



Za dobro počutje in dostojanstvo starejših

Evropski okvir kakovosti storitev dolgotrajne oskrbe

Načela in smernice za dobro počutje in dostojanstvo starejših, potrebnih oskrbe in podpore

To je povzetek evropskega okvira kakovosti storitev dolgotrajne oskrbe, ki ga je pripravil projekt WeDO (na voljo v 10 jezikih).

Projekt WeDO ali „Evropsko partnerstvo za dobro počutje in dostojanstvo starejših“ je dveletni evropski projekt (2010–2012), ki ga sofinancira Evropska komisija. Vodila ga je usmerjevalna skupina osemnajstih partnerjev iz 12 držav članic Evropske unije (EU), ki sodelujejo pri izboljšanju kakovosti življenja starejših, potrebnih oskrbe in podpore. Cilj projekta je bila vzpostavitev trajnega in odprtega evropskega partnerstva evropskih, nacionalnih in regionalnih/lokalnih déležnikov, predanih izboljšanju kakovosti storitev za starejše, ki potrebujejo oskrbo in podporo, in preprečevanju zlorabe starejših. Zajema tako oskrbo na domu in socialno oskrbo kot tudi oskrbo v različnih okoljih za dolgotrajnejše bivanje. Projekt se je zaključil decembra 2012 z objavo evropskega okvira kakovosti storitev dolgotrajne oskrbe, ki ga je navdihnil evropski prostovoljni okvir kakovosti za socialne storitve Odbora za socialno varstvo (Social Protection Committee – SPC).

Več informacij na spletni strani projekta WeDO: www.wedo-partnership.eu.

Cilji

Evropski okvir kakovosti storitev dolgotrajne oskrbe je namenjen vsem déležnikom, ki bi radi izboljšali kakovost življenja starejših, potrebnih oskrbe in podpore, in prispevali k učinkovitejšemu sistemu dolgotrajne oskrbe. Prizadeva si:

- zagotoviti **splošno analizo in vizijo** dolgotrajne oskrbe in ozaveščati o potrebi po boju proti zlorabi starejših;
- **okrepiti aktivno sodelovanje starejših** pri opredelitvi njihovih potreb in storitev, ki jih potrebujejo;
- pripomoči k **razvoju pravičnih in trajnostnih rešitev** z izmenjavo dobrih praks znotraj držav in med njimi;
- spodbujati **boljše usklajevanje in izmenjavo informacij** med različnimi déležniki za izboljšanje kakovosti in učinkovitosti storitev;
- **izboljšati kakovost oskrbe sistemov dolgotrajne oskrbe z uvedbo ravnotežja med učinkovitostjo, varčevanjem v zvezi s stroški in izboljšanjem kakovosti** ter izboljšanjem kakovosti življenja starejših, potrebnih oskrbe in podpore.

Projekt WeDO spodbuja:

Dostop do oskrbe, utemeljen na pravicah, kakor je opredeljen v Evropski listini pravic in odgovornosti starejših, potrebnih dolgotrajne oskrbe in podpore, in pravico do dostojanstvenega staranja do konca življenja;

starosti prijazna okolja in aktivno staranje kot ključnih konceptov za razvoj sistemov dolgotrajne oskrbe;

celovit pristop k oskrbi in podpori kot najboljši način za zagotovitev optimiziranja in prilagoditve izvajanja storitev potrebam uporabnikov in njihovih oskrbovalcev;

ključno vlogo neformalnih oskrbovalcev in ukrepe za izboljšanje kakovosti dolgotrajne oskrbe, vključno s podporo neformalnim oskrbovalcem, pri čemer se zlasti zaveda, da le-ti potrebujejo strokovno podporo in čas za počitek.



Načela kakovosti

Kakovostna oskrba mora:

- **spoštovati človekove pravice in dostojanstvo, tj.** spoštovati temeljne pravice in svoboščine starejših, njihovih družin in oskrbovalcev, kot so zapisane v nacionalnih, evropskih in mednarodnih listinah o človekovih pravicah;
- **biti prilagojena posamezniku, tj.** se pravočasno in prožno odzivati na spreminjajoče se potrebe posameznika, njen cilj pa mora biti izboljšanje kakovosti njegovega življenja in zagotavljanje enakih možnosti;
- **biti preventivna in rehabilitativna, tj.** težiti mora k temu, da prepreči poslabšanje, kolikor pa je to mogoče, tudi obnoviti zdravje, dobro počutje in zmožnost samostojnega življenja starejšega človeka;
- **biti dosegljiva, tj.** biti del široke pahljače storitev, tako da bo starejšemu, ki potrebuje oskrbo in podporo, na voljo ustrezen (in prilagojen) odziv na njegove potrebe in da bo lahko, kolikor je mogoče, prosto izbiral med storitvami v svojem okolju in kraju, ki sta najugodnejša za starejšo osebo in, kjer je to mogoče, tudi za njegovo družino in oskrbovalce;
- **dostopna, tj.** dostop do nje mora biti lahek za vse, ki bi jo utegnili želeli. Starejšim ter njihovim družinam in neformalnim oskrbovalcem morata biti zlahka dostopna tudi informacija in nepristranski nasvet o pahljači storitev, ki so na voljo;
- **gmotno dostopna, tj.** biti bodisi brezplačna ali po ceni, ki je starejšemu dostopna, ne da bi ogrožala kakovost njegovega življenja, dostojanstvo in svobodno izbiro (koncept univerzalne dostopnosti);
- **celostna, tj.** zasnovana in zagotovljena na način, ki je celosten in ki se odziva na raznolike potrebe, sposobnosti in želje starejših oseb ter, kjer je primerno, njihovih družin in oskrbovalcev, ter si prizadeva izboljšati njihovo dobro počutje;
- **zvezna, tj.** organizirana tako, da zagotavlja zveznost ponudbe storitev za čas, ko so potrebne, in še zlasti, ko se morajo odzivati na dolgoročne potrebe v skladu s pristopom življenjskega cikla, ki daje starejšemu možnost, da se opira na povezano in neprekinjeno pahljačo storitev od začetnih posegov, oskrbe in podpore do paliativne oskrbe;
- **smotrna in preverljiva, tj.** osredotočati se mora v prvi vrsti na korist, ki jo imajo od nje starejši, upošteva tam, kjer je to primerno, tudi koristnost za njihove družine, neformalne oskrbovalce in skupnost. Te koristi morajo temeljiti na najboljših dokazih o tem, kaj vodi k takšnim izboljšavam;
- **pregledna, tj.** vključevati mora jasne in celostne informacije ter nasvete za uporabnike in morebitne uporabnike glede nabora ponujenih storitev, stroškov za uporabnika in pogojev glede dostopa do storitve ali njenega preklica. Informacija mora biti zanesljiva, ažurna in na voljo ne samo na zahtevo, marveč tudi prek javno dostopnih komunikacijskih orodij. Uporabniki storitev morajo biti pravočasno obveščeni o vseh spremembah, ki bodo vplivale na storitev, ki jo uporabljajo, pri tem pa jim je treba posredovati informacije o alternativnih rešitvah, če to zahtevajo;
- **spoštovati spol in kulturo, tj.** upoštevati spol in kulturo v okviru oskrbe, npr. posebne potrebe žensk in moških ter kulturne razlike med osebjem in oskrbovanci.



Področja ukrepanja

Kakovostne storitve naj pripomorejo tudi k:

- **preprečevanju in boju proti zlorabi in zanemarjanju starejših**, tj. storiti morajo vse za zagotavljanje preprečevanja zlorabe, nadlegovanja in zanemarjanja starejših, njihovih oskrbovalcev, družinskih članov in osebja;
- **opolnomočenju starejših, ki potrebujejo oskrbo, in ustvarjanju možnosti za participacijo**, tj. spodbujanju dejavnega vključevanja uporabnikov, kjer je primerno, pa tudi njihovih družin ali zaupnikov ter njihovih neformalnih oskrbovalcev v sprejemanje odločitev, ki zadevajo načrtovanje, zagotavljanje in ocenjevanje storitev. Zagotavljanje storitev mora uporabnikom omogočiti, da opredelijo svoje osebne potrebe in ohranjajo nadzor nad oskrbo in podporo, ki so ju deležni;
- **zagotavljanju dobrih delovnih razmer in delovnega okolja ter naložb v človeške vire**, tj. zagotavljati jih morajo izurjeni in na svoje delo pripravljeni delavci z dostojno plačo in v urejenih delovnih razmerah in pod obvladljivo delovno obremenitvijo. Spoštovati je treba pravice delavcev in zaščititi zaupnost, poklicno etiko in poklicno avtonomijo;
- **razvoju ustrezne materialne infrastrukture**, tj. nuditi jih je treba v ustrezni materialni infrastrukturi, ki upošteva zdravstvene in varnostne predpise za uporabnike, delavce in prostovoljce, nadalje merila dostopnosti, ki se ravna po merilih pristopa „zasnovano za vse“, kot tudi okoljske zahteve in zahteve za varčevanje z energijo;
- **razvoju partnerskega pristopa**, tj. razvite morajo biti ob dejavnem vključevanju in sodelovanju vseh déležnikov tako javnega kot tudi zasebnega sektorja: lokalnih oblasti, uporabnikov storitev, njihovih družin in neformalnih oskrbovalcev, organizacij uporabnikov, ponudnikov storitev in njihovih predstavniških organizacij, socialnih partnerjev in organizacij civilne družbe, delujočih v lokalni skupnosti;
- **razvoju sistema dobrega upravljanja**, tj. delovati morajo na temelju odprtosti in preglednosti, ko gre za organizacijske in finančne razsežnosti, upoštevati mednarodne, evropske, nacionalne, regionalne in lokalne predpise, načela učinkovitost in smotrnosti ter odgovornosti do uporabnikov storitev in oblastvenih organov;
- **razvoju ustrezne komunikacije in krepitvi ozaveščenosti**, tj. prispevati morajo k zagotavljanju boljše komunikacije med vsemi pomembnimi akterji in uveljavljanju bolj pozitivne podobe starejših v družbi.

V daljši različici:

- Načela kakovosti in področja delovanja so osvetljena s **študijami primerov**.
- Vključena so **priporočila in primeri dobrih praks** za oblikovalce politik, ponudnike storitev, poklicne oskrbovalce ter organizacije starejših in neformalnih oskrbovalcev.
- Ponujena je **metodologija** za uveljavitev okvirov kakovosti s partnerskim in participativnim pristopom, ki je osvetljen s primeri. Temelji na štirih korakih: načrtovanju, izvajanju, oceni napredka, zveznem izboljšanju.

Spletna stran projekta WeDO je koristno orodje, ki omogoča dostop do več primerov dobrih praks in primerov orodij kakovosti.



Publikacijo je sofinancirala Evropska komisija. Avtor je v celoti odgovoren za vsebino publikacije. Evropska komisija ne odgovarja za kakršno koli uporabo informacij, ki so podane v publikaciji.

Skupaj lahko naredimo več!

Izvajanje evropskega okvira kakovosti zahteva partnerski in participativni pristop, pri katerem sodelujejo vsi pomembni déležniki, da bi zagotovili kakovostno oskrbo. To je vabilo k nadgradnji tistega, kar že obstaja, da bi lahko izboljševali sistem dolgotrajne oskrbe in se pri tem navdihovali drug pri drugem.

Oblikovalci politike: posvetujejo se z drugimi déležniki, kot so organizacije starejših in oskrbovalcev, uveljavljajo načela kakovosti in uvajajo področja ukrepanja za razvoj pravičnega, trajnostnega in učinkovitega sistema dolgotrajne oskrbe in storitev, iščejo dobre prakse.

Ponudniki storitev (za različna okolja oskrbe: domovi za starejše, oskrba na domu, socialna oskrba za starejše itd.): posvetujejo se z drugimi déležniki, kot so organizacije starejših in oskrbovalcev, ocenjujejo njihove dejavnosti, organizirajo njihov notranji sistem za upravljanje kakovosti v skladu z načeli kakovosti in področji ukrepanja, pripravljajo usposabljanja v zvezi z okvirom kakovosti za njihovo osebo, iščejo dobre prakse.

Poklicni oskrbovalci: uporabljajo okvir kakovosti kot temelj za razpravljanje o kakovostni oskrbi s svojimi sodelavci, upravljavci ter starejšo osebo, potrebno oskrbe, in njenim neformalnim oskrbovalcem, ocenjujejo vrzeli in skupaj iščejo rešitve za njihovo premostitev.

Organizacije starejših in oskrbovalcev: uporabljajo ta okvir kakovosti za ozaveščanje o potrebi po izboljšanju kakovosti življenja starejših, potrebnih oskrbe in podpore, in njihovih oskrbovalcev ter se borijo proti zlorabi starejših, da bi začeli/okrepili povezovanje v zvezi s tem področjem in posredovali potrebe in pričakovanja starejših, poklicnih in neformalnih oskrbovalcev.



Partnerji projekta WeDO

- AGE Platform Europe (koordinator)
- EDE (Evropsko združenje direktorjev in ponudnikov storitev dolgotrajne oskrbe starejših)
- Avstrija: avstrijski Rdeči križ
- Belgija: Vrije Universiteit Brussel (belgijski projekt o raziskavah staranja)
- Češka republika: Zivot 90
- Finska: Nacionalni inštitut za zdravje in dobro počutje ter Univerza v Helsinkih, Center Palmenia za stalno izobraževanje
- Francija: Nacionalna fundacija za gerontologijo in UNCCAS
- Nemčija: Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen (BAGSO), Nemški center za gerontologijo (DZA) in ISIS
- Grčija: 50Plus Hellas
- Irska: Third Age
- Italija: Anziani e non solo, FIPAC
- Nizozemska: ANBO
- Slovenija: MZU
- Švedska: Švedsko združenje starejših državljanov (SPF)

Več informacij in celotna različica evropskega okvira kakovosti na spletni strani:

e-pošta: info@age-platform.eu

Tel: +32 2 280 14 70

Mestna zveza upokojencev Ljubljana:

Ul. Janeza Pavla II/4, 1000 Ljubljana

Tel: 01 4304410 - Faks: 01 4304414

e-pošta: mzu@siol.net

www.mestnazvezaupokojencev.si

www.wedo-partnership.eu