



For the Wellbeing and Dignity of Older people

# Marc europeu de qualitat dels serveis d'atenció a llarg termini

per al benestar i la dignitat de les persones grans

## Principis i directrius per al benestar i la dignitat de les persones grans que necessiten atenció i assistència.

Aquest document és un resum del Marc de qualitat de la UE per als serveis d'atenció a llarg termini desenvolupades pel projecte WEDO (disponible a EN, FR, DE, IT, ES, SL, CZ, FI, EL, NL). Està adreçat a totes les organitzacions a tots nivells: europeu, nacional, local, regional, que desitgin millorar la qualitat de vida de les persones grans que necessiten cures i assistència i contribuir a un sistema d'atenció més eficient a llarg termini.

**WEDO per al benestar i la dignitat de la gent gran** és un projecte europeu (2010-2012) cofinançat per la Comissió Europea. Va ser desenvolupat per un grup directiu integrat per 18 socis de 12 Estats membres de la UE interessats a treballar conjuntament per millorar la qualitat de vida de les persones grans que necessiten atenció i assistència. L'objectiu del projecte és crear una associació europea permanent i oberta als interessats europeus, nacionals, regionals i locals compromesos amb la millora de la qualitat dels serveis per a la gent gran i combatre els maltractaments de les persones grans. Això comprèn tant l'atenció a la llar i a la comunitat, com en diversos entorns de llarga estada. El projecte va concloure amb la posada en marxa del Marc Europeu de Qualitat dels serveis d'atenció a llarg termini, que s'inspira en el Marc de Qualitat europeu per als serveis socials desenvolupat pel Comitè de Protecció Social.

Més informació a la pàgina web del projecte WEDO: [www.wedo-partnership.eu](http://www.wedo-partnership.eu).

## Objectius

- Assegurar una **anàlisi i una visió comuna** sobre cures a llarg termini i augmentar la consciència de la necessitat de lluitar contra el maltractament d'ancians.
- **Augmentar la participació activa de les persones grans** en la definició de les seves necessitats i els serveis que necessiten.
- Contribuir al **desenvolupament de solucions justes i sostenibles**, facilitant l'intercanvi de bones pràctiques dins d'un país i transfronterer.
- Promoure una **millor coordinació i intercanvi d'informació** entre els diferents actors per millorar la qualitat i eficiència dels serveis.
- **Millorar la qualitat d'atenció dels sistemes d'atenció a llarg termini mitjançant la inclusió d'un bon equilibri entre l'eficiència, estalvi de costos i millora de la qualitat.**
- **Millorar la qualitat de vida de les persones grans** que necessiten atenció i assistència, a través d'aquestes accions.

## WEDO promou

Un enfocament basat en els drets a l'atenció, tal com s'indican a la **Carta europea dels drets i responsabilitats de les persones grans que necessiten atenció i assistència**, així com el dret a la dignitat fins al final de la vida.

**Entorns amigables amb l'edat i l'envelliment actiu**, com a conceptes clau per impulsar l'evolució dels sistemes d'atenció a llarg termini.

**Una resposta integral a l'atenció i assistència**, com a millor manera de garantir que la prestació d'atenció està optimitzada i adaptada a les necessitats dels usuaris i dels seus cuidadors.

El reconeixement del **paper crucial dels cuidadors informals** i mesures per millorar la qualitat de l'atenció a llarg termini, inclòs el suport als cuidadors informals, reconeixent especialment que necessiten suport professional i temps per al descans.

# Principis de qualitat

## Un servei de qualitat ha de ser

- **Respectuós amb els drets humans** i la dignitat: respectar els drets i llibertats fonamentals de les persones grans, les seves famílies i cuidadors, com s'indica en els instruments nacionals, europeus i internacionals de drets humans.
- **Centrat en la persona:** responent d'una manera ràpida i flexible a l'evolució de les necessitats de cada persona, respectant plenament la seva integritat personal, amb l'objectiu de millorar la seva qualitat de vida, així com garantir la igualtat d'oportunitats.
- **Preventiu i rehabilitador:** tractar d'evitar el deteriorament i restablir, en la mesura del possible, la salut, el benestar i la capacitat de viure de forma independent de la persona gran.
- **Disponible:** ser part d'una àmplia gamma de serveis destinats a proporcionar a les persones grans que necessiten atenció i assistència una resposta adequada a les seves necessitats, així com, quan sigui possible, amb llibertat d'elecció entre els serveis, en el lloc que sigui més beneficiós per a la persona gran i, si escau, als seus familiars i cuidadors.
- **Fàcil d'accés** per part de tots aquells que ho requereixin: per a les persones grans, els seus familiars i cuidadors, amb la informació i l'assessorament imparcials sobre la gamma de serveis i proveïdors disponibles.
- **Assequible:** ser proporcionada de manera gratuïta o a un preu que sigui assequible per tothom sense comprometre indedugament la seva qualitat de vida, la dignitat i la llibertat d'elecció (el concepte d'accés universal).
- **Integral:** ser concebut i prestat de manera integrada, que respongui a les múltiples necessitats, capacitats i preferències de la persona gran i, quan calgui, als seus familiars i cuidadors, amb l'objectiu de millorar el seu benestar.
- **Continuat:** estar organitzat de manera que asseguri la continuïtat de la prestació de serveis pel temps que es necessita i, en particular, quan respon a necessitats a llarg termini, d'acord amb un enfocament de cicle de vida que permeti a les persones grans de rebre el suport d'una gamma de serveis proveïts de forma contínua i ininterrompuda, des del principi de la intervenció, durant l'atenció i el suport, i fins a les cures pal·liatives.
- **Orientat a resultats i basat en l'evidència:** centrant-se principalment en els beneficis per als usuaris grans, és a dir, orientat a la millora de la salut de la persona gran, el seu benestar i la seva independència, tenint en compte, quan correspongui, els beneficis per a les seves famílies, cuidadors informals i per la comunitat. Aquests beneficis s'han de basar en la millor evidència disponible del que porta a aquestes millores.
- **Transparent:** proporcionar informació clara i completa, i l'assessorament als usuaris potencials sobre els serveis que ofereixen, el seu cost per a l'usuari i la forma d'accedir o cancel·lar el servei. La informació ha de ser fiable, actualitzada i disponible no només a petició, sinó també a través de les eines de comunicació d'accés públic. Els usuaris del servei han de ser informats amb suficient temps de qualsevol canvi que afecti al servei que reben i rebre informació sobre les solucions alternatives en cas que així ho requereixin.
- **Sensible al gènere i a la cultura:** prestar la deguda atenció al gènere i la cultura en l'atenció, és a dir, a les necessitats específiques de les persones, així com les diferències culturals entre el personal i els beneficiaris de les cures.

# Àrees d'acció

## Un servei de qualitat també ha de contribuir a

- **Prevenir i combatre el maltractament i la negligència**, és a dir, fer tot el possible per garantir que les persones grans, els seus cuidadors, els familiars i el personal estiguin lliures d'abús, d'assetjament i de negligència.

- **Implicar les persones grans que necessiten atenció** i crear oportunitats perquè aquesta participació es produeixi; és a dir, fomentar la participació activa dels usuaris i, si escau, la dels seus familiars, persones de confiança i dels seus cuidadors informals en les decisions relatives a la planificació, execució i avaluació de serveis. La prestació de serveis ha de permetre als usuaris definir les seves necessitats personals i mantenir el control de l'atenció i l'assistència que reben.

- **Garantir bones condicions de treball -amb un bon ambient- i la inversió en capital humà**; és a dir, que la cura sigui proporcionada per a treballadors qualificats i competents, amb un salari digne i unes condicions de treball estables i d'acord amb una càrrega de treball assumible. Els drets dels treballadors ha de ser respectats i ha de ser protegida la confidencialitat, l'autonomia professional i l'ètica professional.

- **Desenvolupar un marc físic adequat**: es proporcionarà la cura en unes infraestructures físiques adequades, respectant les normatives de la salut i seguretat dels usuaris, treballadors i voluntaris, i les normes d'accessibilitat segons el Disseny per a tothom, així com els requisits ambientals i d'estalvi energètic establerts.

- **Desenvolupar un enfocament d'associació**, que es desenvoluparà amb la participació activa i la cooperació de tots els actors implicats, tant del sector públic com del privat: autoritats locals, usuaris del servei, les seves famílies i cuidadors informals, les organitzacions de usuaris, proveïdors de serveis i les seves organitzacions representatives, interlocutors socials i les organitzacions de la societat civil que operin en la comunitat local.

- **Desenvolupar un sistema de bon govern**, operant sobre la base de l'obertura i la transparència, el respecte a les legislacions internacional, europea, nacional, autonòmica i local, l'eficiència, l'eficàcia i la rendició de comptes als usuaris de serveis i a les autoritats públiques per l'exercici organitzacional i financer, i la qualitat de la prestació de serveis.

- **Desenvolupar una comunicació i sensibilització adients**, contribuir a millorar la comunicació entre tots els actors pertinents, així com promoure una imatge més positiva de la gent gran en la societat.

En la versió completa s'hi troben:

- Els principis de qualitat i àrees d'acció, il·lustrat amb estudis de casos.
- Recomanacions per als responsables polítics, proveïdors de serveis, cuidadors professionals i persones d'edat avançada i les organitzacions de cuidadors informals; s'inclouen exemples de bones pràctiques.
- Es proposa una metodologia per aplicar el marc de qualitat amb un enfocament associatiu i participatiu, s'il·lustre amb exemples. Es basa en quatre etapes: planificació, execució, avaluació del progrés i millora continuada.

El *site-web* de WEDO és una eina útil que permet accedir a més exemples de bones pràctiques i d'eines de qualitat.

# Junts, podem fer-hi més!

**L'aplicació del marc de qualitat europeu requereix un enfocament associatiu i participatiu, en el qual tots els interessats treballin junts per oferir una atenció de qualitat. És una invitació a construir sobre el que ja existeix, per millorar el sistema d'atenció de llarga durada (LTC), inspirant-se els uns en les bones pràctiques dels altres.**

**Els responsables polítics** han de crear les condicions per a l'aplicació del marc de qualitat, el desenvolupament just, sostenible i eficient dels sistemes d'atenció i serveis de cura a llarg termini, identificar bones pràctiques i consultar sistemàticament amb altres parts interessades, com les organitzacions de gent gran i les organitzacions de cuidadors.

**Els proveïdors de serveis** de centres d'atenció diferents (llars d'atenció residencial, atenció a domicili, serveis comunitaris per a la gent gran, etc.) han de consultar sistemàticament els interessats, com ara les organitzacions de gent gran i les de cuidadors, avaluar les seves activitats, desenvolupar un sistema intern de gestió de la qualitat basat en els principis de qualitat i àrees d'acció, organitzar programes de capacitat per al seu personal segons el marc de qualitat, i mirant de conèixer i inspirar-se en les bones pràctiques que ja es desenvolupen.

**Els cuidadors professionals** han d'utilitzar el marc de qualitat com a base per discutir l'atenció de qualitat amb els seus col·legues, directius i la persona gran amb necessitat de cura i el seu cuidador informal, així com qualssevol altres interessats pertinents, determinar les llacunes i reflexionar junts sobre les solucions per a superar-los.

**La gent gran i les organitzacions de cuidadors informals** han d'utilitzar aquest marc de qualitat per augmentar la conscienciació sobre la necessitat de millorar la qualitat de vida de les persones grans que necessiten atenció i assistència, i la dels seus cuidadors, i combatre el maltractament de persones grans, per iniciar o augmentar la creació de xarxes en aquest tema, i per difondre les necessitats i expectatives de la gent gran, professionals i cuidadors informals.

## Socis del projecte WEDO

- Plataforma AGE Europa (coordinador)
- EDE (Associació Europea de Directors i prestadors de serveis de cura a llarg termini per a gent gran)
- Àustria, Creu Roja d'Àustria
- Bèlgica, Vrije Universiteit Brussel (Bèlgica Estudis d'Envel·liment)
- República Txeca, Zivot 90
- Finlàndia, Institut Nacional de Salut i Benestar Social i la Universitat de Hèlsinki, Palmenia Centre d'Educació Contínua
- França, Fundació Nacional de Gerontologia i UNCCAS
- Alemanya, Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen (BAGSO), el Centre Alemany de Gerontologia (DZA) i ISIS
- Grècia, 50plus Hellas
- Irlanda, Gent Gran
- Itàlia, Anziani e non solo, FIPAC
- Països Baixos, ANBO
- Eslovènia, MZU
- Suècia, Associació Sueca de Ciutadans Sènior (SPF).

**Per obtenir més informació i per a la versió completa del marc de qualitat de la UE:**

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

a/e: [info@age-platform.eu](mailto:info@age-platform.eu)

Tel: +32 2280 14 70



Aquesta publicació va ser cofinançada per la Comissió Europea. Tota responsabilitat recau sobre l'autor. La Comissió Europea no és responsable de l'ús que es pugui fer de la informació continguda a la publicació.