



Hyvinvointia ja arvokkuutta ikäihmisille

# Ikäihmisille suunnattujen palvelujen eurooppalainen laadunkehittämishjelma

*Hoitoa, hoivaa ja apua tarvitsevien ikäihmisten hyvinvointiin ja arvokkuuteen liittyvät periaatteet ja suuntaviivat*

Tämä on lyhennelmä WeDO -hankkeessa laaditusta *Ikäihmisille suunnattujen palvelujen laadunkehittämishjelmasta*, joka on saatavilla suomeksi, englanniksi, ranskaksi, saksaksi, italiaksi, ruotsiksi, sloveeniksi, tšekiksi, kreikaksi ja hollanniksi. Laadunkehittämishjelma on tarkoitettu kaikille niin EU-tason, kansallisille, alueellisille kuin paikallisillekin toimijoille, jotka haluavat parantaa hoitoa, hoivaa ja apua tarvitsevien ikäihmisten elämänlaatua sekä edistää tehokkaamman palvelujärjestelmän kehittämistä.

Euroopan komission rahoittama WeDO (Wellbeing and Dignity of Older People eli Ikäihmisten hyvinvointi ja arvokkuus) on vuosina 2010–2012 toteutettu eurooppalainen hanke. Hankkeen ohjausryhmään kuului 18 hankekumppania 12:sta Euroopan unionin jäsenvaltiosta. Kumppanit olivat kiinnostuneita tekemään yhteistyötä hoitoa, hoivaa ja apua tarvitsevien ikäihmisten elämänlaadun parantamiseksi. Hankkeen tavoitteena oli luoda avoin ja kestävä eurooppalainen kumppanuusohjelma eurooppalaisille, kansallisille sekä alueellisille ja paikallisille toimijoille, jotka ovat sitoutuneet ikäihmisille suunnattujen palvelujen laadun kehittämiseen sekä ikäihmisten kaltoinkohtelun ehkäisemiseen. Huomioon otettiin ikäihmisille suunnattu hoito, hoiva ja apu asumismuodosta riippumatta. Hankkeessa laadittiin *Ikäihmisille suunnattujen palvelujen eurooppalainen laadunkehittämishjelma*, joka pohjautuu mm. Euroopan unionin sosiaalisen suojelun komitean (Social Protection Committee) kehittämään sosiaalipalvelujen vapaaehtoiseen eurooppalaiseen laatukeykseen.

Lisätietoa on saatavilla WeDO-hankkeen verkkosivustolta [www.wedo-partnership.eu](http://www.wedo-partnership.eu)

## Tavoitteet

Hankkeella pyritään

- antamaan **kuva** ikäihmisille suunnattujen palvelujen **nykytilanteesta** ja luomaan niistä **yhteinen visio** sekä lisäämään tietoisuutta ikäihmisten kaltoinkohtelun ennaltaehkäisemisen tarpeesta
- **lisäämään ikäihmisten omaa aktiivista osallistumista** omien tarpeidensa ja itselleen välttämättömien palvelujen määrittämiseen
- edistämään **tasa-arvoisten ja kestävien ratkaisujen kehittämistä** tukemalla hyvien käytäntöjen levittämistä sekä kansallisella että kansainvälisellä tasolla
- edistämään **tietojen parempaa koordinoitua ja jakamista** sidosryhmien välillä palvelujen laadun ja tehokkuuden parantamiseksi
- **kehittämään ikäihmisille suunnattujen palvelujen laatua varmistamalla tehokkuuden, kustannusäästöjen ja laadun parantamisen keskinäinen tasapaino**
- parantamaan edellä mainituilla toimenpiteillä hoitoa, hoivaa ja apua **tarvitsevien ikäihmisten elämänlaatua**.

## WeDO-hankkeella tuetaan:

**Oikeuksiin perustuvaa lähestymistapaa** hoito- ja hoivapalveluissa, kuten Eurooppalaisessa peruskirjassa hoitoa, hoivaa ja apua tarvitsevien ikäihmisten oikeuksista ja velvollisuuksista todetaan, sekä oikeutta arvokkaaseen ikääntymiseen elämän loppuun saakka.

**Ikäystävällisten ympäristöjen ja aktiivisen ikääntymisen** periaatteiden noudattamista hoito- ja hoivapalvelujärjestelmien kehittämisessä.

**Kokonaisvaltaista lähestymistapaa hoidon, hoivan ja avun tarpeisiin vastaamisessa**, jotta palvelut suunnitellaan ja toteutetaan parhaalla mahdollisella tavalla ottaen huomioon sekä ikäihmisten että heidän hoitajiensa tarpeet.

**Omaishoitajien ja epävirallisten auttajien tärkeää roolia** ikäihmisille annettavan hoidon, hoivan ja avun toteuttamisessa huolehtien myös, että omaishoitajat saavat tarpeellisen tuen, levon ja vapaa-ajan.



# Hyvän laadun periaatteet

## Laadukas palvelu on:

- **ihmisoikeuksia ja ihmisarvoa kunnioittavaa**; ikäihmisten sekä heidän omaistensa ja hoitajiensa perusoikeuksien ja –vapauksien kunnioittaminen niin kuin on määritelty kansallisissa, eurooppalaisissa ja kansainvälisissä ihmisoikeuksia koskevissa asiakirjoissa.
- **asiakslähtöistä ja yksilölliset tarpeet huomioon ottavaa** eli reagoi yksilön muuttuviin tarpeisiin viipymättä ja joustavasti sekä kunnioittaa jokaisen henkilökohtaista koskemattomuutta pyrkien samalla parantamaan elämänlaatua sekä takaamaan tasa-arvoiset ja yhdenvertaiset mahdollisuudet.
- **ennaltaehkäisevää ja kuntouttavaa**; ylläpitää ja edistää ikäihmisten terveyttä, toimintakykyä ja hyvinvointia sekä tukee ikäihmisen itsenäistä arjessa selviytymistä.
- **saatavilla** osana laajempaa palvelukokonaisuutta, jolla vastataan hoitoa, hoivaa ja apua tarvitsevien ikäihmisten tarpeisiin asianmukaisesti. Ikäihmiselle tarjotaan mahdollisuuksien mukaan vapaus valita tarvitsemansa palvelut ja saada niitä paikassa, joka on ikäihmisen ja mahdollisesti myös hänen omaistensa ja hoitajiensa parhaan edun mukainen.
- **esteettömästi** kaikkien sitä tarvitsevien **saavutettavissa**. Lisäksi tietoa ja puolueetonta neuvontaa palveluista ja niiden tuottajista tulee olla helposti ikäihmisten sekä heidän perheidensä ja hoitajiensa saavutettavissa.
- **edullista**, jottei hinta muodostu esteeksi palvelun käytölle; palvelu on joko maksutonta, tuettua tai niin edullista, ettei sen maksaminen vaaranna yksilön elämänlaatua, arvokkuutta ja valinnanvapautta (yleispalvelun käsite).
- **kokonaisvaltaista** eli palvelut kokonaisvaltaisesti yhteen sovittaen suunniteltua ja toteutettua. Kokonaisvaltainen palvelu ottaa huomioon ikäihmisten sekä heidän perheidensä ja hoitajiensa moninaiset tarpeet, kyvyt ja toiveet sekä pyrkii heidän hyvinvointinsa edistämiseen.
- **jatkuvaa ja saumatonta**; palvelujen jatkuvuus turvataan niin kauan kuin niitä tarvitaan, jotta ikäihmiset voivat luottaa keskeytyksettömiin palveluihin. Palveluiden tulee jatkua saumattomasti ennaltaehkäisevistä toimista ja varhaisesta tuesta varsinaiseen hoitoon ja hoivaan, ja tarvittaessa oireiden lievittämiseen kuolemaan lähestyessä (palliativinen hoito).
- **tavoitteellista ja tutkittuun tietoon perustuvaa** keskittyen ensisijaisesti ikäihmisten saamaan hyötyyn eli heidän terveytensä, hyvinvointinsa ja itsenäisyytensä edistämiseen. Tarvittaessa otetaan huomioon myös heidän perheidensä, omaishoitajiensa, epävirallisten auttajiensa sekä yhteisön hyöty. Palvelujen kehittämisen pohjana tulee olla näyttöön perustuva tieto (evidence-based).
- **avointa ja läpinäkyvää** eli tarjoaa palvelujen nykyisille ja mahdollisille tuleville käyttäjille selkeää ja kattavaa tietoa ja neuvoja palvelujen piiriin pääsemisestä, sisällöstä, hinnasta ja peruuttamisen ehdoista. Tietojen tulee olla luotettavia, ajantasaisia sekä saatavilla niin pyydettyä kuin erilaisten viestintävälineiden kautta. Palvelujen käyttäjille tulee ilmoittaa hyvissä ajoin mahdollisista muutoksista, jotka vaikuttavat heidän saamaansa palveluun, ja heille on annettava tietoa vaihtoehtoista tai korvaavista palveluista heidän niin halutessaan.
- **sukupuoli- ja kulttuuritietoista** ottaen huomioon miesten ja naisten, sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöjen sekä eri kulttuuritaustoista lähtöisin olevien henkilöiden erityistarpeet. Tämä koskee niin palvelujen käyttäjiä kuin henkilökuntaa.



# Hyvän toiminnan periaatteet

## Laadukas palvelu:

- **ennaltaehkäisee ikäihmisten kaltoinkohtelua ja laiminlyöntiä** eli varmistaa, etteivät ikäihmiset, heidän omaisensa tai hoitajansa kohtaa kaltoinkohtelua: väkivaltaa, hyväksikäyttöä, ahdistelua tai laiminlyöntiä.
- **voimaannuttaa hoitoa, hoivaa ja apua tarvitsevia ikäihmisiä ja mahdollistaa heidän osallistumisensa.** Rohkaisee ikäihmistä ja tarvittaessa hänen perhettään, omaishoitajaansa tai muuta hänen asioitaan hoitavaa henkilöä osallistumaan palvelujen suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin. Palveluntuottajien tulee kannustaa käyttäjiä määrittelemään omat tarpeensa ja valvomaan saamaansa hoitoa, hoivaa ja apua.
- **varmistaa hyvät työskentelyolosuhteet ja työskentely-ympäristön sekä investoi henkiseen pääomaan.** Tämä tarkoittaa sitä, että palveluja saavat tarjota vain ammattitaitoiset ja pätevät työntekijät, joilla on asianmukainen palkka, vakaat työskentelyolosuhteet sekä kohtuullinen työmäärä. Työntekijöiden oikeuksia tulee kunnioittaa ja heidän ammattietiikkaansa ja ammatillista itsenäisyyttään suojella sekä mahdollistaa luottamuksellinen työyhteisö.
- **tarjoaa tarvittavat fyysiset puitteet**, joissa otetaan huomioon palvelujen käyttäjien, työntekijöiden ja vapaaehtoisten terveys ja turvallisuus, esteettömyys Design for All -periaatteiden mukaisesti sekä ympäristönsuojelulliset ja energiansäästövaatimukset.
- **käyttää kumppanuuteen perustuvaa lähestymistapaa**, joka edellyttää kaikkien julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin sidosryhmien aktiivista osallistumista ja yhteistyötä. Sidosryhmiä ovat mm. paikallisviranomaiset, palvelujen käyttäjät sekä heidän omaisensa, omaishoitajansa ja heitä edustavat järjestöt, palveluntuottajat ja niiden etujärjestöt sekä työmarkkinaosapuolet sekä kansalaisjärjestöt, jotka toimivat paikallisyhteisössä.
- **luo hyvän hallintotavan**, joka perustuu avoimuuteen ja läpinäkyvyyteen, tehokkuuteen ja vaikuttavuuteen sekä vastuullisuuteen palvelujen käyttäjiä ja viranomaisia kohtaan sekä kunnioittaa kansainvälistä, eurooppalaista ja kansallista lainsäädäntöä.
- **edistää viestintää ja lisää tietoisuutta;** palvelun ja niistä vastaavien viranomaisten tulee tukea viestintää kaikkien asianosaisten tahojen välillä ja edistää yhteiskunnassa myönteisemmän kuvan luomista ikäihmisistä.

## Laadunkehittämisohjelman pidemmässä versiossa

- kuvataan hyvän laadun ja toiminnan periaatteita **esimerkkitapauksin**.
- esitetään **suosituksia** mm. päättäjille, palveluntuottajille, hoitoalan ammattilaisille sekä ikäihmisten, omaisten ja omaishoitajien järjestöille sekä annetaan esimerkkejä hyvistä käytännöistä.
- ehdotetaan ja kuvataan esimerkein **keinoja** ottaa käyttöön laadunkehittämisohjelma käyttäen osallistavaa työtapaa ja kumppanuuteen perustuvaa lähestymistapaa. Osallistava työtapa on nelivaiheinen: suunnittelu, toteutus, edistymisen arviointi sekä jatkuva kehittäminen.

**WeDO-hankkeen** verkkosivuilla on lisää esimerkkejä hyvistä käytännöistä sekä laatutyökaluista.



Euroopan komissio osallistui tämän julkaisun rahoittamiseen. Vastuu julkaisusta on yksinomaan sen laatijalla. Euroopan komissio ei ole vastuussa minkään julkaisussa esitetyn tiedon käytöstä.

## Yhdessä olemme vahvempia!

**Ikäihmisille suunnattujen palvelujen eurooppalaisen laadunkehittämishjelman toteuttaminen edellyttää kumppanuuteen perustuvaa ja osallistavaa työtapaa, jossa kaikki sidosryhmät työskentelevät yhdessä laadukkaiden hoito- ja hoivapalvelujen turvaamiseksi. Laadunkehittämishjelma kannustaa jatkamaan ikäihmisille suunnattujen palvelujen laadunkehittämistyötä rakentamalla uutta jo aiemmin tehdyn työn pohjalle ja hakien innoitusta kumppaneilta.**

**Päättäjät:** Luo edellytykset Laadunkehittämishjelman käyttöönotolle ja mahdollista siten tasapuolisen, kestävän ja tehokkaan hoito- ja hoivapalvelujärjestelmän ja palvelujen kehittäminen. Tunnista hyviä käytäntöjä ja kehittämistarpeita yhdessä mm. järjestöjen sekä muiden sidosryhmien kanssa.

Ikäihmisille suunnattujen **palvelujen tuottaja** (eri palvelutyypeissä): Arvioi omaa toimintaa säännöllisesti yhdessä mm. ikäihmisten järjestöjen ja hoito- ja hoiva-alan ammattijärjestöjen sekä muiden sidosryhmien kanssa. Arvioi toimintaa käyttäen sisäistä laadunhallintajärjestelmää ja Laadunkehittämishjelmassa kuvattuja hyvän laadun ja toiminnan periaatteita. Järjestä henkilöstökoulutusta ja etsi sopivia hyviä käytäntöjä.

**Hoitoalan ammattilainen:** Käytä apuna Laadunkehittämishjelmaa arvioidessasi palvelujen mahdollisia puutteita ja miettiessäsi niille ratkaisuja yhdessä kollegojen, johtajien, hoitoa, hoivaa ja apua tarvitsevien ikäihmisten sekä heidän omaishoitajiensa ja muiden mahdollisten sidosryhmien kanssa.

**Ikäihmisten ja omaishoitajien järjestöt:** Käytä Laadunkehittämishjelmaa tietoisuuden lisäämiseen siitä, miten tärkeää on parantaa hoitoa, hoivaa ja apua tarvitsevien ikäihmisten ja heidän hoitajiensa elämänlaatua sekä ennaltaehkäistä kaltoinkohtelua. Verkostoitukaa ja laajentakaa yhteistyötänne sekä tiedottakaa ikäihmisten, omaishoitajien ja hoitoalan ammattilaisten tarpeista ja odotuksista.

## WeDO-hankekumppanit

- AGE Platform Europe (koordinaattori)
- EDE (European Association for Directors and Providers of Long-Term Care Services for the Elderly)
- Itävalta: Itävallan Punainen Risti
- Belgia: Vrije Universiteit Brussel -yliopisto (Belgian Ageing Studies)
- Tšekin tasavalta: Život 90
- Suomi: THL (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos), Helsingin yliopiston Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia
- Ranska: Fondation Nationale de Gérontologie, UNCCAS
- Saksa: Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen (BAGSO), Deutsches Zentrum für Altersfragen (DZA), ISIS
- Kreikka: 50Plus Hellas
- Irlanti: Third Age
- Italia: Anziani e non solo, FIPAC
- Alankomaat: ANBO
- Slovenia: MZU
- Ruotsi: Sveriges Pensionärsförbund (SPF)

### Lisätietoja sekä eurooppalaisen laadunkehittämishjelman pidempi versio:

Sari Jokinen, [sari.jokinen@thl.fi](mailto:sari.jokinen@thl.fi)  
Tiina Savola, [tiina.savola@helsinki.fi](mailto:tiina.savola@helsinki.fi)  
[www.wedo-partnership.eu](http://www.wedo-partnership.eu)  
sähköposti [info@age-platform.eu](mailto:info@age-platform.eu)  
puhelin +32 2 280 14 70

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