



Pro fyzickou a duševní pohodu a důstojnost starších lidí

Evropský rámec kvality pro služby dlouhodobé péče

Zásady a doporučení pro pohodu a důstojnost starších lidí potřebujících péči a pomoc

Toto je souhrn Evropského rámce kvality pro služby dlouhodobé péče dostupného i v dalších jazycích (EN, FR, DE, IT, SE, SL, CZ, FI, EL, NL), který se zaměřuje na všechny aktéry a aktérky na evropské, národní, lokální i regionální úrovni, kteří chtějí zlepšit kvalitu života starších lidí potřebujících péči a pomoc a přispět tak k efektivním systémům dlouhodobé péče.

Projekt WeDO (WeDO for the wellbeing and dignity of older people) je evropským projektem (2010-2012), který byl spolufinancován Evropskou komisí. Byl řízen výborem složeným z 18 partnerů ze 12 členských států Evropské unie (EU), kteří sdíleli zájem o spolupráci na zlepšení kvality života starších lidí vyžadujících péči a pomoc. Cílem projektu bylo vytvořit trvalý a otevřený evropský partnerství evropských, národních i regionálních či lokálních aktérů, kteří mají zájem na zlepšení kvality služeb pro starší lidi a kteří chtějí bojovat proti jejich týrání a zneužívání. Toto zaměření zahrnuje jak prostředí domova, komunity i rozličných dalších prostředí. Projekt skončil zveřejněním Evropského rámce kvality pro služby dlouhodobé péče, který byl inspirován Dobrovolným evropským rámcem pro kvalitu sociálních služeb vytvořeným Výborem pro sociální ochranu.

Více informací je dostupných na stránkách projektu WeDO: www.wedo-partnership.eu.

Cíle

Projekt se snaží:

- Zajistit **společnou analýzu** a vizi pro služby dlouhodobé péče a zvyšovat povědomí o potřebě boje proti týrání a zneužívání starších lidí;
- **Zvýšit aktivní účast a participaci samotných starších lidí** při definování vlastních potřeb a služeb, které potřebují;
- Pomoci **vytvořit férová a udržitelná řešení** podporou výměny příkladů dobré praxe nejen v rámci jednotlivých zemí, ale i přes hranice;
- Podporovat **lepší koordinaci a výměnu informací** mezi jednotlivými aktéry tak, aby byla zlepšena nejen kvalita, ale i efektivita služeb;
- **Zlepšovat kvalitu péče systémů dlouhodobé péče tím, že bude vytvořena rovnováha mezi účinností, úsporností a zlepšením kvality;**
- Skrze tyto kroky **zlepšovat život starších lidí, kteří potřebují péči a pomoc.**

WeDO podporuje:

Přístup založený na právech na péči jak je uvedeno v Evropské chartě práv a povinností starších lidí vyžadujících péči a pomoc, a práv na stárnutí v důstojnosti až do konce života,

Každému věku přátelské prostředí (age-friendly) a aktivní stárnutí jako klíčové koncepty vývoje systémů dlouhodobé péče,

Integrovanou odpověď na péči a pomoc jako nejlepší způsob, jak zajistit, aby poskytování péče bylo optimalizováno a přizpůsobeno potřebám uživatelů a uživatelek, stejně tak jako pečujících,

Klíčovou roli neformálních pečujících a opatření ke zlepšení kvality dlouhodobé péče, včetně podpory neformálních pečujících, jejich nároku na pomoc od profesionálů a také služby respektivní péče.



Zásady kvality

Kvalitní služba by měla být:

- **Respektující lidská práva a důstojnost, tj.** měla by respektovat základní práva a svobody starších lidí, jejich rodin a pečujících, jak je uvedeno v národních, evropských a mezinárodních instrumentech na ochranu lidských práv;
- **Zaměřená na člověka, tj.** měla by být včasná a měla by pružně reagovat na měnící se potřeby každého jednotlivce, měla by plně respektovat jeho/její osobní integritu, s cílem zlepšit kvalitu života, jakož i zajištění rovných příležitostí v přístupu k péči;
- **Preventivní a rehabilitativní, tj.** měla by se snažit zabránit zhoršení – a naopak co nejvíce obnovit – zdraví, pohodu a schopnost člověka žít nezávisle;
- **Dostupná, tj.** přístup k široké škále služeb by měl být nabízen tak, aby starším lidem vyžadujícím péči a pomoc poskytoval vhodnou reakci na jejich potřeby. Měla by být podpořena svobodná volba mezi službami a služba by měla být dostupná na místě, které nejvíce vyhovuje starším lidem, jejich rodinám a pečujícím;
- **Přístupná, tj.** měla by být snadno přístupná všem, kteří ji mohou potřebovat. Informace a nestranné poradenství o rozsahu dostupných služeb a poskytovatelích by mělo být snadno přístupné nejen starším lidem, ale i jejich rodinám a neformálním pečujícím;
- **Cenově dostupná, tj.** měla by být poskytována buď zdarma, nebo za cenu, která je dostupná. A to bez zbytečného kompromisu s kvalitou života, důstojnosti a svobody volby (koncept univerzálního přístupu);
- **Komplexní, tj.** měla by být navržena s cílem zlepšit pohodu starších lidí a poskytována integrovaným způsobem, který odráží různé potřeby, kapacity a preference starších osob a tam, kde je to vhodné;
- **Souvislá, tj.** měla by být organizována tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytování služeb tak dlouho, jak je potřeba. To umožňuje starším lidem spoléhat na souvislý, nepřetržitý rozsah služeb od rané péče, pomoci, doprovodu a podpory, po péči paliativní.
- **Na výsledek orientovaná a založená na důkazech, tj.** měla by být zaměřena především na přínosy pro starší uživatele, orientovat se na zlepšení zdraví člověka, pohodu a nezávislost, s přihlédnutím – pokud je to vhodné – na přínos i pro rodiny, pečující a komunitu. Tyto body by měly být založeny na nejlepších dostupných důkazech o tom, co vede ke zlepšení;
- **Transparentní, tj.** měla by poskytovat jasné a úplné rady a informace pro uživatele a potenciální uživatele o službách, které nabízí, jejich ceně i možnosti odstoupení od služby. Informace by měly být spolehlivé, aktualizované a poskytované nikoliv jen na vyžádání, ale dostupné skrze různé komunikační prostředky. Uživatelé a uživatelky by měli být včas informováni o všech změnách, které ovlivní službu, jež je jim poskytována, a měly by jim být poskytnuty informace o alternativních řešeních v případě, že to požadují;
- **Genderově a kulturně citlivá, tj.** měla by být věnována náležitá pozornost genderové otázce a otázce role kultury v poskytování péče. Služba by měla zohlednit specifické potřeby žen a mužů a kulturní rozdíly, které mohou panovat jak mezi zaměstnanci, zaměstnankyněmi, tak i mezi příjemci péče.



Oblasti činnosti

Kvalitní služba by měla rovněž přispět k:

- **Prevenici a boji proti týrání, zneužívání a zanedbávání starších lidí, tj.** měla by dělat vše pro to, aby starší lidé, jejich pečující, rodinní příslušníci a zaměstnanci byli ochráněni před zneužíváním, zanedbáváním a obtěžováním;
- **Posilování starších lidí vyžadujících pomoc a podporu a vytváření příležitostí pro jejich participaci, tj.** měla by podporovat zapojení uživatelů, a pokud je to vhodné i jejich rodin, či neformálních pečujících, do rozhodovacího procesu ohledně plánování, poskytování a evaluace služeb. Poskytování služeb by mělo uživatele posilovat, aby byli schopni definovat své osobní potřeby a udržet kontrolu nad péčí a pomocí, kterou dostávají;
- **Zajištění dobrých pracovních podmínek a pracovního prostředí, a investicím do lidského kapitálu, tj.** měla by být poskytována zkušenými a kompetentními pracovníky a pracovníci s adekvátním platem a stabilními pracovními podmínkami, ve zvládnutelném pracovním vyčerpání. Práva pracovníků a pracovník by měla být respektována a důvěra, profesionální etika a profesionální autonomie chráněny;
- **Rozvoji odpovídající fyzické infrastruktury, tj.** měla by být poskytována v přiměřených fyzických infrastrukturách, respektujících

zdravotní a bezpečnostní nařízení pro pracovníky, uživatele a dobrovolníky. Tyto by měly odkazovat na „design pro všechny“, stejně jako na šetrnost k životnímu prostředí a požadavkům na úspory energie;

- **Vytváření partnerského přístupu, tj.** rozvoj kvalitních služeb vyžaduje aktivní zapojení a spolupráci všech zúčastněných stran z veřejného i soukromého sektoru: místní úřady, služby uživatelům, jejich rodinám a neformálním pečujícím, organizace uživatelů, poskytovatele služeb a jejich zastupující organizace, sociální partnery a občanské organizace působící v místní komunitě;
- **Vytváření systému dobrého řízení, tj.** služba by měla fungovat v oblasti organizace i řádného financování na základě otevřenosti a transparentnosti, respektování mezinárodních, evropských, národních, regionálních a místních právních předpisů, účinnosti, účelnosti a odpovědnosti vůči uživatelům služeb a orgánům veřejné správy;
- **Vytváření adekvátních komunikačních systémů a podporování veřejného povědomí o tématu tj.** měla by přispět k zajištění lepší komunikace mezi všemi relevantními aktéry, stejně jako více podporovat pozitivní obraz starších lidí ve společnosti.

V plné verzi Evropského rámce ještě naleznete:

- Doplnění zásad kvality a oblastí činnosti o **příklady dobré praxe**,
- **Doporučení** pro politiky a političky, poskytovatele služeb, profesionální pečující a organizace starších lidí či neformálních pečujících spojené s příklady dobré praxe,
- **Navrhovanou metodiku** pro realizaci Evropského rámce kvality partnerským a participativním přístupem, který je doplněn o příklady. Je založen na čtyřech krocích: plánování, implementaci, hodnocení pokroku a soustavného zlepšování.

Další příklady dobré praxe a příklady nástrojů kvality shromažďují i webové stránky **projektu WeDO**.



Tato publikace byla spolufinancována Evropskou komisí. Odpovědnost leží na autorech publikace a Evropská komise není zodpovědná za jakékoli užití informací z této publikace.

Společně můžeme udělat více!

Implementace Evropského rámce kvality pro služby dlouhodobé péče vyžaduje partnerský a participativní přístup, ve kterém všichni relevantní aktéři budou spolupracovat na poskytování kvalitní péče. Toto je pozvání k tomu pokračovat ve zlepšování systémů dlouhodobé péče na základech, které již existují skrze inspiraci jeden od druhého.

Politici a političky: mohou vytvářet podmínky pro realizaci Evropského rámce kvality, vytvářet férové, udržitelné a efektivní systémy dlouhodobé péče a sociální služby, identifikovat příklady dobré praxe a systematicky konzultovat s dalšími aktéry jako jsou organizace starších lidí či organizace pečujících.

Poskytovatelé služeb (v různých prostředích: rezidenční domovy pro seniory, domovy s pečovatelskou službou, pečovatelské služby, komunitní služby pro starší lidi apod.): mohou systematicky spolupracovat a konzultovat situaci s dalšími aktéry, organizacemi starších lidí, organizacemi pečujících, mohou hodnotit aktivity skrze řízení systému kvality na základech zásad kvality a oblastí činnosti, mohou organizovat vzdělávání pro zaměstnance a zaměstnankyně o Evropském rámci kvality, mohou vyhledávat příklady dobré praxe.

Profesionální pečující: mohou užívat Evropský rámec kvality jako základ pro diskusi s kolegy a kolegyněmi, vedoucími i samotnými staršími lidmi ohledně kvality péče, mohou odhalovat mezery a hledat řešení, jak případné problémy překonat.

Organizace starších lidí a neformálních pečujících: mohou užívat tento Evropský rámec kvality ke zvýšení povědomí o potřebě vylepšovat kvalitu života starších lidí potřebujících pomoc a péči, stejně tak jako potřebě boje proti týrání a zneužívání. Mohou začít vytvářet sítě vztahů s dalšími organizacemi a pomáhat tak artikulovat potřeby a očekávání starších lidí, profesionálních i neformálních pečujících.



WeDO projektoví partneři

- AGE Platform Europe (koordinátor)
- EDE (Evropská asociace ředitelů domovů pro seniory a poskytovatelů služeb dlouhodobé péče pro starší lidi)
- Rakousko: Rakouský červený kříž
- Belgie: Vrije Universiteit Brussel (Belgická studia o stárnutí)
- Česká republika: Život 90
- Finsko: Národní institut pro zdraví a pohodu a Univerzita Helsinky Palmenia – Centrum dalšího vzdělávání
- Francie: Národní nadace pro gerontologii a UNCCAS
- Německo: Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen (BAGSO), Německé gerontologické centrum (DZA) a ISIS
- Řecko: 50Plus Hellas
- Irsko: Third Age
- Itálie: Anziani e non solo a FIPAC
- Nizozemí: ANBO
- Slovinsko: MZU
- Švédsko: Švédská asociace starších občanů (SPF)

Pro více informací a plnou verzi Evropského rámce kvality pro služby dlouhodobé péče:

email: info@age-platform.eu,
klara.cozlova@zivot90.cz
Tel: +32 2 280 14 70

www.wedo-partnership.eu