



Pour le bien-être et la dignité des personnes âgées

Cadre européen de Qualité pour les services de soins et d'accompagnement aux personnes âgées

Principes, domaines d'action et lignes directrices pour sa mise en œuvre

Ce document est un résumé du Cadre européen de Qualité pour les services de soins et d'accompagnement aux personnes âgées. Il s'adresse à tous les partenaires des niveaux européen, national, régional, local qui souhaitent améliorer la qualité de vie des personnes âgées et contribuer à un système de services de soins et d'accompagnement plus efficace.

WeDO est un projet planifié sur deux années (2010-2012) cofinancé par la Commission européenne. Il est conduit par un comité directeur composé de 18 partenaires issus de 12 Etats membres de l'Union européenne désireux de travailler ensemble pour l'amélioration de la qualité de vie des personnes âgées ayant besoin de soins et d'assistance. Ce projet a pour objectif de développer et d'assurer la continuité d'un partenariat européen, national, régional et local durable et ouvert, engagé pour l'amélioration de la qualité des services et la lutte contre la maltraitance des personnes âgées qui vivent à domicile ou en établissements. Le projet aura notamment contribué à la mise en œuvre d'un Cadre européen de Qualité pour les services de soins et d'accompagnement aux personnes âgées.

Plus d'informations sont disponibles sur le site du projet WeDO www.wedo-partnership.eu.

Objectifs

Il vise à :

- **Assurer une vision et une analyse communes** sur les soins de longue durée, à faire prendre conscience de la nécessité de lutter contre la maltraitance des personnes âgées ;
- **Accroître la participation des personnes âgées** dans la définition de leurs besoins et des services qu'elles requièrent ;
- **Contribuer au développement de solutions équitables et durables** pour améliorer leur bien-être et respecter leur dignité en facilitant l'échange de bonnes pratiques au sein d'un pays et entre les pays ;
- **Favoriser une meilleure coordination et l'échange d'expériences et d'informations** entre les différents partenaires pour améliorer la qualité et l'efficacité des services ;
- **Améliorer la qualité des services de soins et d'accompagnement aux personnes âgées en assurant un équilibre adéquat entre l'efficacité des systèmes de soins de longue durée, la réduction des dépenses et l'amélioration de la qualité**, tout en garantissant l'amélioration de la qualité de vie des personnes âgées qui ont besoin d'assistance et de soins de longue durée.

Valeurs communes

- **La promotion d'une approche fondée sur les droits** comme stipulé dans la Charte européenne des droits et responsabilités des personnes âgées ayant besoin de soins et d'assistance, et le droit de vieillir dans la dignité jusqu'à la fin de la vie.
- **Des environnements «amis des aînés» et le vieillissement actif**, en tant que concepts clés pour accompagner l'évolution des systèmes de soins et d'accompagnement.
- **Une réponse intégrée aux besoins de soins et d'assistance** considérée par le Partenariat comme la meilleure façon de s'assurer que les soins sont prodigués de façon optimale et adaptée aux besoins des bénéficiaires et de leurs aidants.
- **Le rôle crucial des aidants informels** et les mesures pour améliorer la qualité des soins et l'accompagnement aux personnes âgées qui doivent être spécifiques pour les soutenir en reconnaissant leur besoin de temps de répit.



Principes de qualité

Un service de qualité devrait :

- **Respecter les droits humains et libertés fondamentales ainsi que la dignité** des personnes âgées, de leurs familles et des aidants tels que spécifiés dans les Chartes et conventions nationales, européennes et internationales.
- **Être centré sur la personne** en répondant de manière rapide et souple à l'évolution des besoins de chaque individu dans le respect de son intégrité, afin d'améliorer sa qualité de vie et de garantir l'égalité des chances.
- **Prévenir la perte d'autonomie et réadapter** en cherchant à rétablir autant que possible la santé, le bien-être et les capacités d'autonomie de la personne âgée.
- **Être disponible** en proposant à la personne qui a besoin d'accompagnement et de soins l'accès à un large éventail de services afin de lui apporter des réponses appropriées et de la soutenir dans une vie autonome et selon son choix, avec, lorsque cela est possible, la liberté de choisir parmi les différents services existants, dans le lieu qui convient le mieux à la personne âgée et, le cas échéant, à sa famille et à ses aidants.
- **Être facilement accessible** à toute personne qui en a besoin. Les personnes âgées, leurs familles et leurs aidants doivent avoir facilement accès aux informations et à des conseils impartiaux sur l'ensemble des services et fournisseurs de services existants.
- **Être financièrement abordable**, soit gratuitement, soit à un prix abordable par chacun sans compromettre sa qualité de vie, sa dignité et sa liberté de choisir (concept de services universels).
- **Être complet** en intégrant dans sa conception et sa mise en œuvre les besoins multiples, les capacités et les préférences des personnes âgées et, le cas échéant, celles de leurs familles et de leurs soignants, dans le but d'améliorer leur bien-être.
- **Être continu** afin d'assurer la prestation pendant la durée nécessaire, et plus particulièrement dans le cas de soins de longue durée, selon une approche du cycle de vie qui permette aux personnes âgées de s'appuyer sur des services continus, ininterrompus, depuis le début des interventions, de l'accompagnement et des soins jusqu'aux soins de fin de vie.
- **Être fondé sur les résultats et les preuves** des bénéfices apportés aux personnes âgées en termes d'amélioration de la santé, de bien-être et d'autonomie, en prenant en compte, si besoin est, le bénéfice pour les familles, les aidants informels et la communauté. Ces bénéfices devraient se baser sur les meilleures preuves existantes de ce qui peut améliorer la qualité de vie des personnes âgées.
- **Être transparent** grâce à des informations claires et complètes, ainsi qu'à des conseils aux usagers sur les coûts et les conditions d'accès et de résiliation des services proposés. L'information devrait être fiable et vérifiée, actualisée et disponible non seulement sur demande mais de manière publique via des outils de communications. Les usagers devraient être informés à temps sur les éventuels changements ayant un impact sur le service fourni et recevoir toute l'information nécessaire concernant des solutions alternatives s'ils le souhaitent.
- **Être attentif au genre et à la culture** en accordant l'attention nécessaire aux « constructions sociales » relatives aux questions de genres et de culture dans les soins, c'est-à-dire aux besoins spécifiques des femmes et des hommes et aux différences culturelles parmi le personnel soignant et les bénéficiaires des soins.



Domaines d'action

Un service de qualité devrait contribuer à :

- **Prévenir et lutter contre la maltraitance et la négligence** en mettant tout en œuvre pour que les personnes âgées, leurs familles, les soignants et les équipes ne soient pas victimes d'abus, de harcèlement et de négligence.
- **Impliquer les personnes âgées et soutenir leur participation** et, si possible, celle de leur famille, ou des personnes de confiance, et des aidants informels dans la prise de décision relative à la planification, la prestation et l'évaluation des services. La prestation de service devrait permettre aux usagers de définir leurs besoins personnels et de garder le contrôle sur les soins et les services qu'ils reçoivent.
- **Garantir des conditions et un environnement de travail de qualité et investir dans le capital humain** avec des personnes qualifiées et compétentes, des salaires décentés et des conditions et une charge de travail adaptés. Les droits des salariés doivent être respectés, en particulier au regard des principes de confidentialité, d'éthique professionnelle et d'autonomie.
- **Développer une infrastructure adaptée** respectant les normes de santé et de sécurité pour les usagers, les employés et les bénévoles, et les normes d'accessibilité suivant l'approche de « conception pour tous », ainsi que les exigences environnementales et d'économie d'énergie.
- **Développer un approche partenariale** basée sur la coopération et la participation active de tous les partenaires, qu'ils soient publics ou privés : les autorités locales, les usagers, leurs familles et les aidants informels, les organisations d'usagers, les prestataires de services et leurs organisations représentatives, les partenaires sociaux et les organisations de la société civile agissant sur le territoire national.
- **Développer une bonne gouvernance** basée sur la transparence, le respect des législations à tous les niveaux (international, européen, national, régional et local), sur l'efficacité, l'efficience et la capacité à rendre compte des performances organisationnelles et financières et de la qualité du service rendu aux usagers des services et aux autorités publiques.
- **Développer une communication et une sensibilisation adéquates** en assurant une communication efficace entre tous les acteurs concernés et en faisant la promotion d'une meilleure image des personnes âgées dans la société.

Dans la version complète:

- Les principes et domaines d'action sont illustrés par des **cas exemplaires** de bonnes pratiques et d'outils de qualité
- Des **recommandations** destinées aux décideurs politiques, aux prestataires de services, aux professionnels concernés, aux personnes âgées et des exemples de bonnes pratiques sont également inclus.
- Une **méthodologie** est proposée pour mettre en œuvre ce Cadre de qualité avec une démarche participative et de partenariat, illustrée par des exemples. Elle est structurée en quatre étapes : planification, mise en œuvre, évaluation des progrès, et amélioration continue.

Le **site Internet WeDO** est un outil important donnant accès à davantage de bonnes pratiques et d'exemples de mise en œuvre.



Cette publication a été cofinancée par la Commission européenne. Elle n'engage que son auteur et la Commission n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans cette publication.

Nous avons tous un rôle à jouer !

La mise en œuvre du Cadre de Qualité nécessite une approche participative et de partenariat de l'ensemble des organisations concernées qui travaillent ensemble pour fournir des services soins et d'accompagnement de qualité. Il est une invitation à toutes les organisations à s'appuyer sur l'existant, à améliorer leurs systèmes, à s'inspirer mutuellement.

Décideurs politiques : Consultez les autres acteurs comme les organisations de personnes âgées et d'aidants, appliquez les principes de qualité et les domaines d'action pour développer des services et des soins de longue durée équitables, durables et efficaces, et inspirez-vous des bonnes pratiques disponibles sur le site internet du projet WeDO.

Prestataires de services (quel que soit le lieu d'exercice : en établissement, à domicile etc.) : Consultez les autres acteurs comme les organisations de personnes âgées et d'aidants, évaluez vos activités, mettez en place un système de management de qualité grâce aux principes de qualité et aux domaines d'action, inspirez-vous de la base de données des bonnes pratiques sur le site internet du projet WeDO, organisez des formations pour vos équipes sur le Cadre de qualité.

Professionnels de l'accompagnement et du soin : Utilisez le Cadre de qualité pour discuter de ses principes avec vos collaborateurs, évaluez les lacunes et réfléchissez à des solutions pour les surmonter.

Associations de personnes âgées et d'aidants : Utilisez ce Cadre de qualité pour faire prendre conscience de la nécessité d'améliorer la qualité de vie des personnes âgées ayant besoin de soins et d'accompagnement et de leurs aidants pour combattre la maltraitance, initiez/agrandissez vos réseaux de connaissances dans ce domaine, communiquez sur les besoins et attentes des personnes âgées, des professionnels et des aidants informels.

Partenaires du projet WeDO

- AGE Platform Europe (coordinateur)
- EDE (Association Européenne des Directeurs de Structures d'Accueil et de Services aux Personnes Agées)
- Autriche : Croix Rouge Autrichienne
- Belgique : Vrije Universiteit Brussel
- République Tchèque : Zivot 90
- Finlande : Institut National pour la Sécurité sociale et la santé et Université d'Helsinki, Centre Palmenia pour la formation continue
- France : Fondation Nationale de Gérontologie (FNG) et Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale (UNCCAS)
- Allemagne : BAGSO, Centre Allemand de Gérontologie (DZA) et ISIS
- Grèce : 50Plus Hellas
- Irlande : Third Age
- Italie : Anziani e non solo, FIPAC
- Pays-Bas : ANBO
- Slovénie : MZU
- Suède : Association suédoise des citoyens seniors

Pour toutes informations complémentaires et accéder à la version intégrale du Cadre de qualité :

email : info@age-platform.eu
Tel : +32 2 280 14 70

Coalition belge:
VUB - email: Liesbeth.de.donder@vub.ac.be

Coalition française:
FNG: 01 55 74 67 23
UNCCAS: 03 20 28 07 60
E-mail: WeDOFrance@gmail.com ou europe@unccas.org ou recherche@fng.fr

www.wedo-partnership.eu

