




Για την ευημερία και την αξιοπρέπεια
των ατόμων μεγαλύτερης ηλικίας



Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Ποιότητας για τις υπηρεσίες μακροχρόνιας φροντίδας


*Αρχές και κατευθυντήριες γραμμές για την ευημερία και
την αξιοπρέπεια των ηλικιωμένων που έχουν ανάγκη για
φροντίδα και βοήθεια*







Λένε ότι πρέπει να πηγαίνουμε για ύπνο στις 6μ.μ. κάθε μέρα και να μένουμε στο κρεβάτι όλη την ημέρα τα σαββατοκύριακα. Λένε ότι δεν έχουν αρκετό προσωπικό για να μας προσέχει.

Φοβάμαι ότι οι κόρες μου θα αποφασίσουν ξαφνικά να με στείλουν σε έναν οίκο ευγηρίας, χωρίς πρώτα να μου μιλήσουν γι' αυτό. Μου αρέσει να ζω μόνη και θα προτιμούσα να μείνω σπίτι, αν είναι δυνατόν.




Ο σύζυγός μου (79) έχει άνοια εδώ και δύο χρόνια. Κάλεσα τη γραμμή βοήθειας Αλτσχάιμερ-και βρήκα ό,τι έψαχνα: μία μακρά ανενόχλητη συζήτηση με έναν ειδικό που επίσης μου έδωσε πρακτικές συμβουλές. Είναι τόσο σημαντικό για μένα!



Έσπασα το πόδι μου δύο εβδομάδες πριν και συνεχίζω να λαμβάνω τις ίδιες ώρες φροντίδας, όπως πριν. Ο γιος μου, ο οποίος ζει 100 χλμ. από το σπίτι μου, χρειάζεται να έρχεται να με βοηθά κάθε μέρα για να ντύνομαι και να κάνω μπάνιο.

Αναμειγνύουμε τα πάντα: το πρώτο πιάτο, το κυρίως πιάτο και το επιδόρπιο. Όλοι γνωρίζουμε ότι οι ηλικιωμένοι χάνουν τη γεύση τους όταν γερνούν, και δεν έχουμε χρόνο να σπαταλάμε για να τους βοηθάμε να τρώνε το ένα πιάτο μετά το άλλο. Είναι πολύ πιο εύκολο έτσι.



Ο νέος επικεφαλής της μονάδας, μας έκανε να συνειδητοποιήσουμε ότι ο χώρος εργασίας μας είναι το σπίτι ηλικιωμένων ατόμων. Ξεκινήσαμε θέτοντας έμφαση στο να καταστεί η ζωή στη Μονάδα Φροντίδας μας, περισσότερο «σπιτική». Η ενθάρρυνση της συμμετοχής στην καθημερινή ζωή, άρχισε με μικρές αλλαγές. [...] Το αποτέλεσμα ήταν ότι το ποσοστό των καθηλωμένων στο κρεβάτι, μετατοπίστηκε από το 70% στο 20%.



Ας ενώσουμε τις δυνάμεις μας για την ευημερία και την αξιοπρέπεια των ηλικιωμένων!



Για την ευημερία και την αξιοπρέπεια
των ατόμων μεγαλύτερης ηλικίας

Αυτή η έκδοση δημιουργήθηκε στο πλαίσιο του έργου **WeDo** από την **Ευρωπαϊκή Εταιρική Συμμαχία για την Ευημερία και την Αξιοπρέπεια των Ηλικιωμένων**.

Το WeDO είναι ένα Ευρωπαϊκό πρόγραμμα (2010-2012) συγχρηματοδοτούμενο από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Ξεκίνησε από μια διευθύνουσα ομάδα αποτελούμενη από 18 εταίρους από 12 κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), που ενδιαφέρονταν να εργαστούν μαζί για να βελτιώσουν την ποιότητα ζωής των ηλικιωμένων ατόμων που χρειάζονται φροντίδα και βοήθεια. Στόχος του έργου ήταν να δημιουργηθεί **μια μόνιμη και ανοικτή Ευρωπαϊκή Εταιρική Συμμαχία των Ευρωπαϊκών, εθνικών και περιφερειακών / τοπικών φορέων, αφοσιωμένων στη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών για τους ηλικιωμένους που χρειάζονται φροντίδα και βοήθεια και στην καταπολέμηση της κακοποίησης των ηλικιωμένων**. Το έργο ολοκληρώθηκε τον Δεκέμβριο του 2012 με το λανσάρισμα αυτού του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Ποιότητας για τις Υπηρεσίες Μακροχρόνιας Φροντίδας.

Το πρόγραμμα WeDO, στηρίζεται στον Ευρωπαϊκό Χάρτη των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων των ηλικιωμένων που χρήζουν μακροχρόνιας φροντίδας και βοήθειας και στο συνοδευτικό του οδηγό που αναπτύχθηκε από το έργο EUSTACEA (2008-2010, Πρόγραμμα Δάφνη III), όπως και στο εθελοντικό Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Ποιότητας για κοινωνικές υπηρεσίες που αναπτύχθηκαν από την Επιτροπή Κοινωνικής Προστασίας.

Για το σκοπό του έργου, μια εθνική συμμαχία των ενδιαφερομένων συστάθηκε σε κάθε χώρα εταίρο για να εντοπιστούν τα κενά, να συμβάλει στην συγγραφή του Πλαισίου Ποιότητας και να αναπτύξει μια εθνική στρατηγική για την προστασία της αξιοπρέπειας και της ευημερίας των ηλικιωμένων ατόμων που χρειάζονται φροντίδα και βοήθεια μέσω της μακροχρόνιας ποιοτικής φροντίδας. Ομοίως, μία Ευρωπαϊκή συμμαχία συγκέντρωσε τα βασικά ενδιαφερόμενα μέρη σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης, για να βοηθήσει τη συντονιστική ομάδα WeDO στην ανάπτυξη της Ευρωπαϊκής στρατηγικής.

Τώρα που το έργο έχει περατωθεί, η Ευρωπαϊκή Εταιρική Συμμαχία WeDO ανοίγει τον κύκλο του σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη από όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ και ελπίζουμε ότι περισσότερες χώρες θα ενταχθούν και θα αναπτύξουν νέες εθνικές και τοπικές συμμαχίες.

Περισσότερες πληροφορίες, συμπεριλαμβανομένων παραδειγμάτων εφαρμογής του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Ποιότητας για υπηρεσίες μακροχρόνιας φροντίδας, είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα του έργου WeDo: www.wedo-partnership.eu.

Αυτή που κρατάτε στα χέρια σας, είναι η Ευρωπαϊκή έκδοση του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Ποιότητας για τις Υπηρεσίες Μακροχρόνιας Φροντίδας.

Θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε όλα τα μέλη της Συντονιστικής Ομάδας του WeDO, που συνέβαλλαν σε μεγάλο βαθμό στο έργο. Τα μέλη της ήταν:

- **AGE Platform Europe (coordinator):** Anne-Sophie Parent, Maude Luherne, Alice Sinigaglia
- **EDE (EU organisation):** Angela Cluzel
- **50Plus Hellas (Greece):** Myrto-Maria Ranga, Elisabeth Mestheneos
- **ANBO (Netherlands):** Mildred Theunisz, Nienke Thurlings
- **Anziani e non solo (Italy):** Loredana Ligabue, Licia Boccaletti
- **Austrian Red Cross (Austria):** Claudia Gröschel, Charlotte Strümpel, Cornelia Hackl, Monika Wild
- **BAGSO (Germany):** Elke Tippelmann, Claudia Kaiser
- **DZA (Germany):** Dörte Naumann, Clemens Tesch-Römer
- **FIPAC (Italy):** Elio D'Orazio
- **ISIS (Germany):** Karin Stiehr
- **MZU (Slovenia):** Marjan Sedmak
- **National Foundation of Gerontology (France):** Geneviève Imbert, Jean-Michel Hôte, Marianne Séguy
- **National Institute for Health and Welfare (Finland):** Sari Jokinen, Teija Hammar
- **SPF (Sweden):** Ola Nilsson
- **Third Age (Ireland):** Anne Dempsey
- **UNCCAS (France):** Kristine Stempien, Nelly Baudron
- **University of Helsinki Palmenia Center for Continuing Education (Finland):** Tiina Savola, Sirkka Perttu
- **Vrije Universiteit Brussel, Belgian Ageing Studies (Belgium):** Liesbeth De Donder, Dominique Verté, Deborah Lamotte
- **Zivot 90 (Czech Republic):** Klara Cozlova

Θα θέλαμε επίσης να ευχαριστήσουμε και τον Kai Leichsenring (Ευρωπαϊκό Κέντρο για την Κοινωνική Πολιτική Πρόνοιας και Έρευνας), τον Stephen Barnett (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Δίκτυο) and την Laura Jones (Eurodiaconia) και όλους τους συμμετέχοντες της ευρωπαϊκής συμμαχίας για τη συμβολή τους στο έργο WeDO.

Για περισσότερες πληροφορίες και λεπτομέρειες επικοινωνίας: www.wedo-partnership.eu

Θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε όλα τα μέλη της Εθνικής Συμμαχίας του WeDO, που συνέβαλλαν σε μεγάλο βαθμό στο έργο. Τα μέλη της ήταν: 50και Ελλάς (Ελλάδα) (συντονιστής), η Ελληνική Γεροντολογική και Γηριατρική Εταιρεία, η Γραμμή Ζωής, η Εταιρεία Αλτσχάιμερ Αθήνας, η Εταιρεία Αλτσχάιμερ Ελλάς Θεσσαλονίκης, η Αναπηρία Τώρα, η Εθνική Σχολή Δημόσιας Υγείας, η Πανελλήνια Ένωση Μονάδων Φροντίδας Ηλικιωμένων, ο Ελληνικός Ερυθρός Σταυρός, ο Συνήγορος του Πολίτη, το Τμήμα Επιθεωρητών Υγείας του Υπουργείου Υγείας, ο Σύλλογος Εργοθεραπευτών Ελλάδος, το Κέντρο Εργοθεραπείας Δήμου Ηρακλείου.

Περιεχόμενο

ΟΡΟΛΟΓΙΑ: ΤΙ ΕΝΝΟΟΥΜΕ ΛΕΓΟΝΤΑΣ	6
ΙΣΤΟΡΙΚΟ	7
ΓΙΑΤΙ ΕΝΑ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ;	7
ΠΩΣ ΜΠΟΡΕΙ ΕΝΑ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑ ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΝΑ ΕΙΝΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟ ΓΙΑ ΣΕΝΑ;	8
Η ΑΝΑΛΥΣΗ ΜΑΣ	8
ΤΟ ΟΡΑΜΑ ΜΑΣ	9
ΚΟΙΝΕΣ ΑΞΙΕΣ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΣΥΜΜΑΧΙΑΣ	9
ΜΕΡΟΣ 1: ΑΡΧΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΟΧΕΣ ΔΡΑΣΗΣ	11
ΑΡΧΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ - ΜΙΑ ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΕΙΝΑΙ:	11
<i>Γεμάτη σεβασμό για τα ανθρώπινα δικαιώματα και την αξιοπρέπεια</i>	11
<i>Ανθρωποκεντρική</i>	12
<i>Προληπτική και αποκατάσταση</i>	13
<i>Διαθέσιμη</i>	14
<i>Προσβάσιμη</i>	15
<i>Προσιτή</i>	16
<i>Περιεκτική</i>	17
<i>Συνεχής</i>	18
<i>Με Προσανατολισμό στην ευμερία και αξιοπρέπεια</i>	19
<i>Διαφανής</i>	20
<i>Ευαίσθητη ως προς το φύλο και τον πολιτισμό</i>	21
ΠΕΡΙΟΧΕΣ ΔΡΑΣΗΣ - ΜΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΕΠΙΣΗΣ ΝΑ ΣΥΜΒΑΛΛΕΙ ΣΤΗΝ:	22
<i>Παρεμπόδιση και καταπολέμηση της κακοποίησης και παραμέλησης των ηλικιωμένων</i>	22
<i>Ενίσχυση των ηλικιωμένων που χρειάζονται φροντίδα και να δημιουργεί ευκαιρίες συμμετοχής</i>	23
<i>Εξασφάλιση καλών συνθηκών εργασίας και εργασιακού περιβάλλοντος και να επενδύει στο ανθρώπινο κεφάλαιο</i>	24
<i>Ανάπτυξη κατάλληλων φυσικών υποδομών</i>	25
<i>Ανάπτυξη μίας εταιρικής προσέγγισης</i>	26
<i>Ανάπτυξη ενός συστήματος καλής διοίκησης</i>	27
<i>Ανάπτυξη μίας επαρκούς επικοινωνίας και ευαισθητοποίησης</i>	28
ΜΕΡΟΣ 2: ΟΔΗΓΙΕΣ ΓΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗ	29
ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗ	29
<i>Συστάσεις για τους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής</i>	29
<i>Συστάσεις για τους παρόχους υπηρεσιών</i>	30
<i>Συστάσεις για τους επαγγελματίες φροντιστές</i>	30
<i>Συστάσεις για τους ηλικιωμένους και τις οικογένειές τους και τους οργανισμούς άτυπης φροντίδας:</i>	30
ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΟΡΓΑΝΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	31
<i>Ένα γενικό παράδειγμα</i>	31
<i>Παράδειγμα ποιοτικού οργάνου εσωτερικής διοίκησης</i>	31
<i>Παράδειγμα οργάνου ελέγχου εξωτερικής ποιότητας</i>	31
<i>Παράδειγμα οργάνου επισήμανσης</i>	31
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΜΙΑΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΙΚΗΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗΣ	32
<i>Η προσέγγιση της εταιρικής σχέσης και ο 'συνεχής κύκλος βελτίωσης'</i>	32
<i>Η μεθοδολογία</i>	33
ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΩΝ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ	35
WE DO ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΥΗΜΕΡΙΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΞΙΟΠΡΕΠΕΙΑ ΤΩΝ ΗΛΙΚΙΩΜΕΝΩΝ ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ ΑΝΑΓΚΗ ΑΠΟ ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΚΑΙ ΒΟΗΘΕΙΑ	37
ΓΙΑΤΙ ΝΑ ΣΥΜΜΕΤΑΣΧΕΤΕ;	37
ΠΩΣ ΝΑ ΣΥΜΜΕΤΑΣΧΕΤΕ;	37
ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΚΑΛΩΝ ΠΡΑΚΤΙΚΩΝ	38
ΧΡΗΣΙΜΕΣ ΔΙΕΞΟΔΟΙ ΚΑΙ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΕΣ ΣΥΝΔΕΣΜΟΙ	44
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΤΑΙΡΩΝ	45

Ορολογία: τι εννοούμε με τον όρο ...;

Ενεργός γήρανση: Έννοια που σημαίνει “διαδικασία βελτιστοποίησης των ευκαιριών για την υγεία, τη συμμετοχή και την ασφάλεια, προκειμένου να ενισχυθεί η ποιότητα ζωής στην τρίτη ηλικία. Η ενεργός γήρανση, επιτρέπει στους ανθρώπους να αξιοποιήσουν τις δυνατότητές τους για σωματική, κοινωνική και ψυχική ευεξία σε όλη τη διάρκεια ζωής και να συμμετάσχουν στην κοινωνία, παρέχοντάς τους παράλληλα επαρκή προστασία, ασφάλεια και φροντίδα όταν χρειάζονται” (Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας)

Αξιοπρέπεια: Η ισότιμη και εγγενής αξία του κάθε ανθρώπου.

Η κακοποίηση των ηλικιωμένων: Μια μεμονωμένη ή επαναλαμβανόμενη πράξη ή έλλειψη των κατάλληλων ενεργειών, η οποία προκαλεί κακό ή δυστυχία σε έναν ηλικιωμένο ή παραβιάζει τα ανθρώπινα και πολιτικά τους δικαιώματα. Μπορεί να περιλαμβάνει σωματική βία, ψυχολογική κακοποίηση, σεξουαλική κακοποίηση, οικονομική εκμετάλλευση και παραμέληση. Η κακοποίηση των ηλικιωμένων συμβαίνει παντού, στο σπίτι, εντός της οικογένειας, στο ίδρυμα με τις υπηρεσίες, ή στην φροντίδα. Μπορεί να είναι εκούσια ή ακούσια (αμέλεια, ή «κακή φροντίδα»).

Άτυποι φροντιστές: Οικογένεια, φίλοι, γείτονες και άλλοι που παρέχουν φροντίδα σε ένα ηλικιωμένο άτομο που χρειάζεται βοήθεια. Οι ατυποί φροντιστές δεν έχουν συνήθως επίσημη ιδιότητα και συνήθως είναι μη αμειβόμενοι.

Ολοκληρωμένη φροντίδα: Ένα συνδεδεμένο σύνολο μεθόδων και καθορισμένων διαδικασιών για την ολοκληρωμένη φροντίδα μεταξύ νοσοκομειακής και πρωτοβάθμιας φροντίδας, υγείας και κοινωνικής μέριμνας, και τυπικής και άτυπης φροντίδας για τους ηλικιωμένους. Ο στόχος της ολοκληρωμένης φροντίδας, είναι να σχεδιάζουν και να εφαρμόζουν μεμονωμένες μεθόδους περίθαλψης που θα πρέπει να συντονίζονται οικονομικά και διοικητικά, με σκοπό την επίτευξη καλύτερων αποτελεσμάτων όσον αφορά την αποτελεσματικότητα και την ικανοποίηση των χρηστών. Η παροχή της κατάλληλης φροντίδας τη σωστή στιγμή με την πιο κατάλληλη ρύθμιση, προϋποθέτει τη συνεργασία σε διεπιστημονικές ομάδες με το ηλικιωμένο άτομο που χρειάζεται φροντίδα και βοήθεια και τους φροντιστές του. Όταν υφίσταται τέτοια δομή, ο ρόλος του διαχειριστή μπορεί να βελτιώσει αυτή τη συνεργασία

Υπηρεσίες μακροχρόνιας φροντίδας ή «υπηρεσίες για ηλικιωμένους που χρειάζονται φροντίδα και βοήθεια»: Πρέπει να περιλαμβάνουν την πρόληψη, την αποκατάσταση και τη δυνατότητα, τη θεραπεία και τη φροντίδα, συμπεριλαμβανομένης της φροντίδας στο τέλος της ζωής τους. Συνδυάζουν την υγειονομική και κοινωνική περι-

θαψη για δραστηριότητες της καθημερινής ζωής (ADL), όπως φαγητό, μπάνιο, ντύσιμο, περιποίηση, νοικοκυριό και αναψυχή. Καλύπτουν, επίσης, τις “καθοριστικές σημασίας δραστηριότητες της καθημερινής ζωής (IADL)”, όπως τη διαχείριση των οικονομικών ενός ατόμου, τις αγορές, τη χρήση τηλεφώνου, τη μεταφορά, και σε μερικές χώρες και άλλες δραστηριότητες, όπως τη λήψη φαρμάκων.

Συμμετοχή: Η ενεργή συμμετοχή των ηλικιωμένων που έχουν ανάγκη από φροντίδα και βοήθεια και υποστηρικτικά μέτρα για αυτό, π.χ. να παρέχει υπηρεσίες μεταφοράς για να παρακολουθήσει κοινωνικές δραστηριότητες ή για να ασκήσει πολιτικά δικαιώματα, ή να υποστηρίξει ηλικιωμένα άτομα με νοητικές αναπηρίες. Θα πρέπει να υποστηρίζεται μέχρι το τέλος της ζωής.

Επαγγελματίες φροντιστές: Το προσωπικό στο σπίτι, την κοινότητα και το ίδρυμα, που λαμβάνει αμοιβή για την εργασία του.

Ποιότητα: Η κοινωνική θέση ή το πρότυπο λαμπρής επίδοσης. Η βελτίωση της ποιότητας της μακροχρόνιας φροντίδας, θα πρέπει να περιλαμβάνει μια συνεχή διαδικασία με την οποία μια υπηρεσία ή μια δραστηριότητα, αποσκοπεί στην επίτευξη καλύτερων αποτελεσμάτων με διάφορους τρόπους. Αυτό περιλαμβάνει ένα ευρύ φάσμα εργαλείων διαχείρισης ποιότητας και άλλων μηχανισμών, όπως η κατάρτιση για τους φροντιστές, τόσο τους επαγγελματίες όσο και τους άτυπους, η υποστήριξη στα θεμελιώδη δικαιώματα των χρηστών, η προώθηση ενός ηλικιακά-φιλικού και υποστηρικτικού περιβάλλοντος, συμπεριλαμβανομένης της πρόσβασης σε υπηρεσίες, τον ορισμό μεθόδων ποιότητας και την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων από ειδικούς δείκτες ποιότητας.

Οι πάροχοι υπηρεσιών: Οι δημόσιοι, μη κερδοσκοπικοί και εμπορικοί οργανισμοί, οι οποίοι παρέχουν υπηρεσίες σε ηλικιωμένους που έχουν ανάγκη από μακροχρόνια φροντίδα και βοήθεια σε ίδρυμα, κοινότητα ή στο σπίτι.

Ευεξία: Η κατάσταση του να είσαι ευχαριστημένος, με την καλύτερη δυνατή υγεία και επιτυχημένος στην κοινωνία. Η κοινωνική αλληλεπίδραση με την οικογένεια, τους φίλους και τους γείτονες στην κοινότητα και κάθε σχετικό προσωπικό σε μακροχρόνιες ρυθμίσεις, μπορούν να υποστηρίξουν την ευημερία των ηλικιωμένων που έχουν ανάγκη από φροντίδα και βοήθεια και να βελτιώσουν **την ποιότητα της ζωής τους.**

Ιστορικό

Γιατί ένα Ευρωπαϊκό Πρόγραμμα Ποιότητας για υπηρεσίες μακροχρόνιας φροντίδας;

Οι άνθρωποι ζουν περισσότερο. Ο αριθμός των ηλικιωμένων ατόμων που χρήζουν μακροχρόνιας φροντίδας και βοήθειας, αυξάνεται. Οι περισσότεροι από αυτούς ζουν στο σπίτι και μόνο μια μειοψηφία φροντίζεται μέσα σε μία μονάδα φροντίδας. Σε πολλές χώρες, η φροντίδα παρέχεται κυρίως από άτυπους φροντιστές.

Η γήρανση του πληθυσμού έχει καταστεί βασική πρόκληση για όλα τα Κράτη Μέλη της ΕΕ. Είναι, ακόμη περισσότερο, στο σημερινό πλαίσιο των δημοσιονομικών περιορισμών. Τα άτομα ηλικίας 65 ετών και άνω θα αντιστοιχούν στο 29,5% του πληθυσμού της ΕΕ μέχρι το 2060 (17,4% το 2010). Η δημόσια δαπάνη για τη μακροχρόνια φροντίδα, υπολογίστηκε στο 1,2% του ΑΕΠ το 2008 κατά μέσο όρο στις χώρες του ΟΟΣΑ, και αυτό αναμένεται τουλάχιστον να διπλασιαστεί και ίσως να τριπλασιαστεί μέχρι το 2050. Μία από τις βασικές προκλήσεις για την Ευρώπη, είναι να μετατρέψουμε αυτή την αύξηση του προσδόκιμου ζωής σε περισσότερα έτη ενεργούς και υγιούς ζωής. Πρέπει, επίσης, να διασφαλιστεί ότι ο γηράσκων πληθυσμός μας θα λάβει τη φροντίδα και τη βοήθεια που χρειάζεται για να γεράσει με αξιοπρέπεια και να προστατευτεί από την κακομεταχείριση των ηλικιωμένων.

Τα τελευταία χρόνια, η καταπολέμηση της κακοποίησης των ηλικιωμένων και η βελτίωση της ζωής και της ποιότητας φροντίδας των ηλικιωμένων, έχουν αποκτήσει σημασία σε διεθνές και Ευρωπαϊκό επίπεδο, με την υποστήριξη πολλών προεδριών της ΕΕ, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Το έργο WeDo, βασίζεται σε αυτή τη δυναμική που δημιουργήθηκε τα τελευταία χρόνια σε ευρωπαϊκό επίπεδο, με την υποστήριξη αρκετών Προεδριών της ΕΕ, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, και λαμβάνει υπόψη: τον Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης και ιδιαίτερα το Άρθρο 25: τη σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρίες, τη Γενική σύσταση 27 σχετικά με τις γυναίκες μεγαλύτερης ηλικίας και την προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων τους που εγκρίθηκε από την επιτροπή CEDAW τον Οκτώβριο του 2010, το σχέδιο δράσης των Ηνωμένων Εθνών της Μαδρίτης για τη Γήρανση, το αποτέλεσμα των βασικών συγχρηματοδοτούμενων Ευρωπαϊκών έργων, καθώς και τα υπάρχοντα μέσα και τα ζωτικής σημασίας έργα που έγιναν σε εθνικό και τοπικό επίπεδο σε ορισμένα Κράτη Μέλη.

Με αυτήν την ραγδαία ανάπτυξη των απαιτήσεων μακροχρόνιας φροντίδας στο σπίτι ή κάπου αλλού, ένας αυξανόμενος αριθμός ενδιαφερόμενων μερών εμπλέκεται στην παροχή των υπηρεσιών αυτών. Αυτό το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Ποιότητας στις Υπηρεσίες Μακροχρόνιας Φροντίδας, απευθύνεται σε κάθε ενδιαφερόμενο ο οποίος θα ήθελε να βελτιώσει την ποιότητα ζωής των ηλικιωμένων ατόμων που χρειάζονται φροντίδα και βοήθεια και να συμβάλει σε πιο αποτελεσματικά συστήματα μακροχρόνιας περίθαλψης, δηλαδή στους φορείς χάραξης πολιτικής, στους πάροχους υπηρεσιών φροντίδας, στους φροντιστές, στους οργανισμούς ηλικιωμένων, κλπ. Επιδιώκει:

- **Να εξασφαλίσει μία κοινή ανάλυση και ένα όραμα** για τη μακροχρόνια φροντίδα και να αυξήσει την ευαισθητοποίηση σχετικά με την ανάγκη να καταπολεμηθεί η κακοποίηση των μεγαλύτερων και να βελτιωθεί η ποιότητα ζωής των ηλικιωμένων ατόμων που χρειάζονται φροντίδα και βοήθεια.
- **Να αυξήσει τη συμμετοχή των ατόμων μεγαλύτερης ηλικίας** στον καθορισμό των αναγκών τους και των υγειονομικών και κοινωνικών υπηρεσιών φροντίδας που ζητούν, στα μέτρα ανάπτυξης ποιότητας και καινοτόμων διαδικασιών.
- Να βοηθήσει στο να **αναπτυχθούν δίκαιες και βιώσιμες λύσεις** ώστε να προάγουν την ευημερία και την αξιοπρέπεια των ηλικιωμένων που χρειάζονται φροντίδα και βοήθεια, διευκολύνοντας την ανταλλαγή ορθών πρακτικών στο εσωτερικό μιας χώρας και των χωρών που συνορεύει.
- Να προάγει τον **καλύτερο συντονισμό και να ανταλλάξει πληροφορίες** μεταξύ των διαφόρων φορέων για τη βελτίωση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών, και ιδιαίτερα μεταξύ των φορέων χάραξης πολιτικής, των παρόχων υπηρεσιών και των επαγγελματιών φροντιστών, καθώς και μεταξύ των επαγγελματιών και μη επαγγελματιών φροντιστών.
- **Να βελτιώσει την ποιότητα της περίθαλψης στα συστήματα μακροχρόνιας φροντίδας με την επίτευξη μιας καλής ισορροπίας μεταξύ αποδοτικότητας, εξοικονόμησης κόστους και βελτίωσης της ποιότητας**
- Μέσω αυτών των δράσεων, **να βελτιώσει την ποιότητα ζωής των ηλικιωμένων** που χρειάζονται φροντίδα και βοήθεια.

Πώς μπορεί το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Ποιότητας να φανεί χρήσιμο σε εσάς;

Το πλαίσιο αυτό, είναι μία πρόσκληση προς όλους τους σχετικούς φορείς σε όλα τα επίπεδα (Ευρωπαϊκό, εθνικό, τοπικό και περιφερειακό) να αξιοποιήσουν ό,τι ήδη υπάρχει στην χώρα τους και να βελτιώσουν το σύστημα τους, εμπνεόμενοι ο ένας από τον άλλον. Ο στόχος μας είναι να ενθαρρύνουμε:

- **Τους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής** να δημιουργήσουν τις συνθήκες για την εφαρμογή του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Ποιότητας ώστε να αναπτύξουν δίκαια, βιώσιμα και αποτελεσματικά συστήματα και υπηρεσίες μακροχρόνιας φροντίδας, να αναγνωρίσουν τις καλές πρακτικές και να συζητήσουν συστηματικά με τα άλλα ενδιαφερόμενα μέρη, όπως τους οργανισμούς ηλικιωμένων και τους οργανισμούς φροντιστών.
- **Τους φορείς παροχής υπηρεσιών** (οίκους ευγηρίας, υπηρεσίες οικιακής φροντίδας και κοινοτικές υπηρεσίες για ηλικιωμένους, κ.λπ.) να συμβουλευθούν συστηματικά όλα τα σχετικά ενδιαφερόμενα μέρη, συμπεριλαμβανομένων των οργανισμών ηλικιωμένων και των οργανισμών φροντιστών, να αξιολογούν τις δραστηριότητές τους, να βασίζονται στο εσωτερικό σύστημα διαχείρισης ποιότητάς τους στις αρχές ποιότητας του WeDo και των τομέων δράσης, να διοργανώνουν εκπαιδευτικά προγράμματα για το προσωπικό τους γύρω από το Πλαίσιο Ποιότητας, να ψάχνουν για καλές πρακτικές.
- **Τους επαγγελματίες φροντιστές** να χρησιμοποιούν το Πλαίσιο Ποιότητας ως μία βάση για να συζητούν την ποιότητα φροντίδας με τους συναδέλφους, τους διευθυντές τους και τους ηλικιωμένους που χρειάζονται φροντίδα και βοήθεια και τους άτυπους φροντιστές τους καθώς και με άλλα σχετικά ενδιαφερόμενα μέρη, να αξιολογούν τα κενά και να εξετάζουν από κοινού λύσεις για την αντιμετώπισή τους.
- **Τους οργανισμούς ηλικιωμένων και τους άτυπους φροντιστές** ώστε να χρησιμοποιούν αυτό το Πλαίσιο Ποιότητας για να αυξήσουν την ευαισθητοποίηση για την ανάγκη βελτίωσης της ποιότητας ζωής των ηλικιωμένων ατόμων που χρειάζονται φροντίδα και βοήθεια και των φροντιστών τους και την καταπολέμηση της κακοποίησης των ηλικιωμένων, για να ξεκινήσουν / αυξήσουν τη δικτύωση πάνω σε αυτό το θέμα, και να μεταβιβάσουν τις ανάγκες και τις προσδοκίες των ηλικιωμένων, των επαγγελματιών και των άτυπων φροντιστών.

Η εφαρμογή αυτού του πλαισίου ποιότητας, απαιτεί μια ισχυρή συνεργασία και συμμετοχική προσέγγιση, όπου όλοι οι ενδιαφερόμενοι φορείς (φορείς χάραξης πολιτικής, πάροχοι υπηρεσιών, χρηματοδότες, ερευνητές, οργανισμοί ηλικιωμένων, άτυποι φροντιστές, εθελοντές, βιομηχανία, συνδικαλιστικές οργανώσεις, κλπ.) **συνεργάζονται για να προσφέρουν ποιοτική φροντίδα.** Οι λύσεις αυτές, πρέπει να συμπεριλαμβάνουν τις απόψεις των ενδιαφερόμενων ατόμων μεγαλύτερης ηλικίας και να προωθούν την αξιοπρέπεια και το δικαίωμά τους να προστατεύονται από την κακοποίηση και την παραμέληση. Για παραδείγματα του πώς το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο ποιότητας για τις Υπηρεσίες Μακροχρόνιας Φροντίδας μπορεί να εφαρμοστεί, παρακαλούμε όπως επισκεφθείτε την ιστοσελίδα του WeDo: www.wedo-partnership.eu.

Η ανάλυσή μας

Υπάρχει μια μεγάλη ποικιλία στην παροχή υπηρεσιών περίθαλψης σε ολόκληρη την Ευρωπαϊκή Ένωση, αλλά παντού, τα μοντέλα φροντίδας ηλικιωμένων αλλάζουν γρήγορα. Υπάρχει μια γενική τάση να αναβάλλουν την ανάθεση των ηλικιωμένων σε ίδρυμα και να τους κρατούν στο σπίτι για όσο το δυνατόν περισσότερο, ώστε να βελτιώσουν την ποιότητα ζωής τους και να μειώσουν μακροπρόθεσμα το κόστος περίθαλψης.

Σε όλη την Ευρωπαϊκή Ένωση, τα ηλικιωμένα άτομα αντιμετωπίζουν τα ίδια προβλήματα όσον αφορά την ανάγκη τους για φροντίδα και βοήθεια. Τα παραδείγματα των κοινών προβληματισμών που αντιμετωπίζουν οι ηλικιωμένοι σε όλη την ΕΕ, είναι πολυάριθμα: η έλλειψη υποστήριξης για τους άτυπους φροντιστές, οι οποίοι είναι συχνά οι ίδιοι οι ηλικιωμένοι, η ανεπαρκής εκπαίδευση και οι κακές συνθήκες εργασίας των επαγγελματιών φροντιστών, η έλλειψη συγκεκριμένων δομών για τα άτομα με άνοια, η αρνητική εικόνα για τη γήρανση και τους ηλικιωμένους στην κοινωνία, τα ταμπού σχετικά με την κακοποίηση των ηλικιωμένων, η δυσκολία στην εύρεση ολοκληρωμένων συστημάτων φροντίδας που να είναι αρκετά ευέλικτα ώστε να προσαρμόζονται στις μεταβαλλόμενες ανάγκες του ατόμου και να υποστηρίζουν τη συμμετοχή και την ενδυνάμωση, κ.λπ. Διαφορετικές λύσεις και επιλογές έχουν διερευνηθεί για να αντιμετωπιστούν αυτά τα προβλήματα και ο ένας μπορεί να μάθει πολλά από την εμπειρία του άλλου.

Υπάρχει επίσης μια **αυξανόμενη ανησυχία των δημοσίων αρχών για τη βελτίωση του κόστους αποδοτικότητας των δημοσίων υπηρεσιών**, ιδίως των υπηρεσιών υγείας, κοινωνικής και μακροχρόνιας φροντίδας. Στο σημερινό πλαίσιο, σε ορισμένες χώρες είναι όλο και πιο δύσκολο για τους ηλικιωμένους να έχουν πρόσβαση σε οικονομική ποιοτική περίθαλψη, ιδίως όταν επιβάλλονται περικοπές στον προϋπολογισμό, χωρίς να βελτιώνονται η ποιότητα και η αποτελεσματικότητα του συστήματος φροντίδας.

Οι ηλικιωμένοι υποφέρουν από ηλικιακό ρατσισμό και σεξισμό και από αρνητικά στερεότυπα, που συνδέονται με το φόβο της διαδικασίας γήρανσης. Κατά συνέπεια, η φροντίδα ηλικιωμένων, είναι σε μεγάλο βαθμό υποτιμημένη από την κοινωνία. Η υποτίμηση του εν λόγω τομέα, αποτελεί ιδιαίτερη πρόκληση για τις γυναίκες φροντιστές, οι οποίες αποτελούν την πλειοψηφία των εργαζομένων στον τομέα. Τέλος, το γεγονός ότι οι γυναίκες υπερεκπροσωπούνται μεταξύ των πολύ ηλικιωμένων ατόμων που υποφέρουν από άνοια και που χρειάζονται μακροχρόνια φροντίδα, μπορεί να κάνει την κατάσταση ακόμα χειρότερη.

Όπως αποδεικνύεται από ένα μεγάλο μέρος της έρευνας, κατά την τελευταία δεκαετία, η κακοποίηση των ηλικιωμένων είναι ένα πρόβλημα σε όλα τα Κράτη Μέλη της ΕΕ. Εντοπίζεται σε όλους τους τύπους φροντίδας (στα ιδρύματα, στην κοινωνία και στην κατ'οίκον φροντίδα) που παρέχεται από τους δημόσιους, τους μη κερδοσκοπικούς και τους ιδιωτικούς φορείς παροχής υπηρεσιών, καθώς και τις οικογένειες και τους εθελοντές. Στην πρόσκληση υποβολής προτάσεων που χρηματοδότησε το έργο WeDo, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή εξήγησε ότι: "Η κακοποίηση των ηλικιωμένων σε ιδρύματα και σε οικίες, αναγνωρίζεται ολοένα και περισσότερο ως ένα σημαντικό κοινωνικό πρόβλημα. Υπάρχει ο κίνδυνος ότι το πρόβλημα αυτό θα αυξηθεί, δεδομένου ότι τα Κράτη Μέλη αντιμετωπίζουν ραγδαία γήρανση του πληθυσμού. Φαίνεται, ωστόσο, ότι μόνο σε λίγες περιπτώσεις η κακοποίηση των ηλικιωμένων αντιπροσωπεύει μια εσκεμμένη απόπειρα να βλάψουν ή να εκμεταλλευτούν τα θύματα."

Το όραμά μας

Η Ευρωπαϊκή Εταιρική Συμμαχία για την ευημερία και την αξιοπρέπεια των ηλικιωμένων (εφεξής καλούμενη η Σύμπραξη), προωθεί την ιδέα ότι οι ηλικιωμένοι, όπως και κάθε άλλη ηλικιακή ομάδα, έχουν το δικαίωμα να μεγαλώνουν με αξιοπρέπεια και να γίνονται σεβαστοί ως πλήρη μέλη της κοινωνίας μας. Η Σύμπραξη μοιράζεται το όραμα ότι μπορούν και πρέπει να γίνουν περισσότερο για να βελτιωθεί η ποιότητα και το κόστος αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών για τους ηλικιωμένους και τους φροντιστές τους, μέσω καλύτερων υπηρεσιών φροντίδας και παροχής βοήθειας.

Εξασφαλίζοντας υψηλή ποιότητα και αξιοπρέπεια στη φροντίδα, θα συμβάλλουμε στη βελτίωση της ποιότητας ζωής για όλους τους ηλικιωμένους που λαμβάνουν φροντίδα και βοήθεια και για την πρόληψη της κακοποίησης των ηλικιωμένων. Μπορούμε και πρέπει να αναπτύξουμε μοντέλα περίθαλψης που να είναι κοινωνικά και οικονομικά βιώσιμα μακροπρόθεσμα και δίκαια για όλες τις γενιές και τις κοινωνικές ομάδες. Όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, δηλαδή δημόσιες αρχές, πάροχοι υπηρεσιών, οργανισμοί ηλικιωμένων ατόμων και φροντιστών, χρηματοδότες, πρέπει να είναι ευέλικτα, δυναμικά και καινοτόμα. Πρέπει να γνωρίζουν τις υπάρχουσες πρακτικές, οι οποίες προσφέρουν στους ηλικιωμένους υψηλής ποιότητας κοινωνικές και μακροχρόνιας φροντίδας υπηρεσίες, βελτιώνοντας παράλληλα το κόστος αποδοτικότητάς τους.

Οι κοινές αξίες της Ευρωπαϊκής Σύμπραξης

1. Η Σύμπραξη απαιτεί μια προσέγγιση βασισμένη σε δικαιώματα, για να παρέχει φροντίδα, όπως αναφέρεται στον Ευρωπαϊκό Χάρτη για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των ηλικιωμένων που έχουν ανάγκη από φροντίδα και βοήθεια και το δικαίωμα να μεγαλώνουν με αξιοπρέπεια μέχρι το τέλος της ζωής.

"Η ανθρώπινη αξιοπρέπεια είναι απαραβίαστη. Η ηλικία και η εξάρτηση δεν μπορεί να είναι λόγοι για περιορισμούς σε κάθε αναφαίρετο ανθρώπινο δικαίωμα και πολιτική ελευθερία που αναγνωρίζονται από τα διεθνή πρότυπα και ενσωματώνονται σε δημοκρατικά συντάγματα". (Ευρωπαϊκός Χάρτης των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων των ηλικιωμένων που χρειάζονται φροντίδα και βοήθεια).

Οι ηλικιωμένοι, ιδιαίτερα εκείνοι με σύνθετες ανάγκες βοήθειας και φροντίδας, όπως τα άτομα με νοητική αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα, εκτίθενται σε υψηλότερους κινδύνους παραμέλησης και κακοποίησης, κοινωνικού αποκλεισμού και απομόνωσης.

Η προώθηση μίας προσέγγισης βασισμένης στα δικαιώματα, σημαίνει για παράδειγμα, καταπολέμηση των διακρίσεων λόγω ηλικίας, προστασία των δικαιωμάτων των χρηστών των υπηρεσιών, εξασφάλιση πρόσβασης σε αξιόπιστες και ολοκληρωμένες πληροφορίες, προώθηση ενός πιο προσιτού περιβάλλοντος και υποστήριξη της κινητικότητας, της επικοινωνίας, της διαβούλευσης και της συμμετοχής. Σημαίνει, επίσης, εφαρμογή της έννοιας της ένταξης, όπως προωθείται στη Σύμβαση του ΟΗΕ για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία. Μπορεί να υλοποιηθεί, για παράδειγμα, μέσω της στήριξης για την ανάπτυξη των προσωπικών κοινωνικών δικτύων, μιας υποστηρικτικής γειτονιάς, συστημάτων υποστήριξης του πολίτη, συμμετοχής των ηλικιωμένων ατόμων στην οργάνωση του τοπικού σχεδιασμού συμμετοχής, κλπ. Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δοθεί στην προστασία των ηλικιωμένων ατόμων με νοητικές ασθένειες εντός του κοινωνικού και νομικού πλαισίου. Αυτά μπορεί να έχουν επίπτωση στο δικαίωμά τους για αυτο-προσδιορισμό ή να αφήνουν περιθώρια στο δικαίωμα του ανθρώπου να κινείται ελεύθερα.

2. Η Σύμπραξη θέλει να βλέπει το «φιλικό-προς την ηλικία-περιβάλλον» και την «ενεργό γήρανση», ως βασικές έννοιες που οδηγούν στην εξέλιξη των συστημάτων μακροχρόνιας περίθαλψης

Οι ηλικιωμένοι που χρειάζονται φροντίδα και βοήθεια, δεν εκτιμώνται αρκετά και δεν περιλαμβάνονται ως πλήρη μέλη στην κοινωνία. Η Σύμπραξη απαιτεί μια αλλαγή στον τρόπο που οι κοινωνίες μας είναι οργανωμένες και μία αλλαγή στον τρόπο που αντιλαμβάνονται τους ηλικιωμένους και τη γήρανση γενικά. Με βάση τις έννοιες της ενεργού γήρανσης και του φιλικού ηλικιακά περιβάλλοντος, η Σύμπραξη τονίζει ότι όλα πρέπει να γίνουν για να μπορεί το άτομο να ζήσει όσο το δυνατόν πιο αυτόνομα. Οι ηλικιωμένοι που χρειάζονται φροντίδα και βοήθεια, πρέπει να συμμετέχουν και να ενθαρρύνονται στο πως να καθορίζουν τις ανάγκες τους, τις προσδοκίες και τις προτιμήσεις που μπορούν να συναντήσουν.

3. Μια ολοκληρωμένη απάντηση στις ανάγκες περίθαλψης και βοήθειας, λαμβάνεται υπόψη από τη Σύμπραξη, ως ο καλύτερος τρόπος για να εξασφαλιστεί ότι η παρεχόμενη φροντίδα είναι βελτιστοποιημένη και προσαρμοσμένη στις ανάγκες των χρηστών και των φροντιστών τους

Μια ολοκληρωμένη απάντηση στην περίθαλψη και την βοήθεια, καλύπτει τις ανάγκες πολλών διαφορετικών τύπων φροντίδας: όλη την υγειονομική περίθαλψη, τις κοινωνικές υπηρεσίες που απευθύνονται σε ηλικιωμένους που χρειάζονται φροντίδα και βοήθεια, τη φροντίδα για γνωστικές ασθένειες, την καταπραϊντική και στο τέλος του κύκλου ζωής τους περίθαλψη, τις υπηρεσίες που παρέχονται στο σπίτι, στην κοινότητα ή σε έναν οίκο ευγηρίας, δημόσιο ή με ιδιωτική χρηματοδότηση και την άτυπη φροντίδα ή τη φροντίδα από εθελοντές. Για όλες αυτές τις υπηρεσίες, η Σύμπραξη θεωρεί ότι θα πρέπει να αποτελέσει προτεραιότητα η ανάπτυξη μιας "προσωποκεντρικής" προσέγγισης, δηλαδή ότι υποστηρίζονται η αξιοπρέπεια, η συμμετοχή και η ενδυνάμωση των ηλικιωμένων ατόμων που χρειάζονται φροντίδα και βοήθεια.

4. Η Σύμπραξη αναγνωρίζει τον κρίσιμο ρόλο των ανεπίσημων φροντιστών και πιστεύει ότι τα μέτρα για τη βελτίωση της ποιότητας της μακροχρόνιας περίθαλψης, πρέπει να καλύπτουν την υποστήριξη των άτυπων φροντιστών, ιδιαίτερα αναγνωρίζοντας ότι χρειάζονται χρόνο για ανάπαυλα.

Οι άτυποι φροντιστές, παρέχουν το μεγαλύτερο μέρος της φροντίδας για τους ηλικιωμένους που χρειάζονται φροντίδα και βοήθεια (ανάλογα με τη χώρα, το 70 έως 90% των αναγκών περίθαλψης, καλύπτεται από άτυπους φροντιστές). Οι άτυποι φροντιστές, πολλοί από τους οποίους είναι μέλη της οικογένειας, γυναίκες ηλικίας 55 ετών και άνω, παρέχουν ένα υψηλό ποσοστό φροντίδας, πολλοί από αυτούς ως υποστήριξη στους αγαπημένους τους συγγενείς. Είναι, ωστόσο, μια συγκεκριμένη ευάλωτη ομάδα και διατρέχουν υψηλό κίνδυνο επαγγελματικής εξουθένωσης, κακομεταχείρισης και/ή κοινωνικού αποκλεισμού.

Η ποιότητα ζωής του άτυπου φροντιστή, είναι στενά συνδεδεμένη με την ποιότητα ζωής του ηλικιωμένου που χρειάζεται φροντίδα και βοήθεια. Επομένως, οι υπηρεσίες θα πρέπει να λάβουν υπ' όψιν τους την υποστήριξη των άτυπων φροντιστών ως αναπόσπαστο κομμάτι της διαδικασίας βελτίωσης της ποιότητας της φροντίδας, καθώς και την ανάγκη να βελτιωθεί η συνεργασία μεταξύ της επαγγελματικής και άτυπης φροντίδας. Η Σύμπραξη θεωρεί ότι τα μέλη της οικογένειας θα πρέπει να έχουν το δικαίωμα να αρνηθούν να παράσχουν άτυπη φροντίδα. Παρομοίως και τα ηλικιωμένα άτομα που χρειάζονται φροντίδα, θα πρέπει να έχουν το δικαίωμα να αρνηθούν να λάβουν φροντίδα από άτυπους φροντιστές. Σε ορισμένες χώρες, ο ρόλος των μεταναστών φροντιστών - συμπεριλαμβανομένων και των αδήλων μεταναστών - αποτελεί μία ιδιαίτερη πρόκληση που χρειάζεται να αντιμετωπιστεί, μέσα από υποστηρικτικά μέτρα.

Μέρος 1: Αρχές της Ποιότητας και Τομείς της Δράσης

Οι αρχές και οι τομείς δράσης του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Ποιότητας για Υπηρεσίες Μακροχρόνιας Φροντίδας, είναι αλληλένδετες και πρέπει να επιδιωχθούν από κοινού με διάφορα μέσα και από διαφορετικά ενδιαφερόμενα μέρη. Η βελτίωση της ποιότητας μιας υπηρεσίας, πρέπει να γίνεται σε συνδυασμό με μία γενική βελτίωση του περιβάλλοντος. Η Σύμπραξη αναγνωρίζει ότι μπορεί να προκύψουν αντικρουόμενοι στόχοι. Σε τέτοιες περιπτώσεις, θα πρέπει να βρεθεί ισορροπία μέσω του διαλόγου μεταξύ των ενδιαφερομένων. Η απόφαση θα πρέπει πάντοτε να λαμβάνεται παίρνοντας υπ' όψιν το καλύτερο συμφέρον των ηλικιωμένων που χρειάζονται φροντίδα και βοήθεια και θα πρέπει να επιδιώξουν να βελτιώσουν την ευημερία και την αξιοπρέπεία τους. Παραδείγματα ορθών πρακτικών που αναφέρονται σε κάθε κεφάλαιο, μπορούν να βρεθούν από τη σελ.38 και πέρα.

Αρχές ποιότητας

Μία υπηρεσία ποιότητας, θα πρέπει να είναι:

Γεμάτη σεβασμό ως προς τα ανθρώπινα δικαιώματα και την αξιοπρέπεια

Οι υπηρεσίες για τους ηλικιωμένους που έχουν ανάγκη από φροντίδα και βοήθεια και οι δημόσιες αρχές που είναι υπεύθυνες γι' αυτούς, θα πρέπει να σέβονται τα θεμελιώδη δικαιώματα και τις ελευθερίες των ατόμων μεγαλύτερης ηλικίας, των οικογενειών και των φροντιστών τους, όπως επισημαίνεται στα εθνικά, Ευρωπαϊκά και διεθνή μέσα για τα ανθρώπινα δικαιώματα.

Η απώλεια της αυτονομίας του ατόμου, μπορεί να είναι πολύ τραυματική. Απαιτεί μια ανθρωπιστική προσέγγιση, η οποία προστατεύει την αξιοπρέπεια του ηλικιωμένου μέχρι το τέλος της ζωής.

Τι σημαίνει αυτό;

- Τα δικαιώματα των ηλικιωμένων, είναι τα ίδια με οποιαδήποτε άλλη ηλικιακή ομάδα.
- Μία υπηρεσία θα πρέπει να σέβεται την ανθρώπινη αξιοπρέπεια του ηλικιωμένου και θα πρέπει να παρέχεται χωρίς διακρίσεις με βάση την ηλικία, τη φυλή, το χρώμα, την εθνική ή κοινωνική καταγωγή, την οικονομική προέλευση, τις πεποιθήσεις, το φύλο, τον σεξουαλικό προσανατολισμό ή την ταυτότητα ή το βαθμό της φροντίδας και της αρωγής που απαιτούνται.

Παράδειγμα υπόθεσης: Αυστρία

Ένας από τους τροφίμους μας, δεν ήταν σε θέση να μας μιλήσει για τις επιθυμίες του. Η φωνή του ήταν η σύζυγός του που τον επισκέπτονταν κάθε ημέρα. Ένα πρωί, η κατάσταση του ηλικιωμένου ήταν πολύ κακή. Ήμασταν σίγουροι, ότι θα πεθάνει μέσα στις επόμενες ώρες. Ενημερώσαμε τη σύζυγό του που επέμενε για νοσηλεία σε νοσοκομείο για το σύζυγό της, αν και ο γιατρός της είπε ότι η κατάσταση του συζύγου της ήταν τόσο κακή, που μάλλον δεν θα επιβίωνε κατά τη μεταφορά. Όταν μια νοσοκόμα την ρώτησε πώς ο σύζυγός της θα αποφάσιζε, εκείνη θύμωσε πολύ και μας είπε ότι δεν μπορούσε αυτός να αποφασίσει και ότι ήθελε νοσοκομείο. Μερικά λεπτά μετά, το παραϊατρικό προσωπικό επέστρεψε για να

μας πει ότι ο τρόφιμός μας είχε πεθάνει μπροστά από το γηροκομείο, μέσα στο ασθενοφόρο. Η γυναίκα ήταν αβέβαιη για το εάν είχε πάρει τη σωστή απόφαση.

Στην Αυστρία, το 80% των τροφίμων των γηροκομείων πάσχουν από άνοια και δεν είναι σε θέση πλέον να εκφράσουν τις επιθυμίες τους. Η «Ηθική Σύσκεψη των Τροφίμων», είναι μία μέθοδος που εμπλέκει όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη να συζητούν τα θέματα αυτά, με τον τρόφιμο. Κατά την έναρξη μιας σύσκεψης, περιγράφεται η κατάσταση. Οι συμμετέχοντες συζητούν τις εναλλακτικές λύσεις και τις θετικές και αρνητικές συνέπειές τους. Ακούν τις επιθυμίες και τις ανάγκες του τροφίμου και των μελών της οικογένειας. Η απόφαση που λαμβάνεται μετά τη συζήτηση, είναι μία συμφωνία σχετικά με το τι είναι καλό σε αυτή την συγκεκριμένη περίπτωση και συνήθως γράφεται ένα παρηγορητικό έντυπο. Αυτό παρέχει στους εργαζομένους μεγαλύτερη βεβαιότητα όσον αφορά την εφαρμογή των ηθικών αποφάσεων. Οι αποφάσεις πρέπει να επιβεβαιώνονται με κάθε νέα ερώτηση. Σύνδεσμος για περισσότερες πληροφορίες: bit.ly/Mf7HP4

▶ Βλέπε Καλές Πρακτικές 15, 16, 24

Ανθρωποκεντρική

Οι υπηρεσίες για τους ηλικιωμένους που έχουν ανάγκη από φροντίδα και βοήθεια, θα πρέπει να αντιμετωπίζουν με έναν επίκαιρο και ευέλικτο τρόπο τις μεταβαλλόμενες ανάγκες του κάθε ατόμου, με πλήρη σεβασμό ως προς την προσωπική ακεραιότητά του/της, με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας ζωής του καθώς και την εξασφάλιση ίσων ευκαιριών πρόσβασης στη φροντίδα. Κάθε άτομο έχει το δικό της/του χαρακτήρα, τα ενδιαφέροντά του, την ιστορία της ζωής του και τις συνθήκες οικογενειακής του κατάστασης, και τις δικές του/της κοινωνικές και υγειονομικές ανάγκες, ικανότητες και προτιμήσεις. Τα χαρακτηριστικά αυτά, πρέπει να αποτελούν τη βάση για το σχεδιασμό των υπηρεσιών, τη φροντίδα της διαχείρισης, την εξέλιξη του προσωπικού και την παρακολούθηση της ποιότητας.

Οι υπηρεσίες θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τις φυσικές, πνευματικές, πολιτιστικές και κοινωνικές προοπτικές των ηλικιωμένων, των οικογενειών τους ή άλλων σημαντικών ατόμων για αυτούς στη ζωή τους. Επιπρόσθετα, οι υπηρεσίες θα πρέπει να βεβαιώνουν ότι δίνουν στο προσωπικό την απαραίτητη στήριξη, τους πόρους και τις ανέσεις ώστε να εργάζονται με αυτό τον τρόπο. Οι ανθρωποκεντρικές υπηρεσίες, θα πρέπει να καθοδηγούνται από τις ανάγκες των ηλικιωμένων και, κατά περίπτωση ή όπως απαιτείται, από (τις ανάγκες) των συγγενών ή των φροντιστών τους.

Τι σημαίνει αυτό;

- Λάβετε υπόψη και σεβαστείτε την ελεύθερη βούληση και τις επιλογές της ζωής του ηλικιωμένου.
- Λάβετε υπόψη και σεβαστείτε το ηθικό, θρησκευτικό και κοινωνικό υπόβαθρο του ηλικιωμένου, τις πεποιθήσεις και τις ανάγκες του.
- Βοηθήστε και την ενδυναμώστε το άτομο να εκφράσει τις επιθυμίες του/της σε όλες τις φάσεις της ζωής του, βραχυπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα.
- Στην περίπτωση που το άτομο δεν μπορεί να αποφασίσει για εαυτό του/της, ένα τρίτο μέρος ή δικηγόρος, θα πρέπει να επιδιώξει να σεβαστεί τα θεμελιώδη δικαιώματα, τις επιλογές ζωής και τις επιθυμίες του/της.

Παράδειγμα υπόθεσης: Γερμανία

Η κα Λ., ήταν μέρος μιας εκκλησιαστικής χορωδίας, όπου τραγουδούσε για πολλά χρόνια. Λόγω της γνωστικής της ασθένειας, ήταν συχνά ανήσυχη και έτρεχε γύρω από το δωμάτιο κατά τη διάρκεια των περιόδων αναμονής ή ρωτούσε ποιο τραγούδι ήταν το επόμενο κατά τη διάρκεια της παράστασης. Σύντομα, οι άλλοι συμμετέχοντες δεν την ήθελαν πλέον να συμμετάσχει και αυτή αναγκάστηκε να παραιτηθεί.

Ένας καλά εκπαιδευμένος εθελοντής, θα μπορούσε να υποστηρίξει την κα Λ. και να της παράσχει την προσωπική της βοήθεια ώστε να συνεχίσει να συμμετέχει στη χορωδία. Αυτός ο εθελοντής, θα μπορούσε να την αναπληρώσει και να την υποστηρίξει κατά τη διάρκεια της πρόβας και να μεσολαβήσει ανάμεσα σε εκείνη και τα άλλα μέλη της χορωδίας έτσι ώστε να ενισχυθούν τα πολιτικά δικαιώματα των ατόμων με άνοια. Μετά τη μεταρρύθμιση της **Γερμανικής Δράσης για τη Μακροχρόνια Φροντίδα** το 2008 (SGB XI), οι ηλικιωμένοι "με περιορισμένες δεξιότητες ζωής" - η πλειοψηφία με γνωστικές παθήσεις - μπορεί να διεκδικήσει μέχρι και 2.400 €

ετησίως για άμεση βοήθεια ή εποπτεία και υποστήριξη σε ομάδες ή στο σπίτι. Εν τω μεταξύ, οι οργανωτικές δομές έχουν καθιερωθεί σε εθνικό επίπεδο για να εκπαιδεύουν και να τοποθετούν αυτές τις άμεσες εθελοντικές "καθημερινές συντροφικές" (Alltagsbegleiter). Λόγω της τελευταίας μεταρρύθμισης της Δράσης Μακροχρόνιας Φροντίδας το 2012, η υποστήριξη για τα άτομα με άνοια (τόσο σε είδος όσο και σε χρήμα), θα αυξηθεί από το 2013 και μετά.

► Βλέπε Καλές Πρακτικές 1, 12, 22

Πρόληψη και Αποκατάσταση

Οι υπηρεσίες για τα ηλικιωμένα άτομα που έχουν ανάγκη από προσοχή και βοήθεια, θα πρέπει να επιδιώκουν να αποτρέπουν την επιδείνωση - και να αποκαθιστούν όσο το δυνατόν περισσότερο - την υγεία, την ευημερία και την ικανότητα του ηλικιωμένου να ζήσει ανεξάρτητο. Ενθαρρύνοντας τους ηλικιωμένους που έχουν ανάγκη από προσοχή και βοήθεια να επανακτήσουν την ικανότητα ή να βρουν νέους τρόπους να αντιμετωπίσουν τους περιορισμούς τους, τους βοηθά να παραμείνουν υπεύθυνοι για τη ζωή τους.

Τι σημαίνει αυτό;

- Υποστήριξη της αυτονομίας όσο το δυνατόν περισσότερο, συμπεριλαμβανομένης της εγχώριας προσαρμογής, της χρήσης βοηθητικών συσκευών ή περιθάλψης για αποκατάσταση.
- Πρόωρη προαγωγή υγείας και πρόληψη ασθενειών που σχετίζονται με την ηλικία.
- Πρόληψη της κοινωνικής απομόνωσης.
- Εστίαση στην υγεία και τις δυνατότητες του ατόμου και όχι στην αρρώστια ή στις αδυναμίες του/της.

Παράδειγμα υπόθεσης: Φινλανδία

“Δυστυχώς `προτιμήσαμε` ανθρώπους χωρίς ακράτεια αντί με ακράτεια, δεδομένου ότι ο φόρτος εργασίας ήταν χαμηλότερος με τη χρήση των πανών. Έτσι, ακόμα κι αν τα άτομα δεν είχαν ακράτεια, εμείς χρησιμοποιούσαμε μερικές φορές πάνες. Το αποτέλεσμα ήταν με την πάροδο του χρόνου να αποκτήσουν ακράτεια”. Μια πρώην νοσοκόμα σε μια μονάδα φροντίδας.

“Έχουμε παρατηρήσει ότι υπάρχει μια αύξηση στον αριθμό των τροφίμων με ακράτεια στον οικο ευημερίας μας. Συγχρόνως, οι ουρικές μόλυνσεις έχουν γίνει πιο συχνές, προκαλώντας ταλαιπωρία και έχοντας επιπτώσεις στην ποιότητα της ζωής αυτών των ηλικιωμένων. Νομίζω ότι αυτά τα δύο προβλήματα σχετίζονται. Και επίσης, νομίζω

ότι δεν είναι ανθρώπινο να οδηγείς ενήλικες ανθρώπους στο να χρησιμοποιούν πάνες! Κάτι πρέπει να γίνει, αλλά δεν ξέρω τί και πώς.” Μία νοσοκόμα.

Η ακράτεια επηρεάζει σε μεγάλο βαθμό την ποιότητα ζωής. Έτσι, το ποσοστό των κατοίκων χωρίς ακράτεια, είναι ένα καλό κριτήριο για την ποιότητα φροντίδας. Το 2010 οργανώθηκε **ένα πρόγραμμα για να βελτιωθεί η ακράτεια της κύστης των τροφίμων** σε έναν οικο ευημερίας στη Φινλανδία. Στις νοσοκόμες δόθηκε αρχικά μια εκπαίδευση σε προγράμματα-τουαλέτας. Μια ομάδα «μεσολαβητών» τροφίμων 71-94 χρονών, επελέγησαν με βάση τις γνωστικές δεξιότητες και τη σωματική τους κατάσταση, για να εμπλέξουν εκείνους που θα ωφελούνταν πιθανότατα περισσότερο από το πρόγραμμα τουαλέτας. Οι αξιολογήσεις έγιναν, χρησιμοποιώντας ένα διεπιστημονικό ποιοτικό εργαλείο, αποκαλούμενο Εσωτερικό Όργανο Αξιολόγησης (RAI, www.interrai.org).

Οι αρχικές καταστάσεις της ακράτειας, περιγράφηκαν και καταγράφηκαν. Μεμονωμένοι στόχοι και μέσα, τέθηκαν σχετικά με την κατάσταση κάθε προσώπου. Τα μεμονωμένα προγράμματα δημιουργήθηκαν για να εξασφαλίσουν ότι τα πρόσωπα θα πήγαιναν τακτικά ή θα βοηθιούνταν στην τουαλέτα. Οι τρόφιμοι παρακινήθηκαν ή/και βοηθήθηκαν. Υποστρώματα ή ουροσυλλέκτες χρησιμοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια της νύχτας, εάν ήταν απαραίτητο. Οι τουαλέτες έγιναν εύκολα αναγνωρίσιμες.

Οι επαναξιολογήσεις έδειξαν ότι η ακράτεια των 16 από τα 24 άτομα βελτιώθηκε κατά τη διάρκεια της μεσολάβησης 5 μηνών. Πολλοί έμαθαν να πηγαίνουν στην τουαλέτα μόνοι τους ή παρακινούνταν να ζητήσουν βοήθεια όπου ήταν απαραίτητο. 19 άτομα μπορούσαν να χρησιμοποιούν ελαφρύτερες πάνες ακράτειας, 3 παρουσίασαν βελτιωμένη ακράτεια της κύστης, 9 βελτίωσαν την ακράτεια του εντέρου και 4 άτομα βελτίωσαν την ακράτεια τόσο της κύστης, όσο και των εντέρων. Ένα σημαντικό όφελος, ήταν μια χαμηλότερη εμφάνιση στα περιστατικά ουρικών μόλυνσεων. Η αποταμίευση στις δαπάνες των πανών ακράτειας ήταν περίπου 4000 € το χρόνο. Αυτό το πρόγραμμα, έδειξε ότι ανακαλύπτοντας και ενισχύοντας τις ικανότητες που υπάρχουν ακόμα και σε πολύ ηλικιωμένους ανθρώπους, είναι κάτι που αξίζει τον κόπο. Διαδικτυακός ιστότοπος: bit.ly/Nmr13E

► Βλέπε Καλές Πρακτικές 1, 7, 23, 27

Διαθέσιμη

Θα πρέπει να προσφέρεται πρόσβαση σε ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών, ώστε να παρέχεται στους ηλικιωμένους που έχουν ανάγκη από προσοχή και βοήθεια, μια κατάλληλη ανταπόκριση στις ανάγκες τους. Οι υπηρεσίες θα πρέπει να είναι διαθέσιμες, ως υποστήριξη στην ανεξάρτητη και αυτό-καθοριζόμενη διαβίωση, καθώς επίσης και στην προσφερόμενη ελευθερία επιλογής εντός της κοινότητας, οποτεδήποτε είναι δυνατό. Θα πρέπει να είναι σε μία πιο προνομιούχα θέση για το ηλικιωμένο άτομο, τις οικογένειες και τους φροντιστές του.

Οι δημόσιες αρχές θα πρέπει να εξασφαλίσουν ότι οι υπηρεσίες για τους ηλικιωμένους έχουν ικανοποιητική επάρκεια, γεωγραφική κάλυψη και επαγγελματική εμπέδωση, ώστε να είναι σε θέση να συντηρήσουν και να βελτιώσουν την υγεία, την ευημερία και την ανεξαρτησία τους.

Η διαθεσιμότητα των υπηρεσιών μπορεί να εξασφαλιστεί από ένα στρατηγικό σχεδιασμό (που περιλαμβάνει τους εν δυνάμει χρήστες), τη χρηματοδότηση και την οργάνωση των υπηρεσιών από τις δημόσιες αρχές με την υποστήριξη των φορέων παροχής υπηρεσιών, ώστε να δώσει μια επαρκή λύση στις ανάγκες των ηλικιωμένων.

Τι σημαίνει αυτό;

- ➔ Μια υπηρεσία, υπάρχει για να ανταποκρίνεται σε κάθε ανάγκη για φροντίδα και βοήθεια.
- ➔ Το ηλικιωμένο άτομο έχει το περιθώριο μεταξύ διαφορετικών επιλογών.
- ➔ Δεν υπάρχουν πια λίστες αναμονής.
- ➔ Υπάρχει επαρκές κεφάλαιο που δίνει τη δυνατότητα της ελεύθερης επιλογής.

Παράδειγμα υπόθεσης: Ελλάδα

“Ο πατέρας μου πάσχει από Αλτσχάιμερ. Αν και τον φροντίζουμε, συχνά χάνεται. Για να τον βρούμε, συνηθίζαμε να ρωτάμε τους γείτονες, να τηλεφωνούμε σε συγγενείς ή να αναρτούμε μερικές αφίσες σε πολυσύχναστους δρόμους και σε σημεία της περιοχής, ελπίζοντας πάντα και επιθυμώντας ότι κάποιος θα μας ενημέρωνε ότι τον είχε δει. Σε μια από αυτές τις περιπτώσεις, ο πατέρας μου βρέθηκε μετά από τρεις ημέρες σε πολύ κακή κατάσταση, σε ένα πάρκο μακριά από το σπίτι μας. Οι γιατροί είπαν ότι ήταν θαύμα που κατόρθωσε να επιβιώσει από την πείνα και το κρύο. Ένα μήνα πριν, ο πατέρας

μου χάθηκε για άλλη μια φορά. Τότε, ένας φίλος μου, μου μίλησε για το Silver Alert. Σε λίγες ώρες, μια ολόκληρη διαδικασία ενεργοποιήθηκε, τηλεοπτικά κανάλια, αερολιμένες, υπόγειοι σταθμοί ανήγγειλαν Silver Alert για τον πατέρα μου. Ένοιωσα ότι ολόκληρος κόσμος έψαχνε μαζί με μένα για να βρει τον πατέρα μου. Ο πατέρας μου βρέθηκε υγιής και καλά, από έναν οδηγό λεωφορείων που είχε δει την ανακοίνωση του Silver Alert στην τηλεόραση. Πραγματικά, σκέφτομαι ότι το Silver Alert είναι μια πρωτοβουλία αλληλεγγύης, ένα πρόγραμμα που μπορεί να αποδειχθεί πολύ χρήσιμο για ανθρώπους όπως τον πατέρα μου.”

Η Γραμμή Ζωής Ελλάς σε συνεργασία με 7 δημόσιες υπηρεσίες (το Υπουργείο Προστασίας των Πολιτών, το Υπουργείο Δικαιοσύνης και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, το Υπουργείο Δημόσιας Μεταφοράς, το Υπουργείο Υγείας, το Ανώτατο Δικαστήριο, η τοπική αστυνομία) και 6 ραδιοφωνικούς και τηλεοπτικούς σταθμούς, εργάζεται στο πρόγραμμα **Silver Alert**, το οποίο έχει ως πρωταρχικό στόχο να βοηθήσει τους ανθρώπους που χάνονται κυρίως λόγω της ασθένειας του Αλτσχάιμερ, ώστε να βρεθούν το συντομότερο δυνατόν. Μια φωτογραφία μαζί με βασικές πληροφορίες, αναρτάται για 30 δευτερόλεπτα σε τηλεόραση, ραδιόφωνο, ψηφιακές οθόνες τρενίνων, σταθμούς μετρό και στο αεροδρόμιο. Κατά αυτόν τον τρόπο, πολλοί άνθρωποι βρίσκονται πολύ νωρίς και επιστρέφουν στις οικογένειές τους.

Το Πρόγραμμα χρηματοδοτείται από το Ίδρυμα Νιάρχος για ένα έτος. Λόγω της επιτυχίας του, η εθνική συμμαχία WeDO έχει τονίσει τη σημασία του και θα υποστηρίξει την ανάπτυξή του μέσω σεμιναρίων στην ακαδημία της αστυνομίας, στο νοσοκομειακό προσωπικό κ.λπ. Επίσης, μία συνεργασία με την Ένωση των Ελληνικών Οίκων Ευγηρίας, είναι έτοιμη να ξεκινήσει προκειμένου να είναι σε θέση να παράσχει φροντίδα για μερικές ημέρες για τους ανθρώπους που βρίσκονται να τριγυρνούν στους δρόμους (αλλά που δεν έχουν αναφερθεί, ένα αντίστροφο έτσι **Silver Alert**) μέχρι να τακτοποιηθεί η οικογένειά τους ή μια μονιμότερη στέγη για αυτούς. www.lifelinehellas.gr

► Βλέπε Καλές Πρακτικές 3, 4, 18

Προσβάσιμη

Οι υπηρεσίες για τους ηλικιωμένους που έχουν ανάγκη από προσοχή και βοήθεια, πρέπει να εύκολα προσβάσιμες από όλους εκείνους που μπορούν να τις ζητήσουν. Οι πληροφορίες και οι αμερόληπτες συμβουλές για τη σειρά των διαθέσιμων υπηρεσιών και των προμηθευτών, θα πρέπει να είναι ευπρόσιτες στους ίδιους τους ηλικιωμένους και τις οικογένειες και τους άτυπους φροντιστές τους. Οι άνθρωποι με αναπηρίες θα πρέπει να έχουν πρόσβαση στην υπηρεσία, στην επαρκή και προσιτή μεταφορά από και προς τον τόπο παροχής της υπηρεσίας, καθώς επίσης και στην προσαρμοσμένη ενημέρωση και την επικοινωνία (συμπεριλαμβανομένων των τεχνολογιών ενημέρωσης και επικοινωνιών).

Τι σημαίνει αυτό;

- Η υπηρεσία ή οι πληροφορίες, σέβονται τις 'Αρχές Καθολικού Σχεδίου', π.χ. η έννοια του σχεδιασμού όλων των προϊόντων και το δομημένο περιβάλλον για να μπορούν να χρησιμοποιηθούν στο μέγιστο δυνατό βαθμό από όλους, ανεξάρτητα από την ηλικία τους, την ικανότητα, ή την κατάσταση ζωής τους.
- Η επικοινωνία είναι απλή, εύκολη να ερμηνευτεί από όλους.
- Όταν το πρόσωπο δεν μπορεί να έχει πρόσβαση στην υπηρεσία, η υπηρεσία έρχεται στο πρόσωπο ή η πρόσβασή του διευκολύνεται από μια ενδιάμεση υπηρεσία

Παράδειγμα υπόθεσης: Ολλανδία

Η κα Τ. είναι 83 ετών. Είναι νεφροπαθής και ως εθελόντρια διδάσκει Ολλανδικά τις γυναίκες μετανάστες σε μια άλλη πόλη. «Πάντοτε ταξίδευα με τις δημόσιες συγκοινωνίες αλλά, τώρα που πρέπει να πηγαίνω δύο φορές την εβδομάδα στο νοσοκομείο για αιμοκάθαρση, παρατηρώ ότι το επίπεδο ενέργειάς μου είναι πολύ χαμηλό. Ταξιδεύοντας με τις δημόσιες συγκοινωνίες αλλάζοντας τρέινα και λεωφορεία, είναι πάρα πολύ κουραστικό για μένα. Δεν μπορώ να περπατώ άλλο πολύ μακριά. Αλλά πραγματικά θα επιθυμούσα να συνεχίσω με τα μαθήματα. Μου δίνει μεγάλη ευχαρίστηση και ικανοποίηση. Επιπλέον, αισθάνομαι ότι ακόμα συμβάλλω στην κοινωνία».

Με τις **συμπληρωματικές υπηρεσίες μεταφορών**, η κα Τ. μπορεί να συνεχίσει να προσφέρει εθελοντισμό και να κάνει τα περισσότερα από τα πράγματα που συνήθιζε να κάνει. Υπάρχουν διάφορες υπηρεσίες στην Ολλανδία για τους αν-

θρώπους που δεν είναι ικανοί να χρησιμοποιήσουν τις δημόσιες συγκοινωνίες. Για να έχουν πρόσβαση στις απαραίτητες υπηρεσίες φροντίδας, ειδικές υπηρεσίες μεταφορών καλύπτονται από την υγειονομική ασφάλεια όταν κάποιος πάσχει από μία σπάνια ασθένεια. Για τις κοινωνικές επαφές, δραστηριότητες παρουσίας ή μετάβαση στο γιατρό, αγορές, κλπ. υπάρχουν υπηρεσίες μεταφορών που πληρώνονται από το δήμο και την εθνική κυβέρνηση. Κάποιος θα πρέπει να κάνει αίτηση για αυτές τις υπηρεσίες και να ικανοποιεί τα κριτήρια. Οι άνθρωποι παίρνουν ένα μέγιστο ποσό χιλιομέτρων το χρόνο, και η μεταφορά θα πρέπει να κρατηθεί εκ των προτέρων και συχνά μοιράζεται με άλλους ανθρώπους.

► Βλέπε Καλές Πρακτικές 7, 18, 21, 23, 26

Προσιτή

Οι υπηρεσίες για τους ηλικιωμένους που έχουν ανάγκη από προσοχή και βοήθεια, θα πρέπει να παρέχονται είτε δωρεάν είτε σε μια τιμή που να είναι προσιτή στο άτομο, χωρίς αδικαιολόγητο συμβιβασμό στην ποιότητα ζωής του, την αξιοπρέπεια και την ελευθερία επιλογής (η έννοια της καθολικής πρόσβασης).

Τι σημαίνει αυτό;

- Η πρόσβαση στις βασικές υπηρεσίες των ηλικιωμένων, δεν εξαρτάται από τους οικονομικούς τους πόρους
- Η υπηρεσία είναι δωρεάν ή αν δεν είναι, το άτομο μπορεί να ωφεληθεί από μια ευρεία σειρά οικονομικής ή σε είδος υποστήριξης, που συμβάλει στο να βοηθήσει να καλυφθεί όσο το δυνατόν περισσότερο το κόστος της υπηρεσίας.

Παράδειγμα υπόθεσης: Ιταλία

Ένας δήμος στην Ιταλία, έχει μεταξύ του πληθυσμού του πάνω από 2.000 ανθρώπους με αναπηρίες ή μη ικανούς να ζήσουν ανεξάρτητα. Ανάμεσά τους, το 70% έχει ένα χαμηλό εισόδημα και δεν θα ήταν σε θέση να αγοράσει τις υπηρεσίες που χρειάζεται για να συντηρηθεί στην καθημερινή ζωή.

Το 2004, η Περιοχή της Αιμιλίας-Ρωμανίας, εισήγαγε το αποκαλούμενο «Περιφερειακό Ταμείο για την Εξάρτηση». Το κονδύλιο χορηγείται από τον πρόσθετο φόρο σε IRPEF (ο εθνικός φόρος των εισοδημάτων των φυσικών προσώπων). Το 2011, το ετήσιο διαθέσιμο ποσό, ήταν περίπου 480,000,000 €

(30,000,000 € άμεσα από την φορολογία και το υπόλοιπο από τον Περιφερειακό προϋπολογισμό).

Το κεφάλαιο στοχεύει στα μεγαλύτερα και νεότερα άτομα με αναπηρίες και ρυθμίζεται σε τοπικό επίπεδο, σύμφωνα με τις περιφερειακές οδηγίες που αναπτύσσονται από τις αρχές υγειονομικής και κοινωνικής περίθαλψης μαζί με αντιπροσώπους των ΜΚΟ και των συνδικάτων.

Το κεφάλαιο χρηματοδοτεί μια ποικιλία υπηρεσιών, που στοχεύουν κυρίως στο να υποστηρίξουν τη φροντίδα στο σπίτι ατόμων με αναπηρίες (π.χ. επιδόματα φροντίδας, υπηρεσίες φροντίδας κατ' οίκον, εκπαίδευση των εργαζομένων στην κατ' οίκον φροντίδα...). Ένα μέρος του, είναι αφιερωμένο στο να μειώσει τα έξοδα στους χρήστες των υπηρεσιών φροντίδας κατ' οίκον (όπως οι ιδιωτικές κλινικές).

► Βλέπε Καλές Πρακτικές 14

Περιεκτική

Οι υπηρεσίες για τους ηλικιωμένους που έχουν ανάγκη από προσοχή και βοήθεια, πρέπει να σχεδιαστούν και να παραδοθούν με έναν ολοκληρωμένο τρόπο που να απεικονίζει τις πολλαπλές ανάγκες, τις ικανότητες και τις προτιμήσεις του ηλικιωμένου ατόμου και, όπου χρειάζεται, των οικογενειών και των φροντιστών τους, και που να στοχεύει στο να βελτιώσει την ευημερία τους.

Τι σημαίνει αυτό;

- Ένα ηλικιωμένο άτομο που έχει ανάγκη από προσοχή και βοήθεια, έχει πολύ διαφορετικές ανάγκες και προσδοκίες.
- Η υπηρεσία λαμβάνει υπόψη αυτήν την πολυπλοκότητα στην εργασία του και ανταποκρίνεται στις διαφορετικές ανάγκες, όσο αυτό είναι δυνατό. Η υπηρεσία, επομένως, ψάχνει για μια προσέγγιση συνεργασίας ανάμεσα στις οργανώσεις που εργάζονται με το ηλικιωμένο άτομο.
- Η προσοχή οργανώνεται γύρω από το άτομο και ελαχιστοποιεί τις προσπάθειες που απαιτούνται από τον ηλικιωμένο ώστε να βρει μια επαρκή υπηρεσία για να καλύψει τις ανάγκες του/της.
- Μια περιεκτική προσέγγιση της υπηρεσίας, πρέπει να υποστηριχθεί από ένα επαρκές ρυθμιστικό πλαίσιο, οργανωτικά οράματα και αποστολές, και επαγγελματικές προσεγγίσεις μακροχρόνιας φροντίδας.

Παράδειγμα υπόθεσης: Γαλλία

Η κα D. είναι 79 ετών και έχει Αλτσχάιμερ. Μένει στο σπίτι και ο σύζυγός της την φροντίζει. Πρόσφατα επωφελήθηκε από τις υπηρεσίες οικιακής φροντίδας οι οποίες τον βοηθούν με τον καλλωπισμό. Αλλά η κατάσταση της κας D. χειροτερεύει, κυρίως λόγω της έλλειψης ερεθισμάτων. Αρχίζει να ξεντώνεται στο μέσο της ημέρας, δεν αναγνωρίζει το σύζυγό της πια. Είναι αδύνατο να καταλάβεις τί λέει.

Ο κ. D. είναι εξαντλημένος. Αισθάνεται μελαγχολικός, μην μπορώντας να επικοινωνήσει με τη σύζυγό του, με την οποία έχει μοιραστεί την καθημερινή του ζωή για 50 χρόνια. Είναι σε μια κατάσταση 'εξουθενωτική' και οι επαγγελματίες φροντιστές από τις υπηρεσίες οικιακής φροντίδας, ανησυχούν για αυτόν.

Το δημόσιο τοπικό δίκτυο βοήθειας στο σπίτι (Gironde), συλλέγει το τοπικό δίκτυο κοινωνικών υπηρεσιών του Gironde και 34 άλλων δημόσιων φορέων. Χάριν της ύπαρξης ενός **νομικού καθεστώτος αποκαλούμενου 'Κοινωνική και ιατρική ομάδα συνεργασίας φορέων'**, μπόρεσε να δημιουργηθεί αυτό το τοπικό δίκτυο. Εξασφαλίζει μια κοινότητα που βασίζεται και σε ποιοτικές δημόσιες υπηρεσίες για τα ευπαθή

άτομα και απλοποιεί τη διοικητική και οικονομική διαχείριση της παρεχόμενης υποστήριξης. Αυτό το σύστημα απέτρεψε την περικοπή στη χρηματοδότηση για τα ευπαθή άτομα, εγγυώμενο μία ποιοτική υπηρεσία σε μια μεγάλη γεωγραφική κλίμακα (καλύπτονται 164 πόλεις). Βοηθά επίσης στο να εφαρμόσει μια ολιστική προσέγγιση, ενεργώντας τοπικά, με σεβασμό στις ανάγκες αυτών που λαμβάνουν φροντίδα. Για παράδειγμα, αυτό το τοπικό δίκτυο προώθησε μία μελέτη για τις ανάγκες των ηλικιωμένων ατόμων που έχουν ανάγκη από προσοχή και των φροντιστών τους σε συνεργασία με το πανεπιστημιακό εργαστήριο, πάνω στις γνωστικές επιστήμες. Καθορίστηκαν προτεραιότητες μετά από συζήτηση μεταξύ του πανεπιστημίου, των ιδίων των ηλικιωμένων, των φροντιστών και των χρηματοδοτών. Η συνεργασία θα οδηγήσει στην ανάπτυξη βασικών υπηρεσιών που χρησιμοποιούνται για ανθρώπους όπως η κα. D., για να διεγείρουν τις διανοητικές ικανότητές τους.

► Βλέπε Καλές Πρακτικές 2, 3, 16

Συνεχής

Οι υπηρεσίες για τους ηλικιωμένους που έχουν ανάγκη από φροντίδα και βοήθεια, πρέπει να οργανωθούν έτσι ώστε να εξασφαλιστεί η συνέχεια της παροχής υπηρεσίας για όσο διάστημα χρειάζεται και, ιδιαίτερα όταν ανταποκρίνονται σε μακροχρόνιες ανάγκες, σύμφωνα με μια προσέγγιση του κύκλου ζωής. Αυτό επιτρέπει στους ηλικιωμένους να βασίζονται σε μια συνεχή, αδιάκοπη σειρά από υπηρεσίες, από την έγκαιρη παρέμβαση, τη φροντίδα και την υποστήριξη, την παρηγορητική φροντίδα, καθώς δεν διακόπτεται η υπηρεσία. Οι φορείς παροχής υπηρεσιών περίθαλψης, θα πρέπει να συνεργαστούν για να διευκολύνουν τις μεταβολές μεταξύ των διαφορετικών υπηρεσιών φροντίδας και των ρυθμίσεων, όπως χρειάζεται να αναπτυχθούν.

Τι σημαίνει αυτό;

- Η υπηρεσία είναι αξιόπιστη, έγκαιρη και ευέλικτη.
- Η υπηρεσία βασίζεται πάνω στις μεταβαλλόμενες ανάγκες του ατόμου και μπορεί εύκολα να προσαρμοστεί για να ανταποκριθεί σε αυτές με την πάροδο του χρόνου.
- Το άτομο μπορεί να ζητήσει από μια υπηρεσία συντονισμού να καλύψει όλες τις ποικίλες ανάγκες του/της.
- Ένας καλός συντονισμός υπηρεσιών τίθεται σε ισχύ, ακόμη και όταν ένα άτομο έχει εισαχθεί σε νοσοκομείο ή επιστρέφει στο σπίτι, για να εξασφαλιστεί η κατάλληλη μεταφορά των πληροφοριών.
- Μία συνεχής προσέγγιση από την υπηρεσία θα πρέπει να υποστηρίζεται από ένα επαρκές ρυθμιστικό πλαίσιο, οργανωτικά οράματα και αποστολές, καθώς και επαγγελματικές προσεγγίσεις στη μακροχρόνια φροντίδα

Παράδειγμα υπόθεσης: Σλοβενία

Πριν από επτά χρόνια, ο Ροκ, ήδη συνταξιοδοτούμενος για αρκετά χρόνια, έχασε τη γυναίκα του. Δεν είχαν παιδιά και ο θάνατος της συζύγου του τον οδήγησε στην απομόνωση και την κατάθλιψη, και στο τέλος η υγεία του άρχισε να επιδεινώνεται. Επτά χρόνια πριν, άνοιξε το πρώτο Καθημερινό Κέντρο Δραστηριοτήτων και ο Ροκ ήταν αρκετά περίεργος να το δοκιμάσει. Ο Ροκ είναι ένας ντροπαλός άνθρωπος ο οποίος δεν είχε καν προσπαθήσει να μιλήσει με άλλους. Εντάχθηκε στην πρωινή ομάδα άσκησης, αρχικά περιστασιακά και στη συνέχεια κάθε πρωί. Η φυσική του κατάσταση βελτιώθηκε σύντομα (προς μεγάλη έκπληξη του γιατρού του). Άρχισε να μιλάει για τον πόνο που του προκάλεσε ο θάνατος της συζύγου του και το αίσθημα αποδοχής του μεγάλωσε. Στη συνέχεια εντάχθηκε σε άλλες δραστηριότητες, όπως χορωδία, χαρτιά, εκπαιδευτικά μαθήματα μνήμης και μαγειρικής. Τώρα τρέχει με την πρωινή ομάδα άσκησης και τα κέικ του είναι γνωστά ως «τα κέικ του Ροκ». Βρήκε μια αδελφή ψυχή, και κάνουν μαζί πικνίκ, χορεύουν και ασχολούνται με την κηπουρική. Το κοινωνικό του δίκτυο έχει πλέον μεγαλώσει και έχει επιστρέψει στο ενεργό μέρος της ζωής.

Στη δεκαετία του 90, η φροντίδα σε ίδρυμα, ήταν σε μεγάλο βαθμό η μόνη λύση για τους ηλικιωμένους που χρειάζονταν

φροντίδα και βοήθεια. Το 1999, ο δήμος της Λιουμπλιάνα έκανε συσκέψεις με οργανώσεις ηλικιωμένων και αποφάσισε να δημιουργήσει **Κέντρα ημερήσιας δραστηριότητας**, ένα σημείο παροχής συμβουλών και ένα πρώτο βήμα αναπτυσσόμενης αλυσίδας με αδιάκοπο εύρος υπηρεσιών. Άλλα βήματα, ήταν η δημιουργία ενός Ινστιτούτου για την οικιακή φροντίδα και άλλων είτε δημόσιων υπηρεσιών είτε υπηρεσιών δημόσιου-ιδιωτικού τομέα στη Λιουμπλιάνα και σε άλλα μέρη της χώρας. Το 2005, το πρώτο Καθημερινό Κέντρο Δραστηριοτήτων (DCA) άνοιξε στη Λιουμπλιάνα.

Σήμερα υπάρχουν 5 Καθημερινά Κέντρα Δραστηριοτήτων και θεωρούνται επιτυχημένα. Με μια συνδρομή μέλους 7 ευρώ ανά μήνα, χρηματοδοτούνται κυρίως από το δήμο της Λιουμπλιάνα και το Υπουργείο Εργασίας, Οικογενειακών και Κοινωνικών Υποθέσεων. Προσφέρουν το κάθε ένα, 30 με 35 διαφορετικές δραστηριότητες την εβδομάδα. Η συμμετοχική μέθοδος, χρησιμοποιήθηκε τόσο από την ανάγκη να εισαχθεί αυτό το είδος σημείου ένταξης όσο και για να γνωρίζουν καλύτερα ποιες δραστηριότητες ενδιαφέρουν τους ηλικιωμένους. Εν τω μεταξύ, η πλειονότητα των γηροκομείων παρέχουν πλέον καθημερινή φροντίδα. Το 2011, δύο νέες πρωτοβουλίες συνέβαλλαν στη βελτίωση της αλυσίδας φροντίδας και υποστήριξης με νοσοκομειακή και παρηγορητική περίθαλψη. Η πίεση πάνω στην φροντίδα σε ίδρυμα, φαίνεται να μειώνεται. Οι δυνατότητες για την ενεργό γήρανση και την ένταξη, είναι πλέον προσβάσιμες από κάθε πολίτη μεγαλύτερης ηλικίας στη Λιουμπλιάνα.

▶ Βλέπε Καλές Πρακτικές 3, 4

Με προσανατολισμό στην ευημερία και αξιοπρέπεια

Οι υπηρεσίες για τους ηλικιωμένους που χρειάζονται φροντίδα και βοήθεια, πρέπει να επικεντρώνονται κατά κύριο λόγο στα οφέλη για τους ηλικιωμένους χρήστες, δηλαδή να προσανατολίζονται προς την κατεύθυνση της βελτίωσης της υγείας, της ευζωίας και της ανεξαρτησίας του ατόμου, λαμβάνοντας υπ' όψιν, κατά περίπτωση, τα οφέλη για τις οικογένειές τους, τους άτυπους φροντιστές και την κοινότητα. Η παροχή υπηρεσίας θα πρέπει να βελτιστοποιείται με βάση περιοδικές αξιολογήσεις και ειδικούς ελέγχους που θα πρέπει, μεταξύ άλλων, να διοχετεύουν πληροφορίες του οργανισμού από τους χρήστες και τους ενδιαφερόμενους φορείς, προκειμένου να βελτιωθεί η παροχή υπηρεσιών και να στοχεύσει στο άριστο. Τα οφέλη αυτά, θα πρέπει να βασίζονται στην καλύτερα διαθέσιμη μαρτυρία για το τί οδηγεί σε αυτές τις βελτιώσεις.

Τι σημαίνει αυτό;

- Η υπηρεσία παρακολουθεί την ικανοποίηση των χρηστών και την υγεία / ευεξία τους και τροφοδοτεί αυτές τις πληροφορίες, για να καθορίσει σαφείς, συμφωνημένους στόχους ποιότητας και συνεπώς να βελτιώσει την ποιότητα της υπηρεσίας. Η υπηρεσία επικεντρώνεται κυρίως στα οφέλη για τους ηλικιωμένους και το κόστος αποδοτικότητας ισοσκελίζει αυτά τα οφέλη.
- Η υπηρεσία συνεργάζεται με τον τομέα της εκπαίδευσης, συμπεριλαμβανομένων των πανεπιστημίων.

Παράδειγμα υπόθεσης: Σουηδία

Τον χειμώνα του 2011/2012, από τότε που η νοσοκόμα Sarah Wägner (Lex Sarah) το 1997 βγήκε και μίλησε για το πώς υπέφεραν οι ηλικιωμένοι σε ιδιωτικό γηροκομείο στη Στοκχόλμη, ξανάρχισε μια συζήτηση σχετικά με την φροντίδα των ηλικιωμένων οι οποίοι μέχρι τότε δεν μιλούσαν. Στη συνέχεια, συζητήθηκε για το αν η Σουηδία θα ιδιωτικοποιήσει τη μακροχρόνια περίθαλψη. Η συζήτηση στα μέσα ενημέρωσης επικεντρώθηκε κυρίως στα κέρδη από ιδιωτικούς φορείς παροχής υπηρεσιών και κατά πόσον είναι σκόπιμο μία εταιρεία επιχειρηματικού κεφαλαίου να πρέπει να τρέξει τις υπηρεσίες πρόνοιας.

Ένα άλλο πρόβλημα, ήταν ότι οι τοπικές αρχές φαίνονταν να έχουν χάσει τον έλεγχο των διαδικασιών για τις προμήθειες. Αυτά τα σκάνδαλα στα μέσα μαζικής ενημέρωσης έκαναν τη διαφορά. Η κυβέρνηση πρότεινε νέες νομοθετικές αλλαγές. Αλλά το πιο σημαντικό, οι άνθρωποι που ήταν υπεύθυνοι τόσο για τις δημόσιες και για τις ιδιωτικές υπηρεσίες μακροχρόνιας φροντίδας, είδαν ότι ήταν αδύνατο να μειώσουν την ποιότητα των υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με άνοια, οι οποίοι δεν είναι σε θέση να μιλήσουν για τον εαυτό τους.

Το 2012, το Υπουργείο Υγείας ανέθεσε στο SIS (Σουηδικό Ινστιτούτο Τυποποίησης) να εξελίξει τα **Σουηδικά πρότυπα για την ποιότητα στην περίθαλψη των ηλικιωμένων**, που συνδέθηκαν τόσο με τις δημόσιους όσο και τις ιδιωτικούς πάροχους μακροχρόνιας φροντίδας. Ο στόχος είναι η υψηλότερη ποιότητα ζωής των ηλικιωμένων ατόμων με αυξημένες ανάγκες και η αποτελεσματική εφαρμογή της βελτιωμένης ποιότητας. Η ανάθεση περιλαμβάνει την ανάπτυξη νέων προτύπων ποιότητας στους οίκους ευγηρίας και στη φροντίδα στο σπίτι. Τα πρότυπα μπορούν να χρησιμοποιηθούν, για παράδειγμα, από τις τοπικές αρχές για την προμήθεια της μακροχρόνιας φροντίδας, ή για τη συγκριτική αξιολόγηση της ποιότητας.

Τα πρότυπα αυτά, μεταξύ άλλων, θα χρησιμοποιηθούν για να: αποσαφηνίσουν τις αρμοδιότητες των φορέων παροχής υπηρεσιών, βοηθήσουν τους οργανισμούς να διαχειριστούν τις διαδικασίες παρακολούθησης της ποιότητας και των δραστηριοτήτων, και να προσφέρουν μια βάση για εσωτερική βελτίωση. Τα πρότυπα μπορεί να παρέχουν σαφήνεια για το τι χαρακτηρίζει μια καλή ποιότητα μακροχρόνιας φροντίδας σε οίκους ευγηρίας ή σε άτομα που χρειάζονται φροντίδα στο σπίτι. Το SIS, προτίθεται να δημιουργήσει δύο Ομάδες Εργασίας αποτελούμενες από σχετικά ενδιαφερόμενα μέρη και εμπειρογνώμονες για την ανάπτυξη προτύπων. Ένα ευρύ φάσμα ενδιαφερόμενων φορέων εμπλέκονται στη διαδικασία (συμπεριλαμβανομένων των οργανισμών ηλικιωμένων, αλλά και δημόσιων και ιδιωτικών φορέων σε όλα τα επίπεδα).

► Βλέπε Καλές Πρακτικές 6, 10, 15, 19, 24 και σελ. 35

Διαφανής

Οι υπηρεσίες για τα ηλικιωμένα άτομα που έχουν ανάγκη από προσοχή και βοήθεια, πρέπει να παρέχουν σαφείς και περιεκτικές πληροφορίες και συμβουλές στους χρήστες και τους δυνητικούς χρήστες σχετικά με τις υπηρεσίες που προσφέρουν, το κόστος τους στο χρήστη, και πώς να έχει πρόσβαση ή να ακυρώνει την υπηρεσία.

Οι πληροφορίες θα πρέπει να είναι αξιόπιστες, επικαιροποιημένες και διαθέσιμες, όχι μόνο κατόπιν αιτήσεως αλλά και μέσα από δημόσια προσιτά εργαλεία επικοινωνίας όπως γραμμές βοήθειας, φυλλάδια, ιστοχώρους, κ.λπ. Οι χρήστες υπηρεσιών θα πρέπει να ενημερώνονται καλά εγκαίρως για οποιαδήποτε αλλαγή που θα έχει επιπτώσεις στην υπηρεσία που λαμβάνουν και θα πρέπει να προμηθεύονται με πληροφορίες σχετικά με εναλλακτικές λύσεις εάν το ζητήσουν. Τα αποτελέσματα των ελέγχων με τη ρύθμιση των αρχών και των ποιοτικών αξιολογήσεων, θα πρέπει επίσης να ταχυδρομούνται στα δημόσια προσιτά εργαλεία επικοινωνίας και να είναι εύκολα προσβάσιμα στους χρήστες, οποιαδήποτε στιγμή σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία για την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

Τι σημαίνει αυτό;

- Η υπηρεσία παρέχει πλήρεις και προσιτές πληροφορίες για τις δραστηριότητές της και το κόστος που χρεώνει τον χρήστη.
- Η υπηρεσία παρέχει πληροφορίες για τις εκθέσεις των ποιοτικών ελέγχων σχετικά με την υπηρεσία.
- Η υπηρεσία είναι διαφανής στην απόφαση της διαδικασίας σχετικά με την φροντίδα.

Παράδειγμα υπόθεσης: Ιρλανδία

‘Η 78χρονη μητέρα μας, αρρώστησε πολύ ξαφνικά. Δεν ήταν πιθανό να πάει καλύτερα, και ήταν φανερό ότι θα είχε την ανάγκη φροντίδας στο σπίτι. Σαν οικογένεια δεν ξέραμε τίποτα σχετικά με την οικιακή φροντίδα, και φάνηκε σαν να μην υπάρχει πουθενά να ανατρέξεις για συμβουλές. Επισκεφθήκαμε μερικά μέρη, αλλά μας φάνηκε δύσκολο να βρούμε κάπου μία κενή θέση που να νοιώσουμε ότι ήταν το σωστό για εκείνη. Έπρεπε να δεχτούμε μια προσωρινή λύση, κάτι που δεν ταίριαζε στη μητέρα μου. Η μητέρα μου δεν έμεινε εκεί για πολύ, και έχουμε βρει κάπου όπου η μητέρα μου είναι πολύ ευτυχισμένη. Η τοποθέτηση ενός αγαπημένου γονέα σε

μακροχρόνια φροντίδα, είναι συνήθως δύσκολο. Το να εργάζεσαι χωρίς υποστήριξη ή πληροφορίες, μπορεί να αυξήσει το πρόβλημα! Ιρλανδή κόρη.

Η επιλογή ενός οίκου ευγηρίας, μπορεί να είναι δύσκολη για τις οικογένειες. Ίσως θα πρέπει να λάβουν μια γρήγορη απόφαση λόγω μιας κρίσιμης κατάστασης. Μπορεί να αναστατωθούν για το ότι ένα μέλος της οικογένειας πρέπει να φύγει από το σπίτι. Ίσως να γνωρίζουν λίγα για τους οίκους ευγηρίας και να αισθάνονται άνετοιμοι στο να αξιολογήσουν πιθανές επιλογές.

Το **Myhomefromhome.ie**, είναι ένας ιρλανδικός ιστοχώρος που βοηθά τις οικογένειες να επιλέξουν τον οίκο ευγηρίας που ανταποκρίνεται καλύτερα στις ανάγκες τους. Ο ιστοχώρος απαριθμεί τους ιδιωτικούς οίκους ευγηρίας στην Ιρλανδία με το όνομα και τη θέση τους. Δίνει λεπτομέρειες για τις υπηρεσίες και τις ευκολίες που είναι διαθέσιμες σε κάθε μία, έτσι ώστε οι οικογένειες να λαμβάνουν σχετικές πληροφορίες. Ο ιστοχώρος παρέχει επίσης συνδέσεις με την Αρχή Πληροφοριών για την Υγεία & την Ποιότητα (HIQA), πληροφορίες χρηματοδότησης και συμβουλές πάνω σε εναλλακτικές λύσεις στην οικιακή φροντίδα.

Το **Myhomefromhome.ie**, είναι μια υπηρεσία στα πλαίσια του Προγράμματος Υπεράσπισης της Τρίτης Ηλικίας, που καθιερώθηκε το 2008 για να παρέχει μια ανεξάρτητη υπηρεσία υπεράσπισης για τους ηλικιωμένους στην οικιακή φροντίδα. Για περισσότερες πληροφορίες, στο www.myhomefromhome.ie και www.thirdageireland.ie

► Βλέπε Καλές Πρακτικές 8, 15, 22

Ευαίσθητη στο φύλο και τον πολιτισμό

Οι πάροχοι υπηρεσιών, θα πρέπει να δώσουν την οφειλόμενη προσοχή στο φύλο και τον πολιτισμό του ατόμου που λαμβάνει φροντίδα, δηλ. στις συγκεκριμένες ανάγκες των γυναικών και των ανδρών και στις πολιτιστικές διαφορές τόσο μεταξύ του προσωπικού όσο και των αποδεκτών φροντίδας.

Η έννοια της πολιτισμικά ευαίσθητης φροντίδας, σέβεται τη βιογραφική, γλωσσική, πολιτιστική, θρησκευτική και σεξουαλική ποικιλομορφία του ατόμου που έχει ανάγκη από φροντίδα. Στοχεύει: στην πρόσβαση του συστήματος φροντίδας για τον καθένα, στην αύξηση της ευαισθητοποίησης του επαγγελματικού προσωπικού παρέχοντας υγειονομική φροντίδα και μακροχρόνια φροντίδα, στη μητρική γλώσσα των μεταναστών ή χρησιμοποιώντας διερμηνείς, και λαμβάνοντας υπ' όψιν συγκεκριμένες πτυχές του φύλου όσον αφορά στη φροντίδα.

Τι σημαίνει αυτό;

- Η υπηρεσία σέβεται το δικαίωμα του προσωπικού και των αποδεκτών φροντίδας για την πολιτιστική τους κληρονομιά, το κοινωνικό υπόβαθρο, τις θρησκευτικές αξίες ή τις πρακτικές τους
- Η υπηρεσία δεν κάνει διακρίσεις εις βάρος των προσώπων (π.χ. αγωνίζεται ενάντια στη γήρανση, την ομοφοβία, τον σεξισμό ή τον ρατσισμό).

Παραδείγματα υποθέσεων: Ολλανδία και Γερμανία

Η κα S., μια αξιαγάπητη ηλικιωμένη γυναίκα 83 ετών, ζει σε ένα ίδρυμα ηλικιωμένων σε μια μεγαλούπολη στην Ολλανδία. Η κα S. είναι ένα κοινωνικό άτομο που φοβάται μερικές φορές να δείξει ότι είναι λεσβία ή να μιλήσει για τον λεσβιακό τρόπο ζωής της. Μια ημέρα, λαμβάνει ένα ανώνυμο σημείωμα στην ταχυδρομική θυρίδα της που λέει: «Πήγαινε στους ανθρώπους σου! Δεν σε θέλουμε σε αυτό το σπίτι...!»

Στην Ολλανδία, το **Ροζ 50+ κίνημα**, αναλαμβάνει την υποχρέωση άσκησης πιέσεων και υπεράσπισης για τους μεγαλύτερους, ομοφυλόφιλους ανθρώπους (LGBT). Ολοκληρώνουν πολλά προγράμματα στο κύριο σχέδιό τους που αποκαλείται: «Πέρα από το αόρατο». «**To Pink Pass Key**» στοχεύει στο να βοηθήσει και να υποκινήσει τα ιδρύματα ηλικιωμένων και τους φροντιστές να ενεργήσουν και να σκεφτούν «φιλικά προς τους ομοφυλόφιλους». Η διοίκηση αυτών των ιδρυμάτων και των οργανώσεων, συχνά δεν αντιλαμβάνεται την ανάγκη των ηλικιωμένων ομοφυλόφιλων να ζήσουν τις ζωές τους όπως συνήθιζαν. Για αυτό το λόγο, η Pink 50+ ανέπτυξε μια ανίχνευση ανοχής (δείτε επίσης: www.rozezorg.nl). Μετά από τον πρώτο επιτυχημένο λογιστικό έλεγχο, το ίδρυμα λαμβάνει μια πιστοποίηση του **Pink Pass Key**. Μετά από αυτό, γίνεται λογιστικός έλεγχος 3 φορές κάθε έτος. Επίσης δημιουργήθηκε μια κοινότητα βασισμένη στο διαδίκτυο (Pink50+) (www.roze50plus.nl)

Ο κος Ü., είναι ένας Τούρκος μετανάστης στο Βερολίνο, που εμφάνισε άνοια μερικά έτη πριν. Εργάστηκε ως μηχανικός στην αυτοκινητική βιομηχανία και ήταν αρκετά ευφράδης στη γερμανική γλώσσα. Λόγω του Αλτσχάιμερ, δεν μπορεί να στηριχθεί στα γερμανικά του πλέον και πρέπει να επικοινωνεί στη μητρική του γλώσσα. Πέρυσι, η σύζυγός του πέθανε και τα τέσσερα παιδιά του δεν μπορούν να τον φροντίσουν ολόκληρη την ημέρα, επειδή όλα εργάζονται. Ψάχνουν για ένα περιβάλλον φροντίδας για τον πατέρα τους όπου ο πολιτισμός, η θρησκεία και οι συνήθειές του να μπορούν να γίνονται σεβαστές και να μπορεί να ζήσει τη γνώριμη ζωή του.

Οι μεγαλύτεροι μετανάστες, είναι σε πολλές περιπτώσεις περισσότερο αδικημένοι στην πρόσβαση και τη χρήση επαρκών υπηρεσιών υγειονομικής και κοινωνικής περίθαλψης. Το 2000, μια εργαζόμενη επιτροπή υπό το όνομα **‘Χάρτης για την Φροντίδα της Ευαίσθητης Κουλτούρας στα Γηρατειά’**, ιδρύθηκε από τις οργανώσεις κοινωνικής ευημερίας που συνεργάζονται με τους ηλικιωμένους και τους μετανάστες. Το 2006, η εργαζόμενη επιτροπή μετασχηματίστηκε σε έναν χώρο δημόσιας **συζήτησης για την φροντίδα της ευαίσθητης κουλτούρας στα γηρατειά**, με τη συμμετοχή των αντιπροσώπων εθνικών κυβερνήσεων, των εθνικών και τοπικών ενώσεων ευημερίας και των οργανώσεων μεταναστών στη Γερμανία. Η επιτροπή ανέπτυξε ένα υπόμνημα, ένα εγχειρίδιο υποστήριξης με καινοτόμες προσεγγίσεις και πρακτικά εργαλεία για την εφαρμογή της φροντίδας για την ευαίσθητη κουλτούρα των ηλικιωμένων, εκπαιδευτικά μαθήματα, όπως και δικτύωση, και δημόσιες σχέσεις. www.kultursensible-altenhilfe.de

► Βλέπε Καλές Πρακτικές 20

Τομείς δράσης - Μια υπηρεσία ποιότητας θα πρέπει επίσης να συμβάλλει σε:

Παρεμπόδιση και καταπολέμηση της κακοποίησης και παραμέλησης των ηλικιωμένων

Οι υπηρεσίες για τα ηλικιωμένα άτομα που έχουν ανάγκη από προσοχή και βοήθεια και οι δημόσιες αρχές που είναι αρμόδιες για αυτά, πρέπει να κάνουν τα μέγιστα για να εξασφαλίσουν ότι οι ηλικιωμένοι, οι φροντιστές, τα μέλη της οικογένειας και το προσωπικό τους, είναι απαλλαγμένοι από την κακοποίηση, την παρενόχληση και την παραμέληση. Τέτοια μέτρα πρέπει να περιλαμβάνουν την προστασία των θυμάτων και των πληροφοριοδοτών.

Τι σημαίνει αυτό;

- Η υπηρεσία είναι ενημερωμένη, εκπαιδευμένη και προετοιμασμένη για να αυξήσει την ευαισθητοποίηση πάνω στην ανακάλυψη και καταπολέμηση της κακοποίησης των ηλικιωμένων.
- Ένα πρωτόκολλο φτιάχτηκε για να επιτρέπει στους χρήστες, τις οικογένειες και το προσωπικό να αναφέρουν την κακοποίηση και την παραμέληση των ηλικιωμένων, με τέτοιο τρόπο που να προστατεύει το θύμα και το πρόσωπο που αναφέρει την κακοποίηση.
- Οι διαφορετικοί τύποι κακοποίησης των ηλικιωμένων, χρειάζονται διαφορετικούς τύπους σχεδίων μεσολάβησης (οικονομικό, φυσικό, ψυχολογικό, κ.λπ.)

Παράδειγμα υπόθεσης: Βέλγιο και Γαλλία

Όταν ο Πολ, ένα άνδρας 76 ετών χρειάστηκε να υποβληθεί σε μια μικρή χειρουργική επέμβαση, έδωσε για προφύλαξη ένα πληρεξούσιο για τον τραπεζικό λογαριασμό του στα παιδιά του. Όταν επέστρεψε στο σπίτι από το νοσοκομείο, ένα μεγάλο ποσό των επίπλων είχε εξαφανιστεί. Η οικιακή νοσοκόμα που είχε τη φροντίδα του Πολ μετά τη χειρουργική του επέμβαση, παρατήρησε ότι δεν υπήρχαν πολλά έπιπλα, αλλά δεν γνώριζε την κατάσταση του σπιτιού πριν. Εντούτοις, όταν πρότεινε να του παραδίδονται γεύματα και μια υπηρεσία καθαρισμού για να διευκολύνει τη ζωή του Πολ, είπε ότι δεν είχε τα χρήματα για τέτοιες δαπάνες. Ξέροντας ότι ο Πολ κατείχε μια υψηλή θέση στο ταχυδρομικό γραφείο, της φάνηκε ύποπτο. Μετά από επιμονή για κάποιο χρονικό διάστημα, ο Πολ παραδέχτηκε ότι τα παιδιά του πήραν τον πλήρη έλεγχο του τραπεζικού λογαριασμού του και του χορηγούσαν ένα μικρό μηνιαίο επίδομα. Όταν η οικιακή νοσοκόμα έθεσε αυτό το ζήτημα στα παιδιά του, εκείνα είπαν ότι ένα ηλικιωμένο άτομο δεν χρειαζόταν

περισσότερα χρήματα, και ότι «θα τα ξόδευε όλα». Μερικούς μήνες πριν, η οικιακή νοσοκόμα παρακολουθούσε μια κατάρτιση που οργανώθηκε από το Κέντρο Εγγραφής για την Κακοποίηση των Ηλικιωμένων. Εκεί, συζητούσαν για τους διαφορετικούς τύπους κακοποίησης των ηλικιωμένων και πώς μπορείς να τις αναγνωρίσεις. Θυμήθηκε μερικά παραδείγματα οικονομικής εκμετάλλευσης, και σκέφτηκε ότι αυτό θα μπορούσε να συμβαίνει στην περίπτωση του Πολ. Γι' αυτό το λόγο, αποφάσισε να καλέσει το Κέντρο και να τους μιλήσει σχετικά με αυτή την περίπτωση. Ήταν πολύ χρήσιμοι και προγραμμάτισαν μια συνάντηση με τα παιδιά και τον Πολ για να μιλήσουν σχετικά με την περίπτωση και να βρουν μια λύση για τον Πολ.

Στο Βέλγιο, οι γραμμές βοήθειας και τα Κέντρα Εγγραφής για την κακοποίηση των ηλικιωμένων, παρέχουν συμβουλές και παρέμβαση για τους ανθρώπους που έχουν υποστεί ή ήταν μάρτυρες κακοποίησης ηλικιωμένων. Στόχος, η βοήθεια των ανθρώπων στις περιπτώσεις κακοποίησης. Επιπλέον, παρέχουν καταρτίσεις για τις κοινωνικές και υγειονομικές υπηρεσίες και οργανισμούς φροντίδας, στο πώς να αναγνωρίζουν την κακοποίηση ηλικιωμένων. www.meldpuntouderenmishandeling.be, www.respectseniors.be, www.home-info.be, www.inforhomes-asbl.be.

Στη Φινλανδία, ο Πολ θα μπορούσε επίσης να είχε έρθει σε επαφή με τη Φινλανδική Ένωση Καταφυγίων για τους Ηλικιωμένους, όπου λειτουργεί εβδομαδιαία μια ομάδα υποστήριξης για τους ηλικιωμένους που είναι σε ή που έχουν δοκιμάσει την κακοποίηση και καθοδηγείται από δύο επαγγελματίες. Οι στόχοι της είναι η ευαισθητοποίηση για τους διαφορετικούς τύπους κακοποίησης, η αποφυγή της κακοποίησης και η ενδυνάμωση των ηλικιωμένων ώστε να ελέγχουν τη ζωή τους. Κάθε υποψήφιο μέλος, πέραν από συνέντευξη για να σιγουρευτεί ότι αυτή/αυτός είναι σε θέση να συμμετάσχει και να εργαστεί στην ομάδα. suivantory.fi/en

▶ Βλέπε Καλές Πρακτικές 5, 11, 25, 28

Ενίσχυση των ηλικιωμένων που έχουν ανάγκη από φροντίδα και δημιουργίες ευκαιριών συμμετοχής

Οι υπηρεσίες για τα ηλικιωμένα άτομα που έχουν ανάγκη από προσοχή και βοήθεια και οι δημόσιες αρχές που είναι αρμόδιες γι' αυτά, πρέπει να ενθαρρύνουν την ενεργό συμμετοχή των χρηστών, και, όπου χρειάζεται, των οικογενειών ή των έμπιστων προσώπων και των άτυπων φροντιστών τους στον προγραμματισμό, την παράδοση και την αξιολόγηση των υπηρεσιών. Η παροχή υπηρεσιών, πρέπει να ενθαρρύνει τους χρήστες στο να καθορίζουν τις προσωπικές τους ανάγκες και να κρατούν τον έλεγχο της φροντίδας και της βοήθειας που λαμβάνουν. Οι δημόσιες αρχές πρέπει να απασχολούν τους ηλικιωμένους (όχι μόνο εκείνους που χρησιμοποιούν αυτήν την στιγμή τις υπηρεσίες) στον προγραμματισμό και την αξιολόγηση των υπηρεσιών φροντίδας και βοήθειας, και επίσης στην χάραξη τοπικής πολιτικής, που στοχεύει στο να προάγει τις -φιλικές στην ηλικία- κοινότητες.

Τι σημαίνει αυτό;

- Οι υπηρεσίες πρέπει να διευκολύνουν την κοινωνική ολοκλήρωση των ηλικιωμένων ατόμων που λαμβάνουν φροντίδα
- Το ηλικιωμένο άτομο είναι στην καλύτερη θέση για να καθορίσει τις ανάγκες του και τί μπορεί να βοηθήσει ώστε να βελτιώσει την ευημερία του/της. Το ηλικιωμένο άτομο θα πρέπει να έχει το δικαίωμα να παίρνει μερικά ρίσκα και οι φροντιστές θα πρέπει να το σέβονται, σε ό,τι επιτρέπεται από την άποψη της εθνικής νομοθεσίας τους.
- Ο ηλικιωμένος έχει τις ευκαιρίες να συνεχίσει τα παλιά του χόμπυ και να συμμετάσχει σε νέα, συμπεριλαμβανομένων των κοινωνικών, πολιτιστικών, πολιτικών ή θρησκευτικών δραστηριοτήτων εάν αυτή/αυτός το θέλει, έξω ή μέσα στο σπίτι του/της.
- Το άτομο έχει πλήρεις και προσιτές πληροφορίες για τον τρόπο με τον οποίο το σύστημα φροντίδας οργανώνεται, πώς το άτομο μπορεί να δώσει εθελοντικά ή να είναι ένας ενεργός πολίτης, ποιά είναι τα νομικά δικαιώματά του/της.

Παράδειγμα υπόθεσης: Φινλανδία

“Η μητέρα μου που ζει σε ένα ίδρυμα ηλικιωμένων, έχει Αλτσχάιμερ και χάνει την ικανότητά της να μιλάει. Είναι μια υπέροχη ηλικιωμένη κυρία, όσο υπάρχει το οικείο προσωπικό που την φροντίζει. Οι νεοσύλλεκτοι και οι αντικαταστάτες, δεν γνωρίζουν τις συνήθειες και τις επιθυμίες της και τότε προκύπτουν τα προβλήματα. Ξαφνικά η γλυκιά και ευτυχισμένη μητέρα μου, γίνεται γκρινιαρά και «μια δύσκολη περίπτωση». Επιθυμώ να υπάρχει ακόμα κάποιος τρόπος ώστε η μητέρα μου να μπορεί να ασκεί περισσότερη επιρροή στον τρόπο με τον οποίο ρυθμίζεται η καθημερινή της ζωή. Για μια 87χρονης γυναίκα.

Το **Elo-D**, είναι ένα εργαλείο που αναπτύχθηκε το 2005-2008 σε ένα Φινλανδικό πρόγραμμα για να βελτιωθεί η ευημερία και η ποιότητα των ηλικιωμένων με γνωστική διαταραχή. Το Elo-D, είναι βασισμένο στην παρατήρηση και τις πληροφορίες που εκφράστηκαν από τον ηλικιωμένο. Ένας από τους στόχους, είναι να βελτιωθεί η αλληλεπίδραση μεταξύ ενός προσώπου και του φροντιστή του/της. Χρησιμοποιώντας το Elo-D, είναι δυνατό να αξιολογηθεί εάν η φροντίδα και οι υπηρεσίες που παρέχονται εκπληρώνουν τις ανάγκες του ατόμου, βοηθώντας να εξασφαλιστεί καλή ποιότητα ζωής και ψυχοκοινωνικής ευημερίας. Το Elo-D δίνει προσεγμένες πληροφορίες για τα συναισθήματα της άνεσης ή της δυσφορίας και της κοινωνικής αλληλεπίδρασης. Παρουσιάζει, επίσης,

πόσο η φροντίδα και η κουλτούρα της υπηρεσίας υποστηρίζει την ευημερία ενός ατόμου με γνωστική διαταραχή. Από τις ακόλουθες αξιολογήσεις, είναι δυνατό να μετρηθούν οι αλλαγές στην ευημερία του ατόμου. Το Elo-D, χρησιμοποιείται στην ειδική φροντίδα, την μακροχρόνια φροντίδα, τα ιδρύματα και τις μονάδες ανάπαυλας. Ένα επιμορφωτικό πρόγραμμα για το Elo-D, είναι διαθέσιμο. www.muistiasiantuntijat.fi/page.php?page_id=95

► Βλέπε Καλές Πρακτικές 12, 13, 19 και σελ. 38, 39

Εξασφάλιση καλών εργασιακών συνθηκών και εργασιακού περιβάλλοντος και επένδυση στο ανθρώπινο δυναμικό

Οι υπηρεσίες για τους ηλικιωμένους που έχουν ανάγκη από φροντίδα και βοήθεια, θα πρέπει να παρέχονται από ειδικευμένους και ικανούς εργαζόμενους με έναν ευπρεπή μισθό και σταθερές συνθήκες εργασίας και σύμφωνα με έναν διαχειρίσιμο φόρτο εργασίας. Τα δικαιώματα των εργαζομένων θα πρέπει να είναι σεβαστά και να προστατεύονται με εμπιστευτικότητα, επαγγελματική ηθική και επαγγελματική αυτονομία. Ευκαιρίες για συνεχή κατάρτιση και βελτίωση, θα πρέπει να είναι διαθέσιμες σε όλους τους φροντιστές. Οι μετανάστες φροντιστές, οι εθελοντές και οι άτυποι φροντιστές θα πρέπει επίσης να υποστηρίζονται.

Τι σημαίνει αυτό;

- Το προσωπικό εκπαιδεύεται επαρκώς, συμπεριλαμβανομένης της εκμάθησης ή της αναβάθμισης των γηριατρικών και γεροντολογικών δεξιοτήτων και είναι διαθέσιμο σε ικανοποιητικό βαθμό, για να φροντίσει όλους τους χρήστες.
- Το προσωπικό έχει πρόσβαση στην δια βίου μάθηση και λαμβάνει την υποστήριξη για να αντιμετωπίσει τις δύσκολες καταστάσεις και τις προκλητικές συμπεριφορές.
- Η διαχείριση εκτιμά την εργασία που γίνεται από το προσωπικό και επενδύει στη βελτίωση των εργασιακών συνθηκών, υποστηρίζοντας την ισορροπία μεταξύ εργασίας και οικογενειακής ζωής.
- Οι μισθοί απεικονίζουν τις ευθύνες και το φόρτο δουλειάς κάθε μέλους του προσωπικού.
- Οι άτυποι φροντιστές έχουν την ευκαιρία να λαμβάνουν επαρκή κατάρτιση και μπορούν να έχουν επίσημα αναγνωρισμένες δεξιότητες, τις οποίες απέκτησαν μέσω της εργασίας.

Παράδειγμα υπόθεσης: Ιταλία

Η κα Λ. είναι μία 45χρονη Ρωσίδα με μία προϊστορία στη μηχανική. Από την άφιξή της στην Ιταλία, τρία χρόνια πριν, πάντα απασχολούνταν από την κα. Ρ ως ιδιωτική βοηθός. Όταν η υγεία της κας Ρ χειροτέρευσε και μετακόμισε σε έναν οίκο ευγηρίας, η κα Λ. έπρεπε να βρει μια άλλη δουλειά, και επέστρεψε στην προσφορά σε υπηρεσίες φροντίδας και ζήτησε αντίστοιχη υπηρεσία, διοικούμενη από τον τοπικό δήμο. Ο υπάλληλος της είπε ότι προκειμένου να καταχωρηθεί στη βάση δεδομένων, έπρεπε να αποδείξει τις δεξιότητές της στον τομέα της φροντίδας, είτε προσκομίζοντας ένα δίπλωμα είτε αποδεικνύοντας ότι είχε όλες τις απαραίτητες ικανότητες.

Η κα Λ. θα ενδιαφερόταν να παρακολουθήσει μια σειρά μαθημάτων, αλλά πρέπει επειγόντως να βρει μια άλλη εργασία - ο υπάλληλος πρότεινε να επικυρώσει τις δεξιότητές της. Εάν αποδείξει ότι κατέχει όλα τα προβλεπόμενα στο βιογραφικό, θα καταχωρηθεί αμέσως στη βάση δεδομένων. Εάν όχι, θα κληθεί μόνο για να παρακολουθήσει τις ενότητες κατάρτισης που σχετίζονται με τις δεξιότητες που δεν έχει, μικραίνοντας, έτσι το μάθημα κατάρτισης.

Στην Ιταλία, προωθήθηκε μία πρωτοβουλία για να βρουν έναν τρόπο που να επιτρέπει στην κα. Λ. να επικυρώσει τις δεξιότητές της: **το Πρόγραμμα Ταλέντων Φροντίδας**. Χρηματοδοτήθηκε στο πλαίσιο του τμηματικού προγράμματος

Λεονάρντο Ντα Βίντσι, προγράμματος δια βίου μάθησης (2007-2010) - Δράση TOI. Είναι μια μεταφορά/προσαρμογή των Γαλλικών προτύπων επικύρωσης δεξιοτήτων (VAE). Τα Ταλέντα Φροντίδας, σχεδίασαν και εξέτασαν ένα πρότυπο για την επικύρωση των δεξιοτήτων που αποκτήθηκαν ανεπίσημα από οικιακούς φροντιστές, με ένα σύνολο δοκιμών/ασκήσεων που στόχευαν στο να βεβαιώσουν την κατοχή της σειράς των δεξιοτήτων, απαραίτητων για να εκτελέσουν τους στόχους που σχετίζονταν με εκείνο το επάγγελμα. Ο εργαζόμενος φροντίδας, εξετάστηκε σε δύο συνεδριάσεις των 4 ωρών η κάθε μία - στο τέλος της εξεταστικής διαδικασίας, αυτός/αυτή λαμβάνει ένα πιστοποιητικό των δεξιοτήτων που κατέχει και ένα εκπαιδευτικό πακέτο για να καλύψει τα ενδεχόμενα κενά. Το πιστοποιητικό πρόσφατα αναγνωρίστηκε από ένα ευρύ φάσμα τοπικών υπηρεσιών απασχόλησης. Τα τεστ των Ταλέντων Φροντίδας, είναι διαθέσιμα σε έντυπη μορφή, καθώς επίσης και σε μια πλατφόρμα στο διαδίκτυο. Μέχρι τώρα, πάνω από 300 εργαζόμενοι στον τομέα της φροντίδας έχουν επικυρωθεί μέσω αυτής της μεθοδολογίας. Δείτε: www.caretalents.it

► Βλέπε Καλές Πρακτικές 9, 12, 13, 17

Ανάπτυξη κατάλληλων φυσικών υποδομών

Οι υπηρεσίες για τα ηλικιωμένα άτομα που έχουν ανάγκη από φροντίδα και βοήθεια, θα πρέπει να παρέχονται μέσα από επαρκείς φυσικές υποδομές, σεβόμενες την υγεία και τον κανονισμό για την ασφάλεια των χρηστών, των εργαζομένων και των εθελοντών, τα προσβάσιμα πρότυπα σύμφωνα με το «Σχεδιασμός για Όλους», τα οποία προσεγγίζουν τόσο τις περιβαλλοντικές όσο και τις απαιτήσεις εξοικονόμησης ενέργειας.

Τι σημαίνει αυτό;

- Μια επαρκής υποδομή, είναι αυτή που υποστηρίζει την ανεξάρτητη διαβίωση και τις καλές συνθήκες εργασίας.
- Η υπηρεσία κάνει τις απαραίτητες προσαρμογές, για να εξασφαλίσει ότι οι υποδομές είναι κατάλληλες για τους ευπαθείς ή/και παράφρονες ηλικιωμένους, ότι υιοθετούνται οι κανόνες υγείας και ασφάλειας και ότι γενικά το προσωπικό και οι χρήστες μπορούν να απολαύσουν καθαρό, ασφαλές και υγιές περιβάλλον.
- Οι επενδύσεις γίνονται σύμφωνα με τις αρχές του Σχεδίου για Όλους.

Παράδειγμα υπόθεσης: Ιρλανδία

Η μητέρα της Άντζελα έχει επιστρέψει το σπίτι από το νοσοκομείο ύστερα από μια εγχείριση. Δεν είναι τόσο ευκίνητη όσο ήταν και της είναι δύσκολο να περπατήσει. Ευτυχώς, ζει σε ένα μπανγκαλόου και δεν χρειάζεται να χρησιμοποιεί τα σκαλοπάτια, αλλά η Άντζελα ανησυχεί για το να μπαίνει μέσα και έξω από το μπανιέρα. Θα επιθυμούσε η μητέρα της να εγκαταστήσει ένα ντους που να είναι ευκολότερο στη χρήση για αυτήν. Προσεγγίζει το τοπικό συμβούλιο για να δει εάν υπάρχουν οποιεσδήποτε επιχορηγήσεις διαθέσιμες για να βοηθήσουν, πληρώνοντας για αυτό. Ευχαριστημένη ανακαλύπτει για την επιχορήγηση για τα μεγαλύτερα ή με ειδικές ανάγκες άτομα. Η μητέρα της υποβάλλει την αίτηση για επιχορήγηση η οποία εγκρίνεται και η Άντζελα κανονίζει να εκτελεστεί η εργασία.

Η Άντζελα έρχεται επίσης σε επαφή με το St Vincent de Paul

στο Ντάνταλκ και αιτείται για να πάρει έναν Προσωπικό Συναγερμό Πανικού για τη μητέρα της έτσι ώστε εκείνη να μπορεί να καλέσει βοήθεια εάν υπάρχει μια έκτακτη ανάγκη. Η μητέρα της Άντζελα, θέλει να μείνει στο σπίτι της και με τη βοήθεια του ντους και του προσωπικού συναγερμού, είναι σε θέση να το κάνει.» (από την Ιρλανδία, ηλικιακά -φιλικός ιστοχώρος της κομητείας Lough).

Η έννοια Ηλικιακά-φιλική, σχεδιάστηκε το 2005 από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας. Η ηλικιακά-φιλική πόλη, στοχεύει στην ενθάρρυνση της «ενεργού γήρανσης με τη βελτιστοποίηση των ευκαιριών για την υγεία, τη συμμετοχή και την ασφάλεια προκειμένου να βελτιωθεί η ποιότητα της ζωής καθώς οι άνθρωποι γερνούν. Στην πραγματικότητα, μια φιλική-ηλικιακά πόλη, προσαρμόζει τις δομές και τις υπηρεσίες της για να είναι προσιτή και περιεκτική στους ηλικιωμένους με ποικίλες ανάγκες και ικανότητες». Συνολικά, 35 πόλεις συμμετείχαν στο πρώτο πρόγραμμα το οποίο ανέπτυξε μια συμμετέχουσα προσέγγιση δηλ. εμπλέκοντας τους ηλικιωμένους στην ανάλυση και την έκφραση της κατάστασής τους ώστε να ενημερωθούν οι κυβερνητικές πολιτικές.

Τώρα, το φιλικό-ηλικιακά σχέδιο, εφαρμόζεται στις ευρύτερες γεωγραφικές περιοχές. Στην Ιρλανδία, αναπτύχθηκαν «ηλικιακά -φιλικά προγράμματα», όπως στο Louth. Στην Ισπανία, ένα πρόγραμμα, το «ηλικιακά -φιλική Ανδαλουσία», τέθηκε πρόσφατα σε ισχύ. Στη Γαλλία, μια ετικέτα «Γερνώντας καλά», ήταν ανοικτή στους δήμους σε όλη την επικράτεια. Στη Γερμανία, τα σχέδια για τις ηλικιακά-φιλικές περιοχές θα αναπτυχθούν στα επόμενα χρόνια. Η Ευρωπαϊκή Πλατφόρμα AGE, κάνει εκστρατεία να πάρει ένα «**ηλικιακά- φιλική Ευρώπη 2020**», κρατώντας την ολιστική προσέγγιση του Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας: υπαίθριοι χώροι και κτίρια, μεταφορά, στέγαση, κοινωνική συμμετοχή, σεβασμός και κοινωνικός συνυπολογισμός, πολιτική συμμετοχή και απασχόληση, επικοινωνία και ενημέρωση, ενίσχυση της κοινότητας και υγειονομικές υπηρεσίες. www.age-platform.eu/en/component/content/article/1457

► Βλέπε Καλές Πρακτικές 16

Ανάπτυξη μιας εταιρικής προσέγγισης

Η ανάπτυξη των ποιοτικών υπηρεσιών, απαιτεί την ενεργό συμμετοχή και τη συνεργασία όλων των φορέων και από το δημόσιο και από τον ιδιωτικό τομέα: οι τοπικές αρχές, οι χρήστες υπηρεσιών, οι οικογένειες και οι άτυποι φροντιστές τους, οι οργανώσεις των χρηστών, φορείς παροχής υπηρεσιών και οι αντιπροσωπευτικές οργανώσεις τους, κοινωνικοί εταίροι και οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών που λειτουργούν στην τοπική κοινότητα. Αυτή η συνεργασία είναι ουσιαστική, για τη δημιουργία μιας συνέχειας υπηρεσιών που ανταποκρίνονται και στις ατομικές και στις τοπικές ανάγκες, για την αποτελεσματική χρήση των πόρων και της πείρας, καθώς επίσης και για την επίτευξη της κοινωνικής συνοχής. Τέτοιες συνεργασίες είναι ουσιαστικές για την προώθηση των φιλικών-ηλικιακά κοινοτήτων.

Τι σημαίνει αυτό;

- Ένας καλός συντονισμός μεταξύ όλων εκείνων που εμπλέκονται, θα εξασφαλίσει ότι παρέχεται επαρκής φροντίδα, κατά τον πλέον αποτελεσματικό τρόπο σε όλους τους ηλικιωμένους που χρειάζονται φροντίδα και βοήθεια.
- Μια προσέγγιση συνεργασίας εξασφαλίζει, επίσης, ότι κανένας φροντιστής δεν αφήνεται μόνος με την αποκλειστική ευθύνη να φροντίζει ένα εξαρτώμενο ηλικιωμένο άτομο για να την/τον προστατεύσει από το να γίνει βάρος με τις ευθύνες φροντίδας
- Μια προσέγγιση συνεργασίας επίσης, σημαίνει ότι οι ευθύνες είναι σαφείς και τα ζητήματα προστασίας της ιδιωτικής ζωής λύνονται, όταν εμπλέκονται διαφορετικοί φορείς παροχής υπηρεσιών.

Παράδειγμα υπόθεσης: Βέλγιο

Ένας δήμος, θέλησε να αναπτύξει ένα τοπικό ανώτερο πολιτικό σχέδιο. Με αυτό τον τρόπο, οι σχεδιαστές πολιτικής θέλησαν να ακούσουν από τους ίδιους τους ηλικιωμένους τί ήθελαν και χρειάζονταν. Επιπλέον, θέλησαν να εμπλέξουν τους ηλικιωμένους στην ανάπτυξη και το γράψιμο του πολιτικού σχεδίου. Η ιδέα ήχησε υπέροχη, αλλά ήρθαν αντιμέτωποι με την πρόκληση της εκτέλεσης ενός τέτοιου στόχου. Εξαιτίας του υψηλού κόστους διεξαγωγής αυτής της εργασίας σε ένα πανεπιστήμιο, αποφασίστηκε να αναπτυχθεί μια σύμπραξη: οι ανώτερες τοπικές συμβουλευτικές επιτροπές, οι οργανώσεις των ηλικιωμένων, οι επαρχιακοί φορείς χάραξης πολιτικής και οι ερευνητές, μαζεύτηκαν γύρω από ένα τραπέζι. Ο στόχος αυτού του δικτύου ήταν τριπλός: να εμπλέξει τους ηλικιωμένους (α) στην έρευνα, (β) στην τοπική πολιτική, και (γ) στην κοινοτική πρακτική.

Γι' αυτό, το δίκτυο ανέπτυξε ένα εργαλείο ερευνών για να προσδιορίσει τις τοπικές προκλήσεις και τις ευκαιρίες για καλή γήρανση. Η έμφαση ήταν στην ενεργό συμμετοχή των

ηλικιωμένων σε όλα τα διαφορετικά επίπεδα του προγράμματος. Αποφάσισαν τι ήταν σημαντικό, για να μετρήσουν πώς θα μπορούσαν να εμπλακούν, τί είδους καταρτίσεις χρειάζονταν, κ.λπ. Μόλις συγκεντρώθηκαν οι πληροφορίες, οι διαφορετικοί συνεργάτες εργάστηκαν μαζί στην ανάπτυξη των ενεργειών, βασισμένοι πάνω στα αποτελέσματα της έρευνας. Από τα αποτελέσματα, έγινε σαφές ότι υπήρχε μια τεράστια έλλειψη φροντιστών στην οικογένεια. Λαμβάνοντας υπόψη ότι η άτυπη φροντίδα παρέχεται συχνά από τα ενήλικα παιδιά, κατέστη σαφές ότι αυτό δεν συνέβη σε αυτό το δήμο. Περισσότεροι ηλικιωμένοι από τον μέσον όρο, δεν είχαν κανένα παιδί, ή είχαν παιδιά που ζούσαν μακριά. Λόγω αυτού του αποτελέσματος, ο δήμος ανέπτυξε δύο κύριες δράσεις. Πρώτα, ανέπτυξαν ένα πρόγραμμα για να αποκτήσουν εθελοντές ως άτυπους φροντιστές. Κατά δεύτερο λόγο, αύξησαν την ικανότητα της επαγγελματικής οικιακής φροντίδας.

Αυτό το πρόγραμμα συνεργασίας αποδείχθηκε τόσο επιτυχές, που άλλοι δήμοι αποφάσισαν να κάνουν το ίδιο. Το 2012, 160 συμμετείχαν στο **Βελγικό Πρόγραμμα Μελετών Γήρανσης**. Επίσης, αρκετοί δήμοι στην Ολλανδία και την Ιταλία έχουν λάβει μέρος. Ένα από τα σημαντικά πλεονεκτήματα του προγράμματος, είναι η τοπική προσέγγιση συνεργασίας. Η έρευνα για τα οφέλη όλων των συνεργατών μικραίνοντας τις δαπάνες για κάθε συνεργάτη, παρήγαγε μια υψηλή συμμετοχή προγράμματος. www.belgianageingstudies.be

► Βλέπε Καλές Πρακτικές 2, 11, 12, 16, 19, 24

Ανάπτυξη ενός συστήματος καλής διακυβέρνησης

Οι υπηρεσίες για τα ηλικιωμένα άτομα που έχουν ανάγκη από προσοχή και βοήθεια, πρέπει να λειτουργεί με βάση την ειλικρίνεια και τη διαφάνεια, το σεβασμό της διεθνούς, ευρωπαϊκής, εθνικής, περιφερειακής και τοπικής νομοθεσίας, την αποδοτικότητα, την αποτελεσματικότητα, και την υπευθυνότητα στους χρήστες υπηρεσιών και τις δημόσιες αρχές. Οι υπηρεσίες πρέπει να είναι συντονισμένες από τις αρμόδιες δημόσιες αρχές, με κοινωνικούς εταίρους, την κοινωνία πολιτών και άλλους σχετικούς φορείς στο σχέδιο, την κατάλληλη χρηματοδότηση (συμπεριλαμβανομένων των προτεραιοτήτων των πόρων στα πλαίσια του διαθέσιμου προϋπολογισμού) και την παράδοση της υπηρεσίας.

Τι σημαίνει αυτό;

- Οι κανόνες στο χαρτί δεν είναι αρκετοί, πρέπει να εφαρμοστούν και να προωθηθούν οι στόχοι τους.
- Η καλή διακυβέρνηση απαιτεί μία συντονισμένη προσπάθεια για να στοχεύσεις στην ποιότητα. Σημαίνει, ότι όλοι οι φορείς γνωρίζουν για την πολυπλοκότητα των αναγκών και των προσδοκιών των χρηστών και άλλων ομάδων και ένα γενικό πλαίσιο πολιτικής, υπάρχει για να προωθήσει τη συνεργασία και την ολοκλήρωση μεταξύ των σχετικών φορέων.
- Το κόστος δεν θα πρέπει να είναι το μόνο κριτήριο. Η ποιότητα πρέπει να διαδραματίζει έναν ίσο ρόλο στις αποφάσεις που λαμβάνονται από τις δημόσιες αρχές για τη χρηματοδότηση των υπηρεσιών φροντίδας. Η διαδικασία θα πρέπει να είναι διαφανής.

Παράδειγμα υπόθεσης: Αυστρία

Η κα. Κ. έψαχνε για ένα γηροκομείο για την 89χρονη μητέρα της. Ήθελε να εξασφαλίσει ότι οι συνήθειες και η προσωπικότητα της μητέρας της θα λαμβάνονταν υπ' όψιν όσο το δυνατόν περισσότερο και ότι το προσωπικό έχει καλές εργασιακές συνθήκες και έτσι η ατμόσφαιρα θα ήταν χαλαρή και φιλική. Πολλά ιδρύματα που εξέτασε, είχαν ένα σύστημα ποιοτικής διαχείρισης που φαινόταν τέλειο. Αλλά δεν ήταν σαφές εάν η προσωπικότητα της μητέρας της θα λαμβάνονταν επαρκώς υπ' όψιν.

Στην Αυστρία, κάθε ίδρυμα έχει το δικό του κανόνα για τη θεσμική προσοχή, και αρκετά διαφορετικές δομές. Περίπου το 25% όλων των μονάδων φροντίδας στην Αυστρία, χρησιμοποιούν το δικό τους σύστημα ποιοτικής διαχείρισης. Καθώς το επίκεντρο αυτών των συστημάτων μπορεί να διαφέρει, η ποιότητα των υπηρεσιών είναι αδιαφανής και δύσκολα συγκρίσιμη από τους χρήστες. Δεν υπάρχει εθνικό επίπεδο, ομοιομορφία, συγκεκριμένη αυτόνομη διαδικασία αξιολόγησης για την αξιολόγηση των υπηρεσιών που παρέχουν οι μονάδες φροντίδας, βασισμένα στην ποιότητα ζωής.

Το εθελοντικό **Εθνικό Πιστοποιητικό Ποιότητας για τους ηλικιωμένους και τις μονάδες φροντίδας στην Αυστρία (NQI)** είναι μια νέα πρωτοβουλία που βεβαιώνει εκείνα τα ιδρύματα που απευθύνονται και παίρνουν την πιστοποίηση ότι το ίδρυμα επιδιώκει να προωθήσει υψηλής ποιότητας φροντίδα και καλύτερες και πιο αποτελεσματικές υπηρεσίες νοσηλευτικής και φροντίδας για τις ανάγκες των κατοίκων της. Εστιάζοντας στην ποιότητα των διαδικασιών και των αποτελεσμάτων, υποβάλλοντας τα κίνητρα θέσεων για τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας στην οικιακή φροντίδα και αυξάνοντας τη διαφάνεια της παροχής εγχώριων υπηρεσιών φροντίδας, η ποιότητα της ζωής των κατοίκων, είναι στο κέντρο της Εθνικής Ποιοτικής Πιστοποίησης.

Με αυτήν την διαδικασία και πιστοποίηση, οι χρήστες μπορούν να διαπιστώσουν εύκολα εάν το ίδρυμα ικανοποιεί αυτά τα κριτήρια. Τα αποτελέσματα αξιολόγησης και η ισχυρή απαίτηση για πιστοποίηση από τα ιδρύματα, απεικονίζουν την ομαλή λειτουργία αυτού του συστήματος. Περισσότερες πληροφορίες: bit.ly/Mf7ATu

► Βλέπε Καλές Πρακτικές 16, 24

Ανάπτυξη μίας επαρκούς επικοινωνίας και ευαισθητοποίησης

Οι υπηρεσίες για τα ηλικιωμένα άτομα που έχουν ανάγκη από προσοχή και βοήθεια και των δημοσίων αρχών που είναι αρμόδιες για αυτούς, πρέπει να συμβάλλουν στην εξασφάλιση μιας καλύτερης επικοινωνίας μεταξύ όλων των σχετικών φορέων, καθώς επίσης και την προώθηση μιας θετικότερης εικόνας των ηλικιωμένων στην κοινωνία.

Τι σημαίνει αυτό;

- Μια θετική άποψη που εκτιμά τους ηλικιωμένους, προωθείται σε όλη την υπηρεσία.
- Η υπηρεσία επικοινωνεί για να αλλάξει τις αρνητικές εικόνες σχετικά με τη γήρανση. Ένας στόχος είναι να ευαισθητοποιηθούν σε περιπτώσεις ηλικιακού ρατσισμού και κακοποίησης ηλικιωμένων.
- Υπάρχει διαφορετική επικοινωνία μεταξύ των διαφορετικών φροντιστών, των οικογενειών και του ηλικιωμένου ατόμου που έχει ανάγκη από φροντίδα και της εξωτερικής κοινότητας.

Παράδειγμα υπόθεσης: Τσεχοσλοβακική Δημοκρατία

Η Γιάννα είναι 88 και φρόντιζε τον μοναχογιό της σε όλη της τη ζωή. Όταν ο γιος της παντρεύτηκε, αποφάσισε να του αφήσει το διαμέρισμά της και να μετακινηθεί σε ένα μικρότερο εξοχικό σπίτι στην επαρχία. Όταν αυτός πήρε διαζύγιο, δεν μπορούσε να συνεχίσει να ζει στο διαμέρισμα και μετακινήθηκε στο εξοχικό σπίτι της μητέρας του.

Εκείνη αρρώστησε και έγινε λιγότερο ανεξάρτητη. Στην αρχή προσπάθησε να τα καταφέρει μόνη της, αλλά η ασθένεια έγινε χρόνια και χρειάστηκε να ζητήσει βοήθεια από το γιο της. Δυστυχώς αρνήθηκε να την βοηθήσει και να την φροντίσει. Τότε συνειδητοποίησε ότι τα χρήματά της είχαν εξαφανιστεί.

Όταν τον ρώτησε, έγινε επιθετικός και απείλησε να την χτυπήσει, ζητώντας της να προστατεύσει την κληρονομιά. Η Γιάννα αισθάνθηκε ανίσχυρη, και οι γείτονές της αισθάνθηκαν ότι δεν πρέπει να επέμβουν καθώς θεωρούν ότι είναι ένα οικογενειακό ζήτημα.

Το 2006, μια ευρεία εκστρατεία αποκαλούμενη «Σταματήστε την κακοποίηση και παραμέληση των ηλικιωμένων», διευθύνθηκε από το Zivot 90, προκειμένου να ευαισθητοποιηθούν σχετικά με το θέμα. Μια συστηματική δουλειά έγινε με τον Τύπο, τα μέσα και τους σχετικούς φορείς, ώστε να καταστήσουν την εκστρατεία αυτή επιτυχή.

Το πρώτο βήμα ήταν να αυξήσουν τη δημόσια ευαισθητοποίηση. Φτιάχτηκαν αφίσες, παρουσιάζοντας εικόνες και ομοιότητα μεταξύ της κακοποίησης ηλικιωμένων και της κακοποίησης παιδιών. Εκείνες οι αφίσες εγκαταστάθηκαν στις δημόσιες συγκοινωνίες και τους δρόμους. Το δεύτερο βήμα, ήταν μια εκστρατεία στα μέσα: η σαφής εξήγηση με τα βίντεο και τις ομιλίες για το θέμα, εστάλησαν και διαδόθηκαν στο ραδιόφωνο και την τηλεόραση. Το Υπουργείο Κοινωνικών Υποθέσεων, ήταν ένας ισχυρός συνεργάτης δεδομένου ότι χρησιμοποίησαν αυτή την εκστρατεία στις ιστοσελίδες τους και για να ενημερώσουν τους βασικούς φορείς, καθώς επίσης και τους κοινωνικούς λειτουργούς. Το τρίτο βήμα ήταν η διάδοση των φυλλαδίων ώστε να βοηθήσουν στο να προσδιοριστούν τα θύματα.

Τα φυλλάδια διανεμήθηκαν στα μέρη όπου ζούσαν ηλικιωμένοι και όπου μπορούσαν να τα παραλάβουν: σε γραφεία γιατρών, στα δωμάτια αναμονής στους δήμους, στις ανώτερες λέσχες και στα κέντρα δραστηριοτήτων ελεύθερου χρόνου. Αυτό το φυλλάδιο αντιμετώπισε το θέμα με ευαίσθητο τρόπο: ο σκοπός ήταν όχι μόνο να παρουσιάσει τί θα μπορούσε να συμβεί, αλλά και ποιά είναι τα δικαιώματα των ηλικιωμένων και πώς θα μπορούσε να λυθεί το πρόβλημα της κακοποίησης των ηλικιωμένων.

Αυτή η εκστρατεία βρίσκεται ακόμα σε εξέλιξη: τα φυλλάδια διανέμονται ακόμα και ξανατυπώνονται με νέες πληροφορίες. Συνεχείς καμπάνιες στηρίζονται στο δίκτυο που δημιουργήθηκε κατά τη διάρκεια αυτής της εκστρατείας. www.zivot90.cz και www.mpsv.cz/cs/3021

► Βλέπε Καλές Πρακτικές 11, 15, 19

Μέρος 2: Οδηγίες για εφαρμογή

Το ευρωπαϊκό Πλαίσιο Ποιότητας για υπηρεσίες για τους ηλικιωμένους που έχουν ανάγκη από φροντίδα και βοήθεια, μπορεί να εφαρμοστεί σε μια εθελοντική βάση από διάφορους φορείς σε τοπικό, περιφερειακό, εθνικό και Ευρωπαϊκό επίπεδο. Ο γενικός στόχος του είναι **να αναπτύξει ένα ολιστικό και συντονισμένο πρόγραμμα δράσεων, όπου όλες να στοχεύουν στον ίδιο σκοπό: προστασία της αξιοπρέπειας και βελτίωση της ευημερίας των ηλικιωμένων που έχουν ανάγκη από προσοχή και βοήθεια.**

Συστάσεις για εφαρμογή

Αυτές οι συστάσεις αναπτύχθηκαν ως ένα αποτέλεσμα εισαγωγής όλων των εθνικών και Ευρωπαϊκών συνασπισμών, και ιδιαίτερα από την εμπειρία του Γερμανικού συνασπισμού με την εφαρμογή του Γερμανικού Χάρτη δικαιωμάτων των ατόμων που έχουν ανάγκη από βοήθεια, τα αποτελέσματα από τα δύο Ευρωπαϊκά γεγονότα WeDO στις 21 Ιουνίου 2011 στην Ουτρέχτη και στις 24 Απριλίου 2012 και από τις συνεισφορές των μελών της ομάδας καθοδήγησης.

Συμπληρώνουν τις **εθνικές στρατηγικές ή τα προγράμματα δράσης** που αναπτύχθηκαν από τους εθνικές συμμαχίες WeDO και τη στρατηγική της ΕΕ που αναπτύχθηκε από την σύμπραξη της ΕΕ. Για να είναι αποτελεσματικοί, **θα πρέπει να χρησιμοποιηθούν μαζί σε μια συμμετέχουσα προσέγγιση** (δείτε τη μεθοδολογία σελ.38), και να προσαρμοστούν στα εθνικά και τοπικά πλαίσια.

Συστάσεις για τους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής

Σε Ευρωπαϊκό επίπεδο

- Η Επιτροπή Κοινωνικής Προστασίας, θα πρέπει να αναπτύξει **ένα εθελοντικό Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Ποιότητας για τη χρόνια φροντίδα**, εμπνευσμένο από τις ποιοτικές αρχές και τους τομείς δράσης του WeDO, υιοθετούμενο από το Συμβούλιο EPSCO ως ένα βασικό στοιχείο των Ενεργών αρχών Γήρανσης και κληρονομιά τους στο Ευρωπαϊκό Έτος Ενεργούς Γήρανσης και Αλληλεγγύης μεταξύ των Γενιών. Αυτές οι αρχές θα πρέπει να χρησιμοποιηθούν στο μέλλον από τα Κράτη Μέλη στο πλαίσιο των Εθνικών Κοινωνικών Εκθέσεων, για να υποβάλλουν έκθεση πάνω στο βαθμό στον οποίο οι υπάρχουσες εθνικές υπηρεσίες μακροχρόνιας φροντίδας τους, σέβονται αυτές τις αρχές.
- Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα πρέπει να **προάγει ποιοτικές αρχές για τη μακροχρόνια φροντίδα στο επερχόμενο Έγγραφο Εργασίας και Επικοινωνίας του προσωπικού τους**, χρησιμοποιώντας το Πλαίσιο Ποιότητας του WeDO, ως πηγή έμπνευσης.
- Λαμβάνοντας υπόψη την αυξανόμενη διασυννοριακή κινητικότητα των ηλικιωμένων, των επαγγελματιών φροντίδας και των πάροχων φροντίδας, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα πρέπει να παρέχει **επαρκείς πληροφορίες** στους ηλικιωμένους, τις οικογένειές τους, τους επαγγελματίες φροντίδας, τους άτυπους φροντιστές και τους φορείς παροχής υπηρεσιών, στα ζητήματα που σχετίζονται με τη διασυννοριακή παροχή μακροχρόνιας φροντίδας, τον ποιοτικό έλεγχο, τους μηχανισμούς επανόρθωσης, κ.λπ.
- **Αξιολογήσεις από ομότιμους και θεματικά σεμινάρια**, πρέπει να οργανωθούν σε μια κανονική βάση στο ζήτημα της ποιοτικής μακροχρόνιας φροντίδας, για να επιτραπούν η ανταλλαγή εμπειριών και η ορθή πρακτική, στον τρόπο με τον οποίο η αξιοπρέπεια και η ευημερία των ηλικιωμένων μπορούν να προωθηθούν μέσω των ποιοτικών αρχών και των εργαλείων ελέγχου

Σε εθνικό επίπεδο

- Τα Κράτη Μέλη θα πρέπει να υιοθετήσουν ένα **Ευρωπαϊκό εθελοντικό Πλαίσιο Ποιότητας για τις Υπηρεσίες Μακροχρόνιας Φροντίδας** και να το εφαρμόσουν κατά το ανασχηματισμό των εθνικής μακροχρόνιας φροντίδας, της υγείας και των κοινωνικών συστημάτων τους
- **Εάν είναι απαραίτητο, οι εθνικές αρχές θα πρέπει να αναπτύξουν/προσαρμόσουν τα ήδη υπάρχοντα εθνικά ποιοτικά πρότυπα**, χρησιμοποιώντας τις αρχές ποιότητας και τις περιοχές δράσης του WeDO και περιλαμβάνοντας όλους τους σχετικούς φορείς, συμπεριλαμβανομένου του εθνικού τους συνασπισμού εάν υπάρχει κάποιος στη χώρα τους, και να μοιραστούν την εμπειρία τους με άλλα κράτη μέλη της ΕΕ μέσω παρόμοιων απολογισμών και θεματικών σεμιναρίων

- Να αναπτύξουν **ανεξάρτητα κέντρα παροχής συμβουλών και πληροφόρησης** για τους ηλικιωμένους, τις οικογένειές τους, τους επαγγελματίες φροντίδας και τους φορείς παροχής υπηρεσιών για τις ποιοτικές υπηρεσίες που είναι διαθέσιμες στους ηλικιωμένους που έχουν ανάγκη από φροντίδα και βοήθεια
- **Να υποστηρίξουν τη συνεργασία μεταξύ της εσωτερικής και εξωτερικής ποιοτικής ανάπτυξης και διαδικασίας ελέγχου**, συμπεριλαμβανομένης της παροχής συμβουλών, καθοδήγησης και εργαλείων για οργανισμούς φροντίδας για την εφαρμογή των αρχών ποιότητας του WeDo και για το χειρισμό δομικών περιορισμών στον τομέα μακροχρόνιας φροντίδας (π.χ. δυσκολίες με ανθρώπινους και οικονομικούς πόρους, έλλειψη προσιτών υπαίθριων χώρων, ελλείψεις στο εκπαιδευτικό σύστημα, κλπ.). Τα κίνητρα είναι απαραίτητα για να εγγυηθούν την εφαρμογή των ποιοτικών προτύπων και να επιτρέψουν στο προσωπικό και τη διοίκηση να εκτελέσουν αυτά τα καθήκοντα, για παράδειγμα μέσω της κατάρτισης.
- **Να εφαρμόσουν ή να προσαρμόσουν τις υπάρχουσες διαδικασίες παραπόνων** στο Πλαίσιο Ποιότητας και να ενισχύσουν τη νομική προστασία των χρηστών και των φροντιστών (π.χ. καθορισμός χρονικών πλαισίων για την εξέταση της καταγγελίας). Παράσχετε συμπληρωματικές συμβουλές και πληροφορίες για τα υπάρχοντα δικαιώματα, τόσο για τον χρήστη όσο και, εάν είναι σχετικός, με έναν τρίτο ή το συνήγορό τους.
- Να αναπτύξουν εργαλεία σήμανσης ποιότητας, με βάση τις αρχές της ποιότητας WeDo ή να τα εντάξουν **στις ήδη υπάρχουσες** διαδικασίες πιστοποίησης / εγγραφής ή επιθεώρησης **για να ενισχύσουν τη διαφάνεια στην ποιότητα της φροντίδας για τους χρήστες. Αυτό μπορεί να γίνει για παράδειγμα, μέσω της ανάπτυξης ενός πίνακα ελέγχου σύμφωνα με τις αρχές ποιότητας του We-DO.**

Σε τοπικό και περιφερειακό επίπεδο

- Αναπτύξτε και υποστηρίξτε τους περιφερειακούς ή τοπικούς συνασπισμούς (ή 'τα δίκτυα φροντίδας') για την αξιοπρέπεια και την ευημερία των ηλικιωμένων που έχουν ανάγκη από φροντίδα ή βοήθεια, περιλαμβάνοντας όλους τους σχετικούς τοπικούς φορείς, ώστε να επιδιώξουν καινοτόμες και βιώσιμες λύσεις για τη μακροχρόνια φροντίδα.
- Προωθήστε το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Ποιότητας για το LTC στην παροχή όλων των υπηρεσιών προς τους ηλικιωμένους που έχουν ανάγκη από φροντίδα και βοήθεια

Συστάσεις για τους παρόχους υπηρεσιών

- Αναπτύξτε και εφαρμόστε τις διαδικασίες αυτο-αξιολόγησης, με βάση τις Αρχές Ποιότητας και τους τομείς δράσης του WeDO. Αυτό θα οδηγήσει στην ανάπτυξη συγκεκριμένων σχεδίων για δράση, για να βελτιωθεί η ποιότητα της ζωής των ηλικιωμένων που έχουν ανάγκη από προσοχή και βοήθεια.
- Αναπτύξτε επιμορφωτικά προγράμματα με βάση τις ποιοτικές αρχές για το προσωπικό φροντίδας και τους άτυπους φροντιστές. Αυτά τα επιμορφωτικά προγράμματα μπορούν να αναπτυχθούν με την απ'ευθείας συμμετοχή των ηλικιωμένων που έχουν ανάγκη από προσοχή και βοήθεια.
- Χρησιμοποιήστε το Πλαίσιο Ποιότητας, ως μία ευκαιρία για να αναπτύξετε μια νέα προσέγγιση στην παροχή υπηρεσιών και ένα χρήσιμο εργαλείο για να υποστηρίξετε το θετικό ανταγωνισμό σε έναν όλο και περισσότερο ανταγωνιστικό τομέα

Συστάσεις για επαγγελματίες φροντιστές

- Χρησιμοποιήστε το Πλαίσιο Ποιότητας, σαν μία βάση για να συζητήσετε πώς μπορεί να βελτιωθεί η ποιότητα της φροντίδας σε επίπεδο υπηρεσιών.

Συστάσεις για τους ηλικιωμένους και τις οικογένειές τους και τους οργανισμούς άτυπης φροντίδας

- Χρησιμοποιήστε το Πλαίσιο Ποιότητας, σαν μία βάση για να συζητήσετε πώς να βελτιώσετε την ποιότητα της φροντίδας ώστε να επηρεάσετε το περιεχόμενο των μεταρρυθμιστικών προγραμμάτων μακροχρόνιας φροντίδας
- Χρησιμοποιήστε το ως ένα εργαλείο αύξησης της ευαισθητοποίησης, για να βελτιώσετε την ποιότητα ζωής των ηλικιωμένων που έχουν ανάγκη από προσοχή και βοήθεια και των φροντιστών τους και για να παλέψετε ενάντια στην κακοποίηση των ηλικιωμένων

Παραδείγματα εργαλείων ποιότητας

Πολλά από τα εργαλεία ποιότητας έχουν ήδη εφαρμοστεί σε χώρες της ΕΕ σε όλα τα επίπεδα. Μπορείτε να βρείτε μερικά παραδείγματα στην ιστοσελίδα Wedo www.wedo-partnership.eu, και μια συλλογή, παρακάτω:

Ένα γενικό παράδειγμα

Ο Γερμανικός Χάρτης των Δικαιωμάτων για τους Ανθρώπους που έχουν Ανάγκη από Βοήθεια, είναι ένα αποτέλεσμα της εργασίας της «Διάσκεψης της Στρογγυλής Τραπέζης για τη Μακροχρόνια Φροντίδα». Εγκαινιάστηκε το φθινόπωρο του 2003 συλλέγοντας περίπου 200 Γερμανούς εμπειρογνώμονες, αρμόδιους για την φροντίδα στα γηρατεία. Ο Χάρτης δίνει έναν λεπτομερή κατάλογο των δικαιωμάτων των ανθρώπων στη Γερμανία που χρειάζονται μακροχρόνια φροντίδα και βοήθεια. Είναι διαθέσιμος και στα αγγλικά. Διάφορα εργαλεία διάδοσης και ποιότητας που αναπτύχθηκαν βάσει του Χάρτη, συμπεριλαμβανομένου ενός Χάρτη Κέντρου Πληροφοριών για την μακροχρόνια φροντίδα, ευρείες δραστηριότητες ευαισθητοποίησης (διασκέψεις, εκστρατείες, ένας ιστοχώρος, κ.λπ.), εργαλεία ποιοτικής διαχείρισης (π.χ. αυτοαξιολογήσεις, αναφορές αποστολής, συμφωνίες στόχων) και υλικά κατάρτισης. Ο Χάρτης, χρησιμοποιείται επίσης για να αναπτύξει τα εξωτερικά εργαλεία ποιότητας και τη νομοθεσία. www.pflege-charta.de και bit.ly/MelgYL

Παράδειγμα ενός εσωτερικού διοικητικού εργαλείου ποιότητας

Το EQalin®, είναι ένα πρακτικό και φιλικό προς το χρήστη μοντέλο ποιοτικής διαχείρισης, που είναι προσανατολισμένο στις ανάγκες των τροφίμων, των συγγενών τους και των εργαζομένων στα ιδρύματα φροντίδας. Το EQalin®, ιδιαίτερα εξετάζει τις υπηρεσίες που παραδίδονται στα ιδρύματα και την αποτελεσματικότητά τους όσον αφορά στην ικανοποίηση όλων των σχετικών προσώπων. Ενθαρρύνει και επισημοποιεί την εκπαίδευση εντός του οργανισμού μέσω της αυτο-αξιολόγησης και δημιουργεί το πεδίο για καινοτόμες βελτιώσεις και πιθανή ανάπτυξη. Το σύστημα έχει αναπτυχθεί με τη συμμετοχή των χρηστών. Το EQalin που υιοθετήθηκε στο γηροκομείο, σημαίνει ότι όλοι οι συνεργάτες προσπαθούν για την καλύτερη ποιότητα και εργάζονται για την ευημερία των πελατών. Για περισσότερες πληροφορίες: www.e-qalin.net

Παράδειγμα ενός εξωτερικού διοικητικού εργαλείου ποιότητας

Οι Ιρλανδικές Αρχές για Πληροφορίες για την Υγεία και την Ποιότητα (HIQA) είναι νόμιμα αρμόδιες από το 2009 για την εγγραφή και την επιθεώρηση όλων των δημόσιων, ιδιωτικών και εθελοντικών οίκων ευγηρίας και των υπηρεσιών οικιακής φροντίδας για τους ηλικιωμένους στην Ιρλανδία. Το HIQA ανέπτυξε τα Εθνικά Πρότυπα Ποιότητας για τις Ρυθμίσεις για την Οικιακή Φροντίδα των Ηλικιωμένων στην Ιρλανδία. Αυτά καλύπτουν: τα δικαιώματα των ηλικιωμένων, την προστασία στις ανάγκες για υγειονομική και κοινωνική περίθαλψη, την ποιότητα ζωής, την επάνδρωση, το περιβάλλον φροντίδας, τη διαχείριση και τη διακυβέρνηση. Περιλαμβάνουν τα συμπληρωματικά κριτήρια που ισχύουν στις μονάδες που ειδικεύονται στην προσοχή των ανθρώπων με άνοια. Κάθε οικιακή ρύθμιση για τους ηλικιωμένους, απαιτείται τώρα από το νόμο για καταγραφή με HIQA, το οποίο έπειτα πρέπει να ελέγξει ότι κάθε κέντρο είναι κατάλληλο να λειτουργήσει. Αυτό γίνεται μέσω της διαδικασίας των τρεχουσών επιθεωρήσεων από το προσωπικό HIQA το ανακοινωθέν και το μή ανακοινωθέν. Οι επιθεωρητές συσκέπτονται με τους διευθυντές, το προσωπικό και τους τροφίμους (εάν οι τρόφιμοι επιθυμούν να περάσουν από συνέντευξη) και τις οικογένειες. Η εστίαση είναι πάνω στην εμπειρία της εδρεύουσας διαβίωσης στον οίκο ευγηρίας. Μια αναφορά επιθεωρητή, που ονομάζει το κατοικημένο κέντρο, ταχυδρομείται στον ιστοχώρο του HIQA, όπου επίσης υπάρχει η συμβουλή για το πώς να επιλέξεις έναν κατάλληλο οίκο ευγηρίας και οι απαιτήσεις που θα πρέπει να αναμένονται. www.hiqa.ie.

Παράδειγμα εργαλείου επίσημησης

Ο γερμανικός ιστοχώρος www.heimverzeichnis.de, δίνει έμφαση σε εκείνα τα ιδρύματα φροντίδας, στα οποία επιτυγχάνονται υψηλά πρότυπα ποιότητας για ζωή των τροφίμων. Με βάση τον καθορισμό καλής φροντίδας του Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας, η ποιότητα ζωής αξιολογείται σε σχέση με την αυτονομία, τη συμμετοχή και την αξιοπρέπεια των τροφίμων, χρησιμοποιώντας έναν πίνακα ελέγχου που αναπτύχθηκε από ένα ευρύ φάσμα οργανισμών. Η συλλογή δεδομένων γίνεται από εκπαιδευμένους εθελοντές. Οι ορθές πρακτικές δημοσιεύονται κάθε εβδομάδα στον ιστοχώρο. Περισσότερες πληροφορίες: www.pflege-charta.de/EN και στον τομέα Έυρωπαϊκό Πλαίσιο Ποιότητας για τις υπηρεσίες μακροχρόνιας φροντίδας στον ιστοχώρο του προγράμματος WeDO.

Μεθοδολογία χρήσης μίας συμμετοχικής προσέγγισης

Η προσέγγιση της εταιρικής σχέσης και ο 'συνεχής κύκλος βελτίωσης'

Αυτή η μεθοδολογία συμπληρώνει τις συστάσεις για εφαρμογή (δείτε το προηγούμενο κεφάλαιο). Στοχεύει στην υποστήριξη της φιλικής-ηλικιακά μετακίνησης περιβάλλοντος, ακολουθώντας την από κάτω προς τα επάνω συμμετέχουσα προσέγγιση, όπως εφαρμόζεται από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (Π.Ο.Υ). Υποστηρίζει την πρόταση της Επιτροπής των Περιοχών στην εφαρμογή ενός φιλικού-ηλικιακά δικτύου της ΕΕ και ένα Σύμφωνο των δημάρχων και των περιφερειακών αρχών πάνω στη δημογραφική αλλαγή, που περιλαμβάνει διάφορα επίπεδα διακυβέρνησης: τοπικά, περιφερειακά, εθνικά και Ευρωπαϊκά. Η προτεινόμενη μεθοδολογία εφαρμόζεται στον τομέα μακροχρόνιας φροντίδας.

Οι διαβουλεύσεις, οι πληροφορίες από και προς το επίπεδο λαϊκής βάσης, το να μοιράζεσαι τις εμπειρίες, είναι ένα βασικό στοιχείο στην εξασφάλιση της ικανότητας υποστήριξης του συστήματος μακροχρόνιας φροντίδας. Ο στόχος μιας συμμετοχικής προσέγγισης, είναι να συμπεριλάβει όλους τους σχετικούς φορείς σε διαφορετικά επίπεδα σε όλη τη διαδικασία ενός «συνεχούς κύκλου βελτίωσης». Αυτή η μεθοδολογία απευθύνεται σε συγκεκριμένες πρωτοβουλίες, που στοχεύουν στο να αυξήσουν ανάλογα τα αποτελέσματά τους σε μια ευρύτερη γεωγραφική περιοχή ή σε άλλες περιοχές εργασίας. Μπορεί να προσαρμοστεί σε διαφορετικά επίπεδα, από το επίπεδο των υπηρεσιών στη γειτονιά, στα εθνικά και ευρωπαϊκά επίπεδα, από πολύ μικρά προγράμματα, μέχρι εθνικά ή πανευρωπαϊκά.

Γιατί είναι σημαντικό μια προσέγγιση συνεργασίας να οδηγήσει σε αλλαγή; Είναι σημαντικό να συμμετάσχουν οι ηλικιωμένοι, συμπεριλαμβανομένων κι εκείνων που έχουν ανάγκη από προσοχή και βοήθεια και όλοι οι σχετικοί φορείς στη διαδικασία βελτίωσης της ποιοτικής περιήλαψης. Βοηθά να αναπτύξει μια διαδικασία από κάτω προς τα πάνω και μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να συλλέξει τις απαιτήσεις από διαφορετικές ομάδες-στόχους. Με αυτό τον τρόπο, μια αίσθηση της διαδικασίας συνιδιοκτησίας μπορεί να δημιουργηθεί μεταξύ των τοπικών φορέων, το οποίο να βελτιώσει την πολιτική διαδικασία και να βοηθήσει στην αποδοχή των αποφάσεων των δημόσιων αρχών, από ένα ευρύτερο κοινό καθώς προσαρμόζονται καλύτερα στις ανάγκες των πολιτών. Τέλος, εξασφαλίζει ότι νέες στρατηγικές θα είναι βιώσιμες μακροπρόθεσμα.

Οι συνεργάτες του προγράμματος WeDO εξέτασαν τα πρώτα βήματα της συμμετοχικής προσέγγισης, μέσω της δημιουργίας «εθνικών συμμαχιών». Αυτές οι εθνικές συμμαχίες, συνέλεξαν ένα ευρύ φάσμα οργανισμών που εργάζονται άμεσα ή έμμεσα στον τομέα μακροχρόνιας φροντίδας, π.χ. φορείς χάραξης πολιτικής, φορείς παροχής υπηρεσιών, φροντιστές, εργαζόμενοι στις κοινωνικές και υγειονομικές υπηρεσίες, άτυποι οργανισμοί φροντίδας, οργανισμοί ηλικιωμένων και εκπρόσωποι της αστυνομίας. **Με αυτή τη μεθοδολογία, η σύμπραξη ενθαρρύνει τους σχετικούς φορείς στο να λάβουν μέρος στους ήδη υπάρχουσες εθνικές συμμαχίες WeDo (βλ. πληροφορίες στο τέλος του εγγράφου) ή αν δεν υπάρχουν, να χτίσουν παρόμοια δίκτυα σε εθνικά και περιφερειακά επίπεδα, και να εφαρμόσουν τις πρωτοβουλίες τους μέσω μιας συμμετοχικής προσέγγισης.**

Η μεθοδολογία

Η συμμετέχουσα μεθοδολογία αποτελείται από τέσσερα κύρια βήματα: Προγραμματισμό, Εφαρμογή, αξιολόγηση Προόδου και Συνεχή βελτίωση

A. Προγραμματισμός

Ο σκοπός της αρχικής αυτής φάσης, είναι να δημιουργήσει ένα συντονισμένο σχέδιο εργασίας ανακαλύπτοντας τι πηγαίνει καλά και τί είναι λάθος, ποιές πρακτικές θα πρέπει να παραμείνουν, να προσδιορίσει σκοπούς και στόχους, και να προγραμματίσει την αλλαγή. Ακολουθήστε τα παρακάτω βήματα:

Οργανώστε μια ομάδα καθοδήγησης

- Διαμορφώστε μια ομάδα και προσδιορίστε τους φορείς.
- Συμπεριλάβετε τους αντιπροσώπους των ηλικιωμένων - ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δοθεί για να καλύψει τις ανάγκες των ευπαθών ατόμων με φτωχές κοινωνικές επαφές, των οποίων οι φωνές ακούγονται λιγότερο εύκολα.

Αξιολογήστε τί πρέπει να εφαρμοστεί για να εξασφαλιστεί η συμμόρφωση στο Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Ποιότητας

- Αναλύστε την τρέχουσα κατάσταση, συμπεριλαμβανομένων των υπάρχοντων εθνικών/περιφερειακών/τοπικών προγραμμάτων δράσης, συλλέξτε τα τρέχοντα στοιχεία απόδοσης.
- Συλλέξτε στοιχεία όσον αφορά τις ανάγκες, τις προσδοκίες και τα παράπονα των ηλικιωμένων (μέσω ερωτηματολογίων, διαβουλεύσεων, συζητήσεων), για να ενημερώσετε την αξιολόγηση.

Προσδιορίστε τους στόχους και τους αντικειμενικούς σκοπούς

- Βρείτε ιδέες για την επίλυση αυτών των προβλημάτων.
- Ποιοί είναι οι αντικειμενικοί σκοποί και στόχοι του προγράμματος; Τί θέλουμε να επιτύχουμε; Ποιές αλλαγές θέλουμε να κάνουμε πού θα οδηγήσουν στη βελτίωση της ποιότητας της φροντίδας; Είναι σημαντικό να έχεις ένα στόχο για να επικεντρωθείς και να είσαι σε θέση να παρουσιάσεις τα οφέλη για τους οργανισμούς που ενεπλάκησαν. Οι αντικειμενικοί σκοποί μπορούν να προσδιοριστούν τόσο για το αποτέλεσμα όσο και για τη διαδικασία.

Αναπτύξτε ένα σχέδιο δράσης βασισμένο στην έκβαση της αξιολόγησης

- Αναπτύξτε τρόπους να κάνετε βελτιώσεις; Πώς θα επιτύχουμε τους στόχους; Ποιές ενέργειες θα αναπτυχθούν για να πραγματοποιηθούν οι στόχοι; Σε αυτό το σημείο, καθιερώνεται το σχέδιο δράσης.
- Καθορίστε ποιοί διαφορετικοί φορείς είναι σε θέση να επιτύχουν τους συμφωνημένους στόχους και σκοπούς (ρόλους, δασμούς, υποχρεώσεις κ.λπ.) και να υιοθετήστε τις δράσεις τους, εάν είναι απαραίτητο. Καθορίστε ποιός θα πρέπει να διαχειριστεί τις εργασίες.
- Ποιός είναι ο συγχρονισμός του σχεδίου; Πότε θα διοργανώσουμε τις συνεδριάσεις, ποιές είναι οι προθεσμίες, ποιοί είναι το χρονοδιάγραμμα κάθε φάσης στο πρόγραμμα που θέλουμε να κάνουμε; Καθορίστε τις απαιτήσεις της διαδικασίας; Τί χρειάζεται να κάνουμε;

Προσδιορίστε δείκτες ελέγχου προόδου

- Πώς θα μετρήσουμε εάν έχουμε επιτύχει τους στόχους μας; Πώς θα ξέρουμε ότι αυτό που αλλάξαμε έχει επιφέρει μια βελτίωση; Πώς θα παρακολουθήσουμε την πρόοδο στο τέλος του προγράμματος;

B. Εφαρμογή

Σε αυτό το σημείο είναι καιρός να «κάνετε», να εκτελέσετε το πρόγραμμα δράσης.

Εισάγετε τις αλλαγές

Τον πρώτο καιρό, αρχίστε να εφαρμόζετε την αλλαγή σε μια μικρή κλίμακα, σε μια πειραματική φάση. Αυτό ελαχιστοποιεί τη διατάραξη της στερεότυπης δραστηριότητας αξιολογώντας εάν οι αλλαγές θα λειτουργήσουν ή όχι.

Ξεκινήστε τη διαδικασία ελέγχου, βασισμένη στις συμφωνηθείσες ποιοτικές αρχές, χρησιμοποιώντας τους συμφωνηθέντες δείκτες

Θα πρέπει, επίσης, να τεκμηριώσουμε τη διαδικασία. Για παράδειγμα, καταγράφοντας και περιγράφοντας τον τρόπο που παρουσιάζεται η νέα διεργασία. Μπορούμε να συλλέξουμε τις σημειώσεις των συνεδριάσεων, των καταρτίσεων, των δράσεων, κ.λπ. Μπορούμε επίσης να τραβήξουμε φωτογραφίες, βιντεοταινία, κ.λπ. Πληροφορίες για τον αριθμό συμμετεχόντων, όρια χρόνου, δαπάνες, μετακινήσεις, είναι όλα πολύτιμη γνώση για την επόμενη φάση.

Γ. Αξιολόγηση προόδου

Στο τέλος της φάσης εφαρμογής, η ομάδα καθοδήγησης πρέπει να αξιολογήσει εάν οι στόχοι όπως διατυπώνονται στη φάση προγραμματισμού, επιτεύχθηκαν. Επιτεύχθηκαν οι αλλαγές; Χρειάζονται βελτίωση αυτές οι αλλαγές; Λειτουργεί το σχέδιο όπως προορίζονταν ή απαιτούνται αναθεωρήσεις;

Συμπεριλάβετε εξωτερικούς εθελοντές για να ελέγξουν τους στόχους σύμφωνα με την εφαρμογή

- Συγκρίνετε τα αποτελέσματα με τους αντικειμενικούς σκοπούς και τους στόχους
- Χρησιμοποιήστε τους δείκτες εκτέλεσης που αναπτύχθηκαν στη φάση σχεδιασμού

Καθορίστε με την ομάδα καθοδήγησης, συστάσεις για τις επόμενες ενέργειες (κύκλος βελτίωσης)

- Αναλύστε το πρόγραμμα σχετικά με τις ακόλουθες περιοχές: Μέθοδοι που χρησιμοποιούνται για να επιτύχετε τους στόχους. Άνθρωποι που εμπλέκονται για να επιτύχουν το στόχο, εξοπλισμός, δαπάνες, υλικά κ.λπ., χρησιμοποιήθηκαν για να επιτύχουν το στόχο.
- Χρησιμοποιήστε τα στοιχεία που συγκεντρώθηκαν σε όλη τη διαδικασία και την αξιολόγηση των στόχων.
- Διατυπώστε τις συστάσεις: Τί μαθήματα μπορούμε να μάθουμε από τη φάση προγραμματισμού και εφαρμογής; Τι ήταν καλό; Τί αλλαγές πρέπει να γίνουν; Πού εμφανίστηκαν καθυστερήσεις και γιατί; Προσδιορίστε οποιαδήποτε νέα προβλήματα όταν εμφανιστούν.

Δ. Συνεχής και αδιάκοπη βελτίωση

Αυτή η φάση εξασφαλίζει τη μακροχρόνια αξία του προγράμματος και αυξάνει τις ευκαιρίες βελτίωσης της ποιοτικής επίδοσης.

Συνεχής βελτίωση: Καθημερινή αξιολόγηση μέσω του κύκλου ABC (σχεδιάστε – εφαρμόστε– αξιολογήστε)

- Σε αυτό το σημείο του προγράμματος, κανονικά θα έχετε επιτύχει ήδη κάποια βελτίωση, αλλά όχι στο επίπεδο που είναι σε τελική ανάλυση τέλειο. Επομένως, μετά από την αξιολόγηση, νέοι στόχοι μπορούν να τεθούν και νέες ενέργειες μπορούν να προγραμματιστούν.
- Επαναλάβετε τον κύκλο της βελτίωσης ποιότητας και καθορίστε νέες ευκαιρίες.
- Στην έναρξη της επόμενης φάσης προγραμματισμού, τα αποτελέσματα των αξιολογήσεων και οι συστάσεις που υποβάλλονται, χρησιμοποιούνται για να προσδιορίσουν τους στόχους και να καθιερώσουν το σχέδιο.

Με αυτό τον τρόπο, ο κύκλος επαναλαμβάνεται και επαναλαμβάνεται ξανά και ξανά. Χωρίς αυτό το βήμα, είναι ώρα για αλλαγή, και όχι ένας κύκλος βελτίωσης. Σε έναν δεύτερο και τρίτο κύκλο, η εφαρμογή των δράσεων, μπορεί να γίνει σε μία μεγαλύτερη κλίμακα. π.χ. από το επίπεδο γειτονιάς στο δήμο, στο περιφερειακό, στο εθνικό επίπεδο, ή εμπλέκοντας περισσότερους ανθρώπους, περισσότερους οργανισμούς, περισσότερους φορείς.

Συνεχής βελτίωση: Καθιερώστε την ανατροφοδότηση σε εξέλιξη

Μην περιμένετε μέχρι το τέλος του έργου να αξιολογήσετε την απόδοσή του, αλλά χρησιμοποιήστε τη διαδικασία αξιολόγησης για να αξιολογήσετε σε καθημερινή βάση πώς η έκβαση του έργου μπορεί να βελτιωθεί. Θα προκύψει βελτίωση από την επίμονη και επαναλαμβανόμενη εφαρμογή του σχεδιασμού, της υλοποίησης και των φάσεων αξιολόγησης.

Τυποποιήστε τα εργαλεία

- Ο κύκλος 1 μπορεί να φανεί ως ένα πιλοτικό έργο.
- Χρησιμοποιήστε τη γνώση από την αξιολόγηση των κύκλων, για να βελτιώσετε και να τυποποιήσετε ορισμένα επιτυχημένα εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν στη διαδικασία.
- Οργανώστε καταρτίσεις και εργαστήρια, αναπτύξτε ερωτηματολόγια, μήτρες αξιολόγησης, κ.λπ., για να αναβαθμίσετε τον κύκλο 1 του πιλοτικού προγράμματος.

Παραδείγματα προσεγγίσεων συμμετοχής

Ένας πλήρης κατάλογος πρωτοβουλιών χρησιμοποιώντας τη συμμετέχουσα προσέγγιση και τις εμπειρίες από τους εθνικούς συνασπισμούς, μπορεί να βρεθεί στον ιστοχώρο του WeDO. Μπορείτε να βρείτε μια συλλογή από πρωτοβουλίες, χρησιμοποιώντας τη συμμετέχουσα μέθοδο εδώ παρακάτω:

Σε εθνικό επίπεδο

Οι εθνικές συμμαχίες WeDO

Δημιουργήθηκαν για να συλλέξουν οργανώσεις που προέρχονται από πολύ διαφορετικούς τομείς, σχετικούς με τη μακροχρόνια φροντίδα. Για να συμβάλλουν στο Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Ποιότητας και να δημιουργήσουν τις εθνικές στρατηγικές, οι εθνικοί συνασπισμοί συγκέντρωσαν οργανώσεις όπως: οργανώσεις ηλικιωμένων ανθρώπων, ιδρύματα φροντίδας και υπηρεσίες οικιακής φροντίδας, υπουργεία και δημόσιες αντιπροσωπείες, πανεπιστήμια και ερευνητικά ιδρύματα, οργανώσεις που παλεύουν ενάντια στη βία, ενώσεις φροντιστών και αντιπροσώπων, κ.λπ. Η δημιουργία και ο συντονισμός των εθνικών συμμαχιών, ήταν μια χρήσιμη εμπειρία για τους συνεργάτες του WeDO. Μπορείτε να βρείτε πλήρεις αναφορές των εθνικών συνασπισμών, στον ιστοχώρο του προγράμματος WeDO: www.wedo-partnership.eu. Τώρα που το πρόγραμμα έχει τελειώσει, η Ευρωπαϊκή συνεργασία είναι ανοικτή σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη από όλα τα Κράτη Μέλη της ΕΕ και ελπίζουμε ότι περισσότερες χώρες θα ενταχθούν και θα αναπτύξουν νέους εθνικούς και τοπικούς συνασπισμούς.

Η εμπειρία από το Vrije Πανεπιστήμιο Βρυξελλών - Βελγικές Μελέτες Γήρανσης

Η Βελγική Ομάδα Μελετών Γήρανσης, συμμετέχει στην επιστημονική μελέτη των κοινωνικών απόψεων για τη γήρανση. Το έργο ανέπτυξε ένα ερευνητικό πρόγραμμα, που εστιάζει στις τοπικές προκλήσεις και τις ευκαιρίες, καθώς επίσης και στα ζητήματα της ποιότητας της ζωής, μεταξύ των ηλικιωμένων ενοίκων στο ίδρυμα. Η έρευνα της ομάδας, εστιάζει σε μια σειρά κοινωνικών γεροντολογικών ζητημάτων, συμπεριλαμβανομένης της κοινωνικής, πολιτιστικής και πολιτικής συμμετοχής στα γηρατειά, τον εθελοντισμό, τον αποκλεισμό, φιλικά-ηλικιακά περιβάλλοντα, τα συναισθήματα της ασφάλειας και την κοινωνική πολιτική. Το πρόγραμμα είναι αποτέλεσμα μιας στενής συνεργασίας μεταξύ της ερευνητικής ομάδας, της περιφερειακής κυβέρνησης και των συμβουλίων όλων των συμμετεχόντων δήμων, των ανώτερων συμβουλευτικών επιτροπών, και άλλων φορέων. Μέσω μιας συμμετοχικής μεθόδου, οι ηλικιωμένοι που χρειάζονται φροντίδα και βοήθεια, εμπλέκονται ενεργά ως φορείς σε όλα τα στάδια κάθε μελέτης. Διαδραματίζουν έναν κρίσιμο ρόλο στον προγραμματισμό, το σχέδιο, και την πραγματοποίηση του ερευνητικού προγράμματος, καθώς επίσης και στην ανάπτυξη των τοπικών πολιτικών σχεδίων βάσει των συμπερασμάτων της έρευνας. www.belgianageingstudies.be/

Σε περιφερειακό επίπεδο

Γερμανία: Οδηγός για την ανάπτυξη και την εφαρμογή των περιφερειακών δικτύων στην άνοια

Η ομάδα εργασίας «Δικτύωση και γειτονική εργασία», είναι μέρος της Υπηρεσίας Άνοιας του North Rhine - Westphalia. Η πρωτοβουλία δημοσίευσε ένα 46 σέλιδο "Οδηγό για την ανάπτυξη και την εφαρμογή των περιφερειακών δικτύων για την άνοια - Συστάσεις από τον τομέα με επιλεγμένα παραδείγματα". Ο οδηγός είναι διαθέσιμος μόνο στα Γερμανικά και είναι διαθέσιμος στο: bit.ly/L8iFFI.

Ιρλανδία: Το φιλικό-ηλικιακό πρόγραμμα της Κομητείας

Στόχος του είναι να δημιουργήσει κοινότητες όπου οι άνθρωποι, καθώς γερνούν, να απολαμβάνουν μια καλή ποιότητα ζωής και να συνεχίζουν να συμμετέχουν πλήρως στη ζωή της κοινότητας. Το πρόγραμμα αναπτύσσεται πάνω σε μια σταδιακή βάση, με τη φιλοδοξία ότι κάθε Τοπική Αρχή στην Ιρλανδία θα εμπλακεί. Το πρόγραμμα σε κάθε κομητεία, έχει μια κοινή υποδομή που περιλαμβάνει μια Εθνική Ομάδα Ενσωμάτωσης, Συμμαχίες Κομητειών μέσω του Διοικητικού Συμβουλίου Ανάπτυξης της Κομητείας, ένας Δημόσιος Χώρος Συζήτησης Ηλικιωμένων και μια Στρατηγική Κομητεία. Οι φιλικές-ηλικιακά στρατηγικές, έχουν ήδη αναπτυχθεί σε πολλές Ιρλανδικές περιοχές, όπως στο Louth και στο Kilkenny. Για περισσότερες πληροφορίες, συνδεθείτε με το www.louthagefriendlycounty.ie και www.ageingwellnetwork.ie

Σε τοπικό επίπεδο

Βελτίωση του πολυ-επαγγελματία και της κατάρτισης υγειονομικής περίθαλψης στην Ευρώπη (PRO TRAIN)

Το έργο PRO TRAIN(2007-2009), συγχρηματοδοτήθηκε από το πρόγραμμα Δάφνη για να αναπτύξει πολυ – επαγγελματική κατάρτιση για να καταπολεμηθεί η βία στην υγειονομική περίθαλψη. Το πρόγραμμα ανέπτυξε συγκεκριμένα ένα «Βέλτιστο-μοντέλο πολυ-επαγγελματικής συνεργασίας για την πρόληψη της βίας». Το μοντέλο αποτελείται από τα εξής βήματα: 1) ανάλυση του γενικού πλαισίου, 2) στρατηγική και πρόγραμμα δράσης για το χειρισμό της βίας, 3) πολυ-επαγγελματικές ομάδες εργασίας πάνω σε περιπτώσεις βίας και 4) ετοιμότητα της ομάδας πολύ-επαγγελματιών να αντιμετωπίσουν τη φανερό πρόληψη βίας. Το μοντέλο βασίζεται σε μια ισχυρή συμμετοχή τοπικών αρχών στην οικοδόμηση πολυ-επαγγελματικών ομάδων φτιαγμένων από αντιπροσώπους από την αστυνομία, τις κοινωνικές υπηρεσίες, τους επαγγελματίες υγείας, τους φορείς χάραξης πολιτικής, τον εκπαιδευτικό τομέα, κ.λπ. www.pro-train.uni-osnabrueck.de και διαθέσιμη κατάρτιση στο bit.ly/SarPAM.

Γερμανία: Συνεχές Εργαστήρι Εκμάθησης για την άνοια στο Arnsberg

Υποστηρίχθηκε από το πρόγραμμα “Ανθρωποι στην Κοινότητα που Ζουν με Άνοια” του Robert Bosch Stiftung και εμπνευσμένο από το “Aktion Demenz e. B. “, το δήμαρχο του Arnsberg που ξεκίνησε το “ Εργαστήρι εκμάθησης “ στο Arnsberg για την άνοια, σε συνεργασία με τους αξιωματούχους της πόλης, τους πολίτες και τους εμπειρογνώμονες για να αναπτύξουν ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα κοινοτικής δράσης για την υποστήριξη των ατόμων με άνοια. Όλοι οι πολίτες, οι τοπικές αρχές, οι εργοδότες, οι έμποροι και οι κοινωνικές υπηρεσίες, κλήθηκαν να συμμετάσχουν με το σύνθημα “Μαζί για μια καλύτερη ζωή με άνοια». Τα αποτελέσματα του έργου, μπορούν να βρεθούν με το «Εγχειρίδιο για τις Κοινότητες» www.projekt-demenz-arnsberg.de

Γερμανία: WohnQuartier4 (δίκτυο για την τοπική ανάπτυξη στη γειτονιά για τους ηλικιωμένους)

Το WohnQuartier4, είναι ένα πιλοτικό σχέδιο για την ανάπτυξη των κοινοτήτων σε σχέση με τις ανάγκες των ηλικιωμένων πολιτών. Λειτουργεί ως ένα δίκτυο εκμάθησης, εμπλέκοντας τους διοικητικούς και τοπικούς φορείς να συνεργαστούν πάνω στους ακόλουθους τέσσερις παράγοντες 1) τη στέγαση και το περιβάλλον διαβίωσης, 2) την υγεία, την εξυπηρέτηση και τη φροντίδα, 3) τη συμμετοχή και την επικοινωνία 4) την εκπαίδευση, την τέχνη και τον πολιτισμό. Ο στόχος είναι να συνδεθούν η διαθέσιμη υποδομή στέγασης, κοινωνικής, υγειονομικής φροντίδας σε προσφορές μικρής κλίμακας που να μπορούν να ενσωματωθούν σε κατοικημένες περιοχές, προκειμένου να ενισχύσουν την αυτόνομη διαβίωση, με την ανάπτυξη νέων μοντέλων συνεργασίας, με σεβασμό στις τοπικές ανάγκες και τους πόρους. www.wohnquartier4.de

Σε επίπεδο υπηρεσιών

Μερικά παραδείγματα στην Ευρώπη

Στη Γαλλία, σε κάθε μονάδα φροντίδας έχει συσταθεί το Conseil de la vie sociale και αποτελείται από εκλεγμένους εκπροσώπους των κατοίκων, των οικογενειών και του προσωπικού. Οι κάτοικοι μπορούν να συνεδριάζουν τακτικά για να συζητούν για διάφορες υπηρεσίες που παρέχονται στο ίδρυμα, όπως είναι τα γεύματα..

Στο Βέλγιο, διεξάγονται εβδομαδιαίες ομαδικές συζητήσεις μεταξύ των φροντιστών και των αποδεκτών φροντίδας. Σε ένα κέντρο περίθαλψης στη Φλάνδρα, οι κάτοικοι συμμετέχουν στην παροχή φροντίδας, μέσω εβδομαδιαίων ομαδικών συζητήσεων αποτελούμενων από 15 άτομα. Ζητείται η γνώμη τους για το τί πρέπει να αλλάξει στη φροντίδα, στο περιβάλλον και στην πολιτική του κέντρου φροντίδας τους, ούτως ώστε να βελτιώσουν την ποιότητα ζωής τους. Οι συζητήσεις αυτές, συντονίζονται από έναν ψυχολόγο..

Στην Αυστρία, η Ηθική Συνεδρίαση Κατοίκων, είναι μια ρύθμιση που συγκεντρώνει όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς (τα ηλικιωμένα άτομα, την οικογένεια, το νοσηλευτικό προσωπικό, τους εθελοντές, τους γιατρούς, κ.λπ.) για να μιλήσουν σχετικά με θέματα δεοντολογίας και να διασφαλίσουν ότι η επιθυμία του ηλικιωμένου ατόμου που χρειάζεται φροντίδα, είναι σεβαστή.

WeDO, για την ευημερία και την αξιοπρέπεια των ηλικιωμένων που χρειάζονται φροντίδα και βοήθεια!

Μπορείτε να κάνετε πολλά, ξεκινώντας από μικρές αλλαγές. Η εταιρική σχέση WeDo, είναι μια εξαιρετική ευκαιρία για να μοιραστείτε τις εμπειρίες σας, να αποκτήσετε πρόσβαση σε καινοτόμες ιδέες. Γι' αυτό, συμμετάσχετε!

Γιατί να συμμετάσχετε;

Το να είστε μέλος της εταιρικής σχέσης WeDo, σας δίνει πρόσβαση σε μια πανευρωπαϊκή κοινότητα φορέων που δεσμεύονται να βελτιώσουν την ποιότητα των υπηρεσιών μακροχρόνιας φροντίδας. Θα είστε σε θέση να συμμετάσχετε σε ένα διαδικτυακό τόπο δημόσιας συζήτησης, να ανταλλάξετε πληροφορίες με τα άλλα μέλη της σύμπραξης (συμπεριλαμβανομένων των εταιρών WeDo που έχουν ήδη αναπτύξει εθνικές συμμαχίες) και να μοιραστείτε εμπειρίες.

Πώς να συμμετάσχετε;

Ζητήστε να γίνετε μέλος της σύμπραξης :

- Επικοινωνώντας με τον δικό σας εθνικό συντονιστή της συμμαχίας και παίρνοντας μέρος στις εργασίες του, εάν είστε σε μία από τις 12 χώρες που συμμετέχουν στο πρόγραμμα WeDO (δείτε παρακάτω για πληροφορίες)
- Επικοινωνώντας με την Ευρωπαϊκή Πλατφόρμα AGE, εάν η χώρα σας δεν συμμετείχε στο έργο WeDO. Εμείς θα σας παρέχουμε πληροφορίες και υποστήριξη, για να σας βοηθήσουμε να ενταχθείτε στην εταιρική σχέση και να δημιουργήσετε μια συμμαχία ενδιαφερομένων στη χώρα σας.
- Εφαρμόζοντας το πλαίσιο ποιότητας για τις υπηρεσίες μακροχρόνιας φροντίδας και στέλνοντας πληροφορίες για το πώς τα καταφέρατε.

Ο ιστοχώρος WeDO, είναι εδώ για να σας βοηθήσει!

Στον ιστοχώρο του WeDO, (www.wedo-partnership.eu) θα βρείτε:

- Λεπτομέρειες επαφής με όλους τους αρχηγούς των εθνικών συνασπισμών του WeDO
- Παραδείγματα εργαλείων ποιότητας
- Μία ατελείωτη βάση δεδομένων για ορθές πρακτικές
- Την ηλεκτρονικά συνδεδεμένη μεθοδολογία για μία συμμετοχική προσέγγιση με περισσότερες πληροφορίες και συμβουλές
- Μία περίληψη των εμπειριών των εθνικών συμμαχιών του WeDO
- Έναν δημόσιο τόπο συζήτησης, όπου θα μπορείτε να συζητήσετε με άλλα μέλη της σύμπραξης

Οι **εθνικές στρατηγικές** που αναπτύχθηκαν από τις εθνικές συμμαχίες WeDO, είναι επίσης διαθέσιμες στην ιστοσελίδα του έργου και μπορεί να είναι μία χρήσιμη πηγή έμπνευσης. Θα σας βοηθήσουν να οικοδομήσετε τοπικές, περιφερειακές ή εθνικές εταιρικές σχέσεις φορέων, για να υποστηρίξετε τις πρωτοβουλίες σας για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των ηλικιωμένων ατόμων που χρειάζονται φροντίδα και βοήθεια.

→ **Πηγαίετε στο www.wedo-partnership.eu!**

Κεντρικό σημείο επικοινωνίας:

50plus Hellas – Spyrou Merkouri, 38 – 11634 Athens, Greece

Τηλ. 211 7100 203 - Email: www.50plus.gr με την επισήμανση 'Συμμαχία WeDO'

Παραδείγματα ορθών πρακτικών

Πολλές καλές πρωτοβουλίες έχουν ήδη εφαρμοστεί σε χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Νέες πρωτοβουλίες θα πρέπει εκ τούτου να βασιστούν σε αυτό που ήδη υπάρχει, με τη βοήθεια της επιλογής καλών πρακτικών όπως παρακάτω, και της ηλεκτρονικής βάσης δεδομένων των ορθών πρακτικών, που είναι διαθέσιμη εδώ: www.wedo-partnership/good-practices.

Αυστρία

1. Προώθηση για αυτονομία από Τμήματα για επαναδραστηριοποίηση και έντονη γηριατρική σε αρκετά νοσοκομεία

Οι ασθενείς βοηθούνται να επανενταχθούν στην καθημερινή τους ζωή με προσωρινές θεραπείες σε θαλάμους οξείας γηριατρικής / αποκατάστασης (AG / R). Η «φροντίδα ενεργοποίησης» και η θεραπεία, είναι σημαντικές συνιστώσες στη διαδικασία. Οι ομάδες φύλαξης AG / R, υποστηρίζουν ηλικιωμένους των οποίων η αυτονομία είναι απειλούμενη, καθιστώντας δυνατό το να ζουν στις δικές τους οικίες. Η ομάδα απαρτίζεται από γιατρούς, νοσηλευτές και βοηθούς περίθαλψης, θεραπευτές, κοινωνικούς λειτουργούς, ψυχολόγους, διαιτολόγους, ιερείς / πάστορες. www.goeg.at/de/Bereich/Akutgeriatrie-Remobilisation-Begleitung-und-Steuerung.html

2. Πολύ-επαγγελματική Ομάδα για υπηρεσίες σχετικές με την άνοια

Η υπηρεσία αυτή - που υλοποιείται από την "Volkshilfe", μια Αυστριακή Μη Κυβερνητική Οργάνωση, στο Burgenland (επαρχία της Αυστρίας) - προσφέρει μια δωρεάν τηλεφωνική γραμμή για την Άνοια, δημοτικές ενημερωτικές εκδηλώσεις, τεχνικές διαλέξεις για την άνοια και τη φροντίδα, δωρεάν ενημερωτικές επισκέψεις στο σπίτι με εξετάσεις για την άνοια και συνομιλίες σχετικά με τα ευρήματα, πληροφορίες σχετικά με επαγγελματικές θεραπείες, έγκαιρες ατομικές επαγγελματικές θεραπείες, ομαδικές επαγγελματικές θεραπείες, επαγγελματικές ομάδες θεραπειών κατά τη διάρκεια απογευματινών συναντήσεων, σε ανώτερα ιδρύματα κοινωνικής μέριμνας καθώς και σε τακτικά στρογγυλά τραπέζια για άτυπους φροντιστές. www.volkshilfe-bgld.at/Demenzteam

Βέλγιο

3. Ομοσπονδίες βοήθειας και φροντίδας στο σπίτι, ένας διαχειριστής για ηλικιωμένους στο σπίτι

Οι ομοσπονδίες είναι δίκτυα από επαγγελματίες που εργάζονται για να βοηθήσουν τους ηλικιωμένους να μένουν στο σπίτι όσο το δυνατόν περισσότερο, παρέχοντας σε αυτούς και τις οικογένειές τους την επαγγελματική φροντίδα και τη βοήθεια που χρειάζονται. Αυτά τα πολυδιεπιστημονικά και αποκεντρωμένα δίκτυα, συντονίζουν ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών, της υγειονομικής περίθαλψης (οικογενειακό γιατρό και νοσοκομείο), του καθορισμού των επαγγελματιών, την υποστήριξη για τις καθημερινές δραστηριότητες, αλλά και του κομμωτηρίου, επαγγελματίες που εργάζονται για να προσαρμόσουν το σπίτι, κλπ. Ένας διαχειριστής ακολουθεί το άτομο και είναι υπεύθυνος για την επαφή με διάφορους επαγγελματίες. Χρηματοδοτείται από το δημόσιο. Οι Ομοσπονδίες, επίσης, παρέχουν αμοιβαίες υπηρεσίες για τα μέλη τους, εκπροσωπώντας τους στην πολιτική, διοικητική υποστήριξη κ.λπ. Σύνδεσμοι: Ομοσπονδία Βοήθειας και Φροντίδας στο σπίτι (www.fasd.be/fasd) (Γαλλία), Ομοσπονδία των Κεντρικών Υπηρεσιών (www.fcsd.be/fcsd) (Γαλλία), Οικογενειακή Βοήθεια (www.familiehulp.be) (Ολλανδία), Σύλλογος για Υπηρεσίες Οικογενειακής Πρόνοιας της Φλαμανδικής Κοινότητας (www.vvdg.be) (Ολλανδία), Wit-Gele Kruis (www.wgk.be).

4. Νυχτερινή φροντίδα

Το Βέλγιο έχει πολλές οργανώσεις που παρέχουν επαγγελματική και εθελοντική νυχτερινή φροντίδα και υπηρεσίες νυχτερινής φύλαξης σε αδύναμα ηλικιωμένα άτομα ώστε να τους βοηθήσουν να ζήσουν στο σπίτι τους, για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα. Επίσης, δίνουν στους άτυπους φροντιστές ανάπαυλα, έτσι ώστε να μπορούν να παρέχουν φροντίδα για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα. Οι υπηρεσίες αυτές, επιτρέπουν επίσης στους ηλικιωμένους να επιστρέψουν στο σπίτι τους γρηγορότερα μετά από ένα χρονικό διάστημα στο νοσοκομείο ή στο κέντρο αποκατάστασης υπό τις καλύτερες συνθήκες ασφάλειας και ευημερίας. Ανάλογα με τις ανάγκες του ατόμου, μια ομάδα παρέχει βοήθεια και υποστήριξη, καθοδηγεί τους

ηλικιωμένους προς την αποκατάσταση, προωθεί την αυτάρκεια και είναι υπεύθυνη για τη νοσηλευτική φροντίδα. Σύνδεσμοι: Περιποίηση (www.nachtzorg.be (Ολλανδία), www.nachtzorgvlaamsbrabant.be (Ολλανδία), www.nachtzorgbrussel.be (Ολλανδία), Νυχτερινή Σύνδεση (public.guidesocial.be/associations/conectar-night-asbl.152087.html (Γαλλία), Νυχτερινές νοσοκόμες www.ucp-bruxelles.be/IMG/pdf/Gaz_electricite_tarif_social.pdf, Λίμνες σε καταφύγια WZC (www.ocmwgent.be/Woonzorgcentra-De-Vijvers.html (Ολλανδία), Εξωτερικά Ιατρεία, Νυχτερινές Υπηρεσίες www.ocmw-destelbergen.be/?q=node/98 (Ολλανδία)

Τσεχοσλοβακική Δημοκρατία

5. Ανώτερη Ακαδημία: μαθήματα για την κακοποίηση των ηλικιωμένων

Η Ανώτερη Ακαδημία, διοργανώνει σεμινάρια για ηλικιωμένους ώστε να τους ενημερώσει πώς να αποφεύγουν την κακοποίηση. Στοχεύει ιδιαίτερα σε ηλικιωμένους και ποινικά αδικήματα που θα μπορούσαν να βιώσουν. Ενημερωμένη από την Αστυνομία, παρέχει γνώση σχετικά με τους διαφορετικούς τύπους της κακοποίησης ηλικιωμένων, τους πιο κοινούς δράστες και πώς να προστατεύουν τους εαυτούς τους - πού μπορούν να βρουν βοήθεια και τι να κάνουν. Η αστυνομία πιστεύει ότι αυτή η προληπτική δράση, συμβάλλει στη μείωση του αριθμού των περιπτώσεων και παρέχει λύσεις όταν παρουσιάζεται κακοποίηση ηλικιωμένων. Οι συμμετέχοντες έχουν την ευκαιρία να ζητήσουν περισσότερες πληροφορίες σχετικά με περιπτώσεις κακοποίησης.

6. Τα πρότυπα ποιότητας στην κοινωνική φροντίδα

Σε αυτά τα πρότυπα, δίνεται έμφαση στην αξιοπρέπεια, την προώθηση της ανεξαρτησίας και της αυτονομίας των χρηστών, τη συμμετοχή τους στην κανονική ζωή στο φυσικό κοινωνικό τους περιβάλλον και ιδιαίτερα στον σεβασμό των φυσικών και πολιτικών δικαιωμάτων τους. Η κατανόηση των αρχών που καθορίστηκαν στην παρούσα έκδοση, θα επιτρέψει στους παρόχους των υπηρεσιών, να αρχίσουν να εισαγάγουν τις επιθυμητές αλλαγές στον τομέα τους, πριν ακόμα θεσπιστούν από τη νομοθεσία. Τα πρότυπα περιγράφουν πώς θα πρέπει να είναι μια κοινωνική υπηρεσία ποιότητας. Είναι ένα σύνολο μετρήσιμων και επαληθεύσιμων κριτηρίων και όχι ένα σχέδιο νόμου ή κανονισμού. Σκοπός τους είναι να αξιολογήσουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. www.mpsv.cz/files/clanky/2057/standards.pdf

Φινλανδία

7. Νόμιμο δικαίωμα για την αξιολόγηση των αναγκών για τα άτομα ηλικίας 75 και άνω

Ο νόμος δίνει το δικαίωμα σε κάθε άτομο άνω των 75 ετών, να κάνει μια αξιολόγηση εντός 7 ημερών από την αίτηση για τις μη επείγουσες περιπτώσεις. Η αξιολόγηση γίνεται σε σχέση με τις ανάγκες για υπηρεσίες όπως υπηρεσίες οικιακής φροντίδας και στέγασης, την υποστήριξη στην άτυπη περίθαλψη, τις κοινωνικές υπηρεσίες (υπηρεσίες για άτομα με ειδικές ανάγκες, υπηρεσίες κατάχρησης ουσιών, κοινωνικής πρόνοιας) και την φροντίδα σε ίδρυμα. Η αξιολόγηση των αναγκών, είναι δωρεάν. Αν το ηλικιωμένο άτομο δεχθεί να λάβει την αξιολόγηση, φτιάχνεται ένα σχέδιο φροντίδας μαζί με το δήμο, το ηλικιωμένο άτομο και το νόμιμο εκπρόσωπό του/της, εάν χρειάζεται. www.stm.fi

8. Ιστοσελίδα δημόσιας χρηματοδότησης, για να συγκρίνετε υγειονομικές και κοινωνικές υπηρεσίες

Το Palveluvaaka.fi, παρέχει πληροφορίες σχετικά με την εκτέλεση των υγειονομικών και κοινωνικών υπηρεσιών. Ο χρήστης του Διαδικτύου μπορεί να συγκρίνει διαφορετικές υπηρεσίες, να έχει πρόσβαση στα κοινωνικά και υγειονομικά στατιστικά και να αξιολογεί τις υπηρεσίες. Το Palveluvaaka.fi περιλαμβάνει πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες υγείας και φροντίδας σε οίκους ευγηρίας και καταφύγια. Η ιστοσελίδα ξεκίνησε το 2011 και θα ενημερώνεται τακτικά για να ανανεώνονται και να προστίθενται νέες πληροφορίες. Το Palveluvaaka.fi αναπτύχθηκε σε συνεργασία με τους φορείς κοινωνικής και υγειονομικής περίθαλψης. www.palveluvaaka.fi

Γαλλία

9. Προγράμματα κατάρτισης για επαγγελματίες MobiQual

Το πρόγραμμα MobiQual είναι μια εθνική δράση, που στοχεύει στο να βελτιώσει την ποιότητα των επαγγελματιών υπηρεσιών για τους ηλικιωμένους που έχουν ανάγκη από φροντίδα και βοήθεια και των ατόμων με αναπηρίες. Περιλαμβάνεται στα σχέδια δράσης δημόσιας υγείας για τους ηλικιωμένους, και υλοποιείται από τη Γηριατρική και Γηροντολογική Κοινωνία και υποστηρίζεται από το 2010 από το Εθνικό Ταμείο για την Αυτονομία και άλλα αρμόδια υπουργεία. Απευθύνεται σε όλους τους επαγγελματίες από τους υγειονομικούς και κοινωνικούς τομείς, και καλύ-

ππει την καλή θεραπεία, την ανακούφιση από τον πόνο, την παρηγορητική φροντίδα, την κατάθλιψη, την διατροφή και την διαίτα, τη νόσο Αλτσχάιμερ και τους κινδύνους μόλυνσης. Για κάθε θέμα, αναπτύσσεται ένα σύνολο εργαλείων για την υποστήριξη της κατάρτισης και την πρακτική των επαγγελματιών. Για περισσότερες πληροφορίες: www.mobiquial.org

10. Υποχρεωτική εσωτερική αξιολόγηση στις υπηρεσίες φροντίδας στο σπίτι

Οι πιστοποιημένες υπηρεσίες οικιακής φροντίδας, υποχρεούνται από το νόμο να επιχειρούν μία εσωτερική αξιολόγηση σε τακτική βάση. Για βοηθηθούν, υπάρχει ένα ειδικό πλαίσιο για τις υπηρεσίες οικιακής φροντίδας, το οποίο βασίζεται στην ανταλλαγή εμπειριών από συμμετέχοντες επαγγελματίες και εμπειρογνώμονες. Ένα πρόγραμμα κατάρτισης είναι διαθέσιμο και οργανώνεται από τα τοπικά κοινωνικά κέντρα. Αυτό το πλαίσιο, αναπτύσσεται σήμερα σε απευθείας σύνδεση, ώστε να μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την παρακολούθηση της προόδου.

Γερμανία

11. Η Ομοσπονδιακή Ένωση τηλεφωνικών κέντρων, παροχής συμβουλών και υπηρεσιών καταγγελιών για ηλικιωμένους (BAG)

Η Ομοσπονδιακή Ένωση των τηλεφωνικών κέντρων, παροχής συμβουλών και υπηρεσιών καταγγελιών των ηλικιωμένων, αποτελείται σήμερα από 17 διαφορετικές περιφερειακές γραμμές βοήθειας. Αποσκοπεί στο να βοηθήσει τους ανθρώπους που χρειάζονται φροντίδα και βοήθεια με τα παράπονά τους, ειδικά σε καταστάσεις κρίσεων, και στη μείωση των ελλειμμάτων της θεραπείας ή της κακοποίησης των ηλικιωμένων στο σπίτι ή στα γηροκομεία. Η BAG ανέπτυξε πρότυπα συμβουλευτικής και πληροφόρησης, για να υποστηρίξει τις τηλεφωνικές υπηρεσίες. Η Ομάδα Εργασίας ιδρύθηκε το 1999. Από το 2011, μια κοινή διαδικτυακή πύλη παρέχει πληροφορίες για τις υπάρχουσες προσφορές στα ομοσπονδιακά κράτη. www.beschwerdestellen-pflege.de

Διαδυσκτακή ομάδα στήριξης για τους περιθάλποντες ασθενών με άνοια

Στα πλαίσια της Ελληνικής Εταιρείας Alzheimer και Συγγενών Διαταραχών, παρέχεται στους περιθάλποντες ασθενών με άνοια, η δυνατότητα δωρεάν συμμετοχής σε διαδικτυακή ομάδα στήριξης. Πρόκειται για εβδομαδιαίες συναντήσεις, που πραγματοποιούνται μέσα στον διαδικτυακό χώρο με τη χρήση οπτικο-ακουστικού υλικού. Στόχος

τους είναι αφενός η παροχή πληροφοριών και πρακτικών συμβουλών προκειμένου η φροντίδα να είναι αποτελεσματικότερη και αφετέρου η παροχή συναισθηματικής υποστήριξης στους περιθάλποντες, ώστε να αντιμετωπιστούν πιθανά αρνητικά συναισθήματα που προκύπτουν από τη φροντίδα. Η εξ' αποστάσεως υπηρεσία στήριξης, στοχεύει στο να καλύψει τις ανάγκες της μερίδας των περιθάλποντων, οι οποίοι λόγω γεωγραφικών ή άλλων περιορισμών, δυσκολεύονται να συμμετάσχουν σε μια εκ του σύνεγγυς ομάδα στήριξης. www.alzheimer-hellas.gr/english.php

12. Το “Δίκτυο Παρακολούθησης Φροντίδας”

Η “Συνοδεία Συντήρησης Δικτύου”, είναι ένα εθνικό δίκτυο 2.500 εθελοντών που δρουν ως σύμβουλοι φροντίδας σε 150 περιοχές στη Γερμανία. Έχουν εκπαιδευτεί από το κέντρο επιμόρφωσης ενηλίκων FOGERA (χρησιμοποιώντας ένα συγκεκριμένο είδος κατάρτισης) στο να βοηθούν και να υποστηρίζουν τους οικογενειακούς φροντιστές, δίνοντας συμβουλές ως προς το πώς να οργανώνουν την αυτοεξυπηρέτηση και να χρησιμοποιούν τις υφιστάμενες δομές φροντίδας. www.netzwerk-pflegebegleitung.de

Ελλάδα

13. Απ' ευθείας Υποστήριξη για τους φροντιστές ηλικιωμένων με Αλτσχάιμερ

Ο Σύλλογος Αλτσχάιμερ Θεσσαλονίκης, προσφέρει την ευκαιρία στους φροντιστές να συμμετάσχουν στις απ' ευθείας διαδικτυακές ομάδες υποστήριξης φροντιστών που ζουν εκτός Θεσσαλονίκης, και για όσους δεν μπορούν να παρακολουθήσουν καμία από τις συνεδριάσεις, λόγω της συνεχόμενης φροντίδας προς τους ασθενείς. Η συμμετοχή στην ομάδα είναι δωρεάν και οι φροντιστές που λαμβάνουν μέρος στις επαρχιακές πόλεις, είναι σε θέση να αλληλεπιδρούν και να ανταλλάσσουν απόψεις μεταξύ τους, μέσω του απ' ευθείας προγράμματος που χρησιμοποιούν. Ο σκοπός αυτών των συναντήσεων, είναι: να παρέχουν πληροφορίες και πρακτικές συμβουλές για την πιο αποτελεσματική φροντίδα και να παρέχουν συναισθηματική υποστήριξη στους φροντιστές, προκειμένου να αντιμετωπίσουν πιθανά αρνητικά συναισθήματα όπως θυμό, θλίψη, απώλεια και μοναξιά, που μπορεί να οδηγήσουν στην εξουθένωση και κακοποίηση των ηλικιωμένων. www.alzheimer-hellas.gr/english.php

14. Δωρεάν υπηρεσία Κόκκινου κουμπιού

Η Γραμμή Ζωής Ελλάς, προσφέρει την 24ωρη υπηρεσία του κόκκινου κουμπιού, δωρεάν. Οι άνθρωποι πληρώνουν μόνο για τον εξοπλισμό. Όταν οι άνθρωποι δεν μπορούν να το διαθέσουν οικονομικά, η οργάνωση προσπαθεί να βρει χορηγούς όπως εταιρείες, τους Ροταριανούς κλπ. για να καλύψει τα έξοδα. Μέλη της οικογένειας, γείτονες, εθελοντές ή η αστυνομία, ανταποκρίνονται στο κουμπί, εάν χρειαστεί.

Ιρλανδία

15. Θετική Εβδομάδα Γήρανσης

Η Θετική Εβδομάδα Γήρανσης, ιδρύθηκε από τη φιλανθρωπική εκστρατεία Age Action, το 2011. Η Θετική Εβδομάδα Γήρανσης, πραγματοποιείται κάθε χρόνο, περίπου στις 1 Οκτωβρίου, την Διεθνή Ημέρα των Ηνωμένων Εθνών για τους ηλικιωμένους και έχει ως στόχο να γιορτάσουμε το γεγονός ότι όλοι γερνάμε, και να τονίσουμε τη συμβολή των ηλικιωμένων. Με τα χρόνια, η Εβδομάδα έχει επιτύχει μια ολοένα και μεγαλύτερη υποστήριξη από το ευρύ κοινό. Πάνω από 1.000 διαφορετικές εκδηλώσεις λαμβάνουν χώρα, με τη συμμετοχή εκατοντάδων κοινοτήτων σε όλη τη χώρα, η κάθε μία σηματοδοτώντας την Εβδομάδα με το δικό της ιδιαίτερο τρόπο. Αυτές οργανώνονται από πολλούς διαφορετικούς οργανισμούς, συμπεριλαμβανομένων των γηροκομείων, των Θετικών Επιτροπών Γήρανσης, των οικοδομικών συνεταιρισμών και των ανώτερων κέντρων. Επιπλέον, μια σειρά από Θετικές στη Γήρανση Πόλεις, διοργανώνουν μια σειρά από εκδηλώσεις σε όλη τη διάρκεια της εβδομάδας.

Οι εκδηλώσεις της Θετικής Εβδομάδας Γήρανσης, περιλαμβάνουν μουσική, χορό, τέχνη, φωτογραφία, αφήγηση, μαγειρική, ξεναγήσεις, περιπάτους στη φύση, θεατρικές παραστάσεις, υγιεινή διατροφή, αεροβική, εκθέσεις συλλεκτικών αυτοκινήτων, λέσχες φιλίας, αναπόλησης, μαθήματα ηλεκτρονικών υπολογιστών, εκθέσεις, διαγωνισμούς ταλέντων και πολλά περισσότερα. www.ageaction.ie

16. Φιλικές-ηλικιακά κομητείες

Με βάση τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας, το Πλαίσιο των Φιλικών-Ηλικιακά Πόλεων, έχει ως στόχο να δημιουργήσει κοινότητες, όπου όλοι μας καθώς γερνάμε, να απολαμβάνουμε μια καλή ποιότητα ζωής και να συνεχίζουμε να συμμετέχουμε πλήρως στη ζωή της κοινότητας. Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας, ορίζει μια "ηλικιακά-φιλική" κοινότητα, ως αυτή στην οποία οι πάροχοι υπηρεσιών, οι δημόσιοι υπάλληλοι, οι ηγέτες της κοινότητας, οι θρη-

σκευτικοί ηγέτες, οι επιχειρηματίες και οι πολίτες, αναγνωρίζουν τη μεγάλη ποικιλομορφία μεταξύ των ατόμων μεγαλύτερης ηλικίας, προωθούν την κοινωνική τους ένταξη και συμβολή τους σε όλους τους τομείς της ζωής, σέβονται τις αποφάσεις τους και τις επιλογές του τρόπου ζωής τους και προβλέπουν και ανταποκρίνονται με ευελιξία στις ηλικιακά-σχετικές ανάγκες και προτιμήσεις. Το πρόγραμμα αυτή τη στιγμή αναπτύσσεται σταδιακά σε ολόκληρη την Ιρλανδία. Ο στόχος είναι ότι κάθε Τοπική Αρχή θα έχει το δικό της *Ηλικιακά-Φιλικό Πρόγραμμα της Κομητείας* που αφορά μία Συμμαχία από ανώτερους φορείς λήψης αποφάσεων και με επιρροή σε βασικούς δημόσιους, ιδιωτικούς και εθελοντικούς φορείς και ένας δημόσιος τόπος συζήτησης ηλικιωμένων, ο οποίος να είναι ανοικτός σε όλους τους ηλικιωμένους για να συμμετάσχουν. Το πρόγραμμα είναι μια σημαντική πρωτοβουλία του Δικτύου Ευγηρίας - ένα ανεξάρτητο δίκτυο από ηγέτες και φορείς-νομοθετημένο, δημόσιο, ιδιωτικό και εθελοντικό, που μοιράζονται το όραμα της Ιρλανδίας ως η καλύτερη χώρα στον κόσμο για να γεράσεις και έχουν δεσμευθεί να το επιτύχουν. www.ageingwellnetwork.com

17. Πλατφόρμα υπηρεσιών και εργαλείων για τους οικογενειακούς φροντιστές και τους οικιακούς βοηθούς φροντίδας

Αυτή η πλατφόρμα προσφέρει έναν πλούτο από δωρεάν πληροφορίες, κατάρτιση και εργαλεία που είναι διαθέσιμα σε απ' ευθείας σύνδεση. Ένα μάθημα για τους οικογενειακούς φροντιστές, δοκιμάστηκε σε περισσότερους από 200 οικογενειακούς φροντιστές. Εργαλεία όπως ένα ημερολόγιο, ένα ερωτηματολόγιο και ένας οδηγός με τις τοπικές υπηρεσίες, παρέχονται στους φροντιστές. Αναπτύχθηκαν, επίσης, ειδικά εργαλεία για τους οικιακούς βοηθούς φροντίδας: ένα μάθημα αυτο-μελέτης, ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα, ένα πρόγραμμα επικύρωσης δεξιοτήτων και ένα ημερολόγιο, δοκιμάστηκαν σε παραπάνω από 300 οικιακούς φροντιστές. www.caregiverfamiliare.it

18. No alla solit' Udine (όχι μόνοι)

Πρόκειται για υπηρεσίες που προσφέρονται από το Δήμο της Ούντινε. Μπορούν να επικοινωνούν μέσω ενός κέντρου επικοινωνίας, που λειτουργεί καθημερινά από τις 7 π.μ. έως 11 μ.μ.. Οι υπηρεσίες περιλαμβάνουν: παράδοση φαρμάκων στο σπίτι, είδη μπακαλικής, βιβλία, ιατρικές συνταγές, θελήματα και μικρές επιδιορθώσεις στο σπίτι, συμβουλές, συντροφιά, ανάγνωση βιβλίων. Οι υπηρεσίες παρέχονται από εθελοντές.

Ολλανδία

19. Πρωτοβουλία 'Πολύτιμη φροντίδα'

Η LOC, Μια φωνή στην Φροντίδα, αντιπροσωπεύει 2.200 ομάδες χρηστών υπηρεσιών και 600.000 χρήστες των υπηρεσιών στον τομέα της ψυχικής υγείας, της κοινωνικής υποστήριξης, της νοσηλευτικής φροντίδας και της υποστήριξης στον εθισμό, της φροντίδας στο σπίτι και των τομέων ευημερίας. Ως η μεγαλύτερη ένωση φροντίδας για συμβουλές των πελατών στην Ολλανδία, η LOC έχει αναπτύξει ένα όραμα για τη φροντίδα, που έχει ως στόχο να συνδέσει όλα τα επίπεδα της κοινωνίας, του συστήματος περίθαλψης και των οργανισμών φροντίδας. www.loc.nl/loc/english

20. Δομικά στοιχεία για την (ολοκληρωμένη) διεπιστημονική άτυπη φροντίδα

Το σύστημα βασίζεται στην προϋπόθεση μιας ισχυρής σχέσης μεταξύ του αποδέκτη φροντίδας και του φροντιστή. Στις περισσότερες περιπτώσεις, οι δυσκολίες που αντιμετωπίστηκαν από τον αποδέκτη φροντίδας, μεταφράζονται σε δυσκολίες για τον φροντιστή. Αντίθετα, οι δυσκολίες που αντιμετωπίστηκαν από τον φροντιστή, μεταφράστηκαν σε δυσκολίες για τον αποδέκτη φροντίδας. Αυτά τα δομικά στοιχεία, παρέχουν στις τοπικές κυβερνήσεις και στις εταιρείες υγειονομικής ασφάλισης, διορατικότητα στις παρεμβάσεις που θα πρέπει να γίνουν και από ποιον, επιπλέον στις ενδείξεις παροχής που είναι αναγκαίες για την προσαρμογή. www.cmo-flevoland.nl

Σλοβενία

21. Λιουμπλιάνα: προσβάσιμη πόλη

Το 2012, το Βραβείο Πρόσβασης της Πόλης, χορηγήθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή στις πόλεις με περισσότερους από 50.000 κατοίκους που συστηματικά σχεδιάζουν και εφαρμόζουν μέτρα για τη βελτίωση της προσβασιμότητας του αστικού περιβάλλοντός τους για τα ευάλωτα άτομα. Μεταξύ των 114 πόλεων από τα 23 κράτη μέλη της ΕΕ, επελέγη μια ομάδα των 8 και η Λιουμπλιάνα είναι μία από αυτές. Πληροφορίες για τα άτομα με ειδικές ανάγκες, είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα www.ljubljana.si/si/zivljenje-v-ljubljani/osebe-z-oviranostmi/.

22. Συμβουλευτική γραμμή βοήθειας για την κοινωνική ασφάλεια και υγεία

Από το 2007, στην Γεροντολογική Εταιρεία της Σλοβενίας, λειτουργεί μια συμβουλευτική τηλεφωνική γραμμή κάθε Τετάρτη. Προσφέρει μια ποικιλία πληροφοριών που αφορούν κυρίως την υγεία και την κοινωνική νομοθεσία για την ασφάλεια. Εκτός αυτού, η κοινωνία οργανώνει εργαστήρια πάνω σε θέματα όπως: χειρισμός με φαρμακευτικά προϊόντα σε περιβάλλον σπιτιού, η αυτο-ίαση και τα όρια της, υγιεινή διατροφή και τρόποι διαβίωσης, αναγνώριση των πρώιμων συμπτωμάτων της άνοιας.

Σουηδία

23. Υπηρεσίες του επιστάτη για τους ηλικιωμένους

Οι υπηρεσίες του επιστάτη για τους ηλικιωμένους, έχει γίνει κοινή στους δήμους τα τελευταία χρόνια και δεν απαιτεί κανένα δικαίωμα υποστήριξης. Ωστόσο, υπάρχουν διαφορετικοί κανόνες για τη χρήση, που διαφέρει από δήμο σε δήμο. Η υπηρεσία του επιστάτη, παρέχει πρακτική βοήθεια με τις καθημερινές εργασίες για την πρόληψη των διαφόρων κινδύνων, όπως οι πτώσεις. Οι ενέργειες που πρέπει να πραγματοποιηθούν, πρέπει να είναι σύντομες, αλλά όχι οξείες. Για παράδειγμα, μπορείτε να λάβετε βοήθεια για να τοποθετήσετε και να αλλάξετε τις κουρτίνες, τις ασφάλειες, τους λαμπτήρες, τις μπαταρίες, να σηκώσετε και να μετακινήσετε εικόνες ή ράφια, να μετακινήσετε έπιπλα, να σηκώσετε και να ρίξετε πράγματα στη σοφίτα και σε χώρους αποθήκευσης ή να κατεβάσετε και να τοποθετήσετε πράγματα σε υψηλά ντουλάπια. Τελευταίο, αλλά όχι λιγότερο σημαντικό, βοηθά στο να προλαμβάνονται τραυματισμοί, προβλέποντας τους κινδύνους στο σπίτι, με το να τακτοποιεί τα καλώδια και τα χαλάκια - εάν είναι αναγκαίο - ώστε να φτιάξετε ένα ασφαλέστερο σπίτι..

24. Εθνικές βασικές αξίες για υπηρεσίες μακροχρόνιας φροντίδας

Οι εθνικές βασικές αξίες για τις υπηρεσίες μακροχρόνιας φροντίδας, είναι μια νέα νομοθεσία στη Σουηδία (από την 1η Ιανουαρίου 2011) που αναφέρει ότι η περίθαλψη θα πρέπει να επικεντρωθεί στην αξιοπρέπεια και την ευημερία των ηλικιωμένων. Αυτό σημαίνει, ότι η φροντίδα θα πρέπει να προστατεύει και να σέβεται το δικαίωμα του κάθε ατόμου για προστασία της ιδιωτικής ζωής και της φυσικής ακεραιότητας, της αυτονομίας, της συμμετοχής και της εξατομίκευσης. Με αυτή τη νομοθεσία, οι δήμοι θα πρέπει να αναπτύξουν μία νέα εγγύηση αξιοπρέπειας και αυτό θα ελέγχεται από τις δημόσιες αρχές. Το Εθνικό

Συμβούλιο Υγείας και Πρόνοιας, συνεργάζεται με τις εθνικές βασικές αξίες. Συμβάλλουν στο να ενσωματωθούν οι εθνικές βασικές αξίες και να εφαρμοστούν στην πράξη. Η δουλειά αποτελείται από υλικό κατάρτισης, καθοδήγηση σε τοπικό επίπεδο, ιστοσελίδα για την ανάπτυξη και την πληροφόρηση του υλικού, ένα εθνικό όργανο για την αξιολόγηση των αναγκών, κλπ. www.socialstyrelsen.se/aldre/nationellvardegrund/

Ευρώπη

25. Καταρρίπτοντας τα ταμπού

Το “Καταρρίπτοντας τα ταμπού - Βία σε βάρος ηλικιωμένων γυναικών εντός της οικογένειας: “αναγνώριση και δράση,” ήταν ένα ευρωπαϊκό έργο που χρηματοδοτήθηκε από το πρόγραμμα Δάφνη 2. Είχε ως στόχο να ευαισθητοποιήσει το κοινό καθώς και τα μέλη του προσωπικού που εργάζονται σε σπίτια ηλικιωμένων (π.χ. νοσηλευτές, βοηθούς νοσηλευτών, βοηθούς στο σπίτι, κοινωνικούς λειτουργούς), αναφορικά με τη βία κατά των ηλικιωμένων γυναικών στις οικογένειες. Ο γενικός στόχος του έργου, ήταν να βελτιώσει την κατάσταση των ηλικιωμένων γυναικών στις οικογένειες, με την ενδυνάμωση των μελών του προσωπικού στο να αναγνωρίσουν προσβλητικές καταστάσεις και να συμβάλουν στην καταπολέμησή τους και με την ευαισθητοποίηση. Ένα δεύτερο έργο του προγράμματος Δάφνη - “Σπάζοντας τα Ταμπού 2”, αναπτύχθηκε για να επιτρέψει στους ανώτερους υπαλλήλους και / ή στους εκπαιδευτές, να πραγματοποιούν εργαστήρια ευαισθητοποίησης για τη “βία σε βάρος ηλικιωμένων γυναικών εντός της οικογένειας – αναγνωρίζοντας και ενεργώντας”, με τα προαναφερόμενα μέλη του προσωπικού. Ένα εγχειρίδιο κατάρτισης, είναι διαθέσιμο σε CD-ROM στα Γερμανικά, Αγγλικά, Ολλανδικά, Βουλγαρικά, Σλοβένικα και Πορτογαλικά . www.btt-project.eu

26. “Βελτιώνοντας την Πρόσβαση στις Κοινωνικές Υπηρεσίες για τους Ηλικιωμένους Που Ζουν στο Σπίτι”, έργο (IACS)

Αυτό το έργο, το οποίο συγχρηματοδοτήθηκε από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Πρόγραμμα για την Απασχόληση και την Κοινωνική Αλληλεγγύη PROGRESS, ασχολήθηκε με το συγκεκριμένο ζήτημα ότι πολλοί ηλικιωμένοι και οι οικογένειές τους που έχουν ανάγκη από βοήθεια και φροντίδα και που διαφορετικά είναι σε μειονεκτική θέση, συχνά αποτυγχάνουν να χρησιμοποιήσουν τις υπάρχουσες υπηρεσίες υποστήριξης. Αυτό συχνά οφείλεται στην έλλειψη γνώσης σχετικά με τις ευκαιρίες, αλλά και λόγω της αρνητικής εικόνας για τις υπηρεσίες. Επιπλέον, οι στρατηγικές για τη βελτίωση της πρόσβασης

στην παροχή συμβουλών για τους ηλικιωμένους που βρίσκονται σε μειονεκτική θέση και τις οικογένειές τους, εξετάστηκαν σε δύο περιοχές στην Αυστρία, τη Λιθουανία και την Πολωνία. Οι στρατηγικές αυτές ενέπλεξαν μεσολαβητές από υπηρεσίες υγείας και κοινωνικής φροντίδας, όπως γιατρούς ή κοινωνικούς λειτουργούς, μεσολαβητές από άλλες περιοχές, όπως ενώσεις ηλικιωμένων, πολιτιστικές ή ενώσεις μεταναστών ή την εκκλησία, καθώς και δραστηριότητες δικτύωσης μεταξύ των δύο τομέων. Κατά τη διάρκεια της διαδικασίας έρευνας σχετικά με τις στρατηγικές πρόσβασης, συγκεντρώθηκαν προκαταρκτικά στοιχεία από 539 άτομα, το 77% (415) από αυτούς τους ανθρώπους ανέλαβε συμβουλευτική φροντίδα. Συστάσεις είναι διαθέσιμες στα Αγγλικά, Γερμανικά, Πολωνικά και Λιθουανικά. (www.roteskreuz.at/pflege-betreuung/projekte/)

27. Ενδυνάμωση του Προγράμματος Υγιεινής Εκμάθησης για Ηλικιωμένους (EHLE)

Το Πρόγραμμα Ενδυνάμωσης της Υγιεινής Εκμάθησης για τους ηλικιωμένους (EHLE), στοχεύει στη βελτίωση των δεξιοτήτων και των ικανοτήτων των επαγγελματιών που εργάζονται με ηλικιωμένους, μέσω της δημιουργίας καινοτόμων μοντέλων εκπαίδευσης και αποσκοπεί, επίσης, στην ανταλλαγή γνώσεων και εμπειριών μεταξύ των εταίρων, προκειμένου να αποκτήσουν τα σχετικά αποτελέσματα στον τομέα της δια βίου μάθησης για τους ηλικιωμένους. Τέλος, τα εκπαιδευτικά υλικά και τα εκπαιδευτικά βοηθήματα που βασίζονται σε αυτά τα αποτελέσματα, θα πρέπει να παράγονται και να διανέμονται στην επικράτεια. Το έργο EHLE, χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή στο πλαίσιο του προγράμματος Δια Βίου Μάθησης – Grundtvig www.ehle-project.eu/

28. Παρακολουθώντας το Μακροχρόνιας Φροντίδας – Πιλοτικό Πρόγραμμα για την Κακοποίηση των Ηλικιωμένων (MILCEA)

Η κεντρική ιδέα του έργου Milcea, είναι να παράσχει ένα πλαίσιο για τις Ευρωπαϊκές χώρες, για το πώς να θέτουν σε εφαρμογή τις δομές που απαιτούνται για την παρακολούθηση της κακοποίησης των ηλικιωμένων. Το πλαίσιο έχει αναπτυχθεί για χρήση σε όλες τις Ευρωπαϊκές χώρες και έχει αξιολογηθεί από διάφορους διεθνείς εμπειρογνώμονες στον τομέα της κακοποίησης των ηλικιωμένων και / ή της μακροχρόνιας φροντίδας. Το έργο χρηματοδοτήθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και τα αποτελέσματά του μπορούν να βρεθούν στο www.milcea.eu!

Χρήσιμες πληροφορίες και ενδιαφέροντες σύνδεσμοι

Επίσημα έγγραφα

Ευρωπαϊκό εθελοντικό Πλαίσιο για την Ποιότητα των κοινωνικών υπηρεσιών
ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=758&langId=en

Απόφαση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου σχετικά με τη μακροχρόνια φροντίδα
www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_en.pdf

Σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία
www.un.org/disabilities

Σχέδιο Δράσης των Ηνωμένων Εθνών για τη Γήρανση
www.un.org/esa/socdev/ageing/madrid_intlplanaction.html

Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας, Προλαμβάνοντας την κακομεταχείριση των ηλικιωμένων
www.euro.who.int/__data/assets/pdf_file/0010/144676/e95110.pdf

Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας, Οδηγός για ηλικιακά-φιλικές πόλεις
www.who.int/ageing/publications/Global_age_friendly_cities_Guide_English.pdf

Μελέτη OECD: Χρειάζεστε βοήθεια; Παροχή και πληρωμή για Μακροχρόνια Φροντίδα
http://www.oecd.org/document/15/0,3746,en_2649_37407_47659479_1_1_1_37407,00.html

Ευρωπαϊκά Έργα

Milcea
www.milcea.eu (πλαίσιο για την πρόληψη της κακοποίησης των ηλικιωμένων στην ΕΕ)

Eustacea (Ευρωπαϊκός Χάρτης για τα δικαιώματα και τις ευθύνες των ηλικιωμένων που χρειάζονται φροντίδα και βοήθεια)
www.age-platform.eu/en/daphne

Σπάζοντας τα ταμπού
www.btt-project.eu

ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ
www.preventelderabuse.eu

ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΕΙΣ
interlinks.euro.centre.org (συστηματική ενημέρωση σχετικά με τη μακροχρόνια φροντίδα με παραδείγματα καλών πρακτικών από διάφορες χώρες)

Ancien
www.ancien-longtermcare.eu (analysis of long-term care systems in several countries)

AVOW
www.thl.fi/en_US/web/en/research/projects/avow (study on violence against older women)

IPVOW and Mind the Gap
ipvow.org and zoom-institute.eu/projects/current-projects/-mind-the-gap

IACS
www.roteskreuz.at/pflege-betreuung/projekte

Λίστα εταιρών

Υπεύθυνος έργου



Η Πλατφόρμα της Ευρώπης AGE, είναι ένα ευρωπαϊκό δίκτυο 165 περίπου οργανώσεων από και για άτομα ηλικίας 50 + που έχει ως στόχο να εκφράσει και να προωθήσει τα συμφέροντα των 150 εκατομμυρίων ηλικιωμένων στην Ευρωπαϊκή Ένωση και να αυξήσει την ευαισθητοποίησή τους, σχετικά με τα θέματα που τους απασχολούν περισσότερο. www.age-platform.eu

Ευρωπαϊκός οργανισμός



Το E.D.E είναι μια Ευρωπαϊκή Ένωση για τους Διευθυντές Μονάδων Φροντίδας Ηλικιωμένων. Τα Μέλη στην E.D.E., διοικητές Μονάδων και Κλινικών, που προέρχονται από 18 Ευρωπαϊκές χώρες και συνολικά είναι 23 εθνικές ενώσεις. www.ede-eu.org

Αυστρία



AUSTRIAN RED CROSS

Ο Αυστριακός Ερυθρός Σταυρός που ιδρύθηκε το 1880, είναι μία ιδιωτική ανεξάρτητη ΜΚΟ και μέλος του Διεθνούς Κινήματος Ερυθρού Σταυρού. Καθοδηγείται από τις θεμελιώδεις αρχές του Ερυθρού Σταυρού και οι εθελοντές και οι εργαζόμενοι του, συμμετέχουν σε πολλές ανθρωπιστικές δραστηριότητες για να βοηθήσουν τους πιο ευάλωτους στην κοινωνία, τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο. www.rotekreuz.at/i18n/en/

Βέλγιο



Οι Βελγικές Μελέτες Γήρασης (BAS) έχουν προκύψει από την ανάγκη να κάνουν μια ανάλυση του περιβάλλοντος της γειτονιάς, που περιλαμβάνει τη δυνατότητα διευκόλυνσης της κοινωνικής αλλαγής στην περιοχή όσον αφορά άτομα μεγαλύτερης ηλικίας. Ο κύριος στόχος του έργου, είναι να υποστηρίξει τους τοπικούς υπεύθυνους χάραξης πολιτικής, τους επαγγελματίες φορείς και τα μεμονωμένα ή οργανωμένα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας, στην ανάπτυξη ενός τοπικού σχεδίου πολιτικής για τους ηλικιωμένους. www.vub.ac.be

Τσεχοσλοβακική Δημοκρατία



Η Život 90, είναι μια ΜΚΟ που βοηθά τους ηλικιωμένους να ζουν στο σπίτι τους ενεργά και ουσιαστικά, όσο το δυνατόν περισσότερο. Στόχος της είναι να βελτιώσει την ποιότητα ζωής γενικότερα, υποστηρίζοντας τους ηλικιωμένους ανθρώπους και το δικαίωμά τους στην αξιοπρέπεια. Το Život 90, προσφέρει κοινωνικές υπηρεσίες, όπως η φροντίδα ανάπαυλας, η οικιακή μέριμνα, μια τηλεφωνική γραμμή βοήθειας, μαθήματα παροχής συμβουλών, εξάσκησης και θεατρικών παραστάσεων. www.zivot90.cz

Φινλανδία



NATIONAL INSTITUTE FOR HEALTH AND WELFARE

Το Εθνικό Ινστιτούτο Υγείας και Πρόνοιας (THL), είναι ένα ινστιτούτο έρευνας και ανάπτυξης σύμφωνα με το Φινλανδικό Υπουργείο Κοινωνικών Υποθέσεων και Υγείας. Το THL εργάζεται για να προωθήσει την ευημερία και την υγεία του πληθυσμού, να προλάβει ασθένειες και κοινωνικά προβλήματα, και να αναπτύξει κοινωνικές και υγειονομικές υπηρεσίες. www.thl.fi



Το Πανεπιστήμιο του Ελσίνκι **Palmenia** για την **Συνέχιση της Εκπαίδευσης**, είναι η μεγαλύτερη και πιο διεπιστημονική μονάδα του είδους του στην Ευρώπη. Μέσω του Palmenia, οι άνθρωποι μπορούν να λάβουν τις πιο πρόσφατες - βασισμένες σε έρευνα - πληροφορίες και γνώσεις πανεπιστημιακού επιπέδου, για να υποστηρίξουν την προσωπική τους εξέλιξη ή την ανάπτυξη των δικών τους οργανισμών. www.helsinki.fi/palmenia

Γαλλία



Η **FNG (Εθνικό Ίδρυμα Γεροντολογίας)**, είναι ένα εθνικό κέντρο έρευνας, που εργάζεται για τους ηλικιωμένους και τη γήρανση. Για πρώτη φορά, αναπτύχθηκε το 1987 ένας «Charte des droits et de la libertés personne âgée dépendante» (Χάρτης Δικαιωμάτων και Ελευθεριών των ηλικιωμένων σε εξάρτηση). www.fng.fr



Η **Εθνική Ένωση των Κοινοτικών Κέντρων Κοινωνικής Δράσης (CCAS)**, είναι μια ένωση που συγκεντρώνει 4.000 CCAS και 6.000 δήμους ή / και σε συνεργασία μεταξύ των γειτονικών κοινοτικών οργανισμών. Η UNCCAS έχει ως κύριο στόχο να προωθή και να υπερασπίζεται την κοινωνική δράση της εγγύτητας που εφαρμόζεται από τα κοινωνικά κέντρα www.unccas.org

Γερμανία



Η **Ομοσπονδιακή Ένωση των Οργανισμών Ηλικιωμένων Πολιτών (BAGSO)**, έχει ως στόχο να εκπροσωπεί τα συμφέροντα των παλαιότερων γενεών στη Γερμανία, ιδίως για να διασφαλίσει ότι κάθε άνθρωπος έχει τη δυνατότητα να έχει μια αυτόνομη διαβίωση σε μια μεγάλη ηλικία και να έχει τις ευκαιρίες για αυτό. Το BAGSO αντιπροσωπεύει 102 ενώσεις, οργανώσεις και πρωτοβουλίες που εργάζονται μαζί, αντιπροσωπεύοντας περίπου 13 εκατ. ηλικιωμένους ανθρώπους στη Γερμανία. www.bagso.de



Το **Γερμανικό Κέντρο Γεροντολογίας**, είναι ένα ινστιτούτο για επιστημονική έρευνα και τεκμηρίωση στους τομείς της έρευνας για κοινωνική και γηραντική συμπεριφορά. Το DZA εργάστηκε για τη συνέχεια του Γερμανικού χάρτη δικαιωμάτων για τα άτομα που χρήζουν μακροχρόνιας φροντίδας. www.dza.de



Το **ISIS** είναι ένα ιδιωτικό ινστιτούτο για την εφαρμοσμένη κοινωνική έρευνα, τον κοινωνικό σχεδιασμό και τις συμβουλές πολιτικής. Το ISIS ασχολείται με την εσωτερική αξιολόγηση του έργου WeDO. Ιστοχώρος: www.isis-sozialforschung.de

Ελλάδα



Η **50και Ελλάς**, είναι μία μη κυβερνητική και μη κερδοσκοπική οργάνωση, που στοχεύει στη βελτίωση της ποιότητας της ζωής των ατόμων άνω των 50 ετών στην Ελλάδα, μέσα σε στα πλαίσια μιας πιο ισότιμης κοινωνίας και μέσω ενεργειών και δραστηριοτήτων που επηρεάζουν όλες τις πτυχές της ζωής. www.50plus.gr/english

Ιρλανδία



Η Τρίτη Ηλικία, είναι ένας εθελοντικός, κοινοτικός οργανισμός, που στοχεύει στην ενδυνάμωση των τοπικών κοινοτήτων σε όλη την Ιρλανδία, προωθώντας στο καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα, τους πόρους που εκπροσωπούν ηλικιωμένοι. www.thirdageireland.ie

Ιταλία



Το Anziani e Non Solo, είναι ένας συνεταιρισμός που λειτουργεί από το 2004 στον τομέα της κοινωνικής καινοτομίας, με ιδιαίτερη έμφαση στη διαχείριση των έργων και την προώθηση των προϊόντων και υπηρεσιών στον τομέα της πρόνοιας και της κοινωνικής ένταξης. www.anzianienonsolo.it



Ο **FIPAC** είναι ένα μεγάλος και αντιπροσωπευτικός οργανισμός ηλικιωμένων στην Ιταλία, στόχος του οποίου είναι να βελτιώσει τις παρεχόμενες υπηρεσίες προς τους ηλικιωμένους, να προστατεύσει την αξιοπρέπειά τους, και να αυξήσει την οικονομική ανεξαρτησία τους. www.fipac.it

Ολλανδία



Η ANBO είναι μια ένωση στην Ολλανδία, που εκπροσωπεί τους ηλικιωμένους. Πρωταρχικός της στόχος, είναι να παρέχει ανεξαρτησία και να προωθή τα συμφέροντα των ηλικιωμένων στις εθνικές, επαρχιακές και τοπικές κυβερνήσεις και αρχές. www.anbo.nl

Σλοβενία



Η Mestna zveza upokojenecv Ljubljana (MZU Ljubljana), είναι μια ομοσπονδία από 101 τοπικές ενώσεις ηλικιωμένων, με περισσότερα από 30.000 μέλη και παράδοση τεσσάρων δεκαετιών. www.mzu.si

Σουηδία



Ο **SPF** ήταν ο πρώτος Σουηδικός οργανισμός για συνταξιούχους, που ιδρύθηκε το 1939. Ο SPF είναι ένας πολιτικά και θρησκευτικά ανεξάρτητος οργανισμός και απαριθμεί περίπου 270.000 μέλη στα 850 κέντρα που είναι διάσπαρτα σε 27 περιοχές σε όλη τη χώρα. www.spf.se

Αυτό το Πλαίσιο Ποιότητας επίσης υποστηρίζεται από:



Το Ευρωπαϊκό Κέντρο για την κοινωνική πολιτική και την έρευνα: Ο διακυβερνητικός οργανισμός ΟΗΕ που ασχολείται με όλες τις πτυχές της κοινωνικής πολιτικής και της έρευνας. www.euro.centre.org

Η **Eurocarers**, η Ευρωπαϊκή Ένωση Εργασίας για τους Φροντιστές, επιδιώκει να εκπροσωπεί και να ενεργεί για λογαριασμό όλων των ανεπίσημων φροντιστών, ανεξάρτητα από την ηλικία τους ή την ιδιαίτερη ανάγκη για την υγεία του ατόμου που φροντίζουν www.eurocarers.org

Το **Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Δίκτυο (ESN)**, φέρνει σε επαφή ανθρώπους που είναι βασικοί για το σχεδιασμό και την παράδοση των τοπικών δημόσιων κοινωνικών υπηρεσιών σε ολόκληρη την Ευρώπη, για να μάθουν ο ένας από τον άλλο και να συνεισφέρουν με την πείρα και την τεχνογνωσία τους στην οικοδόμηση της αποτελεσματικής κοινωνικής πολιτικής και της πρακτικής.

Ένα ιδιαίτερο ευχαριστώ σε όλους τους οργανισμούς που ασχολούνται με τις εθνικές και Ευρωπαϊκές συμμαχίες και που συνέβαλαν στο περιεχόμενο του παρόντος οδηγού.

Το WeDO, είναι ένα διετές Ευρωπαϊκό πρόγραμμα (2010-2012) συγχρηματοδοτούμενο από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Δημιουργήθηκε από μια διευθύνουσα ομάδα αποτελούμενη από 18 εταιρείες από 12 Κράτη Μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), που τους ενδιέφερε να συνεργαστούν για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των ηλικιωμένων ατόμων που χρειάζονται φροντίδα και βοήθεια.



Για την ευημερία και την αξιοπρέπεια των ατόμων μεγαλύτερης ηλικίας

Επικοινωνία

50 plus Hellas
Spyrou Merkouri, 38
11634, Athens, Greece

Τηλ. 211 7100 203
Email: www.50plus.gr

Μπορούμε να **ΚΑΝΟΥΜΕ** πολλά, ξεκινώντας από μικρές αλλαγές.

Η σύμπραξη WeDO, στοχεύει σε κάθε φορέα που θα ήθελε να βελτιώσει την ποιότητα ζωής των ηλικιωμένων ατόμων που χρειάζονται φροντίδα και βοήθεια, μέσω της εφαρμογή του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Ποιότητας για τις Υπηρεσίες Μακροχρόνιας Φροντίδας.

Η σύμπραξη WeDO, είναι μια εξαιρετική ευκαιρία για να μοιραστείτε τις εμπειρίες σας, να αποκτήσετε πρόσβαση σε καινοτόμες ιδέες.

→ **Γι' αυτό συμμετάσχετε! Γίνετε μέλος της σύμπραξης!**

→ **Περισσότερες πληροφορίες στο www.wedo-partnership.eu**

Στον ιστοχώρο του WeDO, μπορείτε να βρείτε:

- Τα στοιχεία επικοινωνίας όλων των υπευθύνων των εθνικών συμμαχιών WeDO και μια περίληψη των εμπειριών τους κατά τη διάρκεια του έργου WeDO
- Περισσότερα παραδείγματα καλών πρακτικών και εργαλείων ποιότητας
- Μια μεθοδολογία για μια συμμετοχική προσέγγιση, με περισσότερες πληροφορίες και συμβουλές
- Έναν δημόσιο χώρο συζήτησης όπου θα μπορείτε να συζητάτε με άλλα μέλη της σύμπραξης

Το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Ποιότητας για τις υπηρεσίες μακροχρόνιας φροντίδας, περιλαμβάνει:

- Αρχές ποιότητας και τομείς δράσεων για τη βελτίωση της ευημερίας και της αξιοπρέπειας των ηλικιωμένων που χρειάζονται φροντίδα και βοήθεια
- Κατευθυντήριες γραμμές εφαρμογής
- Μια επιλογή ορθών πρακτικών και χρήσιμων συνδέσμων



Η έκδοση αυτή συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Αποκλειστική ευθύνη φέρει ο συντάκτης και η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δεν είναι υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση πληροφοριών που περιέχονται στη δημοσίευση.