van zorg is gebaseerd op twee Europese projecten. Deze ontwikkelden twee basisdocumenten: Het Europees Charter voor de rechten en verantwoordelijkheden van ouderen met een langdurige zorg- of hulpbehoefte (EUSTaCEA) en het Europees Kwaliteitskader voor Langdurige Zorg (WeDO).



ESPACE
SENIORS



Welzijn, respect en kwaliteit van zorg

Het Europees charter voor de rechten en verantwoordelijkheden van ouderen met een langdurige zorg- of hulpbehoefte (EUSTaCEA project, 2010) stelt dat:

“De menselijke waardigheid onschendbaar is. Leeftijd en afhankelijkheid kunnen geen grond zijn voor beperkingen van de mensenrechten en burgerlijke vrijheden zoals erkend door internationale standaarden en ingebed in democratische grondwetten. Iedereen, ongeacht gender, leeftijd of afhankelijkheid heeft het recht om deze rechten en vrijheden te gebruiken en deze zo nodig te verdedigen.”

06

Ouder worden gaat niet gepaard met een vermindering van iemands rechten, plichten en verantwoordelijkheden. Het kan wel, maar benadrukt dat een persoon in een permanente of tijdelijke toestand van zorg terecht komt en niet in staat is om de eigen rechten te beschermen. Naarmate we ouder worden, kunnen we afhankelijk worden van anderen voor ondersteuning en zorg, maar we blijven altijd het recht hebben op respect voor onze menselijke waardigheid, lichamelijke- en geestelijke welzijn, vrijheid en veiligheid. Het is onze gezamenlijke verantwoordelijkheid om deze rechten zoals vermeld in het EUSTaCEA document te promoten en te beschermen.

Het Europees Kwaliteitskader voor Langdurige Zorg (WeDO project, 2012) introduceert elf kwaliteitsprincipes en zeven speerpunten die bepalen wat kwaliteit van zorg is en waar inspanningen nodig zijn.

Kwaliteit van zorg en dienstverlening is:

- > Respectvol naar mensenrechten en menselijke waardigheid
- > Persoonsgericht
- > Preventief en rehabilitatief
- > Beschikbaar
- > Toegankelijk
- > Betaalbaar
- > Geïntegreerd
- > Continu
- > Resultaatgericht en empirisch onderbouwd
- > Transparant
- > Gender- en cultuurgevoelig

Kwaliteit van zorg moet bijdragen tot:

- > Preventie en bestrijding van ouderenmis(be)handeling en -verwaarlozing
- > Empowerment van ouderen met een zorgbehoefte en scheppen van mogelijkheden voor participatie
- > Goede arbeidsvoorwaarden en werkomgeving garanderen en in menselijk kapitaal investeren
- > Uitbouw van geschikte fysieke infrastructuur
- > Ontwikkeling van een partnerschapbenadering
- > Uitbouw van een systeem voor goed bestuur
- > Ontwikkeling van geschikte communicatie en bewustwording

Doelgroepen

De WeDO² toolkit is voor iedereen bedoeld. Het kan van bijzonder belang zijn voor diegenen die betrokken zijn in het verlenen van diensten aan ouderen en zij die toegewijd zijn aan het verbeteren van de kwaliteit van leven van ouderen. Dit geldt ook voor familie en vrienden, evenals kleine lokale verenigingen, regionale organisaties, nationale instellingen en Europese organisaties. Deze doelgroepen kunnen zowel deelnemen aan de training als de training zelf geven als trainer.

Samenleving

De samenleving vergrijst. Daarom is het belangrijk om de behoeften van ouderen in kaart te brengen en deze onder de aandacht te brengen. Zo kan men projecten en structuren ontwikkelen om de kwaliteit van het leven en het welzijn van ouderen te verbeteren: o.a. de ontwikkeling van leeftijdsvriendelijke buurten, de bevordering van hun participatie, het aanpakken van ongelijkheid en het verminderen van ouderenmis(-be)handeling.

Voorbeeld

Een testfase in Polen liet zien hoe belangrijk het was om de training aan alle leeftijden te geven. De trainingen met jongeren, studenten, kinderen en oudere vrijwilligers, kenden een bijzondere dynamiek. Door de training groeide het begrip en veranderde beeldvorming en visies van jongeren. Om die reden is er besloten om vanaf 2016 in elke school in de regio van Lublin de training te implementeren.

Ouderen

Ouderen zijn een heterogene groep. Zo kunnen ouderen zorg en hulp nodig hebben, maar veelal ook hun burenhulpers of projecten ondersteunen in hun gemeenschap, zelfstandig

wonen, beschermd wonen of in woonzorgcentra verblijven. WeDO² richt zich ook tot ouderenorganisaties.

Voorbeeld

Espace Seniors (Belgische non-profit organisatie) organiseerde een training in Brussel, die werd bijgewoond door vijftien oudere vrijwilligers. Op het einde van de training concludeerden de deelnemers dat ze meer aandacht gingen besteden aan de noden van ouderen om hen heen.

Mantelzorgers

Een mantelzorger is iemand van elke leeftijd die, zonder betaling, ondersteuning biedt aan een partner, familielid, vriend of buur, die niet zonder zijn of haar hulp kan. Dit kan te wijten zijn aan de leeftijd, mentale of lichamelijke handicap, langdurige aandoening, zintuiglijke of psychische problemen. WeDO² richt zich ook op groepen en organisaties die mantelzorgers ondersteunen.

Voorbeeld

Age Concern Slough and Berkshire East deden één op één sessies met mantelzorgers. Door foto's te linken met hun eigen situaties en ook met de situatie van hun dierbaren kwamen heel wat verhalen naar boven.

Beleidsmakers en managers

Dit kan over iedere instelling of persoon gaan die de autoriteit of macht heeft om het beleidskader van een organisatie of regio te beïnvloeden of vorm te geven. Dit kan over verschillende beleidsmakers omvatten op lokaal, regionaal, nationaal en Europees niveau. Ze kunnen van elke instantie of sector zijn, waaronder de overheid, markt, liefdadigheid en binnen elk domein zoals bijvoorbeeld gezondheid en onderwijs.

Voorbeeld

Aan vertegenwoordigers van de Provinciale Raad voor het ouderenbeleid in Lublin (Polen) werd het WeDO² project gepresenteerd door de Lublin Multigenerational Volunteers Club (TWWP). Ze waren onder de indruk van de EUSTaCEA en WeDO projecten en rapporten. Ze besloten een project te financieren, om op scholen WeDO²-workshops te organiseren.

Professionele zorgverleners

Iedereen die zorg verleent (of zal verlenen) in een verzorgingshuis, verpleeghuis of via thuiszorg, en betaald wordt voor hun werk. Ze kunnen professionals zijn die al werken of professionals in opleiding.

Voorbeeld

De Vrije Universiteit Brussel (VUB) gaf een training aan studenten sociale gerontologie en geriatrie verpleegkunde. Deze studenten waren zeer enthousiast om ideeën uit te wisselen over goede zorg en ondersteuning. Ze vonden het WeDo Kwaliteitskader voor Langdurige Zorg een zeer innovatief perspectief! Het bracht hen een ander kader dan hun medisch-georiënteerde cursussen binnen de opleiding.

Vrijwilligers

Vrijwilligers zijn onmisbaar in de Nederlandse samenleving en van groot individueel, maatschappelijk en economisch belang. Vrijwilligers geven de samenleving een sociaal gezicht. Daarnaast hebben vrijwilligers een expliciete signalerende functie en vormt de bron van veel initiatieven, van emancipatieprocessen en van de aanzet tot oplossingen van maatschappelijke problemen en knelpunten.

Voorbeeld

Age Concern Slough and Berkshire East gaven een WeDO² training aan leden van Slough Older People's Forum, die ouderen ondersteunen en een stem geven. Vrijwilligers vonden het een positieve ervaring en discussieerden veel over wat goede en slechte zorg inhoudt. Een van de resultaten was dat de deelnemers meer kennis wilden verkrijgen over het WeDO² project.



Overzicht WeDO² training kwaliteit van zorg

De WeDO² training kwaliteit van zorg bestaat uit drie stappen: Stap 1 Visie, Stap 2 EU-rechten bij ouderen - kwaliteitskader en Stap 3 Wat kunnen we doen?

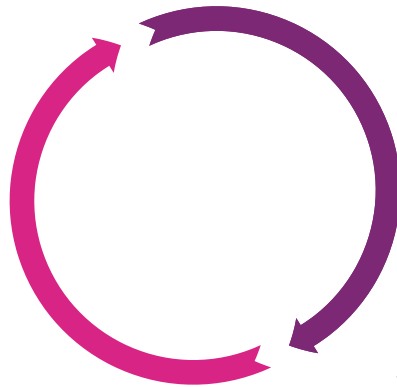
In een trainingssessie wordt elke stap doorlopen. Daarbij kunt u kiezen uit verschillende activiteiten voor elke stap. Elke activiteit heeft een korte en lange versie. Zo kan de lengte en inhoud van de totale training worden afgestemd op de groep die u traint. De *Handleiding - WeDO² training kwaliteit van zorg* geeft meer informatie en concrete uitleg over de inhoud van elke activiteit.

Stap 1 Visie

Doel: Maak de deelnemers bewust wat kwaliteit van zorg voor ieder persoonlijk betekent.

Activiteiten:

1. Foto's met symbolen die staan voor kwaliteit van zorg
2. Ouderenmis(be)handeling
3. Films



Stap 3

Wat kunnen wij doen?

Doel: deelnemers formuleren wat zij zelf en anderen en/of hun organisatie kunnen doen om de kwaliteit van zorg te verbeteren.

Activiteiten:

1. Discussie: EUSTaCEA
2. Discussie: WeDO
3. Ouderenmis(be)handeling Wat kunnen we doen?
4. Geïntegreerde actie richting:
 - a. hulp bij duurzame verandering
 - b. participatieve benadering

Stap 2 EU rechten van ouderen - kwaliteitskader

Doel: Introduceer het Europees Charter voor de rechten en verantwoordelijkheden van ouderen met een langdurige zorg- of hulpbehoefte (EUSTaCEA) en het Europees Kwaliteitskader voor Langdurige Zorg (WeDO).

Activiteiten:

1. EUSTaCEA
2. WeDO

Educatieve technieken en materialen

De trainer heeft verschillende instrumenten ter beschikking voor de verschillende stappen. Die kunnen veranderen afhankelijk van hoe lang u wilt dat de training duurt en de specifieke groep waaraan u de training geeft. Nadruk ligt op uitwisseling en interactie.

Foto's en symbolen voor kwaliteit van zorg

Werken met foto's is een eenvoudige en gebruiksvriendelijke methode. Aan de deelnemers wordt gevraagd om te kijken naar de foto's en een foto te kiezen die het beste weergeeft wat goede zorg voor hen betekent. Dit is een uitgangspunt voor de discussie.

“Werken met de willekeurige foto's verliep zeer goed. Het is ook een uitstekende manier om mensen met migratie-achtergrond te doen denken en praten over goede en slechte zorg, over hun ervaringen en verwachtingen. Deze visuele methode werkte zeer goed en alle deelnemers gebruikten levendige uitdrukkingen – zelfs in het Duits wat niet hun moedertaal is.” Duitse trainer

10

Films

De deelnemers kijken naar een korte film die wordt gevolgd door een discussie. De discussie wordt gestimuleerd door richtvragen van de trainer.

“De film liet zien hoe belangrijk, maar ook moeilijk geduld, empathie en doorzettingsvermogen in het menselijk leven is.” Deelnemers in Polen na het bekijken van de kortfilm 'What is that?'

Brainstorm

De quiz bestaat uit een set van meerkeuzevragen, fotopuzzels en andere uitdagingen die beantwoord moeten worden door de deelnemers. Elke vraag is gekoppeld aan een onderwerp, zoals de rechten van ouderen of principes van kwaliteit van zorg die vervolgens worden besproken.

Quizvragen

De quiz bestaat uit een set van meerkeuzevragen, fotopuzzels en andere uitdagingen die beantwoord moeten worden door de deelnemers. Elke vraag is gekoppeld aan een onderwerp, zoals de rechten van ouderen of principes van kwaliteit van zorg die vervolgens worden besproken.

PowerPoint presentaties

PowerPoint-presentaties bieden de deelnemers alle nodige informatie over een bepaald onderwerp (WeDO principes, EUSTaCEA rechten en ouderenmis(be)handeling) en worden gegeven door de trainer.

Het is goed om te weten dat je rechten erkend worden. Een oudere uit Griekenland

Getuigenissen en goede praktijkvoorbeelden

Getuigenissen en goede praktijkvoorbeelden worden gebruikt om de inhoud gemakkelijker te begrijpen, toegankelijker en aantrekkelijker te maken voor de deelnemers. Ze helpen de deelnemers hun eigen ervaringen te delen en voorbeelden te vertellen vanuit hun leven.

“WeDO bracht een nieuw, innovatief perspectief voor kwaliteit van zorg. In mijn professioneel leven ben ik verantwoordelijk voor de kwaliteitscontrole, maar ik moet me voornamelijk focussen op de veiligheid van medicatie en de fysieke aspecten van de zorg. Wanneer we spraken over ‘goede zorg’ ging het over zich thuis voelen, gelukkig zijn, met vrijheid van keuze etc. Deze aspecten krijgen momenteel niet onze volledige aandacht. We zeggen regelmatig gebrek aan tijd te hebben voor dit of ‘het is niet mogelijk in een woonzorgcentrum’, maar tijdens de workshop heb ik verschillende voorbeelden gehoord waarbij het wel mogelijk is.” Geriatrisch verpleegkundige in een Belgisch woonzorgcentrum

Discussie

Een discussie wordt gebruikt om kennis, ideeën en conclusies te delen. De deelnemers bespreken specifieke onderwerpen in groepen, zoals de rechten van ouderen, EUSTaCEA / de principes van kwaliteit van zorg (WeDO) en brengen ze dan terug naar de groep om een geheel te verkrijgen. Het kan ook een manier zijn om suggesties te doen voor verbeteringen in het werkveld of binnen de organisatie.

Een Belgische deelnemer zei na de discussie: “Ik zal meer waakzaam zijn bij het opsporen van mogelijk misbruik en ik zal proberen te reageren.”

De participatieve aanpak

Een actieve betrokkenheid van alle belanghebbenden is essentieel om kwaliteit van zorg te leveren. Het doel is om de betrokkenheid te verhogen bij zowel het ontwerp, de uitvoering als de monitoring van diensten voor ouderen die behoefte hebben aan zorg en hulp.

Succes factoren

Houd rekening met de lokale context

Om de inhoud herkenbaarder te maken voor de doelgroep, moedigen we trainers aan om de activiteiten iets aan te passen naar de lokale context.

- > Gebruik lokale statistieken;
- > Gebruik voorbeelden van lokale goede praktijken;
- > Voeg recente gebeurtenissen toe uit de actualiteit;
- > Geef altijd de mogelijkheid voor deelnemers om te zelf voorbeelden te geven uit hun eigen omgeving.

Houd rekening met de doelgroep

Elke activiteit en combinatie van activiteiten moeten aangepast zijn aan de omgeving en behoeften van de doelgroep.

- > Voor het opstellen van een quiz, controleer welke ervaringen de deelnemers hebben, wat hun opleidingsniveau is en pas eventueel de quiz aan;
- > Gebruik een taal die toegankelijk en aangenaam is voor de deelnemers en hen aanmoedigt om te spreken;
- > Houd tijdens de quiz rekening met de cultuur en interesses van de groep zoals lokale taboes of stereotypering.

Een deelnemer van de UK zei: “De training was een uitstekende manier om te praten over een belangrijk gedeelte van wat we dagelijks doen.”

Dialogoog

De deelnemers aanmoedigen om te praten over hun eigen ervaringen en kennis, kan hen helpen om het onderwerp beter te begrijpen.

- > U kan vragen aan de groep wat een zeker recht of principe betekent voor hen en of dat ze zelf praktijkvoorbeelden kunnen geven;
- > Vermijd geen discussie over nieuwe/moeilijke onderwerpen of stereotypingen, alsook conflicten tussen rechten of principes – de WeDO principes gaan uit van openheid. Er kunnen altijd zaken toegevoegd worden;
- > Als u de input van de deelnemers niet wil verliezen, kunt u foto's maken van de notities op het bord.

“De discussies in de groepen richtten onze aandacht op details en stelden ons in staat om dieper in te gaan op de problematiek.” Een deelnemer in de UK

Maak tijd

De handleiding geeft een schatting van de tijd die elke activiteit kan innemen. Als het een nieuw of emotioneel onderwerp is, kunnen de activiteiten langer duren. Het delen van ervaringen en voorbeelden uit de praktijk is een belangrijk onderdeel van de training. Hierdoor kan het de moeite waard zijn om extra tijd te nemen voor bepaalde activiteiten.

- > Indien nodig, verleng de duur van een activiteit;
- > Sluit aan bij de gewoonten van de deelnemers: vraag na wat deze gewoonten zijn, bijvoorbeeld trainingen voor een halve of hele dag.

Betrokkenheid van de organisatie

Deze training kan uitgevoerd worden op verschillende werkniveau, passend bij het niveau van uw organisatie.

- > Verspreid de informatie over deze training. Deze training kan opgenomen worden in verschillende werkniveaus en ook op het niveau van organisatie;
- > Probeer deze training in uw eigen training over kwaliteit van zorg te implementeren;
- > Stimuleer de deelnemers om meer te doen dan enkel te praten, maar moedig hen aan om concrete stappen en acties te plannen.

“We hebben niet alleen nieuwe inhoud geleerd, maar ook nieuwe leermethoden en technieken, ik zal deze gebruiken tijdens mijn lessen met de studenten.”
Chinese leerkracht verpleegkunde tijdens de Belgische training.

Verbeter de training

Evalueer de training systematisch en verbeter op die manier continu de training. Dit kan gebeuren via de PDCA-cyclus. Plan de training, Doe de training, check of evalueer de training en verbeter de training.

- > Gaven uw deelnemers nieuwe goede praktijken aan? Voeg deze in de volgende training toe;
- > Praat over de training met andere trainers en wissel materiaal uit;
- > Laat uw deelnemers uw training evalueren en pas aan waar nodig.

Een oudere Griekse deelnemer stelde het volgende voor: “ Onze kinderen/jongeren zouden bewust moeten zijn van deze rechten, zij zouden dezelfde training moeten krijgen.”

Deze introductie is een realisatie van het WeDO² partnerschap:

WeDO²

www.wedo-partnership.eu/wedo2

Age Concern Slough and Berkshire East

www.ageconcernsabe.org.uk

Age Platform Europe

www.age-platform.eu

Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen (BAGSO)

www.bagso.de
www.bagso.de/aktuelle-projekte/wedo2.html

Foundation for Woman's Issues JA KOBETA

www.kobieta50plus.pl

Hellenic Association of Gerontology and Geriatrics

www.gerontology.gr

Espace Seniors

www.espace-seniors.be

LOC Zeggenschap in zorg

www.loc.nl

Pro Senectute

www.prosenectute.at
www.wedo2austria.wordpress.com

Vrije Universiteit Brussel – Belgian Ageing Studies

www.vub.ac.be
www.belgianageingstudies.be





WEDO²

Voor Welzijn en respect voor ouderen

www.wedo-partnership.eu



With the support of the Lifelong Learning
programme of the European Union