



Dla dobrostanu i godności osób starszych

Wprowadzenie do szkolenia jakości opieki WeDO²



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

Czy jesteś zainteresowany poprawą dobrostanu i godności osób starszych?

Czy chciałbyś omówić z osobami starszymi jak postrzegają swoje **prawa**?

Czy jesteś zainteresowany zaangażowaniem *nieformalnych opiekunów, specjalistów i decydentów* w **poprawę jakości życia i opieki** nad osobami starszymi?

Czy zastanowisz się nad poprawą jakości opieki w twoim domu opieki?

Chcesz włączyć młodych ludzi i studentów do zwalczania stereotypów o życiu osób starszych?

Tak?

03

Partnerstwo WeDO² opracowało gotowy do stosowania, łatwo dopasowujący się zestaw materiałów edukacyjnych, które są odpowiednie dla każdej grupy, której dotyczą te kwestie.

Podręcznik ten daje przegląd celów i treści kształcenia oraz jego obsługi. Czy zapaliłeś się do pracy lub dyskusji na temat jakości opieki w twojej organizacji?

No to zaczynajmy.

Możesz znaleźć pełny podręcznik szkoleniowy, w tym wszystkie narzędzia i materiały na stronie internetowej www.wedo-partnership.eu

Spis treści

Tło	05
Dobrostan, godność i jakość opieki	06
Słuchacze i grupy docelowe	07
Przegląd szkolenia jakości opieki	09
Narzędzia edukacyjne i materiały	10
Czynniki sukcesu	12

Tłó

WeDO² dla Dobrostanu i Godności Osób Starszych jest europejskim partnerstwem naukowym finansowanym w ramach programu Europejskiego Grundtvig. Tworzy je osiem organizacji z 7 państw (Austrii, Belgii, Niemiec, Grecji, Polski, Holandii i Wielkiej Brytanii) oraz jednej organizacji Europejskiej (Age Platform Europe). Każde państwo jest zobowiązane do wzmocnienia i poprawy możliwości zainteresowanych stron (osoby starsze, formalni i nieformalni opiekunowie, wolontariusze, specjaliści) do udziału i współpracy jako partnerzy w procesie poprawy jakości usług dla osób starszych wymagających opieki i pomocy, jak również w walce z przemocą wobec osób starszych.

“Jakość życia, dobrostan i godność ludzi starszych, którzy wymagają opieki długoterminowej trzeba brać pod uwagę. Musimy zapewnić, aby potrzeby osoby starszej wymagającej opieki długoterminowej w końcu zwyciężyły.” - powiedział partner projektu WeDO²

05

Szkolenie w zakresie jakości opieki WeDO² bazuje na dwóch poprzednich projektach europejskich, w ramach których powstały dokumenty dotyczące praw i obowiązków osób starszych potrzebujących opieki długoterminowej i pomocy (Europejska karta praw i obowiązków osób starszych wymagających opieki długoterminowej i pomocy, EUSTaCEA) oraz Europejskie kryteria jakości usług opieki długoterminowej (WeDO).



Dobrostan, godność i jakość opieki

Europejska Karta praw i obowiązków osób starszych wymagających opieki długoterminowej i pomocy (projekt EUSTaCEA, 2010) stwierdza, że:

„Godność ludzka jest nienaruszalna. Wiek oraz wynikająca z niego zależność od innych osób nie mogą być podstawą do ograniczenia niezbywalnych praw człowieka i swobód obywatelskich zgodnych z międzynarodowymi standardami i gwarantowanych przez demokratyczne konstytucje. Prawa te oraz ich obrona przysługują każdemu niezależnie od płci, wieku czy faktu pozostawania w zależności od innych osób.”

06

Starzenie nie powoduje ograniczenia praw, obowiązków i odpowiedzialności danej osoby, ale trzeba podkreślić, że człowiek może stać się na stałe lub czasowo niezdolny do pracy i obrony własnych praw. W miarę starzenia i w przypadku uzależnienia od wsparcia i opieki ze strony innych nadal mamy prawo do poszanowania naszej godności ludzkiej, dobrostanu fizycznego i psychicznego, wolności i bezpieczeństwa. Naszym wspólnym obowiązkiem jest promowanie i ochrona tych praw, jak zapisano w dokumencie EUSTaCEA.

Europejskie Kryteria Jakości Usług Opieki Długoterminowej (projekt WeDO, 2012) przedstawia 11 zasad jakości i 7 obszarów działań, które definiują, co to jest jakość i gdzie potrzebny jest wysiłek, aby zapewnić dobrostan i godność osobom starszym wymagającym opieki długoterminowej i pomocy.

Zasady jakości – usługi powinny być:

- > Szanujące prawa człowieka i jego godność
- > Skoncentrowane na osobie
- > Zapobiegawcze i rehabilitacyjne
- > Powszechne
- > Dostępne
- > W przystępnej cenie
- > Wszechstronne
- > Ciągłe
- > Zorientowane na wyniki i oparte na dowodach
- > Transparentne
- > Wrażliwe na płeć i kulturę

Obszary działania- Usługi powinny wpływać na:

- > Zapobieganie i walkę z przemocą wobec osób starszych oraz wykluczeniu
- > Zachęcanie osób starszych wymagających opieki i stwarzanie możliwości ich udziału
- > Zapewnienie dobrych warunków pracy i środowiska pracy oraz inwestowanie w kapitał ludzki
- > Rozwój odpowiedniej infrastruktury fizycznej
- > Rozwijanie podejścia partnerstkiego
- > Rozwój systemu dobrego zarządzania
- > Rozwijanie odpowiedniej komunikacji i podnoszenie świadomości

Słuchacze i grupy docelowe

Zestaw narzędzi WeDO² jest adresowany do wszystkich. Szczególnie interesujący jest dla osób zaangażowanych w świadczenie usług dla osób starszych oraz zobowiązanych do poprawy jakości życia osób starszych wymagających opieki i pomocy. Czyli dla rodziny i przyjaciół, ale również dla małych lokalnych grup i klubów, organizacji lokalnych, organów krajowych oraz stowarzyszeń w całej Europie. Grupami docelowymi mogą być zarówno osoby uczące się, jak i osoby, które chcą zostać trenerami.

Społeczeństwo

W najbliższych dekadach oczekuje się wzrostu liczby ludzi, którzy żyją dłużej i dlatego ważnym jest, aby uświadomić wszystkim problemy osób starszych, aby świadczone usługi i udzielano wsparcia dla budowania aktywnych społeczności, promowania obywatelstwa, zainteresowano się nierównościami i zredukowaniem przemocy wobec osób starszych w celu poprawy jakości życia i dobrostanu ich wszystkich.

Przykład

Faza testów w Polsce pokazała, jak ważne było, aby dotrzeć do wszystkich grup wiekowych populacji. Najbardziej znaczące było spotkanie z młodzieżą, studentami, dziećmi i starszymi wolontariuszami, którzy wykazali brak wiedzy i zrozumienia istotnych zagadnień dotyczących osób starszych wymagających opieki i pomocy.

Starsi ludzie

Osoby starsze to bardzo zróżnicowane grupy. Mogą to być osoby starsze pomagające sąsiadom lub wspierające projekty społeczne, mieszkające samodzielnie, w domach chronionych lub w domach opieki. WeDO² ma zastosowanie również w przypadku grup i organizacji osób starszych.

Przykład

Espace Seniors (belgijska organizacja non-profit) zorganizowała w Brukseli sesję treningową, w której udział wzięło 15 starszych wolontariuszy pracujących głównie z osobami powyżej 50. roku. Na zakończenie powiedzieli, że będą bardziej wrażliwi na potrzeby osób starszych.

Nieformalni opiekunowie

Nieformalnym opiekunem jest osoba, niezależnie od wieku, która bez zapłaty zapewnia wsparcie partnerowi, rodzinie, przyjacielowi lub sąsiadowi, który nie może poradzić sobie bez jej pomocy. Może to wynikać z wieku, niepełnosprawności fizycznej lub niemożności uczenia się, warunków długoterminowych, kwestii odczuć lub psychicznych problemów zdrowotnych. WeDO² dotyczy również grup i organizacji, które wspierają opiekunów nieformalnych.

Przykład

Age Concern Slough i Berkshire East przeprowadziły sesje dla różnych osób, w tym opiekunów nieformalnych. Wiele osób mówiło, że trzeba myśleć dużo o zdjęciach przed ich powiązaniem z wysokiej jakości opieką, jednak po zastanowieniu opiekunowie mogli odnosić je do własnych sytuacji, a także sytuacji ich bliskich.

Decydenci i menedżerowie

Grupa ta może obejmować wszystkie instytucje lub osoby, które mogą wpływać na lub ustanawiać zasady polityki organizacji lub szkolenia w nich. Grupa może obejmować decydentów na różnych poziomach, od lokalnego, regionalnego, krajowego po europejski. Mogą pochodzić ze wszelkich organów i sektorów, w tym rządowego, prywatnego, charytatywnego oraz z każdej dziedziny, takich jak zdrowie, edukacja.

Przykład

Lubelski Klub Wolontariatu Wielopokoleniowego (TWWP) zaprezentował projekt WeDO² przedstawicielom Wojewódzkiej Rady ds. Polityki Senioralnej w Lublinie (Polska). Wszyscy byli zainteresowani Kartą Praw i Obowiązków dla starszych osób wymagających długotrwałej opieki i pomocy (EUSTaCEA). Zawnioskowali, aby szkolenia dotyczące osób starszych potrzebujących pomocy i wsparcia wprowadzić w szkołach w celu uświadomienia młodemu pokoleniu czym jest starość.

Opiekunowie profesjonalni

Każdy, kto świadczy lub będzie zapewniał opiekę w domu opieki, jednostkach chronionych, prywatnych domach i otrzymuje lub otrzyma wynagrodzenie za swoją pracę. Mogą już być zawodowcami lub w dopiero się szkolić.

Przykład

Vrije Universiteit Brussel (VUB) przeprowadził szkolenia dla studentów Gerontologii Społecznej, Pracowników Socjalnych i Pielęgniarek. Wszyscy studenci bardzo entuzjastycznie wymieniali poglądy na temat „dobrej opieki i wsparcia”, które wykraczały poza medyczne i fizyczne standardy

szkolenia podczas kursów. Odkryli, że Kryteria Jakości Usług Opieki Długoterminowej to bardzo innowacyjne spojrzenie!

Wolontariusze

Każdy, kto dobrowolnie prowadzi działania, które wiążą się z poświęcaniem czasu, robiąc coś, czego celem są korzyści dla środowiska lub kogoś (osób lub grup) z wyłączeniem bliskich krewnych. Wolontariat jest dobrowolnym wyborem każdego.

Przykład

Age Concern Slough i Berkshire East przeprowadziło szkolenia WeDO² dla członków Forum Osób Starszych w Slough, które zapewnia wsparcie i głos dla starszych mieszkańców w Slough. Uczestnicy, włącznie z wolontariuszami i nieformalnymi opiekunami, bardzo pozytywnie odnieśli się do dyskusji na temat tego, jak wygląda dobra i zła opieka, i wszyscy chcieli wiedzieć więcej o projekcie WeDO².

Przegląd szkolenia jakości opieki WeDO²

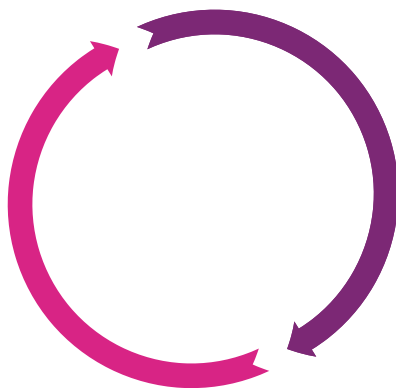
Szkolenie WeDO² w jakości opieki składa się z trzech etapów: Etap 1 Wizja, Etap 2 Unijne prawa w zakresie kryteriów jakości opieki nad osobami starszymi oraz Etap 3, co możemy zrobić (ang. What can we do?). Istnieją co najmniej dwa różne działania w każdym etapie i podczas sesji treningowej powinno się zastosować przynajmniej jedno na każdym etapie. Każde działanie ma krótką i długą wersję, a tym samym długość i treść całego szkolenia może być dostosowana do szkolonej grupy. Więcej informacji na temat zawartości każdego etapu i działań można znaleźć w podręczniku - Szkolenie w jakości opieki WeDO².

Etap 1 Wizja

Cel: Uświadomić słuchaczom co oznacza dla nich jakość opieki.

Działania:

1. Zdjęcia jako symbol jakości opieki
2. Przemoc wobec osób starszych
3. Filmy



Etap 3 Co możemy zrobić?

Cel: Osoby szkolone mogą określić jak oni/ich organizacje mogą poprawić jakość opieki.

Działania:

1. Dyskusja: EUSTaCEA
2. Dyskusja: WeDO
3. Przemoc wobec osób starszych - Co możemy zrobić?
4. Połączone działanie ... w kierunku trwałej zmiany dzięki podejściu partycypacyjnemu

Etap 2 Prawa osób starszych w UE – kryteria jakości

Cel: Wprowadzenie dotyczące ram jakości w UE odnośnie usług opieki długoterminowej i/lub praw osób starszych wymagających opieki i pomocy.

Działania:

1. EUSTaCEA
2. WeDO

Narzędzia edukacyjne i materiały

Trener ma wiele dostępnych narzędzi podczas poszczególnych etapów, które zmienia w zależności od czasu trwania szkolenia i specyfiki szkolonej grupy docelowej.

Zdjęcia jako symbole jakości opieki

Losowa technika obrazu jest metodą prostą i „przyjazną dla użytkownika”, która wykorzystuje myślenie lateralne celem stworzenia koncepcji i wydobycia nowej wiedzy. Uczestnicy są proszeni, aby spojrzeć na wydruki i wybrać jedno zdjęcie, które najlepiej odzwierciedla dobrą opiekę. Jest to punkt wyjścia do dyskusji.

„Obrazy funkcjonowały bardzo dobrze. To wspaniała droga zachęcenia ludzi do myślenia i mówienia co oznacza dla nich dobra i zła opieka, ich doświadczeniach i oczekiwaniach. Ta metoda obrazkowa działała bardzo dobrze i wszyscy uczestnicy używali żywych i życiowych wyrażen – nawet po niemiecku, choć nie jest to ich ojczysty język” – osoba szkoląca z Niemiec

10

Filmy

Uczestnicy oglądają krótki film, po którym następuje dyskusja, wspierana pytaniami osoby szkolącej.

“Film pokazał, jak istotna w życiu jest cierpliwość, empatia i konsekwencja.” Uczestnicy w Polsce po pokazie krótkiego filmu ‘What is that?’ (Co to jest)

Burza mózgów

Podczas dyskusji uczestnicy proszeni są o zgłaszanie grupie swoich pomysłów na określony temat (np. przemoc wobec osób starszych), tak by można je było zapisać w widoczny dla każdego sposób.

Pytania quizu

Quiz jest to zestaw pytań, które mogą zawierać odpowiedzi wielokrotnego wyboru, puzzle obrazkowe i inne wyzwania, na które muszą odpowiedzieć uczestnicy. Każde pytanie jest związane z tematem, takim jak prawa osób starszych lub zasady opieki zdrowotnej wysokiej jakości, następnie tematy są omawiane. Pytania quizu są dostosowane do lokalnego kontekstu.

Prezentacje PowerPoint

Prezentacje PowerPoint, przedstawiane przez trenera podają uczestnikom niezbędne informacje na konkretny temat (zasady WEDO, prawa EUSTaCEA i przemoc wobec osób starszych)

„To bardzo dobrze wiedzieć, że uznane są twoje prawa.” Starsza osoba w Grecji

Testymoniale i przykłady dobrych praktyk

Testymoniale i przykłady dobrych praktyk są stosowane celem uczynienia treści informacji przekazywanych łatwiejszymi do zrozumienia, bardziej dostępnymi i atrakcyjnymi dla uczestników. Pomagają uczestnikom podzielić się własnymi doświadczeniami i przykładami oraz dotyczą tego, co pokazuje ich własne życie.

“WeDO wniósł nową, innowacyjną perspektywę do jakości opieki. W mojej pracy jestem odpowiedzialna za kontrolę jakości, ale zwykle koncentruję się na bezpieczeństwie podawanych leków i fizycznych aspektach opieki. Dla mnie „dobra opieka” to tak jakbym czuła się w domu: szczęśliwa i z wolnością wyboru. To są rzeczy, które nie zaprzatają naszego umysłu kiedy jesteśmy w pracy. Często nie mamy czasu na zastanowienie się na tych aspektach albo mówimy „to jest niemożliwe do przeprowadzenia w instytucji opieki”, ale podczas warsztatów zobaczyłam i usłyszałam wiele przykładów na to, że pewne rzeczy mogą zaistnieć, nawet w domu opieki.” Pielęgniarka geriatryczna w belgijskim domu opieki

Dyskusja

Dyskusję stosuje się celem ułatwienia wymiany wiedzy, pomysłów i wniosków. Uczestnicy omawiają w grupach konkretne tematy, takie jak prawa osób starszych, EUSTaCEA / zasady opieki lub WeDO, a następnie omawiają je grupowo. Może to być również sposób na propozycje ulepszenia pracy w tej dziedzinie lub w ramach organizacji.

Belgijski uczestnik powiedział: „Będę bardziej wyczulony na przemoc wobec osób starszych i będę próbował reagować”.

Podejście partycypacyjne

Celem jest zwiększenie zaangażowania wszystkich zainteresowanych stron w zakresie projektowania, realizacji i monitorowania usług dla osób starszych, wymagających opieki i pomocy. To aktywne zaangażowanie jest niezbędne dla wysokiej jakości opieki dla wszystkich.

Czynniki sukcesu

Dostosuj zawartość do lokalnej sytuacji

Aby treść była bardziej rozpoznawalna, a tym samym bardziej prawdziwa, zachęca się trenerów do przedstawienia działań w kontekście lokalnym i powiązania zawartości z warunkami lokalnymi.

- > Dodaj lokalne statystyki;
- > Dodaj przykłady lokalnych dobrych praktyk;
- > Umieść aktualne, nowe wiadomości, odpowiednie do szkolenia;
Np. stwórz pole do refleksji nt. odczuć „złej opieki”, jeśli uczestnicy tego chcą.

Dostosuj do grupy docelowej

Każde działanie i połączenie działań powinno być dostosowane do składu i potrzeb grupy docelowej.

- > Przed przygotowaniem quizu sprawdź, jakie uczestnicy mają doświadczenia, poziom wykształcenia i dostosuj odpowiednio;
- > Dostosuj pytania quizu do języka uczestników, ponieważ stosowanie języka wygodnego dla nich zachęca ich do rozmowy;
- > Dostosuj pytania quizu do kultury i zainteresowań grupy, takich jak np. tabu i stereotypy.

Uczestnik z Wielkiej Brytanii powiedział: „Szkolenie było doskonałym sposobem, aby pozwolić nam mówić o istocie tego, co robimy na co dzień.”

Dialog

Zachęć uczestników do mówienia i korzystania z własnych doświadczeń i wiedzy, bo to pomoże im lepiej zrozumieć przedmiot dyskusji.

- > Możesz poprosić grupę o wyjaśnienie co jakieś prawo/zasada oznacza dla nich, i ew. podanie przykładu dobrej praktyki;
- > Nie unikaj dyskusji na nowe i/lub trudne tematy oraz nad stereotypami, włącznie z drażliwymi tematami – lista zasad WeDO jest otwarta i można dodawać nowe;
- > Jeśli chcesz śledzić wkłady uczestników, możesz na przykład robić zdjęcia notatek zapisanych na tablicy lub na flipchart.

„Dyskusje w grupach skupiają uwagę na szczegółach poszczególnych artykułów i pozwoliły nam głębiej przeanalizować problemy.” Uczestnik z Wielkiej Brytanii

Poświęć czas

Podręcznik szkolącego (Train the trainer guide) podaje szacunek czasu trwania każdego działania, ale jeśli temat jest nowy i emocjonalnie trudny - mogą trwać dłużej. Dzielenie się doświadczeniami i podawanie przykładów jest ważną częścią treningu i może warto poświęcić trochę czasu na tę lub dalszą dyskusję.

- > W razie konieczności zwiększ długość działania;
- > Dostosuj kształcenie do zwyczajów grupy: zapytaj do jakich szkoleń uczestnicy są przyzwyczajeni, na przykład całodziennych lub przez pół dnia.

Zaangażowanie na poziomie organizacji

Szkolenie nie powinno być zadaniem tylko jednego trenera, kiedy nikt inny o nim nie wie.

- > Rozповідаj! Szkolenie to można włączyć w różne strumienie pracy i na różne poziomy organizacyjne;
- > Spróbuj przeprowadzić szkolenia podczas swoich zadań lub rozpowszechniania działań dotyczących jakości opieki;
- > Zachęć uczestników do zrobienia więcej niż teoretyzowanie, w razie potrzeby zaplanuj im następny ruch i stwórz harmonogram tego, co mają zrobić;

„Nie tylko nauczono nas nowych treści, ale także nowych technik uczenia się. Jako nauczyciel, będę korzystać z tych modułów z moimi uczniami.”
Nauczyciel chińskich pielęgniarek podczas szkolenia belgijskiego

Poprawiaj szkolenia

Systematycznie oceniaj i poprawiaj szkolenia. Można to zrobić za pomocą cyklu p-d-c-a tzn. planuj szkolenie, prowadź szkolenie (ang. do), sprawdź lub oceniaj szkolenie (ang. check), działaj lub popraw szkolenie (ang. act).

- > Czy Twój uczeń przedstawił nowe dobre praktyki? Dodaj je w kolejnym szkoleniu;
- > Dyskutuj o szkoleniu z innymi trenerami i wymieniaj materiały;
- > Niech uczniowie oceniają twoje szkolenie i dostosuj w razie potrzeby;
- > Poprawa może również oznaczać: poproszenie grupy o opracowanie własnych zasad/priorytetów, znalezienie własnej drogi i rozwijanie projektu WeDO².

Starszy grecki uczestnik zasugerował: „Nasze dzieci/młodzież powinni być świadomi tych praw, powinni przejść takie samo szkolenie.”

Ten wstępny przewodnik powstał w ramach partnerstwa WeDO²:

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

Fundacja na rzecz Kobiet JA KOBIEȚA

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

Dla dobrostanu i godności osób starszych

www.wedo-partnership.eu



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