



For the Wellbeing and Dignity of Older people  
Pel benestar i la dignitat de la gent gran

## **Marc Europeu de Qualitat dels serveis d'atenció a llarg plaç**

**Principis i directrius per al benestar i la dignitat de la gent gran que necessita atenció i assistència**

Traducció no professional realitzada per:



FEDERACIÓ  
D'ASSOCIACIONS  
DE GENT GRAN  
DE CATALUNYA

Cada dia hem d'anar-nos al llit a les 6 de la tarda i quedar-nos-hi tot el dia els caps de setmana. Diuen que no tenen suficient personal per vigilar-nos.



Jo tinc por de que les meves filles decideixin de cop enviar-me a viure a un centre residencial sense haver-ne parlat abans amb mi. A mi m'agrada viure sola i prefereixo seguir a casa meva si és possible.



El meu marit (79) té demència des de fa dos anys. Vaig trucar per telèfon al servei d'assistència d'Alzheimer i vaig trobar el que estava buscant, una llarga i tranquil·la conversa amb una persona experta que em va donar consells pràctics. Això va ser molt important per mi!



Nosaltres ho triturem tot junt, el primer plat, el segon plat i el postre. Sabem que les persones grans perden el sentit del gust a l'envellir i no tenim temps disponible per ajudar-los a menjar tres plats, un rere l'altre.

Em vaig trencar una cama fa dues setmanes però segueixo tenint el mateix número d'hores d'atenció domiciliària que abans. El meu fill, que viu a 100 Km. de casa meva, necessita venir cada dia a ajudar a vestir-me i a donar-me una dutxa.



El nou director de la unitat ens ha fet entendre que el seu lloc de treball és el domicili de persones grans.

L'animar a la participació en la vida quotidiana va començar amb petites responsabilitats (...) El resultat és que en el centre el número de persones que continuaven al llit va passar del 70% al 20%.



**Unim les nostres forces per al benestar i la dignitat de les persones grans.**

# WeDo

## Per al benestar i la dignitat de les persones grans

Aquesta publicació va ser desenvolupada en el marc del projecte WeDO per l'Associació Europea per al Benestar i la Dignitat de les Persones Grans. WeDO és un projecte europeu (2010-2012) cofinançat per la Comissió Europea. Va ser desenvolupat per un grup directiu integrat per 18 socis de 12 Estats membres de la Unió Europea (UE) interessats a treballar junts per millorar la qualitat de vida de les persones grans que necessiten atenció i assistència. L'objectiu del projecte era la creació d'una associació europea que tingués continuïtat i estigués oberta als interessats europeus, nacionals i regionals / locals compromesos en la millora de la qualitat dels serveis per a la gent gran que necessiten cures i assistència, i per lluitar contra el maltractament d'ancians. El projecte va finalitzar al desembre de 2012 amb la difusió d'aquest marc de qualitat europeu per als serveis d'atenció a llarg termini.

El projecte WeDO es basa en la Carta europea dels drets i responsabilitats de les persones grans que necessiten cures i ajuda a llarg termini, i en la guia que l'acompanya, que van ser desenvolupats pel projecte EUSTACEA (2008-2010, programa Daphne III i en el Marc de Qualitat europeu dels serveis socials, desenvolupat pel Comitè de Protecció Social.

Als efectes del projecte, es va establir una coalició nacional de grups interessats en cada país participant per identificar-hi les llacunes, contribuir a la redacció del Marc de Qualitat i desenvolupar una estratègia nacional per protegir la dignitat i el benestar de les persones grans que necessiten atenció i l'assistència a través de la qualitat de l'atenció a llarg termini. Igualment, es va establir una coalició dels principals interessats de la Unió Europea, per ajudar a desenvolupar el Grup Directiu d'estratègia europea.

Ara que el projecte ha finalitzat, aquesta associació europea s'obre a totes les institucions interessades de tots els Estats membres de la UE. Esperem que més països s'hi uneixin i desenvolupin noves coalicions nacionals i locals. Més informació, incloent-hi exemples de l'aplicació del Marc de qualitat de la UE per als serveis d'atenció a llarg termini, està disponible a la pàgina web del projecte WeDO:

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

Aquesta és la versió catalana del Marc de qualitat de la UE dels serveis d'atenció a llarg termini.

Ens agradaria donar les gràcies a tots els membres del grup directiu WeDO que van contribuir en gran mesura al projecte. Els membres que hi van participar van ser:

- AGE Platform Europe (coordinador): Anne-Sophie Parent, Maude Luherne, Alice Sinigaglia
- EDE (EU organisation): Angela Cluzel
- 50Plus Hellas (Grècia): Myrto Ranga, Antonis Karakousis
- RAOC (Països Baixos): Mildred Theunisz, Nienke Thurlings
- Anziani e non solo (Itàlia): Loredana Ligabue, Licia Boccaletti
- Austrian Red Cross (Austria): Claudia Gröschel, Charlotte Strümpel, Cornelia Hackl, Monika Wild
- BAGSO (Alemanya): Elke Tippelmann, Claudia Kaiser
- DZA (Alemanya): Dörte Naumann, Clemens Tesch-Römer
- FIPAC (Itàlia): Elio D'Orazio

- ISIS (Alemanya): Karin Stiehr
- MZU (Eslovènia): Marjan Sedmak
- National Foundation of Gerontology (França): Geneviève Imbert, Jean-Michel Hôte, Marianne Séguy
- National Institute for Health and Welfare (Finlàndia): Sari Jokinen, Teija Hammar
- SPF (Suècia): Ola Nilsson
- Third Age (Irlanda): Anne Dempsey
- □UNCCAS (França): Kristine Stempien, Nelly Baudron
- University of Helsinki Palmenia Center for Continuing Education (Finlàndia): Tiina Savola, Sirkka Perttu
- Vrije Universiteit Brussel, Belgian Ageing Studies (Bèlgica): Liesbeth De Donder, Dominique Verté, Deborah Lamotte
- Zivot 90 (República Txeca): Klara Cozlova.

També ens agradaria donar les gràcies a Kai Leichsenring (Centre Europeu de Polítiques de Benestar Social i Investigació), Stephen Barnett (European Social Network) i Laura Jones (Eurodiaconado) i a tots els membres de la coalició europea per la seva contribució al projecte WeDO.

Per a més informació i dades de contacte: [www.wedo-partnership.eu](http://www.wedo-partnership.eu)

# ÍNDEX

CONTINGUTS.....	3
TERMINOLOGIA: QUÈ S'ENTÉN PER...? .....	5
PER QUÈ UN MARC EUROPEU DE QUALITAT DE SERVEIS D'ATENCIÓ A LLARG TERMINI? .....	8
COM POT SER ÚTIL PER A VOSTÈ EL MARC DE QUALITAT EUROPEA PER A CURES A LLARG TERMINI? .....	9
LA NOSTRA ANÀLISI.....	10
LA NOSTRA VISIÓ.....	10
VALORS COMUNS DE L'ASSOCIACIÓ EUROPEA .....	11
<b>PART 1: PRINCIPIS DE QUALITAT I ÀREES D'ACCIÓ .....</b>	<b>13</b>
PRINCIPIS DE QUALITAT .....	13
UN SERVEI DE QUALITAT HA DE SER: .....	13
Respectuós amb els drets humans i la dignitat .....	13
Centrat en la persona .....	14
Preventiu i rehabilitador.....	15
Disponible.....	16
Ser fàcilment accessible.....	17
Econòmicament abordable .....	18
Complet.....	18
Continuat.....	19
Orientat a resultats i basat en l'evidència .....	20
Transparent.....	21
Sensible al gènere i a la cultura .....	22
ÀREES D'ACTUACIÓ .....	23
UN SERVEI DE QUALITAT TAMBÉ HAURIA DE CONTRIBUIR A: .....	23
La prevenció i lluita contra el maltractament i la negligència .....	23
Capacitar les persones grans que necessiten atenció i crear oportunitats per a la seva participació .....	24
Garantir unes bones condicions de treball i d'ambient de treball i invertir en capital humà.....	25

Desenvolupament de la infraestructura física adequada .....	26
Desenvolupament d'un enfocament de treball de participació coordinat .....	27
Desenvolupament d'un sistema de bona gestió. ....	28
Desenvolupament d'una adequada comunicació i sensibilització .....	29
<b>PART 2: DIRECTRIUS PER A L'APLICACIÓ</b> .....	31
<b>RECOMANACIONS PER A L'APLICACIÓ</b> .....	31
Recomanacions per als responsables polítics .....	31
Recomanacions per als proveïdors de serveis .....	32
Recomanacions per als cuidadors professionals .....	33
Recomanacions per a la gent gran, les famílies i les organitzacions de cuidadors informals.....	33
<b>EXEMPLES D'EINES DE QUALITAT</b> .....	33
Un exemple general.....	33
Exemple d'una eina interna de gestió de la qualitat .....	33
Exemple d'una eina externa de control de qualitat .....	34
Exemple d'eina de nivells de qualitat .....	34
<b>METODOLOGIA DE L'ÚS D'UN ENFOCAMENT PARTICIPATIU</b> .....	34
L'enfocament d'associació i el cicle de millora continuada.....	34
La metodologia.....	35
<b>EXEMPLES D'ENFOCAMENTS PARTICIPATIUS</b> .....	37
<b>WEDO PER AL BENESTAR I LA DIGNITAT DE LES PERSONES GRANS QUE NECESSITEN ATENCIÓ I ASSISTÈNCIA</b> .....	39
Per què participar-hi?.....	39
Com participar-hi?.....	39
<b>EXEMPLES DE BONES PRÀCTIQUES</b> .....	40
<b>RECURSOS ÚTILS I ENLLAÇOS D'INTERÈS</b> .....	47
<b>LLISTA DE SOCIS</b> .....	49

## Terminologia

### Què entenem per...?

**Envel·liment actiu.** És un concepte que significa "el procés d'optimitzar les oportunitats de salut, participació i seguretat, amb la finalitat de millorar la qualitat de vida en envellir. L'envelliment actiu permet a les persones realitzar el seu potencial per al desenvolupament social, físic i de benestar mental durant tota la vida i participar en la societat, oferint-los, al mateix temps, una adequada protecció, seguretat i cura, quan la necessiten", OMS (Organització Mundial de la Salut).

**Dignitat.** El valor igual de tots i inherent a tot ésser humà.

**El maltractament d'ancians.** És una acció única o repetida, o la manca de mesures adequades, que causa dany o angoixa a una persona gran o viola els seus drets humans i civils. Pot incloure-hi abús físic, abús psicològic, abús sexual, explotació econòmica i negligència. El maltractament passa a tot arreu, fins i tot a la llar, dins de la família, a la llar amb els serveis o en l'atenció residencial. Pot ser intencional o no intencional ("mala atenció").

**Cuidadors informals.** Familiars, amics, veïns i altres persones que tenen cura d'una persona gran que necessita ajuda. No solen tenir un estatus formal i, en general, no estan remunerats.

**Atenció integrada.** Conjunt coherent de mètodes i processos definits per integrar les cures entre l'hospital i l'atenció primària, l'assistència sanitària i la social, i l'atenció formal i informal. L'objectiu de l'atenció integral és dissenyar i posar en pràctica els itineraris personalitzats d'atenció, coordinats econòmicament i administrativament, per tal d'aconseguir millors resultats en termes d'eficàcia i satisfacció de l'usuari. La prestació de l'atenció adequada, en el moment adequat i en el lloc més apropiat, implica la col·laboració d'equips multidisciplinaris d'atenció amb la persona gran, que necessita atenció i assistència, i amb els seus cuidadors. Quan hi ha aquesta estructura, és tasca del gestor de casos el millorar aquesta col·laboració.

A llarg termini els serveis d'atenció o serveis per a la gent gran que necessiten atenció i assistència: han d'abastar la prevenció, la rehabilitació, la cura i l'atenció, inclosa l'atenció al final de la seva vida. Combinen l'assistència sanitària i social a les activitats de la vida diària (AVD) com menjar, banyar-se, vestir-se, la higiene, la neteja de la llar i l'oci. També cobreixen les "activitats instrumentals de la vida diària (AIVD)", com ara portar-los els comptes, fer les compres, utilització del telèfon, transport i, en alguns països, altres activitats com la presa de medicació. Aquests serveis poden ser prestats en diversos àmbits que abasten un *continuum*: des de la llar del beneficiari fins a cures intermèdies i instal·lacions semiresidencials.

**Participació.** Mesures de suport a la participació activa de les persones grans que necessiten cures i assistència, per exemple: subministrament de transport per assistir a activitats socials o a l'exercici de drets cívics, o el suport a la gent gran amb deteriorament cognitiu. La participació ha de rebre suport fins al final de la vida.

**Cuidadors professionals.** Són el personal d'ajuda a la llar, a la comunitat i en l'atenció residencial que reben un pagament pel seu treball.

**Qualitat.** Grau o nivell d'excel·lència. La millora de la qualitat de l'atenció a llarg termini ha de ser un procés continuat pel qual un servei o una activitat té com a finalitat donar millors resultats a través de diversos mitjans. Aquests inclouen una àmplia gamma d'eines de gestió de qualitat i altres mecanismes, com ara: la formació dels cuidadors, tant formals com informals, el suport als drets fonamentals dels usuaris, la promoció d'un entorn amigable amb la gent gran i de suport, inclòs l'accés als serveis, la definició de normes de qualitat i l'avaluació dels resultats i dels resultats dels indicadors de qualitat específics.

**Proveïdors de serveis.** Agències públiques, organitzacions no lucratives i comercials que presten serveis a la gent gran que necessiten atenció i assistència en els àmbits institucionals, comunitaris o

d'atenció domiciliària.

**Benestar.** La condició d'estar content, en la millor salut possible i integrat a la societat. El benestar de les persones grans que necessiten atenció i assistència es pot recolzar en la interacció social amb familiars, amics i veïns de la comunitat, i amb el personal propi dels centres de llarga estada i millorar la seva qualitat de vida.

## Context

### Quina finalitat té un marc europeu de qualitat dels serveis d'atenció a llarg termini?

Les persones viuen més temps. El nombre de persones grans que necessiten cures de llarga durada i assistència és cada vegada més gran. La majoria d'elles viuen a casa seva i només una minoria són atesos en un centre d'atenció residencial. En molts països, la cura és proporcionada principalment pels cuidadors informals.

L'envelliment de la població en la passada dècada s'ha convertit en un important repte per a tots els Estats membres de la UE. La seva importància és encara més gran en l'actual context de restricció pressupostària. Les persones de 65 anys i més representaran el 29,5% de la població de la UE-27 a l'any 2060 (17,4% al 2010). Les despeses d'atenció pública a llarg termini en els països de l'OCDE representaran de mitjana l'1,2% del PIB, al 2008, i s'espera que possiblement arribin almenys al doble i el triple al 2050. Un dels principals reptes per a Europa és, per tant, transformar aquesta esperança de vida en anys de vida més activa i saludable. També és un repte assegurar-se que la nostra població envellaix rebent la cura i l'assistència que necessita per envellir amb dignitat i que la gent gran siguin protegits del maltractament.

En els últims anys la lluita contra el maltractament i la millora de la qualitat de vida de la gent gran i la seva cura han adquirit importància a nivell internacional i europeu, amb el suport de diverses presidències de la UE, del Parlament Europeu i de la Comissió Europea. El projecte WeDO aprofita aquest impuls i té en compte, en la mesura corresponent, la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea i, en particular, el seu article 25; la Convenció de Nacions Unides sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat; la Recomanació general 27 sobre les dones grans i la protecció dels seus drets humans, aprovats per la CEDAW a l'octubre de 2010; el Pla d'Acció de Madrid de Nacions Unides sobre l'envelliment i els resultats dels principals projectes europeus finançats per la UE, així com els instruments existents i els treballs fonamentals realitzats en aquesta àrea a nivell nacional i local, en alguns Estats membres.

Davant aquest ràpid creixement de la demanda de cures a llarg termini en el domicili o a fora, s'impliquen en la prestació d'aquests serveis un nombre creixent d'actors involucrats. El Marc Europeu de Qualitat en els serveis d'atenció a llarg termini està adreçat a totes les parts implicades que desitgin millorar la qualitat de vida de les persones grans que necessiten cures i assistència, i contribuir a sistemes d'atenció més eficients a llarg termini, és a dir, els responsables polítics, els proveïdors de serveis d'atenció, els cuidadors, les organitzacions de gent gran, etc.

Vol aconseguir:

- Assegurar **una anàlisi i una visió comuna** de les cures a llarg termini, augmentar la consciència de la necessitat de lluitar contra el maltractament i millorar la qualitat de vida de les persones grans que necessiten cures i assistència.
- **Augmentar la participació de la gent gran** en la identificació de les seves necessitats i dels serveis d'atenció mèdica i social que necessiten, i en el desenvolupament de mesures de qualitat i processos d'innovació.



- Ajudar a desenvolupar solucions **equitatives i sostenibles** per millorar el benestar i la dignitat de les persones grans que necessiten atenció i assistència en facilitar l'intercanvi de bones pràctiques dins d'un país i entre diferents països.
- Promoure **una millor coordinació i intercanvi d'informació** entre els diferents actors per millorar la qualitat i eficiència dels serveis, i especialment entre els responsables polítics, proveïdors de serveis i els professionals d'atenció així com entre els professionals i els cuidadors no professionals.
- Millorar la **qualitat dels sistemes d'atenció a llarg termini**, aconseguint un bon equilibri entre l'estalvi de costos, l'eficiència i la millora de la qualitat.
- Millorar, a través d'aquestes accions, **la qualitat de vida de les persones grans** que necessiten atenció i assistència.

## Com pot ser útil per a vostè el Marc europeu de qualitat de cures a llarg termini?

Aquest marc és una invitació a totes les parts interessades de diferents nivells (europeu, nacional, regional i local) per construir sobre el que ja existeix al seu país i millorar el seu sistema, inspirant-nos els uns en els altres. El nostre objectiu és animar a:

**Els responsables polítics** a crear les condicions necessàries per a l'aplicació del Marc Europeu de Qualitat per desenvolupar sistemes d'atenció i serveis a llarg termini equitatius, sostenibles i eficients, identificar bones pràctiques i consultar sistemàticament altres parts interessades, com les organitzacions de gent gran i les de cuidadors.

**Els proveïdors de serveis** (residències assistencials, atenció domiciliària i serveis comunitaris per a la gent gran, etc.) a consultar sistemàticament totes les parts interessades, incloent-hi les organitzacions de gent gran i les de cuidadors, per avaluar les seves activitats, basar el seu sistema intern de gestió de qualitat en els principis de qualitat i àrees d'acció de WeDO, organitzar programes de capacitació per al seu personal segons el Marc de Qualitat i identificar bones pràctiques.

**Els cuidadors professionals** a utilitzar de base el Marc de Qualitat per discutir l'atenció de qualitat amb els seus col·legues, directius i persones grans que necessiten cures i assistència, i els seus cuidadors informals, així com qualsevol altre actor rellevant, avaluar-hi les llacunes i reflexionar junts sobre les solucions per superar-les.

**La gent gran i les organitzacions de cuidadors informals** a utilitzar aquest marc de qualitat per crear consciència sobre la necessitat de millorar la qualitat de vida de les persones grans que necessiten atenció i assistència, i la dels seus cuidadors, i per combatre el maltractament d'ancians, per iniciar o reforçar el treball en xarxa sobre aquests temes i fer patents les necessitats i expectatives de la gent gran, professionals i cuidadors informals.

**L'aplicació d'aquest marc de qualitat requereix una forta associació i participació de totes les parts implicades** en el qual tots els interessats (responsables polítics, proveïdors de serveis, proveïdors de fons, investigadors, organitzacions de gent gran, cuidadors informals, voluntaris, les empreses, els sindicats, etc.) **treballin junts per proporcionar una atenció de qualitat**. Aquestes solucions han d'incloure les opinions de la gent gran interessada i promoure la seva dignitat i el seu dret a ser protegits dels maltractaments i de la negligència. Per veure exemples de com es pot implementar el Marc de Qualitat de la UE per als serveis d'atenció a llarg termini, si us plau visiti la web de WeDO: [www.wedo-partnership.eu](http://www.wedo-partnership.eu)

## La nostra anàlisi

**Hi ha una gran diversitat en la prestació de serveis d'atenció a tota la UE**, però a tot arreu els models de cura d'ancians estan canviant ràpidament. Hi ha una tendència general a posposar la institucionalització i mantenir les persones grans en el seu domicili, tant de temps com sigui possible, per tal de millorar la seva qualitat de vida i reduir els costos d'atenció a llarg termini.

**En tota la UE, la gent gran s'enfronta als mateixos problemes quant a la seva necessitat d'atenció i assistència.** Els exemples dels problemes comuns que ha d'afrontar la gent gran a la UE són múltiples: manca de suport als cuidadors no professionals que sovint són la mateixa gent gran, formació inadequada i males condicions laborals dels cuidadors professionals, manca d'estructures específiques per a les persones amb demència, imatge negativa de l'envelliment i de la gent gran en la societat, el tabú sobre maltractament a gent gran, la dificultat en la recerca de sistemes integrats d'atenció que siguin prou flexibles com per adaptar-se a les necessitats canviants de la persona i que afavoreixin la seva participació i *empoderament*. Han estat experimentades diferents solucions i opcions per fer front a aquests problemes i es pot aprendre molt de l'intercanvi d'experiències.

**Hi ha també una preocupació creixent entre les autoritats públiques per millorar l'eficiència dels costos dels serveis públics**, en particular dels serveis de salut, socials i d'atenció a llarg termini. En el context actual, en alguns països, cada vegada és més difícil per a la gent gran accedir a cures de qualitat assequibles, especialment, quan s'imposen retallades pressupostàries que no permeten millorar la qualitat del sistema d'atenció i la seva eficiència.

La gent gran pateixen de discriminació per edat, pel sexisme i pels estereotips negatius vinculats al temor del procés d'envelliment. En conseqüència, l'atenció a la gent gran és en gran mesura infravalorada per la societat. La infravaloració d'aquest sector planteja reptes particulars als cuidadors femenins que constitueixen la majoria dels treballadors del sector. Finalment, el fet que les dones estiguin sobrerrepresentades, entre les persones d'edat molt avançada que pateixen de demència i necessitat de cures a llarg termini, pot augmentar aquest efecte.

Com s'ha demostrat per un ampli cos d'investigacions en l'última dècada, **el maltractament a la gent gran és un problema present en tots els Estats membres de la UE**. Es troba en tots els tipus d'atenció (institucionals, comunitaris i d'atenció domiciliària) proporcionats per institucions públiques, prestadors de serveis amb i sense ànim de lucre, així com per les famílies i els voluntaris. En la convocatòria per finançar les propostes que formula el projecte WeDO, la Comissió Europea va manifestar que: *"El maltractament a ancians en entorns institucionals i domèstics és cada vegada més reconegut com un problema social important. Existeix el risc que aquest problema creixi a mesura que els Estats membres es trobin amb poblacions en ràpid envelliment. Sembla, però, que només en una minoria de casos, el maltractament de gent gran suposa un intent deliberat de fer mal o explotar les víctimes"*.

## La nostra visió

L'Associació Europea per al benestar i la dignitat de la gent gran, anomenada d'ara endavant l'Associació (*partenariat*), promou la idea que la gent gran, de la mateixa manera que qualsevol altre grup d'edat, té dret a envellir amb dignitat i a ser respectada com a membres de ple dret de la nostra societat. L'associació opina que es poden i s'han de fer progressos per millorar la qualitat i l'eficiència de costos dels serveis per a gent gran i per als seus cuidadors, a través d'una millor atenció i millors serveis d'assistència.

**Garantir la qualitat i dignitat en l'atenció hauria de contribuir a millorar la qualitat de vida de totes les persones grans que reben atenció i assistència, i ser prevenció de maltractament a persones grans.** Nosaltres podem i necessitem desenvolupar models d'atenció que siguin socialment i econòmicament sostenibles a llarg termini, i que siguin equitatius per a totes les

generacions i grups socials. Totes les parts implicades, és a dir les autoritats públiques, els proveïdors de serveis, les organitzacions de gent gran i de cuidadors, i els proveïdors de fons, han de ser sensibles, proactius i innovadors. Han de tenir coneixement de les pràctiques existents que ofereixen a la gent gran serveis d'atenció social a llarg termini d'alta qualitat i, al mateix temps, que milloren l'eficiència dels seus costos.

## **Valors comuns de l'Associació Europea**

- 1. L'Associació exigeix un enfocament basat en els drets a l'atenció, tal com s'indiquen a la Carta Europea dels drets i responsabilitats de les persones grans que necessiten atenció i assistència, així com el dret a envellir amb dignitat fins al final de la vida.**

*La dignitat humana és inviolable. L'edat i la dependència no poden ser motiu per a les restriccions a un dret humà inalienable, la llibertat civil reconeguda per les normes internacionals i incorporades a les constitucions democràtiques. Carta europea dels drets i responsabilitats de les persones grans que necessiten cures i assistència.*

La gent gran, en particular les persones amb necessitats complexes, com les persones amb deteriorament cognitiu o amb mobilitat reduïda estan exposats a més riscos d'abandonament i maltractament, exclusió social i aïllament.

Promoure una aproximació basada en els drets significa, per exemple, lluitar contra la discriminació per edat, protegir els drets dels usuaris del servei, garantint l'accés a una informació fiable i completa, promocionant un entorn més accessible i donant suport a la mobilitat, la comunicació, la consulta i la participació. També significa l'aplicació del concepte d'inclusió promoguda a la Convenció de l'ONU sobre els drets de les persones amb discapacitat. Constitueixen exemples a seguir el suport al desenvolupament de xarxes socials personals, el suport de bon veïnatge, els sistemes de suport cívic, la participació de la gent gran en l'organització d'una planificació local participativa, etc. S'ha de prestar una atenció especial a la protecció dels drets, a nivell social i legal, de la gent gran amb malalties cognitives, que poden afectar el seu dret a l'autonomia de decisió o produir limitacions al dret de la persona a la lliure circulació.

- 2. L'Associació vol veure els entorns amics de la gent gran i l'envelliment actiu com conceptes clau per impulsar l'evolució dels sistemes de cures de llarga durada.**

Les persones grans que necessiten atenció i assistència no són prou valorades ni són considerades incloses com a membres plens de la societat. L'associació exigeix un canvi en la manera com s'organitzen les nostres societats i un canvi en la manera com, en general, es percep la gent gran i l'envelliment. Sobre la base dels principis d'entorns amigables amb la gent gran i l'envelliment actiu, l'associació destaca que s'ha de fer tot el necessari perquè la persona pugui viure de manera autònoma el major temps possible. Les persones grans que necessiten cures i assistència han de ser estimulades a la participació i estar facultades per definir com les seves necessitats, expectatives i preferències poden ser satisfetes i respectades.

- 3. L'Associació considera que una resposta integrada a les necessitats d'atenció i assistència és la millor manera de garantir que la prestació d'atenció estigui optimitzada i adaptada a les necessitats dels usuaris i els seus cuidadors.**

Una resposta integrada de les necessitats d'atenció i assistència abasta tipus d'atenció molt diferents: totes les cures sanitàries, els serveis socials adreçats a la gent gran que necessita atenció i assistència, l'atenció a les malalties cognitives, les cures pal·liatives i d'atenció al final de la seva vida, els serveis prestats a la llar, a la comunitat o en un centre d'atenció residencial, l'atenció i la cura informal o per voluntaris, amb finançament públic o privat. Per a tots aquests serveis, l'Associació considera que ha de ser una prioritat desenvolupar un enfocament "centrat en la persona", és a dir, que faci compatibles la dignitat, la participació i l'*empoderament* de les persones

grans que necessiten atenció i assistència.

**4. L'Associació reconeix el paper crucial dels cuidadors informals i considera que les mesures per millorar la qualitat de les cures a llarg termini ha d'incloure el suport als cuidadors informals i, en particular, el reconeixement que necessiten temps per al descans.**

Els cuidadors informals proporcionen la major part de l'atenció a les persones grans que necessiten atenció i assistència (depenent dels països, del 70 al 90% de les necessitats d'atenció estan cobertes pels cuidadors informals). Els cuidadors informals, molts dels quals són membres de la família, dones majors de 55 anys, ofereixen una gran part de la prestació de cures, molts d'ells com a suport al seu familiar estimat. No obstant això, són un grup particularment vulnerable i corren un alt risc de cremar-se, d'abús i/o d'exclusió social.

La qualitat de vida del cuidador informal està estretament vinculada a la qualitat de vida de les persones grans que necessiten atenció i assistència. Per tant, els serveis han de considerar el suport als cuidadors informals, com a part integrant del procés de millora de la qualitat, així com la necessitat de millorar la cooperació entre l'atenció formal i la informal. L'Associació considera que els membres de la família han de tenir el dret de negar-se a proporcionar cures informals. De la mateixa manera, les persones grans que necessiten cures han de tenir el dret a negar-se a rebre atenció per part dels cuidadors informals. En alguns països, l'abordatge del rol dels professionals immigrants és un desafiament particular, inclosos els no legalitzats, a través de mesures de suport.

## 1a part. Principis de qualitat i àrees d'acció

Els principis i les àrees d'acció del Marc Europeu de Qualitat dels serveis d'atenció a llarg termini estan estretament relacionats entre si i han d'abordar-se conjuntament a través de diversos mitjans i per diferents actors. La millora de la qualitat d'un servei s'ha de fer juntament amb una millora general de l'entorn. L'Associació reconeix que els objectius perseguits poden generar conflictes. En aquesta situació, cal trobar un equilibri a través del diàleg entre les parts participants. La decisió s'ha de prendre sempre prioritàriament mirant l'interès de les persones grans que necessiten atenció i assistència, i ha de tractar sempre de millorar el seu benestar i dignitat. Es poden trobar exemples de bones pràctiques, que són esmentades en cada capítol (des de la pàg. 38 endavant).

### Principis de qualitat

#### Un servei de qualitat ha de ser :

##### Respectuós amb els drets humans i la dignitat

**Els serveis per a la gent gran que necessiten atenció i assistència, així com les autoritats públiques que en són responsables, han de respectar els drets i les llibertats fonamentals de les persones grans, de les seves famílies i cuidadors, com s'especifica en les cartes de drets humans nacionals, europees i internacionals.**

**La pèrdua de l'autonomia pot ser molt traumàtica per a una persona. Requereix un apropament humanitari que protegeixi la dignitat de la persona gran fins al final de la seva vida.**

##### Què significa això?

- Els drets de la gent gran són els mateixos que els de qualsevol altre grup d'edat.
- Un servei ha de respectar la dignitat humana de la persona gran i s'ha de prestar sense discriminació per motius d'edat, raça, color, origen nacional o social, situació econòmica, creences, sexe, orientació o identitat sexual, o del grau d'atenció i assistència requerida.

##### Cas exemple: Àustria

*Un dels nostres residents era incapaç d'expressar els seus desitjos. El seu portaveu era la seva dona, que el visitava cada dia. Un matí, la situació d'aquest ancià era molt precària. Estàvem segurs que anava a morir en les pròximes hores. Vam informar-ne la seva dona, que va insistir que el seu marit fos hospitalitzat, tot i que un metge li va dir que la seva situació era tan greu que probablement no sobreviuria al transport. Quan una infermera li va demanar que fos el seu marit qui decidís, ella es va enfadar molt i ens va dir que ell no ho podia fer i que volia que l'hospitalitzessin. Uns minuts després, els professionals de l'ambulància van venir a dir-nos que el nostre resident havia mort a l'ambulància, davant de la residència d'ancians. Llavors la dona ja no estava segura de si havia pres la decisió correcta.*

A Àustria, el 80% dels residents en llars de gent gran pateixen demència. Molts d'ells no són ja capaços de verbalitzar els seus desitjos. **La reunió del comitè d'ètica del tracte als residents** és un procés que involucra tots els actors que hi intervenen, per tal de discutir aquests temes amb el resident. A l'inici de la reunió del comitè d'ètica es descriu la situació. Els participants discuteixen les possibles alternatives i les seves conseqüències positives i negatives. Escolten els desitjos i necessitats dels residents i els membres de la seva família hi estan involucrats. La decisió presa després d'aquesta discussió és un acord sobre el que és el millor en aquesta situació especial i, en

general, es redacta un document amb les actuacions acordades per pal·liar-la. Això dona als professionals una major fermesa en l'aplicació de les decisions ètiques. Aquestes decisions han de ser considerades com inicials i han de ser verificades amb cada nou qüestionament. Contacte per a més informació: [bit.ly/Mf7HP4](http://bit.ly/Mf7HP4)

Vegeu exemples de bones pràctiques (15, 16, 24)

## Centrat en la persona

**Els serveis per a la gent gran que necessiten cures i assistència han d'abordar de manera oportuna i flexible les necessitats canviants de cada individu, respectant plenament la seva integritat personal, amb l'objectiu de millorar la seva qualitat de vida, així com de garantir la igualtat d'oportunitats en l'accés a l'atenció. Cada individu té el seu caràcter, interessos, història de vida, circumstàncies familiars i les seves capacitats socials, necessitats de salut i preferències. Aquestes característiques han de ser la base per a la planificació de serveis, gestió de l'atenció, desenvolupament personal i seguiment de la qualitat.**

**Els serveis han de tenir en compte les perspectives física, intel·lectual, cultural i social de la gent gran, dels seus familiars o altres persones properes significants per a elles en les seves vides. A més, els serveis han d'assegurar-se de proporcionar al personal el suport, els recursos i les instal·lacions necessaris per treballar d'aquesta manera. Els serveis centrats en la persona s'han d'organitzar a partir de les necessitats de la gent gran i, quan sigui apropiat o necessari, de les dels seus familiars o cuidadors.**

Què significa això?

- Tenir en compte i respectar la lliure voluntat i l'elecció de vida de la persona gran.
- Tenir en compte i respectar creences ètiques, religioses i del medi social de la persona gran, els seus desigs i necessitats.
- Ajudar la persona gran i reforçar la seva autonomia per expressar els seus desitjos a totes les fases de la seva vida, a curt i a llarg termini.
- Si la persona no pot prendre decisions per si mateixa, una tercera persona o el seu tutor han de tractar de respectar els seus drets fonamentals, opcions de vida i desitjos.

### Cas exemple: Alemanya

*L. formava part del cor de l'església on havia cantat durant molts anys. A causa de la seva malaltia cognitiva, sovint estava inquieta i deambulava per la sala, durant els períodes d'espera, o preguntava quina serà la cançó següent, mentre estaven cantant. Ben aviat, els altres participants ja no volien que ella hi participés i es va veure obligada a renunciar-hi.*

Un voluntari ben format podria donar-li suport i oferir la seva ajuda personal per permetre-li continuar participant en el cor. Aquest voluntari podria compensar les seves deficiències i donar-li suport durant els assajos i intervenir entre ella i els altres membres del cor, reforçant així els drets civils de les persones amb demència. Des de la reforma de la **lleï alemanya de cures a llarg termini**, *Care Act* de 2008 (SGB XI), la gent gran "amb limitades habilitats per a la vida diària" i la majoria amb malalties cognitives poden sol·licitar fins a 2.400 €/any per assistència de baix llinard o supervisió i suport en grup o a domicili. Mentrestant, s'han establert a tot el país estructures organitzatives per capacitar i col·locar a aquests voluntaris de baix llinard "els companys de cada dia" (*Alltagsbegleiter*). A causa de la recent reforma de la Llei d'atenció a llarg termini (2012), el suport a les persones amb demència (tant en cures com en efectiu) s'augmentarà a partir de 2013.



Vegeu les bones pràctiques (1, 12, 20)

## Prevenció i rehabilitació

**Els serveis per a la gent gran que necessiten cures i assistència han de tractar d'evitar el deteriorament i restablir, en la mesura del possible, la salut, el benestar i la capacitat de viure de manera independent de la persona gran. Donar als qui necessiten atenció i ajuda la facultat de recuperar les seves capacitats o de trobar noves formes de fer front a les seves limitacions els ajuda a mantenir el control de la seva vida.**

Què significa això?

- Donar suport a l'autonomia, tant com sigui possible, fins i tot mitjançant l'adaptació del domicili, l'ús d'ajudes tècniques o les cures de rehabilitació de la gent gran.
- Promoció primerenca de la salut i prevenció de les malalties relacionades amb l'edat.
- Prevenció de l'aïllament social.
- Centrar-se en la salut de la persona i les seves habilitats, no en la seva malaltia o incapacitats.

### Cas exemple: Finlàndia

*Malauradament, preferim les persones incontinents més que els continents, ja que la càrrega de treball és inferior amb l'ús de bolquers. Fins i tot, si les persones eren continents, fèiem servir de vegades bolquers i, amb el temps, aquestes persones es van convertir en incontinents .*

Una antiga cuidadora d'atenció domiciliària

*Ens hem adonat que hi ha un augment en el nombre de residents amb incontinència a la nostra llar d'avis. Alhora, les infeccions urinàries són més comunes, causen molèsties i afecten la qualitat de vida d'aquestes persones. Crec que aquests dos problemes estan relacionats i també penso que no és humanitari utilitzar bolquers per a les persones adultes! Alguna cosa s'ha de fer, però no sé què ni com.*

Una infermera

La incontinència afecta, en gran mesura, la qualitat de vida i la proporció de residents continent és un bon criteri per a la qualitat de l'atenció. Al 2010, es va crear a una residència de gent gran, a Finlàndia, un projecte per millorar la continència urinària dels residents. Les cuidadores van rebre primer un curs sobre els programes per anar al bany. Va ser seleccionat un grup d'intervenció de residents de 71 a 94 anys, sobre la base de les seves habilitats cognitives i el seu estat físic per tal d'involucrar les persones que més probablement es beneficiarien d'aquest programa. Les avaluacions es van realitzar utilitzant una eina de qualitat multidisciplinària anomenada *Resident Assessment Instrument* (RAI, [www.interrai.org](http://www.interrai.org)).

Els estats inicials d'incontinència es descriuen i es registren. Les metes individuals i les mesures a adoptar s'estableixen en relació amb la situació de cada persona. Es van fer programes individuals per assegurar que la persona aniria regularment al bany o rebria ajuda per anar-hi. Els residents hi eren motivats, se'ls recordava l'acord i/o eren ajudats. Si era necessari, s'utilitzaven falques o ampolles d'orina, durant la nit. Els banys es van fer reconeixadors més fàcilment.

Les reavaluacions van mostrar que la continència de 16 de les 24 persones havia millorat durant la intervenció de 5 mesos. Molts havien tornat a aprendre a anar al bany per si sols o estaven motivats per demanar ajuda quan era necessari. 19 persones podien utilitzar compreses per a la incontinència o calçotets més lleugers, 3 van presentar millora de la seva continència urinària, 9 de la seva continència fecal i 4 persones van millorar al mateix temps la continència urinària i la fecal. Un

benefici important va ser una incidència d'infeccions urinàries més baixa. Els estalvis en els costos dels bolquers van ser, aproximadament, de 4000 €/any. Aquest projecte va demostrar que la recerca i el suport de les competències que persones d'edat molt avançada segueixen conservant val la pena. Enllaç: [bit.ly/NmrI3E](http://bit.ly/NmrI3E)

Vegeu les bones pràctiques (1, 7, 23, 27)

## Estar disponible

**Cal oferir l'accés a una àmplia gamma de serveis amb la finalitat de proporcionar a les persones grans que necessiten atenció i assistència una resposta adequada a les seves necessitats. Els serveis han d'estar disponibles com un suport a la vida independent i autodeterminada, a més d'oferir llibertat d'elecció dins de la comunitat, sempre que això sigui possible. Han de ser proporcionats en el lloc més beneficiós per a la persona gran, les seves famílies i cuidadors.**

**Les autoritats han d'assegurar que els serveis per a la gent gran tinguin la suficient capacitat, cobertura geogràfica i gamma professional, per poder conservar i millorar la seva salut, el seu benestar i la seva independència.**

**La disponibilitat dels serveis pot ser garantida per la planificació estratègica (participació dels usuaris potencials), el finançament i l'organització dels serveis, per part de les autoritats amb el suport dels proveïdors de serveis, de manera que proporcionin una resposta adequada a les necessitats de la gent gran.**

Què significa això?

- Hi ha un servei per respondre a cada necessitat d'atenció i assistència.
- La persona gran té la possibilitat d'elecció entre diferents opcions.
- No hi ha llargues llistes d'espera.
- Hi ha un finançament suficient per permetre la lliure elecció.

### Cas exemple: Grècia

*El meu pare està afectat d'Alzheimer. Encara que nosaltres ens n'ocupem, sovint es perd. Per trobar-lo, solíem preguntar als veïns, trucar als parents o posar alguns cartells en carreteres amb molt de trànsit i altres punts de la zona, sempre esperant i desitjant que algú ens informés que l'havien vist. En un d'aquests casos, el meu pare va ser trobat després de tres dies, en un molt mal estat, en un parc lluny de casa. Els metges van dir que era un miracle que hagués aconseguit sobreviure a la gana i al fred. Fa un mes, el meu pare es va perdre una vegada més. Llavors, un amic meu em va parlar de Silver Alert. En poques hores, es va activar tot un procés: canals de televisió, aeroports i estacions de metro van anunciar l'**Alerta d'argent**, respecte al meu pare. Vaig sentir que el món sencera estava mirant amb mi com trobar el meu pare, que va ser trobat sa i estalvi per un conductor d'autobús que havia vist l'anunci d'Alerta d'Argent, a la televisió. Realment, crec que Silver Alert és una iniciativa de solidaritat, un projecte que pot ser molt útil per a les persones com el meu pare.*

*Hellas Life Line, en cooperació amb 7 entitats públiques: el Ministeri de Protecció dels Ciutadans, el de Justícia i el de Drets Humans, el de Transport Públic, el de Salut, la Cort Suprema de Justícia, la policia local, i amb la col·laboració de 6 estacions de ràdio i televisió, han estat treballant en el projecte Silver Alert que té com a objectiu ser un primer pas per ajudar a trobar com més aviat millor les persones que es perden, principalment, a causa de l'Alzheimer. Durant 30 segons, es va projectar una foto, juntament amb la informació bàsica a TV, ràdio, pantalles digitals en els trens, estacions de metro i a l'aeroport. D'aquesta manera, una gran quantitat de persones són trobades*



molt aviat i tornen amb les seves famílies.

El projecte està sent finançat, durant un any, per la Fundació Niarchos. A causa del seu èxit, la coalició nacional de WeDO ha subratllat la seva importància i donarà suport al seu creixement a través de seminaris per a l'acadèmia de policia, el personal d'hospitals, etc. També està a punt d'iniciar-se una cooperació amb l'Associació de Residències grega, per tal de ser capaços de proporcionar atenció durant uns dies a las persones que s'han trobat errant pels carrers (la desaparició de les quals no s'ha informat i, per tant, es tracta d'una Silver Alert inversa) fins que es trobin els seus familiars o que es posi a la seva disposició un allotjament permanent. [www.lifelinehellas.gr](http://www.lifelinehellas.gr)

Vegeu les bones pràctiques (3, 4, 18)

## Ser accessible

Els serveis per a la gent gran que necessiten cures i assistència han de ser de fàcil accés per part de tots aquells que ho requereixin. Les persones grans, els seus familiars i els cuidadors informals han de tenir fàcil accés a la informació i l'assessorament imparcial sobre la gamma de serveis disponibles i els seus proveïdors. Les persones amb discapacitat han de tenir accés al servei amb el transport adequat i accessible, des de i cap al servei, així com a la informació i els mitjans de comunicació adaptats (incloses les tecnologies d'informació i comunicació).

Què significa això?

- Els serveis o la informació respecten els Principis de Disseny per a Tothom, és a dir, que tots els productes i l'entorn construït han estat dissenyats perquè puguin ser utilitzats en la mesura del possible per tot el món, independentment de la seva edat, capacitat o estatus social.
- La informació és simple, fàcil de llegir per a tots.
- Quan la persona no pot accedir al servei, el servei es desplaça cap a la persona o el seu accés és facilitat per un servei d'intermediació.

### Cas exemple: Països Baixos

*La senyora T. té 83 anys. És una pacient renal i col·labora com a voluntària, ensenyant holandès a dones immigrants en una altra ciutat. "Jo sempre viatjava en transport públic; però, ara que he d'anar a l'hospital dues vegades per setmana, durant la diàlisi, em vaig adonar que el meu nivell d'energia és molt baix. Viatjar en transport públic amb trens i autobusos s'està convertint en massa esgotador per a mi. No puc ja caminar fins a llocs que estiguin lluny. Tanmateix, realment m'agradaria continuar fent les lliçons. Em donen molt plaer i satisfacció. D'altra banda, sento que encara puc contribuir a la societat.*

Gràcies als **serveis complementaris de transport**, la Sra. T. pot mantenir el seu voluntariat i seguir fent la major part de les coses que solia fer. Als Països Baixos, hi ha diferents serveis per a les persones que no poden utilitzar el transport públic. Per tenir accés als serveis d'atenció necessaris, els serveis especials de transport estan coberts per l'assegurança de malaltia, quan es pateix una malaltia crònica, per als contactes socials, assistir a activitats o anar al metge, anar a comprar, etc. Hi ha serveis de transport pagats pel municipi i el govern nacional. La persona ha de fer una sol·licitud d'aquests serveis i complir els criteris requerits. Les persones tenen dret a una quantitat màxima de quilòmetres per any i el transport ha de ser reservat amb antelació que, sovint, és compartit amb altres persones. [www.lifelinehellas.gr](http://www.lifelinehellas.gr)

Vegeu les bones pràctiques (7, 18, 21, 23, 26)

## Ser econòmicament assequible

**Els serveis per a la gent gran que necessita cures i assistència haurien de proporcionar-se de manera gratuïta o a un preu que sigui assequible per a la persona, sense comprometre indegudament la seva qualitat de vida, la dignitat i la llibertat d'elecció (el concepte d'accés universal).**

Què significa això?

- L'accés als serveis bàsics que necessita la persona gran no depèn dels seus recursos econòmics.
- El servei és gratuït i, si no és així, la persona es pot beneficiar d'una àmplia gamma de suport econòmic o en espècie, que contribueix a ajudar a cobrir al màxim el cost del servei.

### Cas exemple: Itàlia

*Un municipi té, entre la seva població de més de 2.000 persones, algunes amb discapacitat o que no són capaces de viure de manera independent. Entre elles, el 70% té ingressos baixos i no seria capaç d'adquirir els serveis que necessiten per tenir suport en la seva vida quotidiana.*

Al 2004, la regió Emilia Romagna va introduir l'anomenat **Fons Regional per a la Dependència**. El fons el proporciona una taxa especial de l'IRPF (impost d'ingressos de les persones físiques). Al 2011, la suma anual disponible va ser de prop de 480.000.000 € (30.000.000 € directament provinents de la imposició dedicada a aquest fi i la resta del pressupost regional).

El fons està adreçat a persones grans i joves amb discapacitats, i es gestiona localment, d'acord amb les directrius regionals desenvolupades per les autoritats sanitàries i socials, juntament amb representants d'organitzacions no governamentals i els sindicats.

El fons finança una varietat de serveis destinats principalment a donar suport a l'atenció domiciliària de les persones amb discapacitat, per exemple: subvencions de cura, serveis d'atenció domiciliària, capacitació dels treballadors d'atenció domiciliària ... Una part es dedica a reduir els costos per als usuaris dels serveis d'atenció residencial (com ara llars d'avis).

Vegeu les bones pràctiques (14)

## Ser complet

**Els serveis per a la gent gran que necessiten cures i assistència han de ser dissenyats i desenvolupats en forma integrada que reflecteixi les múltiples necessitats, capacitats i preferències de la persona gran i, quan escaigui, dels seus familiars i cuidadors, i tenir com a objectiu millorar el seu benestar.**

Què significa això?

- Una persona gran que necessita atenció i assistència té necessitats i expectatives molt diverses.
- El servei té en compte aquesta complexitat en el seu treball i en respondre a les diferents necessitats, en la mesura del possible. El servei busca un enfocament de col·laboració en el si de la seva organització i entre les organitzacions que treballen amb la persona gran.
- L'atenció s'organitza a l'entorn de la persona i minimitza els esforços que ha de fer la persona gran per trobar un servei adequat que respongui a les seves necessitats.
- Un enfocament integral del servei ha de tenir el suport d'un marc regulador adequat, per la

ideologia i els objectius de l'organització, i pels enfocaments professionals respecte a les cures de llarga durada.

### **Exemple de cas: França**

*La Sra. D. té 79 anys i està afectada d'Alzheimer. Viu a casa seva i el seu marit se n'ocupa. Rep, des de fa poc, serveis d'atenció domiciliària que ajuden el seu marit en les cures. Però la seva situació està empitjorant, principalment, per la manca d'estimulació. Ella comença a despullar-se, en ple dia, i no reconeix el seu marit. És impossible entendre el que diu.*

*El Sr. D. està esgotat. Se sent deprimat per no poder ja comunicar-se amb la seva dona, amb qui ha compartit diàriament la seva vida durant 50 anys. Ell està en una situació de burn out i els cuidadors professionals dels serveis d'atenció domiciliària estan preocupats per ell.*

La xarxa pública local d'ajuda a domicili del departament de la Gironde reagrupa tots els serveis socials i els d'altres 34 actors públics. Aquesta xarxa local va poder ser creada gràcies a l'existència d'un estatut jurídic anomenat grup d'actors de la cooperació social i mèdica. Assegura el manteniment d'un servei públic comunitari de qualitat per a les persones fràgils i simplifica la gestió administrativa i econòmica de l'ajuda proporcionada. Aquest sistema impedeix les retallades dels fons destinats a atendre les persones fràgils, garantint un servei de qualitat en una gran àrea geogràfica (cobreix 164 ciutats). També ajuda a aplicar un enfocament holístic, actuant a nivell local, amb el respecte a les necessitats dels que reben cures. Per exemple, aquesta xarxa local va posar en marxa un estudi sobre les necessitats de les persones grans que necessiten cures i els seus cuidadors, en col·laboració amb el Laboratori de Ciències Cognitives de la universitat. Les prioritats van ser definides després d'una discussió entre la universitat, la gent gran, els seus cuidadors i els que ho financen. La cooperació promourà el desenvolupament de serveis basats en les TIC, utilitzades per persones com la Sra. D. per estimular les seves capacitats mentals.

Vegeu les bones pràctiques (2, 3, 16)

## **Continuat**

**Els serveis per a la gent gran que necessiten cures i assistència s'han d'organitzar de manera que es garanteixi la continuïtat de la prestació de serveis tot el temps que sigui necessari i, en particular, respondre a les necessitats a llarg termini, d'acord amb un enfocament de cicle vital. Això permet que la gent gran es recolzi en una gamma de serveis continuats, amb una sèrie no interrompuda des de la intervenció precoç, les cures d'atenció i el suport a les cures pal·liatives, sense interrompre el servei. Els proveïdors de cures han de treballar junts per facilitar les transicions entre diferents serveis de cures i els ajustos a les necessitats que evolucionen.**

### **Què significa això?**

- El servei és fiable, proporcionat a temps i flexible.
- El servei es basa en les necessitats canviants de la persona i pot ser fàcilment adaptat per respondre-hi, al llarg del temps.
- La persona pot sol·licitar un servei de coordinació que abasti totes les seves diverses necessitats.
- Per assegurar una adequada transferència de la informació, s'estableix una bona coordinació dels serveis que inclou des que una persona ingressa en un hospital o fins que torni a casa.
- Un enfocament continuat del servei ha d'estar recolzat per un marc regulador adequat, els principis i objectius de l'organització, i els enfocaments professionals de les cures de llarga durada.

## Cas exemple: Eslovènia

*Fa set anys que Rok, ja retirat des de fa alguns anys, va perdre la seva dona. No van tenir fills i la mort de la seva esposa el va empènyer cap a l'aïllament i la depressió, i al final seva salut va començar a empitjorar. Fa set anys, es va obrir el primer centre de dia d'activitats i Rok va tenir la curiositat de provar-lo. Rok és una persona tímida i ell ni tan sols intentava parlar amb els altres. Va començar a participar en el grup d'exercici del matí, primer de tant en tant i després cada matí. Aviat va millorar la seva condició física (per a gran sorpresa del seu doctor). Va començar a parlar del dolor que li havia produït la mort de la seva dona i això va provocar que creixés en ell un sentiment d'acceptació. Després va participar en altres activitats, com el cor, els jocs de cartes, entrenament de la memòria i cursos de cuina. Ara està dirigint el grup d'exercici del matí i les seves coques són conegudes com pastissos de Corea del Sud. Va trobar una ànima bessona i junts van a fer un pícnic, a ballar i a fer jardineria. La seva xarxa social està ara ben desenvolupada i ha reprès una part activa de la seva vida.*

En els anys noranta, l'atenció institucional era en gran mesura l'única solució per a les persones grans que necessiten atenció i assistència. Al 1999, el municipi de Ljubljana va consultar diferents organitzacions de gent gran i van decidir crear **centres de dia d'activitats**, un punt d'assessorament de fàcil accés i una primera baula del desenvolupament de la cadena de la gamma de serveis continuats. Altres baules van ser la creació com a servei públic subsidiari d'un institut per a l'atenció domiciliària i altres serveis públics o serveis de col·laboració publicoprivada, a Ljubljana i altres parts del país. Al 2005, es va obrir a Ljubljana el primer centre de dia d'activitats (DCA).

Ara hi ha cinc DCA i es considera que són un èxit. Amb una quota de 7 euros al mes, que els finança principalment l'Ajuntament de Ljubljana i el Ministeri d'Afers Laborals, Familiars i Socials. En ells s'ofereixen des de 30 fins a 35 activitats diferents per setmana. El mètode participatiu va ser utilitzat per descobrir tant la necessitat d'introduir aquest tipus de punt d'inserció i per conèixer millor les activitats que interessaven la gent gran, ara les residències més institucionals ja ofereixen també cura de centre de dia. Al 2011, dues noves iniciatives van contribuir a millorar la cadena d'atenció i suport amb infermeria hospitalària i cures pal·liatives hospitalàries. La pressió sobre l'atenció institucional sembla disminuir i les possibilitats d'un envelliment actiu i d'inclusió són ara accessibles a tots els ciutadans grans de Ljubljana.

Vegeu les bones pràctiques (3, 4)

## Orientada vers els resultats i basada en l'evidència

**Els serveis per a la gent gran que necessiten atenció i assistència s'han de centrar principalment en els beneficis que puguin generar per als usuaris de més edat. Han d'estar orientats vers la millora de la salut de la persona, el benestar i la independència, tenint en compte, quan calgui, els beneficis per a les seves famílies, els cuidadors informals i la comunitat. La prestació de serveis ha de ser optimitzada sobre la base d'avaluacions periòdiques i de verificacions *ad hoc* que haurien de tenir en compte, entre d'altres, els comentaris dels usuaris i de les parts participants, per tal de millorar la prestació de serveis i de tenir com a objectiu l'excel·lència. Aquests beneficis s'han de basar en la millor evidència disponible del que condueix a aquestes millores.**

Què significa això?

- El servei controla la satisfacció dels usuaris i l'estat de la seva salut i del seu benestar, i traspasa aquesta informació per establir objectius clars i consensuats per a una resposta de qualitat, i contribuir així a millorar la qualitat del servei. El servei es centra principalment en els beneficis per a les persones d'edat avançada i la rendibilitat de l'equilibri entre costos i beneficis.

- El servei coopera amb el sector de l'educació, incloses les universitats.

### **Exemple de cas: Suècia**

*A l'hivern del 2011/2012, va tornar a ressorgir el debat sobre l'atenció a la gent gran, que havia estat aparcat des de la intervenció de la infermera Sarah Wagnert (Llei Sarah) que, al 1997, ho va fer aflorar en denunciar els sofriments que estaven patint els ancians en una residència privada d'Estocolm. Aleshores, la discussió es centrava sobre si Suècia havia de privatitzar en general la cura a llarg termini o no. Ara el debat en els mitjans de comunicació s'ha centrat principalment en els beneficis econòmics obtinguts pels proveïdors de serveis del sector privat i de si és apropiat que una empresa de capital-risc hagi de gestionar serveis d'assistència social. Els beneficis econòmics dels propietaris obligaven a fer estalvis que perjudicaven els usuaris, tal com ho han demostrat una àmplia gamma d'exemples.*

*Un altre problema va ser que les autoritats locals semblaven haver perdut el control sobre els procediments de contractació. Aquests escàndols apareguts en els mitjans de comunicació van generar el canvi. El govern va proposar una nova legislació; però el més important va ser que les persones responsables dels serveis públics i privats d'atenció a llarg termini van veure que no era possible reduir la seva qualitat, en particular dels serveis per a les persones amb demència, que no poden defensar-se per si mateixes.*

Al 2012, el Ministeri de Salut va encarregar al SIS (*Swedish Standards Institute*) el desenvolupament de **les normes sueques de qualitat en l'atenció a la gent gran**, per aplicar als proveïdors d'atenció a llarg termini, públics i privats. L'objectiu és una millor qualitat de vida per a la gent gran amb grans necessitats i l'aplicació efectiva de millores en la qualitat. La normativa inclou el desenvolupament de noves normes de qualitat en residències de gent gran i en l'atenció domiciliària. Els estàndards poden ser utilitzats per les autoritats locals en la contractació de cures a llarg termini o per establir una qualitat de referència.

Aquestes normes s'han d'utilitzar principalment per: fixar amb claredat les responsabilitats dels proveïdors de serveis, ajudar les organitzacions a gestionar els processos i activitats de control de qualitat, i proporcionar una base per a la millora interna. Les normes poden proporcionar aclariment sobre el que caracteritza una bona qualitat d'atenció a llarg termini, en llars d'avis o a persones que necessiten atenció domiciliària. Per elaborar les normes, SIS té la intenció de crear dos grups de treball que reunixin els actors que hi intervenen i els experts. Un ampli ventall de parts implicades en el procés (incloent-hi les organitzacions de gent gran i també els actors públics i privats de tots els nivells).

Vegeu les bones pràctiques (6, 10, 15, 19, 24 i pàg. 31)

### **Ser transparent**

**Els serveis per a la gent gran que necessiten cures i assistència haurien de proporcionar informació clara i completa, i prestar assessorament als usuaris actuals i als potencials sobre els serveis que ofereixen, el seu cost per a l'usuari i la forma d'accedir o cancel·lar el servei.**

**La informació ha de ser fiable, actualitzada i disponible, no només a petició, sinó també a través d'eines de comunicació públicament accessibles, com ara línies telefòniques d'ajuda, fullets, pàgines web, etc. Els usuaris de serveis han de ser informats amb suficient antelació de qualsevol canvi que afecti el servei que reben i han de rebre informació sobre totes les possibilitats alternatives, en cas que així ho sol·licitin. Els resultats de les verificacions de les autoritats de control i les avaluacions de qualitat es poden col·locar també en els instruments de comunicació de fàcil accés públic i dels usuaris en tot moment, de conformitat amb la legislació nacional relativa a la protecció de dades personals.**



## Què significa això?

- El servei proporciona informació completa i accessible sobre les seves activitats i el cost facturat a l'usuari.
- El servei proporciona informació sobre els seus informes de controls de qualitat.
- El servei és transparent pel que fa al procés de presa de decisions respecte a la cura.

## Cas exemple: Irlanda

*La nostra mare, de 78 anys, va emmalaltir greument, de sobte. No era probable que millorés i era obvi que necessitaria cures d'infermeria a domicili. Els membres de la família no sabíem res sobre l'atenció residencial i no semblava haver ningú a qui acudir per demanar-hi consell. Vam visitar alguns llocs, però es va veure que era difícil trobar un lloc amb una vacant que ens semblés que era adequat per a ella. Vam haver d'acceptar una solució temporal que no era la que convenia a la meva mare i no s'hi va quedar molt temps. Hem trobat un altre lloc on la meva mare és molt feliç. Ingressar un pare estimat en un centre de cures a llarg termini sol ser difícil. Treballar sense suport ni informació pot augmentar el problema.* Filla irlandesa

L'elecció d'una residència d'ancians pot ser difícil per a les famílies. És possible que hagin de prendre una decisió d'urgència, a causa d'una crisi. Pot ser angoixant que un membre de la família hagi d'abandonar el seu domicili. Els familiars poden tenir poc coneixement de les residències de gent gran i se senten mal equipats per avaluar les possibles opcions.

**Myhomefromhome.ie** (La meva casa de casa meva) és una web que ajuda les famílies irlandeses a triar la residència d'avis que millor s'adapti a les seves necessitats. La pàgina web recull pel seu nom i ubicació el llistat de les residències privades a Irlanda. Dóna detalls sobre els serveis i instal·lacions de què disposa cadascuna d'elles, perquè les famílies rebin una informació comparativa. La web ofereix també els enllaços amb els informes de l'Autoritat Pública d'Informació i Qualitat de Salut (Health Information & Quality Authority, HIQA), informació sobre finançament i assessorament sobre les alternatives a les cures d'infermeria a domicili.

Myhomefromhome.ie és un servei que forma part del Programa de Suport a la Gent Gran, establert al 2008, per proporcionar un servei de defensa independent per a la gent gran en residències. Per més informació visiteu la web [www.myhomefromhome.ie](http://www.myhomefromhome.ie) i [www.thirdageireland.ie](http://www.thirdageireland.ie)

Vegeu les bones pràctiques (8, 15, 22)

## Sensible al gènere i a la cultura

**Els proveïdors de serveis han de prestar la deguda atenció al gènere i a la cultura en l'atenció, és a dir, a les necessitats específiques de dones i homes, així com a les diferències culturals entre els professionals i els que reben les cures.**

**El concepte de cures sensibles a la cultura respecta la diversitat biogràfica, lingüística, cultural, religiosa i sexual de la persona necessitada de cures i dels seus curadors. Els seus objectius són: obrir a tothom el sistema d'atenció, sensibilitzar els professionals del sector, proporcionar l'atenció sanitària i les cures de llarga durada en la llengua materna dels immigrants o mitjançant l'ús d'intèrprets, i tenint en compte l'atenció dels aspectes específics de gènere.**

## Què significa això?

- El servei respecta els drets del personal i els dels receptors de les cures, i fa ajustaments raonables al seu context cultural, origen social, valors o pràctiques religioses.
- El servei no discrimina ningú, per exemple: lluita contra la discriminació per edat,

l'homofòbia, el sexisme o el racisme.

### **Exemples de casos: Països Baixos i Alemanya**

*La senyora S., una amable dona gran de 83 anys d'edat, viu en una llar per a gent gran en una gran ciutat de negocis a Holanda. És una persona sociable que, de vegades, té por de mostrar que és lesbiana o per parlar del seu estil de vida lèsbic. Un dia, rep una nota anònima a la bústia que diu: "Torna amb la teva gent! No et volem aquí en aquesta casa!"*

Als Països Baixos, el **moviment Pink 50 +** està compromès en un treball de representació i defensa de les persones grans homosexuals (LGBT). Desenvolupa una gran quantitat de projectes en el seu pla directori anomenat Més enllà de la invisibilitat. El projecte Pass Pink s'adreça a ajudar i estimular les residències assistencials i el personal d'atenció a actuar i pensar *gai-friendly* (de forma amiga de les persones gais). La gestió d'aquestes llars i organitzacions no s'adona, moltes vegades, de la necessitat de la gent gran LGBT de viure les seves vides tal com ho han fet sempre. Des de llavors, Pink 50 + ha desenvolupat un instrument d'avaluació de la tolerància (vegeu també: [www.rozezorg.nl](http://www.rozezorg.nl)). Després de l'èxit d'una primera auditoria de la residència, aquesta rep una certificació de la Clau Rosa (Pass Pink). Posteriorment, han de fer l'auditoria 3 vegades a l'any. També es va crear una comunitat basada en la web (Pink50 +) [www.roze50plus.nl](http://www.roze50plus.nl)

*El Sr Ü. és un emigrant turc que viu a Berlín i està afectat de demència, des de fa uns anys. Va treballar com a mecànic en la indústria de l'automòbil i tenia un alemany bastant fluid. A causa de l'Alzheimer, no pot confiar en la seva capacitat de parlar alemany i necessita comunicar-se en la seva llengua materna. L'any passat, va morir la seva dona i els seus quatre fills no poden tenir-ne cura durant tot el dia, ja que tots treballen. Estan buscant un centre d'atenció per al seu pare, on puguin ser respectades la seva cultura, religió i costums, i ell pugui viure la seva vida habitual.*

Els immigrants grans es troben en molts casos en desavantatge per accedir i fer ús dels serveis de salut i d'atenció social. Al 2000, es va crear una comissió de treball, formada per organitzacions de benestar social que treballen amb persones grans i immigrants, anomenada Carta per a una cura sensible a la cultura, a la vellesa. Al 2006, la comissió de treball es va transformar en un fòrum de referència de les cures a la vellesa, culturalment adaptades, amb la participació de representants dels governs nacionals, les associacions d'assistència social nacionals i locals, i les organitzacions d'immigrants d'Alemanya. El comitè va desenvolupar un memoràndum, un manual de suport amb enfocaments innovadors i eines pràctiques per a la implementació de l'atenció a la gent gran sensible a la cultura, cursos de formació, així com relacions en xarxes, la representació i les relacions públiques.

[www.kultursensible-altenhilfe.de](http://www.kultursensible-altenhilfe.de)

Vegeu bona pràctica 20

## **Àrees d'acció**

**Un servei de qualitat també ha de contribuir a la:**

### **Prevenió i lluita contra el maltractament i la negligència en la cura de la gent gran**

**Els serveis per a la gent gran que necessiten cures i assistència, i les autoritats públiques responsables de fer tot el possible per garantir que les persones grans, els seus curadors, els familiars i el personal estiguin lliures d'abús, assetjament i abandonament. Aquestes mesures haurien d'incloure la protecció de les víctimes i dels denunciants.**

**Què significa això?**

- El servei ha estat format, capacitat i preparat per donar a conèixer, detectar i combatre el maltractament d'ancians.
- Hi ha configurat un protocol concebut per permetre als usuaris, famílies i personal denunciar el maltractament i la negligència, de manera que protegeixi la víctima i la persona que denuncia l'abús.
- Diferents tipus de maltractament a persones grans necessiten diferents tipus d'intervenció: econòmica, física, psicològica, etc.

### **Exemple de casos: Bèlgica i Finlàndia**

*Quan Pau, un home de 76 anys, s'havia de sotmetre a una petita intervenció quirúrgica, va formalitzar, com a precaució, un poder notarial per als seus fills per poder disposar del seu compte bancari. Quan va tornar a casa, en sortir de l'hospital, molts mobles havien desaparegut. La cuidadora d'atenció domiciliària, que es va ocupar de la cura de Pau, posterior a la cirurgia, es va adonar que a la casa no hi havia molts mobles, però ella no coneixia quin era l'estat de la casa abans. No obstant això, quan va proposar que rebés un servei de menjar a domicili i un de neteja per fer la vida més fàcil a Pau, ell va dir que no tenia diners per a aquestes despeses. Sabent que Pau havia ocupat un alt càrrec a l'Oficina de Correus, ella va començar a tenir sospites. Després que ella hi insistís, durant un cert temps, Pau va admetre que els seus fills havien assumit el control total del seu compte bancari i només li permetien disposar d'una petita quantitat mensual. Quan la cuidadora a domicili va plantejar aquest tema als fills, li van dir que una persona gran no necessitava més diners i que "d'una altra manera ho dilapidaria tot".*

*Fa alguns mesos, la cuidadora va seguir un curs de formació, organitzat pel Centre de Denúncia de Maltractament a Ancians. Allà es va parlar dels diferents tipus de maltractament i de la forma de reconèixer-ho. Va recordar alguns exemples d'abús econòmic i va pensar que aquest podia ser el cas de la situació de Pau. En conseqüència, va decidir trucar al Centre i parlar d'aquesta situació. Van ser de gran ajuda i van organitzar una reunió amb Pau i els seus fills per parlar-ne de tot i buscar-hi una solució.*

A Bèlgica, les línies **telefòniques d'ajuda i els centres de denúncia de maltractament a persones grans** ofereixen assessorament, orientació i intervenció per a les persones que pateixen maltractament o que han estat testimonis de maltractament a persones grans. El seu objectiu és ajudar les persones en situació de maltractament. A més, proporcionen formació i tallers als serveis socials i de salut, i a les organitzacions de cures, sobre com reconèixer i detectar maltractaments a persones grans. [www.meldpuntouderenmishandeling.be](http://www.meldpuntouderenmishandeling.be) (en holandès), [www.respectseniors.be](http://www.respectseniors.be) (en francès), [www.home-info.be](http://www.home-info.be) (holandès i francès), [www.inforhomes.asbl.be](http://www.inforhomes.asbl.be) (holandès i francès)

A Finlàndia, Pau hauria pogut contactar amb l'**Associació Finlandesa d'Albergs per a la Gent Gran**. Aquesta organització dirigeix un grup de companys de suport setmanal per a la gent gran que són víctimes d'abús o ho han estat. El grup el coordinen dos professionals. El seu objectiu és donar a conèixer els diferents tipus de maltractament, detenir-lo i proporcionar a la gent gran reforç de la seva autonomia per controlar la seva vida. Cada futur membre és entrevistat per assegurar-se que és capaç d'unir-se al grup i treballar amb ell. Segons els comentaris dels membres, el grup els ha estat útil en la seva situació per aturar el maltractament i millorar la seva qualitat de vida. [suvantory.fi/en](http://suvantory.fi/en)

Vegeu les bones pràctiques (5, 11, 25, 28)

## **Implicar les persones grans que necessiten atenció i crear oportunitats per a la seva participació**

**Els serveis per a la gent gran que necessiten cures i assistència, i les autoritats públiques que**



**en són responsables han de fomentar la participació activa dels usuaris i, si escau, dels seus familiars o persones de confiança i dels seus curadors informals en la planificació, prestació i avaluació de serveis. La prestació de serveis ha de permetre als usuaris definir les seves necessitats personals i conservar el control de l'atenció i de l'assistència que reben. Les autoritats públiques haurien d'implicar la gent gran (no només aquells que estan utilitzant actualment serveis) en la planificació i avaluació de l'atenció i dels serveis d'assistència, així com en la formulació de polítiques locals que promoguin comunitats amigues de la gent gran.**

**Què significa això?**

- Els serveis han de facilitar la integració social de les persones grans que reben atenció.
- La persona gran és la que està en la millor posició per definir les seves necessitats i que és el que pot ajudar a millorar el seu benestar. La persona gran ha de tenir el dret d'assumir els seus riscos i els curadors ho han respectar, dins del que permet la seva legislació nacional.
- La persona gran té la possibilitat de continuar les seves antigues activitats d'oci i de participar en altres de noves, incloent-hi, si ho desitja, activitats socials, culturals, cíviques o religioses, fora o dins de la seva llar.
- La persona té informació completa i accessible sobre com s'organitza el sistema d'atenció, de com la persona pot ser voluntària o seguir sent un ciutadà actiu i quins són els seus drets legals.

### **Cas exemple: Finlàndia**

*La meua mare, que viu en una residència, està afectada d'Alzheimer i està perdent la seva capacitat de dialogar. És una encantadora senyora gran, sempre que el personal habitual sigui el que té cura d'ella. Les persones contractades recentment i els substituïts no coneixen els seus hàbits i desitjos, i és aquí quan sorgeixen els problemes. Tot d'una, la meua dolça i feliç mare es va convertir en rondinaire i en un "cas difícil". M'agradaria que, d'alguna forma, la meua mare pogués tenir més influència en el fet de manejar la seva vida quotidiana. Fill d'una senyora de 87 anys d'edat*

Elo-D és una eina desenvolupada en el període 2005-2008, en el marc d'un projecte finlandès per millorar el benestar i la qualitat de vida de les persones grans amb trastorns cognitius. Elo-D es basa en l'observació i les informacions que ha expressat la persona gran. Un dels objectius és millorar la interacció entre la persona i el seu curador. Usant Elo-D és possible avaluar si l'atenció i els serveis donats satisfan les necessitats d'una persona, això ajuda a assegurar una bona qualitat de vida i el benestar psicosocial. Elo-D dóna informació sobre en quina mesura es satisfan els sentiments de benestar o malestar general i de la interacció social. També mostra en quina mesura la cura i la cultura del servei és compatible amb el benestar d'una persona amb trastorn cognitiu. En les avaluacions de seguiment, és possible mesurar els canvis del benestar de la persona. Elo-D s'utilitza en cures especials, atenció a llarg termini, atenció residencial i unitats de respir. Hi ha disponible un programa de capacitació per a l'ús de Elo-D. [www.muistiasiantuntijat.fi/page.php?page\\_id=95](http://www.muistiasiantuntijat.fi/page.php?page_id=95)

Vegeu les bones pràctiques (12, 13, 19 i pàg. 35-36)

## **Garantir unes bones condicions de treball i un bon ambient de treball i invertir en capital humà**

**Els serveis per a la gent gran que necessiten cures i assistència han de ser prestats per personal competent i qualificat, amb un salari i unes condicions de treball dignes i amb una càrrega de treball suportable. Els drets dels treballadors han de ser respectats i la confidencialitat, l'autonomia i l'ètica professional han de ser protegides. Les oportunitats per a l'aprenentatge i la millora contínua han d'estar a disposició de tot el personal. També han de**

## **rebre suport els cuidadors immigrants, els voluntaris i els cuidadors informals.**

### **Què significa això?**

- El personal ha d'estar degudament capacitat, incloent-hi l'aprenentatge o perfeccionament dels coneixements de geriatria i gerontologia, i està disponible en nombre suficient per atendre tots els usuaris.
- El personal té accés a la formació continuada i rep suport per fer front a situacions difícils i als comportaments que suposen un repte.
- L'administració valora el treball realitzat pel personal i inverteix en la millora de les seves condicions de treball i en el suport a la conciliació de la vida laboral i familiar.
- Els salaris reflecteixen les responsabilitats i càrrega de treball de cada membre del personal.
- Els cuidadors informals tenen l'oportunitat de rebre una formació adequada i les habilitats adquirides a través de tasques de cura els poden ser reconegudes oficialment.

### **Cas exemple: Itàlia**

*L. és una dona russa de 45 anys d'edat, amb una base de formació en enginyeria. Des que va arribar a Itàlia, fa tres anys, sempre va estar emprada com a cuidadora privada per la Sra R. Quan les seves condicions de salut van empitjorar i va ser traslladada a una llar d'avis, L. necessitava trobar una altra feina. Va anar a l'oficina d'oferta de treball i demanda de cuidadors, gestionada pel municipi local. El funcionari li va dir que, perquè pogués ser inscrita a la base de dades, havia de demostrar les seves habilitats en el sector de l'atenció, proporcionant un diploma o demostrant que tenia totes les competències necessàries*

*L. estava interessada en assistir a un curs, però necessita amb urgència trobar una altra feina. El funcionari li va suggerir que validés les seves habilitats. Si pot demostrar que té totes les previstes en el perfil, serà inclosa immediatament a la base de dades; si no, se li requerirà només assistir als mòduls de formació relacionats amb les habilitats que no té, cosa que escurça el curs de formació.*

A Itàlia, es va posar en marxa una iniciativa per trobar una manera que permetés L. validar les seves habilitats: el projecte **Coneixements de cura**. La investigació va ser finançada en el marc del Programa sectorial d'aprenentatge permanent del Programa Leonardo da Vinci (2007-2010) Acció TOI. Es tracta de la transferència, de l'adaptació de les habilitats al model francès de validació (VAE). Coneixement de cura ha dissenyat i provat un model per a la validació de les competències adquirides, de manera informal per als cuidadors al domicili, amb un conjunt de proves i exercicis encaminats a l'acreditació de la possessió de la gamma d'habilitats necessàries per dur a terme les tasques relacionades amb la professió. El treballador es posa a prova en dues sessions de 4 hores cadascuna. Al final del procés de proves rep un certificat de les competències adquirides i un programa específic de capacitació per cobrir les llacunes que li puguin quedar. El certificat és actualment reconegut per una àmplia gamma de serveis d'ocupació nacionals. Les proves de capacitats de cura estan disponibles en còpies impreses, així com en una plataforma web. Fins ara, més de 300 treballadors han estat validats a través d'aquesta metodologia. Vegeu: [www.caretalents.it](http://www.caretalents.it)

Vegeu les bones pràctiques 9, 12, 13, 17

## **Desenvolupament de la infraestructura física adient**

**Els serveis per a la gent gran que necessiten cures i assistència haurien de proporcionar les infraestructures físiques adequades, respectant la regulació sanitària i de seguretat dels usuaris, treballadors i voluntaris, les normes d'accessibilitat que segueixen el concepte de disseny per a tothom, així com els requeriments ambientals i d'estalvi energètic.**

## Què significa això?

- Una infraestructura adequada és la que dona suport a la vida independent i les bones condicions de treball.
- El servei fa les adaptacions necessàries per garantir que les infraestructures són aptes per a la gent gran fràgil i/o dements, que es compleixen les normes de salut i seguretat, i que, en general, el personal i els usuaris puguin gaudir d'un entorn net, segur i saludable.
- Les inversions es realitzen d'acord amb els principis del disseny per a tots.

## Cas exemple: Irlanda

*La mare d'Àngela ha tornat a casa, en sortir de l'hospital, després d'una operació. No té ja la mobilitat que tenia abans i té dificultats per caminar. Afortunadament, viu en un bungalow i no té necessitat de fer servir les escales, però Àngela està preocupada per ella quan ha d'entrar i sortir de la banyera. Ella desitjaria que la seva mare tingués instal·lada una dutxa, que li seria més fàcil d'usar. Contacta amb el consell local per veure si hi ha disponibles fons per ajudar a pagar aquesta despesa. Està encantada en conèixer la subvenció destinada a les persones grans o amb discapacitat. La seva mare sol·licita que se li concedeixi la subvenció, que és aprovada, i Àngela està disposada a encarregar-se del treball a realitzar. També es posa en contacte amb l'associació de Sant Vicenç de Paül, a Dundalk, i sol·licita per a la seva mare una alarma personal de pànic, perquè pugui demanar ajuda si es produeix una emergència. La mare d'Àngela vol quedar-se a casa seva i amb l'ajuda de la dutxa i l'alarma personal és capaç de fer-ho. (de la web dels Amics de la Gent Gran, del comtat de Louth, Irlanda)*

El concepte d'**amics de la gent gran** va ser creat el 2005 per l'OMS. La ciutat amiga de la gent gran pretén fomentar l'envelliment actiu, mitjançant l'optimització de les oportunitats de salut, participació i seguretat, amb la finalitat de millorar la qualitat de vida a l'envellir. En termes pràctics, una ciutat amigable adapta les seves estructures i serveis perquè siguin accessibles i inclusivament per a la gent gran amb necessitats i capacitats diverses. Un total de 35 ciutats van participar en el primer projecte, que va desenvolupar un enfocament participatiu de baix a dalt, és a dir, que implica la gent gran en l'anàlisi i l'expressió de la seva situació per informar les polítiques governamentals.

Ara, el concepte amics de la gent gran s'aplica a zones geogràfiques més àmplies. A Irlanda, els programes de comtats amics de la gent gran es van desenvolupar, com a Louth. A Espanya, s'ha posat recentment en marxa un programa d'amigable amb la gent gran, a Andalusia. A França, s'ha obert als municipis de tot el territori la possibilitat del segell **envellir bé**. A Alemanya, els plans de regions amigues de la gent gran es desenvoluparan en els propers anys. La Plataforma europea AGE està fent campanya per aconseguir una UE amigable amb la gent gran per al 2020, mantenint l'enfocament holístic de l'OMS: espais exteriors i edificis, transport, habitatges, participació social, respecte i inclusió social, participació cívica i ocupació, comunicació i informació, suport comunitari i serveis de salut. [www.ageplatform.eu/en/component/content/article/1457](http://www.ageplatform.eu/en/component/content/article/1457)

Vegeu les bones pràctiques 16

## Desenvolupament d'un enfocament associatiu

**El desenvolupament de serveis de qualitat requereix la participació activa i la cooperació de tots els interessats, tant del sector públic com del privat: les autoritats locals, els usuaris del servei, les seves famílies i cuidadors informals, organitzacions d'usuaris, proveïdors de serveis i les seves organitzacions representatives, els interlocutors socials i les organitzacions de la societat civil actives en la comunitat local. Aquesta associació és essencial per a la creació d'un conjunt de serveis que responguin a les necessitats, tant individuals com locals, per a l'ús**

**eficaç dels recursos i de l'experiència, i assolir la cohesió social. Aquesta associació és essencial per a la promoció de comunitats amigues de la gent gran.**

**Què significa això?**

- Una bona coordinació entre totes les parts implicades ha d'assegurar que presti una atenció adequada de la manera més eficaç a les persones grans que necessiten atenció i assistència.
- Un enfocament associatiu també assegura que cap cuidador no es quedi només com a únic responsable de cuidar una persona gran dependent, per protegir-lo del perill d'estar sobrecarregat amb les responsabilitats de cura.
- Un enfocament associatiu significa que, quan estan involucrats diferents proveïdors de serveis, les responsabilitats quedin clares i els problemes de protecció i privacitat estiguin resolts.

**Cas exemple: Bèlgica**

*Un municipi volia desenvolupar un pla local de polítiques de gent gran; per això, les autoritats volien saber de la mateixa gent gran què volien i necessitaven. D'altra banda, volien involucrar la gent gran en el desenvolupament i en la redacció del pla polític. La idea sonava molt bé, però s'enfrontaven amb el desafiament d'executar aquesta tasca. A causa de l'alt cost de l'externalització d'aquest treball a una universitat, es va decidir desenvolupar una associació: els consells consultors locals i les associacions de gent gran, els responsables polítics provincials i els investigadors es van reunir al voltant d'una taula. L'objectiu de la creació d'aquesta xarxa era triple implicar la gent gran: a) en la investigació, b) en la política local i (c) en la pràctica comunitària.*

*La xarxa va desenvolupar una enquesta per identificar els reptes i les oportunitats locals per envellir bé. Es va posar èmfasi en la participació activa de la gent gran, en tots els diferents nivells del projecte. Van decidir que era important mesurar la manera com podrien estar involucrats, quin tipus de capacitació necessitaven, etc. Quan la informació va ser recopilada, els diferents socis van treballar junts en les accions de desenvolupament, sobre la base dels resultats de l'enquesta. A partir dels resultats, es va fer evident que hi havia una important manca de cuidadors familiars. Atès que la cura informal sovint és proporcionada pels fills de la gent gran, es va fer evident que aquest no era el cas en aquest municipi. Un nombre més gran que la mitjana de persones grans no tenia fills o en tenia que vivien lluny. D'acord amb aquest resultat, el municipi ha desenvolupat dues accions principals: desenvolupar un projecte per reclutar cuidadors informals voluntaris i augmentar la capacitat d'atenció domiciliària professional.*

Aquest projecte d'associació va resultar ser tan reeixit que altres municipis van decidir fer el mateix. Al 2012, 160 municipis van participar en el **Projecte belga d'estudis de l'envelliment**. També hi han participat diversos municipis dels Països Baixos i d'Itàlia. Un dels punts importants del projecte és l'enfocament associatiu local. La recerca dels beneficis per a tots els socis, al mateix temps que la disminució dels costos de cada soci, va generar una alta adhesió al projecte. [www.belgianageingstudies.be](http://www.belgianageingstudies.be)

Vegeu les bones pràctiques 2, 11, 12, 16, 19, 24

## **El desenvolupament d'un sistema de bona gestió**

**Els serveis per a la gent gran que necessiten cures i assistència han de desenvolupar la seva tasca sobre la base de l'obertura i la transparència; del respecte a la legislació internacional, europea, nacional, autonòmica i local; l'eficiència, l'eficàcia i la rendició de comptes als usuaris de serveis i a les autoritats públiques. Els serveis han de ser coordinats per les autoritats públiques pertinents, juntament amb els interlocutors socials, la societat civil i**

**altres parts interessades en el disseny, el finançament adequat (incloent-hi la prioritització de recursos dins del pressupost disponible) i la prestació de serveis.**

### **Què significa això?**

- No n'hi ha prou que hi hagi normes sobre el paper, cal implementar i promoure els seus objectius.
- La bona gestió requereix un esforç concertat vers la qualitat. Això vol dir que tots els participants siguin conscients de la complexitat de les necessitats i expectatives dels usuaris i d'altres grups, així com que hi hagi un marc de política general per promoure la cooperació i la integració entre els actors rellevants.
- El cost no ha de ser l'únic criteri. La qualitat ha de jugar el mateix paper que el cost en les decisions que adoptin les autoritats públiques respecte als serveis d'atenció. El procés del concurs d'ofertes ha de ser transparent.

### **Cas exemple: Àustria**

*K. estava buscant una residència per a la seva mare de 89 anys d'edat. Volia assegurar-se que els hàbits i la personalitat de la seva mare fossin tinguts en compte, en la mesura del possible, que el personal disposés de bones condicions de treball i, per tant, que l'ambient fos relaxat i agradable. Moltes de les residències que estava visitant disposaven d'un sistema de gestió de qualitat que apareixia com a perfecte; però no estava clar si la personalitat de la seva mare es tindria adequadament en compte.*

A Àustria, cada land té la seva llei d'atenció institucional i estructures bastant diferents. Al voltant del 25% de tots els centres residencials i de cures utilitzen el seu sistema de gestió de qualitat. Com que els objectius d'aquests sistemes poden diferir, la qualitat dels serveis no era transparent i eren difícilment comparables, des de la perspectiva dels usuaris. No hi havia un procediment d'avaluació independent, sectorial i uniforme amb validesa a tot el país, per a l'avaluació de la qualitat dels serveis prestats a la gent gran dels centres residencials, centrat en la qualitat de vida.

**El Certificat Nacional de Qualitat (CNQ) per a les residències de gent gran, a Àustria**, és voluntari i és una nova iniciativa que dona fe que les residències que l'han sol·licitat i han obtingut la certificació són centres que pretenen avançar en l'alta qualitat de la cura i adaptar de manera òptima i eficient les cures i els serveis d'atenció a les necessitats dels seus residents. El CNQ es centra en la qualitat de vida dels residents del centre i en la qualitat dels processos i dels resultats, estableix incentius per a la millora contínua de la qualitat en l'atenció residencial i l'augment en la transparència de la prestació de serveis d'atenció domiciliària.

Mitjançant aquest procediment i amb aquesta certificació, els usuaris poden veure amb facilitat si la residència d'avis compleix aquests criteris. Els resultats de l'avaluació i la gran demanda per a la certificació dels centres reflecteixen el bon funcionament d'aquest sistema d'incentius positius.

Per a més informació: [bit.ly/Mf7ATu](https://bit.ly/Mf7ATu)

Vegeu les bones pràctiques 16, 24

## **Desenvolupament d'una comunicació i sensibilització adients**

**Els serveis per a la gent gran que necessiten cures i assistència, i les autoritats públiques que se n'encarreguen han de contribuir a garantir una millor comunicació entre tots els actors implicats, així com promoure una imatge més positiva de la gent gran en la societat.**

### **Què significa això?**

- El servei promou una actitud positiva que valora la gent gran.



- El servei transmet la voluntat de canviar la imatge negativa de l'envelliment. Un dels objectius és augmentar la consciència de l'existència de situacions de discriminació per edat i de maltractament a persones grans.
- Hi ha una comunicació eficaç entre els diferents cuidadors, les famílies i la gent gran amb necessitat de cures i la comunitat.

### Cas exemple: República Txeca

*Jana té 88 anys i es va fer càrrec del seu únic fill, durant tota la seva vida. Quan ell es va casar, ella va decidir deixar el seu apartament i mudar-se a una casa de camp més petita. Quan el seu fill es va divorciar, ja no podia seguir vivint a l'apartament i es va mudar a casa de la seva mare.*

*Ella va emmalaltir i es va convertir en menys independent. Al principi, va tractar de manejar ella mateixa la situació, però la malaltia es va fer crònica i va necessitar demanar ajuda al seu fill. Malauradament, es va negar a ajudar-la i cuidar-la. Un dia, ella es va adonar que els seus diners havien desaparegut. Quan li ho va preguntar, ell es va posar agressiu i la va amenaçar amb colpeja-la, exigint la preservació de la seva herència. Jana se sentia desamparada i els seus veïns pensaven que no hi havien d'intervenir, ja que consideraven que es tractava d'un assumpte familiar.*

Al 2006, Zivot 90 va llançar una gran campanya denominada **Fi al maltractament i a la desatenció de la gent gran**, per crear consciència sobre el tema. Es va fer un treball sistemàtic amb la premsa, els mitjans i les parts interessades, perquè aquesta campanya fos un èxit.

El primer pas va ser crear-ne consciència pública. Es van fer cartells, mostrant fotos de la similitud entre el maltractament a la gent gran i l'abús infantil. Aquests cartells van ser col·locats en els transports públics i als carrers. El segon pas va ser una campanya en els mitjans de comunicació: se'n van difondre per ràdio i televisió explicacions clares amb vídeos i dissertacions. El Ministeri d'Afers Socials va ser un soci potent, ja que aquesta campanya apareixia en les seves pàgines web i era utilitzada per informar els actors clau, així com als treballadors socials. El tercer pas va ser la difusió de fullets que ajudaven a identificar les víctimes.

Els fullets es van distribuir pels llocs de vida de la gent gran i on els poguessin recollir: consultoris mèdics, sales d'espera dels municipis, clubs de gent gran i als centres d'activitats de temps lliure. Aquests fullets abordaven el tema d'una manera sensible: l'objectiu no era només mostrar què podia passar, sinó també informar sobre quins són els drets de les persones grans i com es pot resoldre el maltractament a les persones grans.

Aquesta campanya segueix en marxa: els fullets se segueixen distribuint i reimprimint, amb nova informació. Es van iniciar noves campanyes, amb suport a la xarxa que es va crear durant la campanya inicial. [www.zivot90.cz](http://www.zivot90.cz) i [www.mpsv.cz/cs/3021](http://www.mpsv.cz/cs/3021)

Vegeu les bones pràctiques 11, 15, 19

## 2a part. Directrius per a l'aplicació

El Marc Europeu de Qualitat dels serveis per a la gent gran que necessita atenció i assistència es pot implementar de manera voluntària pels diversos actors que intervenen en els àmbits: local, regional, nacional i comunitari. El seu objectiu general és desenvolupar un programa global i coordinat de totes les accions encaminades a un mateix objectiu: protegir la dignitat i la millora del benestar de les persones grans que necessiten atenció i assistència.

### Recomanacions per a la implementació

Aquestes recomanacions s'han desenvolupat com a resultat de les aportacions dels treballs de totes les coalicions nacionals i europees, i de l'experiència de la coalició alemanya amb l'aplicació de la Carta alemanya de drets de les persones que necessiten cures, els resultats dels dos esdeveniments WeDO de la UE: el 21 de juny de 2011, a Utrecht, i el 24 d'abril de 2012, a Viena, i de les contribucions dels membres del grup de lideratge.

Complementen les **estratègies nacionals o els plans d'acció** desenvolupats per les coalicions nacionals del projecte WeDO i l'estratègia de la UE desenvolupada per la coalició de la UE. Per ser eficaços, s'han d'utilitzar conjuntament amb un enfocament participatiu (vegeu la metodologia pàg. 32) i adaptar-se als contextos nacionals i locals.

### Recomanacions per als responsables polítics

#### A la UE

El Comitè de Protecció Social hauria d'elaborar un **Marc Europeu de Qualitat per a cures a llarg termini voluntari**, inspirat en els principis de qualitat i àrees d'acció WeDO, que seria adoptat pel Consell EPSCO com a element fonamental dels seus principis d'envelliment actiu i del llegat de l'Any Europeu de l'Envelliment Actiu i la Solidaritat entre les Generacions. Aquests principis han de ser utilitzats en el futur pels Estats membres, en el marc dels seus informes socials nacionals, per informar en quina mesura els serveis d'atenció a llarg termini del seu país respecten aquests principis.

- La Comissió Europea hauria de **promoure els principis de qualitat de les cures a llarg termini en el seu pròxim document de treball i comunicació** usant el Marc de Qualitat WeDO com a font d'inspiració.
- Amb la creixent mobilitat de la gent gran entre països, així com dels professionals i proveïdors de cures, la Comissió Europea hauria de proporcionar a la gent gran la informació necessària, a les seves famílies, professionals de l'atenció, cuidadors informals i proveïdors de serveis sobre temes relacionats amb la prestació transfronterera dels serveis d'atenció de llarg termini, control de qualitat, mecanismes de compensació, etc.
- Les *Peer reviews*, les anàlisis entre **parells** i els **seminaris temàtics** haurien d'organitzar-se de forma regular, per tractar la qualitat de l'atenció a llarg termini i per permetre l'intercanvi d'experiències i bones pràctiques sobre com es poden promoure la dignitat i el benestar de les persones grans, a través dels principis de qualitat i dels instruments de supervisió.

#### A nivell nacional

\* Els Estats membres han d'adoptar un **marc europeu voluntari de qualitat per a l'LTC** (atenció a llarg termini) i aplicar-lo al reformar la seva legislació nacional de cures a llarg termini, la salut i els sistemes socials.

\* Si cal, les **autoritats nacionals han de desenvolupar/adaptar les seves normes de qualitat**, utilitzant els principis de qualitat i àrees d'acció WeDO i involucrar-hi totes les parts interessades, incloent la seva coalició nacional, si n'hi ha una al seu país, i compartir la seva experiència amb altres països de la UE, a través d'exàmens per a persones del mateix nivell i seminaris temàtics.

\* Desenvolupar **assessorament integral i independent, i centres d'informació** per a la gent gran, les seves famílies, els professionals d'atenció mèdica i els proveïdors de serveis, sobre els serveis de qualitat que estan disponibles per a la gent gran que necessita atenció i assistència.

\* **Donar suport a la cooperació entre el desenvolupament de la qualitat interna i externa, i els processos de control**, inclosa la prestació d'assessorament, orientació i eines per a les organitzacions d'atenció sobre la forma de com aplicar els principis de qualitat WeDO i com lluitar amb les limitacions estructurals comunes per al sector d'atenció a llarg termini (que poden incloure dificultats amb els recursos humans i financers, la falta d'accés a espais a l'aire lliure, mancances en el sistema formatiu, etc.). Els incentius són necessaris per garantir l'aplicació de normes de qualitat i perquè el personal i els gestors puguin dur a terme aquestes tasques, per exemple, a través de la formació.

\* **Implementar o adaptar els procediments de denúncia existents** amb l'ús del Marc de Qualitat i reforçar la protecció jurídica dels usuaris i cuidadors (per exemple, definir els marges de temps en el quals ha de ser contestada una reclamació). Proporcionar assessorament i informació addicional sobre els drets existents, tant per a l'usuari i, si escau, per a un tercer o el defensor.

- **Desenvolupar eines de reconeixement de la qualitat, segons els principis de qualitat WeDO** o integrar-les en els actuals processos de certificació/registre o inspecció per millorar la transparència de la qualitat de l'atenció als usuaris. Això es pot fer mitjançant el desenvolupament d'una llista de control elaborada seguint els principis de qualitat WeDO. □

### **A nivell local i regional**

- Desenvolupar i donar suport a coalicions regionals o locals (o xarxes d'atenció) per a la dignitat i el benestar de les persones grans que necessiten cures o assistència, amb la participació de tots els actors locals implicats, per buscar solucions innovadores i sostenibles per a la cura a llarg termini.
- Promoure el Marc Europeu de Qualitat d'atenció de llarga durada (LTC), en la prestació de tots els serveis per a la gent gran que necessiten atenció i assistència.

### **Recomanacions per als proveïdors de serveis**

- Desenvolupar i implementar processos d'autoavaluació, basats en els principis de qualitat i àrees d'actuació WeDO, la qual cosa hauria de conduir a l'elaboració de plans concrets d'acció per millorar la qualitat de vida de les persones grans que necessiten atenció i assistència.
- Desenvolupar programes de formació, basats en els principis de qualitat per als professionals de cura i per als cuidadors informals. Aquests programes de capacitació s'han de desenvolupar amb la participació directa de les persones grans que necessiten atenció i assistència.
- Utilitzar el Marc de Qualitat com una oportunitat per desenvolupar un nou enfocament per a la prestació de serveis i una eina útil per fomentar la competència positiva en un sector cada vegada més competitiu.



## Recomanacions per als cuidadors professionals

- Utilitzar el Marc de Qualitat com a base de discussió de com es pot millorar la qualitat de l'atenció als serveis.

## Recomanacions per a la gent gran, les famílies i les organitzacions de cuidadors informals

- Utilitzar el Marc de Qualitat com a base per discutir com millorar la qualitat de l'atenció i el *lobby* per influir en el contingut dels programes de reforma de la cura a llarg termini.
- S'usa com una eina de sensibilització per millorar la qualitat de vida de les persones grans que necessiten cures i assistència, i dels seus cuidadors, i lluitar contra el maltractament d'ancians.

## Exemples d'instruments de qualitat

Una gran quantitat d'instruments de qualitat ja estan implementades en els països de la UE, a tots els nivells. Podeu trobar alguns exemples a la pàgina web de WeDO [www.wedo-partnership.eu](http://www.wedo-partnership.eu) i a la selecció següent:

### Un exemple general

**La Carta alemanya dels drets de les persones que necessiten assistència** és el resultat dels treballs de la Taula rodona per a la cura a llarg termini, iniciada a la tardor del 2003, que va reunir uns 200 experts alemanys de totes les àrees, responsables de l'atenció de la gent gran. La Carta ofereix un catàleg detallat dels drets de les persones que viuen a Alemanya, que necessiten cura a llarg termini i assistència. També està disponible en anglès. Amb la Carta de cura a llarg termini s'han desenvolupat diversos instruments de difusió i de qualitat, entre ells un centre d'informació sobre la Carta de cures de llarga durada, activitats de sensibilització a gran escala (conferències, campanyes, una web especialitzada, etc.), eines de gestió de qualitat basades en la Carta (autoavaluacions, cercles de qualitat, declaracions de missió, acords d'objectius) i material de formació. La Carta s'utilitza també per desenvolupar eines externes de control de qualitat i legislació. [www.pflege-charta.de](http://www.pflege-charta.de) i [MeIgYL bit.ly](http://MeIgYL.bit.ly)

### Exemple d'un instrument de gestió interna de qualitat

**EQalin**® és un model de gestió de qualitat pràctic i fàcil d'utilitzar que s'orienta a les necessitats dels residents, dels seus familiars i del personal dels centres residencials. EQalin® examina específicament els serveis prestats a les institucions i la seva eficàcia respecte a la satisfacció de totes les persones involucrades. Anima i formalitza la formació dins de l'organització, a través de l'autoavaluació i crea possibilitats de millores innovadores i de potencial desenvolupament. El sistema ha estat desenvolupat amb la participació dels usuaris. Que una residència hagi adoptat EQalin significa que tots els col·laboradors s'esforcen per aconseguir la millor qualitat i estan treballant per al benestar dels usuaris. Per a més àmplia informació, si us plau visiteu també la web de EQalin: [www.e-qalin.net](http://www.e-qalin.net)

## Exemple d'un instrument extern de control de qualitat

L'Autoritat de Qualitat i Informació de Salut irlandesa (HIQA) és legalment responsable, des del 2009, per al registre i la inspecció de totes les llars de cures de gent gran: públiques, privades i sense ànim de lucre, i dels serveis d'atenció residencial per a gent gran. La HIQA ha desenvolupat estàndards nacionals de qualitat per als centres d'atenció residencial per a gent gran, a Irlanda, que abasten: els drets de la gent gran, la protecció, la salut i les necessitats d'atenció social, la qualitat de vida, el personal, la cura de l'entorn, la gestió i la direcció. Inclouen criteris addicionals que s'apliquen a les unitats especialitzades en la cura de persones amb demència. Cada centre residencial per a la gent gran està obligat per llei a inscriure's en la HIQA i després a que es verifiqui que està en condicions de funcionar. Això es fa amb el procés d'inspeccions continuades i sense previ avís de professionals de la HIQA. Els inspectors demanen l'opinió dels administradors, del personal, dels residents (si volen ser entrevistats) i de les famílies. L'atenció es centra sobre l'experiència de vida dels residents que viuen al centre. A la web de la HIQA, es publica un informe de la inspecció, citant el centre residencial. A la web, es troben també consells sobre com triar una residència d'ancians adequada i els nivells de qualitat que s'hi han d'esperar. [www.hiqa.ie](http://www.hiqa.ie).

## Exemple d'eina de qualificació

La web alemanya [www.heimverzeichnis.de](http://www.heimverzeichnis.de) destaca aquells centres de cura en què s'aconsegueixen alts estàndards de qualitat de vida dels residents. Amb la definició de bona atenció de l'OMS, la qualitat de vida es va avaluar respecte a l'autonomia, la participació i la dignitat dels residents, mitjançant una llista de control desenvolupada per una àmplia gamma d'organitzacions. La recopilació de dades es porta a terme per voluntaris amb formació. Les bones pràctiques es publiquen cada setmana a la web.

Més informació a: [www.pflege-charta.de/EN](http://www.pflege-charta.de/EN) i en la secció Marc Europeu de Qualitat dels serveis d'atenció a llarg termini, a la pàgina web del projecte WeDO.

## Metodologia de la utilització d'un enfocament participatiu

### L'enfocament associatiu i el cicle de millora continuada

Aquesta metodologia complementa les recomanacions per a la seva aplicació (vegeu el capítol anterior). El seu objectiu és donar suport al moviment d'entorns amigables amb la gent gran, seguint l'enfocament participatiu de baix a dalt, implementat per l'OMS. Sosté la proposta del Comitè de les Regions sobre la posada en marxa d'una xarxa de la UE amigable amb la gent gran i una convenció d'alcaldes i autoritats regionals sobre el canvi demogràfic que impliqui diversos nivells de govern: local, regional, nacional i europeu. La metodologia proposada s'aplica al sector de l'atenció a llarg termini.

**La consulta, la informació des de i cap a tots els nivells, des de la base, i l'intercanvi d'experiències són elements clau per garantir la sostenibilitat del sistema d'atenció a llarg termini.** L'objectiu d'un enfocament participatiu és involucrar totes les parts implicades dels diferents nivells, al llarg de tot el procés, en un cicle de millora continuada. Aquesta metodologia s'aplica a iniciatives específiques que volen estendre els seus resultats a una àrea geogràfica més àmplia o a altres àrees de treball. Es pot adaptar a diferents nivells: des del barri, servei nacional i de la UE, o des de projectes molt petits als nacionals o comunitaris.

**Per què és important un enfocament de col·laboració per impulsar el canvi?** És important involucrar-hi la gent gran, incloent aquelles amb necessitat de cura i assistència i tots els interessats en el procés de millorar la qualitat de l'atenció. Ajuda a desenvolupar un procés de baix a dalt i es pot utilitzar per recollir les expectatives dels diferents grups destinataris. D'aquesta manera, es pot

crear entre els actors locals un sentit de sentiment comunitari de considerar com a propi el procés, que millora les polítiques i ajuda a l'acceptació de les decisions de les autoritats públiques per a un públic més ampli, ja que s'adaptin millor a les necessitats dels ciutadans. Finalment, s'assegura que les noves estratègies seran sostenibles a llarg termini.

Els socis del projecte WeDO van experimentar les primeres fases de l'enfocament participatiu, a través de la creació de coalicions nacionals, que van reunir un ampli ventall d'organitzacions que treballen directament o indirectament en el camp de l'atenció a llarg termini: s'encarreguen de dissenyar polítiques; proveir serveis, cuidadors, treballadors dels serveis socials i de salut, les organitzacions informals de cura, les organitzacions de gent gran i representants de la policia. Amb aquesta metodologia, l'associació anima els interessats a unir-se a les coalicions nacionals WeDO existents (vegeu-ne la informació al final del document) o si no existeix, crear xarxes similars a escala local i regional, i posar en pràctica les seves iniciatives a través d'un enfocament participatiu.

## Metodologia

La metodologia participativa es compon de quatre passos principals: planificació, implementació, avaluació del progrés i millora continuada.

### A. Planificació

El propòsit d'aquesta fase inicial és establir un pla de treball concertat per identificar què funciona bé i què està malament, quines pràctiques han de seguir en actiu, fites i objectius, i el pla de canvi. Seguiu les etapes següents:

#### Organitzar un grup directiu

- Formar un equip i identificar els grups d'interès.
- Incloure els representants de la gent gran. Ha de prestar-se una atenció especial per incloure les necessitats de les persones fràgils, amb pobres relacions socials, ja que les seves veus són més difícils de sentir.

#### Avaluar què cal aplicar per garantir el compliment del Marc Europeu de Qualitat

- Analitzar la situació actual, incloent els plans d'acció nacionals, regionals i locals, i recopilar dades dels compliments actuals.
- Recopilar dades sobre les necessitats, les expectatives i les queixes de la gent gran (a través de qüestionaris, consultes, debats) per donar informació a l'avaluació.

#### Identificar les fites i els objectius

- Aportar idees per a la solució d'aquests problemes.
- Quins són els objectius i les fites del projecte? Què volem aconseguir? Quins canvis volem introduir perquè es tradueixin en la millora de la qualitat de l'atenció? És important tenir un objectiu en què concentrar-se i ser capaços de mostrar els beneficis aconseguits per les organitzacions participants. Els objectius poden ser establerts tant per als resultats com per al procés.

#### Desenvolupar un pla d'acció basat en els resultats de l'avaluació

- Desenvolupar formes de fer millores: com aconseguirem els objectius?, quines accions es desenvoluparan per assolir-los? Arribats en aquest punt, s'estableix el pla d'acció.
- Definir el que els diferents actors poden fer per aconseguir les fites i objectius acordats (rols, deures, responsabilitats, etc.) i, si cal, adaptar les seves accions. Definir qui ha de gestionar les tasques.

- Quin és el calendari del pla?, quan ens reunirem?, quins són els terminis?, quin és el calendari previst per a cada fase del projecte que volem desenvolupar? Definir les exigències del procés: què hem de fer?

#### Identificar els indicadors per seguir el desenvolupament del progrés

- \* Com hem de mesurar si s'han assolit els objectius?, com sabrem que el que ha canviat ha aportat una millora? Com coneixerem la situació del nivell de progrés al final del projecte?

### **B. Aplicació**

En aquest punt, és el moment d'actuar i dur a terme el pla d'acció.

#### Introduir els canvis

La primera vegada, comenci a aplicar el canvi a petita escala, en la fase experimental. Així es pertorbaran poc les activitats habituals i serà possible avaluar si els canvis funcionen o no.

#### Establir procediments de seguiment basats en els principis de qualitat acordats per mitjà dels indicadors acordats

A més, s'ha de documentar el procés. Per exemple, mitjançant el registre i la descripció de la manera com s'introdueix el nou procés. Podem reunir les notes recollides en les reunions, en les formacions, accions, etc. També es poden fer fotos, cintes de vídeo, etc. La informació sobre el nombre de participants, el temps transcorregut, costos, desplaçaments, són tots ells coneixements valuosos a recollir per la següent fase.

### **C. Avaluació de la situació del progrés**

En acabar la fase d'implementació, l'equip directiu ha d'avaluar si s'han acomplert els objectius formulats en la fase de planificació. S'han aconseguit els canvis?, aquests canvis necessiten millorar?, el pla de treball es desenvolupa segons el previst o són necessàries revisions?

#### Involucrar els voluntaris externs per revisar els objectius, pel que fa a l'aplicació

- Comparar els resultats amb els objectius i fites.
- Utilitzar els indicadors de compliment desenvolupats en la fase de planificació. Definir amb el grup directiu les recomanacions per a la sèrie d'accions següent (cicle de millora).

#### Definir amb el grup directiu les recomanacions per a la sèrie d'accions següent (cicle de millora)

- Analitzar el projecte pel que fa a les següents àrees: mètodes utilitzats per aconseguir els objectius; persones involucrades per aconseguir-los; equipament, costos, materials, etc. utilitzats per aconseguir-los.
- Utilitzar les dades recollides durant tot el procés i en l'avaluació dels objectius.
- Formular recomanacions: quines lliçons podem aprendre de la fase de planificació i implementació?, què era bo?, què cal canviar?, on es produeixen aturalls i per què? Identificar tot nou problema, quan sorgeixi.

### **D. Millora continuada**

Aquesta fase assegura el valor a llarg termini del projecte i augmenta les oportunitats de millorar la qualitat de l'atenció.

#### **Millora contínua: avaluació periòdica durant el cicle ABC (planifiqui - apliqui - avaluï)**

- En aquest punt del projecte, normalment ja s'ha aconseguit una certa millora, però no a un nivell finalment perfecte. Per tant, després de l'avaluació, es poden establir nous objectius i plantejar noves accions.

- Repetir el cicle de millora de la qualitat i definir noves oportunitats.
- A l'inici de la següent fase de planificació, s'utilitzen els resultats de les avaluacions i les recomanacions formulades per determinar els objectius i fixar-hi el pla.

En fer-ho així, el cicle es repeteix una i altra vegada. Sense aquest pas, és tractaria només d'un canvi puntual i no d'un cicle de millora. En un segon i tercer cicle, l'aplicació de les accions es pot realitzar a una escala més gran: pot passar des del nivell de barri o de municipi a nivell nacional o regional, o que hi involucri més gent, més organitzacions, més interessats.

#### Millora contínua: establir una retroalimentació permanent

No espereu fins al final del projecte per avaluar-ne el compliment. Utilitzeu el procés d'avaluació per valorar cada dia com es poden millorar els resultats del projecte. La millora serà el resultat de l'aplicació persistent i iterativa de la planificació, execució i avaluació.

#### Estandarditzar els instruments

- El primer cicle pot ser vist sovint com un projecte pilot.
- Utilitzeu el coneixement adquirit en el cicle d'avaluació per millorar i estandarditzar els instruments utilitzats en el procés que han tingut èxit.
- Organitzeu cursos de formació i tallers, elaboreu qüestionaris, matrius d'avaluació, etc. per ampliar a escala més gran el projecte pilot del primer cicle.

## **Exemples d'enfocaments participatius**

A la web de WeDO, es pot trobar una llista exhaustiva de les iniciatives que utilitzen l'enfocament participatiu i experiències de les coalicions nacionals WeDO. Podeu trobar en el text que segueix una selecció de les iniciatives que utilitzen el mètode participatiu.

### **En l'àmbit nacional**

#### **Les coalicions nacionals de WeDO**

Les coalicions nacionals van ser creades per reunir organitzacions procedents de molt diferents sectors relacionades amb l'atenció a llarg termini. Per tal de contribuir al Marc Europeu de Qualitat i crear estratègies nacionals, les coalicions nacionals van reunir organitzacions com ara les de gent gran, residències i serveis d'atenció domiciliària, els ministeris i organismes públics, universitats i instituts de recerca, organitzacions que lluiten contra la violència, els sindicats i representants dels cuidadors, etc. La creació i coordinació de les coalicions nacionals va ser una experiència útil per als socis de WeDO. Podeu trobar els informes complets de les coalicions nacionals a la pàgina web del projecte: [www.wedo-partnership.eu](http://www.wedo-partnership.eu). Ara que el projecte ha finalitzat, l'Associació Europea s'obre a la participació de totes les parts interessades en tots els Estats membres de la UE i esperem que s'hi uneixin més països i que desenvolupin noves coalicions nacionals i locals.

#### **L'experiència de la Vrije Universiteit Brussel. Estudis belgues de l'envelliment**

L'equip belga d'estudis de l'envelliment es dedica a l'estudi científic dels aspectes socials de l'envelliment. El projecte va desenvolupar un programa d'investigació que es centra en els reptes i oportunitats locals, així com en les qüestions que giren al voltant de la qualitat de vida, de les persones grans que viuen a casa seva. L'equip de recerca es centra en una sèrie de qüestions socials gerontològiques, inclosa la participació social, cultural i política en la vellesa, el voluntariat, la inclusió i l'exclusió, ambients amigables amb l'edat, el sentiment de seguretat i la política social de la vellesa. El projecte és el resultat d'una estreta col·laboració entre l'equip de recerca, el Govern regional i els ajuntaments de tots els municipis participants, els consells consultius de gent gran i altres interessats. Amb una metodologia participativa, la gent gran que necessita cures i assistència

està involucrada activament com a actors, en totes les etapes de cada estudi. Juguen un paper crucial en la planificació, el disseny i la realització del projecte d'investigació, així com en el desenvolupament de plans de polítiques locals sobre la base de les conclusions de la investigació. [www.belgianageingstudies.be/](http://www.belgianageingstudies.be/)

## **A nivell regional**

### **Alemanya. Guia per al desenvolupament i implementació de xarxes regionals sobre la demència**

El grup de treball Xarxes i treball de veïnatge és part del Servei de Demència de Renània de Nord-Westfàlia. La iniciativa va publicar un manual de 46 pàgines: *Guia per al desenvolupament i implementació de xarxes regionals per a la demència. Recomanacions sobre el terreny amb exemples seleccionats*, està disponible en alemany i es pot descarregar: [bit.ly/L8iFFI](http://bit.ly/L8iFFI)

### **Irlanda. El programa del comtat amigable amb la gent gran**

El seu objectiu és crear comunitats on les persones, a mesura que envelleixen, gaudeixin d'una bona qualitat de vida i segueixin participant plenament en la vida de la comunitat. El programa s'està desenvolupant de manera gradual, amb l'aspiració que totes les autoritats locals d'Irlanda s'hi vagin involucrant. El programa té en cada comtat una infraestructura comuna que comprèn un grup nacional d'integració, aliances del comtat realitzades a través del consell de desenvolupament del comtat, un fòrum de gent gran i una estratègia del comtat. En molts comtats irlandesos, s'han desenvolupat ja estratègies amigables amb la gent gran, com a Louth i Kilkenny. Per a més informació, visiteu les pàgines [www.louthagefriendlycounty.ie](http://www.louthagefriendlycounty.ie), [bit.ly/OiVvM7](http://bit.ly/OiVvM7) i [www.ageingwellnetwork.ie](http://www.ageingwellnetwork.ie)

## **A nivell local**

### **Millora de la formació pluridisciplinària i de la salut a Europa (TREN PRO)**

El projecte TRAIN PRO (2007-2009) va ser cofinançat pel programa Daphne amb la finalitat de desenvolupar una formació multidisciplinària per combatre la violència en la cura de la salut. El projecte ha desenvolupat un òptim model de cooperació multidisciplinària, per a la prevenció de la violència. El model consta de cinc etapes: 1) anàlisi del context, 2) estratègia i pla d'acció per a tractar la violència, 3) grups de treball multidisciplinaris sobre casos de violència, 4) disposició del grup multidisciplinari per afrontar la prevenció de la violència exercida per un familiar i 5) quin tipus d'efectes s'han produït en el pla d'estratègia/acció i quines respostes hi ha hagut als casos en un entorn multidisciplinari? El model es basa en una forta implicació de les autoritats locals en la construcció de grups multiprofessionals formats per representants de la policia, els serveis socials, els professionals sanitaris, els responsables polítics, sector educatiu, etc. [www.pro-train.uni-osnabrueck.de](http://www.pro-train.uni-osnabrueck.de) i formació disponible a [bit.ly/SarPAM](http://bit.ly/SarPAM).

### **Alemanya. Taller d'aprenentatge continu sobre la demència, a Arnsberg**

Amb el suport del programa Persones de la comunitat que viuen amb demència, de la Fundació Robert Bosch i inspirat en l'Aktion Demenz. I V., l'alcalde d'Arnsberg va iniciar el taller de formació sobre la demència, mitjançant la col·laboració de les autoritats municipals, ciutadans i experts per elaborar un programa d'acció comunitària global de suport a les persones amb demència. Tots els ciutadans, les autoritats locals, empresaris, comerciants i serveis socials van ser convidats a participar sota el lema: *Junts per una vida millor en la demència*. Els resultats del projecte es poden trobar al Manual per a les comunitats [www.projekt-Demenz-arnsberg.de](http://www.projekt-Demenz-arnsberg.de)

### **Alemanya. WohnQuartier4 (xarxa de desenvolupament de bon veïnatge per a la gent gran)**

WohnQuartier4 és un projecte pilot en el desenvolupament de les comunitats, pel que fa a les necessitats de la gent gran. Actua com a xarxa d'aprenentatge que involucra els actors administratius i locals per treballar en els quatre factors següents: 1) habitatge i condicions de vida, 2) salut, servei i atenció, 3) participació i comunicació, i 4) educació, art i cultura. L'objectiu és vincular les



infraestructures disponibles, en matèria d'habitatges socials, de salut i d'atenció a les ofertes de petita escala que es poden integrar en les zones residencials, per tal de potenciar la vida independent mitjançant el desenvolupament de nous models de col·laboració, en funció de les necessitats i recursos locals. [www.wohnquartier4.de](http://www.wohnquartier4.de)

### **A nivell de servei**

A França, s'ha creat a cada institució residencial un consell de la vida social (*conseil de la vie sociale*) que està compost per representants elegits pels residents, famílies i personal. Els residents també poden trobar-se regularment per discutir els àpats i altres serveis prestats a la institució.

**A Bèlgica, es duen a terme setmanalment reunions grupals entre els cuidadors i les persones dependents.** En un centre d'atenció a Flandes, els residents participen en la seva cura mitjançant discussions grupals setmanals compostes per 15 persones. Se'ls consulta què es necessita que es canviï en la seva cura, el seu entorn i la política del centre d'atenció, per millorar la seva qualitat de vida. Un psicòleg coordina aquestes discussions.

**A Àustria, la conferència ètica de residents** és un entorn que reuneix totes les parts implicades (gent gran, la família, el personal de cures, voluntaris, metges, etc.) per parlar sobre els problemes ètics i garantir que es respecta la voluntat de la persona gran que necessita atenció.

## **WeDO (Ho fem) pel benestar i la dignitat de les persones grans que necessiten atenció i ajuda**

Podeu fer-hi molt començant per petits canvis. L'associació WeDO és una excel·lent oportunitat per compartir les seves experiències i accedir a idees innovadores. Així doncs, participeu-hi!

### **Per què participar-hi?**

Ser un membre de l'associació WeDO proporciona accés a una associació d'àmbit de l'EU, de parts implicades que es van comprometre a millorar la qualitat dels serveis d'atenció a llarg termini. Podreu participar en un fòrum en línia, intercanviar informació amb altres membres de la societat (inclosos els interlocutors WeDO que ja han desenvolupat coalicions nacionals) i compartir-hi experiències.

### **Com participar-hi?**

Podeu unir-vos a l'associació a través de:

- Comunicar-se amb el coordinador de la coalició nacional del seu país i participar en el seu treball, si esteu en un dels 12 països participants en el projecte WeDO (vegeu la informació més endavant).
- Posar-se en contacte amb la Plataforma AGE Europa, si el seu país no va estar involucrat en el projecte WeDO. Nosaltres li proporcionarem informació i suport per ajudar-lo a unir-se a l'associació i crear una coalició de grups implicats, en el seu país.
- Aplicar el marc de qualitat per als serveis d'atenció a llarg termini i enviant-nos informació de com ho va fer.

**La web de WeDO és aquí per ajudar-vos!**

A la web ([www.wedo-partnership.eu](http://www.wedo-partnership.eu)) es troben:

- Dades de contacte de tots els responsables de les coalicions nacionals WeDO.
- Exemples d'instruments de qualitat.

- Una base de dades de bones pràctiques exhaustiva.
- Una metodologia en línia, amb un enfocament participatiu, amb més suggeriments i consells.
- Un resum de les experiències de les coalicions nacionals WeDO.
- Un fòrum on poder discutir amb altres membres de l'associació.

Les estratègies nacionals desenvolupades per les coalicions nacionals WeDO també estan disponibles a la web del projecte i poden ser una font útil d'inspiració. L'ajudaran a crear associacions locals, regionals o nacionals dels actors implicats per ajudar les seves iniciatives per millorar la qualitat de vida de les persones grans que necessiten atenció i assistència.

Visiteu [www.wedo-partnership.eu](http://www.wedo-partnership.eu)! [www.wedo.fatec.cat](http://www.wedo.fatec.cat)

Punt de contacte principal:

Plataforma AGE Europa

Rue Froissart, 111 B-1040 Bruxelles

Tel. +32 2280 14 70 a/e: [info@age-platform.eu](mailto:info@age-platform.eu), amb la referència WeDO partnership

## Exemples de bones pràctiques

Ja estan implantades en els països de la UE moltes bones iniciatives. Les noves s'haurien de construir sobre el que ja existeix, amb l'ajuda de la selecció de bones pràctiques que a continuació s'exposen i de la seva base de dades en línia, disponibles a: [www.wedo-partnership/good-practices](http://www.wedo-partnership/good-practices).

### Àustria

#### 1. Promoció de l'autonomia a través dels serveis de recuperació de la independència i d'urgències geriàtriques creats en diversos hospitals

Als pacients se'ls ajuda a reintegrar a la seva vida quotidiana per mitjà de tractaments puntuals dels centres de geriatria d'aguts i centres seguiment de barri (AG / R). La cura d'activació i la teràpia són components importants en el procés. Els equips AG / R del barri donen suport a la gent gran amb autonomia en perill, que fa possible que segueixin vivint als seus domicilis. L'equip està format per metges, infermeres i cuidadors, terapeutes, treballadors socials, psicòlegs, dietistes, sacerdots / pastors.

[www.goeg.at /de/Bereich/Akutgeriatrie-remobilitzaci3n-Begleitung-und-Steuerung.html](http://www.goeg.at/de/Bereich/Akutgeriatrie-remobilitzaci3n-Begleitung-und-Steuerung.html)

#### 2. Equip multidisciplinari de servei a la demència

Aquest servei està dirigit per Volkshilfe, que és una ONG de Burgenland, i ofereix un servei gratuït d'ajuda a la demència (Demencia Hotline) que informa d'esdeveniments municipals, conferències tècniques sobre demència i atenció, visites domiciliàries gratuïtes per fer-ne sondeigs i informa sobre els resultats, dóna informacions sobre les teràpies ocupacionals ( individuals i de grup apropiades), durant les reunions de tarda als centres de cures i residències de gent gran, així com taules rodones regulars per a curadors no professionals.

[www.volksshilfe-bgld.at/Demenzteam](http://www.volksshilfe-bgld.at/Demenzteam)

### Bèlgica

#### 3. Federacions d'ajuda i atenció a domicili, un gestor de cas per a la gent gran a domicili



Aquestes federacions són xarxes de professionals creades per ajudar la gent gran a romandre a casa seva, el major temps possible, ajudar-los a ells i a les seves famílies en la cura professional i l'ajuda que necessiten. Aquestes xarxes multidisciplinàries i descentralitzades coordinen una àmplia gamma de serveis: atenció mèdica (metge de família i hospital), professionals de la neteja, suport a les activitats quotidianes, així com també perruqueria, professionals que treballen per adaptar la llar, etc. Un administrador de casos fa el seguiment de la persona i s'encarrega de posar en contacte els diferents professionals. Està finançat amb fons públics. Les federacions també presten serveis mutuels als seus membres, representant-los a la política, donant-los suport administratiu, etc.

Enllaços

Fédération Aide et Soins a Domicile ([www.fasd.be](http://www.fasd.be) / [fasd](http://www.fasd.be) (FR), Fédération des centrales de services à domicile ([www.fcsd.be](http://www.fcsd.be) / FCSD, FR), Familiehulp vzw ([www.familiehulp.be](http://www.familiehulp.be) , NL), Vereniging van Diensten voor Gezinszorg van de Vlaamse Gemeenschap ([www.vvdg.be](http://www.vvdg.be), NL), Wit-Gele Kruis ([www.wgk.be](http://www.wgk.be)).

#### 4. Atenció de nit

Bèlgica compta amb diverses organitzacions que proporcionen cures professionals nocturnes i voluntaris, i serveis de guarda nocturns per ajudar persones grans fràgils perquè puguin seguir vivint a casa seva més temps. També donen cura informal de respir als cuidadors perquè puguin oferir atenció durant un període més prolongat. Aquests serveis també permeten la gent gran tornar a casa més aviat, després d'un període a l'hospital o centre de rehabilitació, en les millors condicions de seguretat i benestar. Depenent de les necessitats individuals, un equip ofereix assistència i suport, deriva la persona gran a rehabilitació, promou l'autosuficiència i és responsable de l'atenció d'infermeria.

Enllaços

Nachtzorg [www.nachtzorg.be](http://www.nachtzorg.be) (NL), [www.nachtzorgvlaamsbrabant.be](http://www.nachtzorgvlaamsbrabant.be) (NL), [www.nachtzorgbrussel.be](http://www.nachtzorgbrussel.be) (NL), Contacte de nit ([public.guidesocial.be/associations/conectar-night-asbl.152087.html](http://public.guidesocial.be/associations/conectar-night-asbl.152087.html) (FR), Infermeres de nit [www.ucpbruxelles.be/IMG/pdf/Gaz\\_electricite\\_tarif\\_social.pdf](http://www.ucpbruxelles.be/IMG/pdf/Gaz_electricite_tarif_social.pdf),

Nachtopvang a WZC De Vijvers ([www.ocmwgent.be](http://www.ocmwgent.be) / [Woonzorgcentra-De-Vijvers.html](http://www.ocmwgent.be/Woonzorgcentra-De-Vijvers.html) (NL), Ambulant Nachtdienst aan fugiu [www.ocmw-destelbergen.be/?q=node/98](http://www.ocmw-destelbergen.be/?q=node/98) (NL)

### República Txeca

#### 5. Sènior Academy: formació sobre el maltractament a gent gran

La Sènior Academy organitza seminaris per a la gent gran per informar-los sobre com s'ha de prevenir el seu maltractament. Estan específicament adreçats a la gent gran per prevenir els delictes que poguessin patir. Implementat per la policia, que proporciona informació sobre les diverses formes de maltractament a persones grans, els autors més comuns i com protegir-se, on trobar ajuda i què han de fer si es troben en aquesta situació. La policia creu que aquesta acció preventiva ajuda a reduir el nombre de casos i a oferir solucions quan es produeix el maltractament. Els participants tenen l'oportunitat de demanar més informació sobre els casos de maltractament a persones grans.

#### 6. Els estàndards de qualitat de l'atenció social

En aquestes normes, es posa l'accent en la dignitat, la promoció de la independència i autonomia dels usuaris, la seva participació en la vida normal en els seus entorns socials naturals, sobretot en el respecte als seus drets humans i civils. L'assimilació dels principis establerts en aquesta publicació permetrà als proveïdors de serveis començar a introduir els canvis desitjats en els serveis, fins i tot abans que siguin promulgats en la legislació. Els estàndards descriuen a què s'ha de semblar un servei social de qualitat. Són un conjunt de criteris mesurables i verificables, no un projecte de llei o

reglament. El seu propòsit és avaluar la qualitat del servei proporcionat. [www.mpsv.cz/files/clanky/2057/standards.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/2057/standards.pdf)

## **Finlàndia**

### **7. Dret legal a una avaluació de les necessitats de la gent gran de més de 75 anys**

La llei faculta tota persona major de 75 anys d'edat a tenir una avaluació realitzada dins dels 7 dies següents a la sol·licitud, en els casos no urgents. L'avaluació es fa en relació amb les necessitats de serveis, com l'atenció domiciliària i els serveis domèstics, el suport a les cures informals, els serveis socials (per a persones amb discapacitat, serveis d'abús de substàncies, assistència social) i d'atenció residencial. L'avaluació de necessitats és gratuïta. Si la persona gran n'accepta l'avaluació, si és necessari, es fa un pla d'atenció juntament amb el municipi, la persona gran i el seu representant legal [www.stm.fi](http://www.stm.fi)

### **8. Web per comparar els serveis sanitaris i socials finançada amb fons públics**

Palveluvaaka.fi proporciona informació sobre com es presten els serveis socials i de salut. L'usuari d'Internet pot comparar els diferents serveis, accedir a les estadístiques socials i de salut, i avaluar els serveis. Palveluvaaka.fi inclou informació sobre els serveis de salut i l'atenció en centres residencials i habitatges tutelats. La web va ser posada en marxa el 2011 i s'actualitza periòdicament per renovar o afegir nova informació. Palveluvaaka.fi es desenvolupa en col·laboració amb els actors socials i de salut. [www.palveluvaaka.fi](http://www.palveluvaaka.fi)

## **França**

### **9. Programes MobiQual de formació per als professionals**

El programa MobiQual és una iniciativa nacional que té com a objectiu millorar la qualitat dels serveis professionals per a la gent gran que necessiten atenció i assistència, i les persones amb discapacitat. S'inclou en els plans d'acció de salut pública per a gent gran, el desenvolupa la Societat de Geriatria i Gerontologia, i des del 2010 té el suport del Fons Nacional per a l'Autonomia i altres ministeris pertinents. Està adreçat a tots els professionals de la salut i sectors socials, i cobreix una bona atenció, alleujament del dolor, cures pal·liatives, la depressió, la nutrició i la dieta, l'Alzheimer i els riscos d'infecció. Per a cada tema, s'ha desenvolupat un conjunt d'eines per a suport a la formació i la pràctica dels professionals. Més informació: [www.mobiquial.org](http://www.mobiquial.org)

### **10. Avaluació interna obligatòria dels serveis d'atenció domiciliària**

Els serveis d'atenció domiciliària acreditats estan obligats per llei a realitzar una avaluació interna de forma periòdica. Per ajudar-los, hi ha un marc específic per als serveis d'atenció domiciliària, que es basa en l'intercanvi d'experiències de professionals i experts. Està disponible un programa de formació que organitzen els centres socials locals. Aquest marc s'està desenvolupant ara en línia perquè pugui ser usat per fer-ne un seguiment del progrés.

## **Alemanya**

### **11. Associació federal de línies telefòniques d'emergència, consells i serveis de denúncia de la gent gran (BAG)**

Consta en l'actualitat de 17 línies regionals d'ajuda diferents. El seu objectiu és ajudar les persones

que necessiten atenció i assistència en les seves queixes, sobretot en situacions de crisi, i en la reducció dels dèficits de tractament o l'abús infligit a la gent gran a la llar o en llars d'avis. El BAG ha desenvolupat estàndards per a l'assessorament i informació per donar suport als serveis de telefonia. El grup de treball va ser establert al 1999. Des del 2011, un portal web comú proporciona informació sobre les ofertes existents en les entitats federades. [www.beschwerdestellen-pflege.de](http://www.beschwerdestellen-pflege.de)

### **Línia d'ajuda nacional Alzheimer**

La línia d'ajuda Alzheimer és una oferta nacional de la Societat Alemanya d'Alzheimer per als qui en pateixen o tenen altres demències, i les seves famílies. Ajuda a totes les persones que busquen ajuda de professionals o treballadors socials formats. L'assessorament telefònic inclou informació mèdica sobre l'Alzheimer i altres formes de demència, el diagnòstic, el tractament amb comportaments difícils, qüestions legals i preocupacions personals. Segons l'Associació d'Alzheimer, reben més de 58.000 consultes l'any. [www.alzheimer-telefon.de](http://www.alzheimer-telefon.de)

### **12. La Xarxa d'Acompanyament a les Cures**

La Netzwerk PflegeBegleitung és una xarxa nacional de 2.500 voluntaris, que actuen com a assessors d'atenció en 150 ubicacions, a Alemanya. Es formen al centre educatiu d'adults Fogera utilitzant un concepte de formació específica per ajudar i donar suport als cuidadors familiars, donar consells de com organitzar l'autoajuda i utilitzar les estructures d'atenció existents. [www.netzwerk-pflegebegleitung.de](http://www.netzwerk-pflegebegleitung.de)

## **Grècia**

### **Suport en línia per a cuidadors de persones grans amb Alzheimer**

L'Associació d'Alzheimer Thessaloniki ofereix als cuidadors l'oportunitat de participar en grups de suport en línia per als cuidadors que viuen fora de Tessalònica, i per a aquells que no poden assistir a cap reunió, a causa de l'atenció continuada que donen als pacients. La participació en el grup és gratuïta i els cuidadors que participen en les ciutats de província són capaços d'interactuar i intercanviar punts de vista amb els altres, a través de la plataforma utilitzada. El propòsit d'aquestes reunions és proporcionar informació i consells pràctics sobre la cura més eficaç, i donar suport emocional als cuidadors, per tal d'abordar les possibles emocions negatives com la ira, el dolor, la pèrdua i la soledat que pot conduir a esgotament i maltractament a persones grans. [www.alzheimer-hellas.gr/english.php](http://www.alzheimer-hellas.gr/english.php)

### **14. Servei gratuït Botó vermell**

LIFE Line Hellas ofereix el servei del botó vermell d'alarma de 24 hores de trucada de forma gratuïta. Les persones ateses només paguen l'equip. Quan les persones no s'ho poden permetre, l'organització tracta de trobar patrocinadors com empreses, els rotaris, etc. per cobrir-ne els costos. Membres de la família, veïns, voluntaris i la policia responen a l'alarma, si cal.

La Setmana d'Envel·liment Positiu va ser establerta per una campanya de l'associació caritativa Age Action, al 2011. Aquesta setmana té lloc cada any, al voltant de l'1 d'octubre, Dia Internacional de l'ONU per a la Gent Gran i té com a objectiu celebrar el fet que tots estem envellint i posar en relleu la contribució que poden aportar les persones d'edat. Amb els anys, la Setmana ha aconseguit un suport creixent per part del gran públic. Tenen lloc més de 1.000 esdeveniments amb la participació de centenars de comunitats a tot el país, cadascun marcant la setmana amb la seva especial manera. Els organitzen moltes organitzacions diferents, incloent-hi llars de gent gran, comitès per a l'envelliment positiu, associacions *housing* i clubs de persones grans, i es realitzen una gran varietat d'activitats: des de les biblioteques a les galeries i dels centres d'oci als centres de atenció. A més, una sèrie de ciutats d'envelliment positiu desenvolupen una sèrie d'esdeveniments d'una setmana de durada.

Els esdeveniments de la Setmana de l'Envel·liment Positiu inclouen música, dansa, art, fotografia, narració de contes, cuina, bitlles, visites guiades, passejades per la natura, obres de teatre, alimentació sana, exercicis aeròbics, exhibicions de cotxes d'època, clubs d'amistat, records, cursos d'informàtica, exposicions, concursos d'habilitats i molts més. [www.ageaction.ie](http://www.ageaction.ie)

## **16. Comtats amics de la gent gran**

Amb la base del Marc de Ciutats Amigues de la Gent Gran, el seu objectiu és crear comunitats on tots nosaltres, a mesura que envellim, puguem gaudir d'una bona qualitat de vida i continuar participant plenament en la vida comunitària. L'OMS defineix una comunitat amigable amb la gent gran com una en què els proveïdors de serveis, funcionaris públics, líders comunitaris i religiosos, empresaris i ciutadans, que reconeixen la gran diversitat existent entre la gent gran, promouen la seva inclusió i participació en tots els àmbits de la vida, el respecte a les seves decisions i les seves eleccions d'estil de vida, i que s'anticipen i responen amb flexibilitat a les necessitats i preferències relacionades amb l'edat. El programa es desenvolupa en diverses fases al llarg d'Irlanda. L'objectiu és que cada autoritat local tingui el seu propi programa de comtat amic de la gent gran, que implica una aliança dels qui prenen les decisions a alt nivell i de persones influents a través dels principals organismes públics, privats i voluntaris, i un fòrum de persones grans, que està obert a la participació de totes elles. El programa és una iniciativa clau de la Xarxa Envel·lir Bé, que és independent, amb líders i grups d'implicats, estatutaris, públics, privats i voluntaris que comparteixen una visió d'Irlanda com el millor país del món on envellir, i es comprometen a aconseguir-ho. [WWW.ageingwellnetwork.com](http://WWW.ageingwellnetwork.com)

## **Itàlia**

### **17. Plataforma de serveis i eines per als cuidadors familiars i els treballadors d'assistència domiciliària**

Aquesta plataforma ofereix una gran quantitat d'informació gratuïta, formació i eines en línia disponibles. Un curs per a cuidadors familiars ha estat provat amb més de 200 cuidadors familiars. Es proporcionen als cuidadors eines com ara un diari, un qüestionari i una guia sobre els serveis locals. Es van desenvolupar també eines específiques per als treballadors d'assistència domiciliària: també es va provar amb més de 300 treballadors d'assistència domiciliària un curs d'estudi personal, un programa de formació, un programa de validació de competències i un diari [www.caregiverfamiliare.it](http://www.caregiverfamiliare.it)

### **18. Non a la solit'Udine (no a la soledat)**

Es tracta de serveis de proximitat que ofereix el municipi d'Udine. Es poden contactar a través d'un centre obert cada dia, des de les 7 fins a les 23 h. Els serveis inclouen: lliurament a domicili de medicaments, comestibles, llibres, prescripcions mèdiques, encàrrecs i petites reparacions a les cases, l'assessorament, la companyia, la lectura de llibres. Els voluntaris proporcionen els serveis.

## **Països Baixos**

### **19. Iniciativa de cura valuosa**

LOC, Una veu en la cura, representa a 2.200 grups d'usuaris de serveis i 600.000 usuaris dels serveis de la salut mental, de suport social, d'infermeria i de la cura, del suport contra l'addicció, l'atenció domiciliària i de benestar. Com a més gran associació de consells d'usuaris de cura als Països Baixos, LOC ha desenvolupat una visió de l'atenció, que té com a objectiu establir un vincle entre tots els nivells de la societat, el sistema d'atenció i de les organitzacions assistencials. [www.loc.nl/loc/](http://www.loc.nl/loc/) en anglès

### **20. Elements indispensables per a la cura informal interdisciplinària (integrada)**

El sistema es basa en la hipòtesi d'una forta interrelació entre el receptor de cura i el cuidador. En la majoria dels casos, les dificultats experimentades per la persona cuidada es tradueixen en dificultats per al cuidador. Al revés, les dificultats experimentades pel cuidador es tradueixen en dificultats per a la persona. Aquests components proporcionen als governs locals i les companyies d'assegurances de salut una visió de les intervencions que s'han de dur a terme i per qui, a més ha de proporcionar les orientacions necessàries per a l'ajustament. [www.cmo-flevoland.nl](http://www.cmo-flevoland.nl)

## **Eslovènia**

### **21. Ljubljana: ciutat accessible**

Al 2012, el Premi Ciutat Accessible va ser concedit per la Comissió Europea a les ciutats amb més de 50.000 habitants que sistemàticament planifiquen i implementen mesures per millorar l'accessibilitat de l'entorn urbà per les persones vulnerables. Entre 114 ciutats de 23 països de la UE, van ser seleccionades 8 i Ljubljana és una d'elles. Hi ha informació disponible per a persones amb discapacitats a [www.ljubljana.si/si/zivljenje-v-Ljubljani/Osebe-z-oviranostmi](http://www.ljubljana.si/si/zivljenje-v-Ljubljani/Osebe-z-oviranostmi).

### **22. Assessorament telefònic en matèria de seguretat social i de salut**

Des del 2007, la Societat Gerontològica d'Eslovènia ha estat gestionant una línia telefònica d'assessorament cada dimecres. Ofereix una gran varietat d'informació especialment en matèria de salut i de seguretat social. A més, la societat organitza tallers: l'ús de productes farmacèutics en l'ambient familiar, l'automedicació i els seus límits, l'alimentació i estils de vida saludables, la identificació dels primers símptomes de demència.

## **Suècia**

### **23. Serveis de consergeria per a la gent gran**

Els serveis de consergeria per a la gent gran s'han convertit en una cosa en comú en els municipis, en els últims anys i no requereixen cap habilitació. No obstant això, hi ha diferents regles per a l'ús que varia d'un municipi a un altre. El servei de conserge ofereix ajuda pràctica a les tasques diàries per a la prevenció de diversos riscos, com les caigudes. Les accions a realitzar han de ser curtes, però no intenses. Per exemple, es pot obtenir ajuda per configurar i canviar les cortines, fusibles, bombetes, piles, penjar i moure imatges o prestatges o mobles, recollir i deixar les coses a l'altell i les zones d'emmagatzematge, o treure i posar les coses en els armaris alts. Finalment, però no menys important, ajuda a prevenir lesions mitjançant la previsió dels riscos en el domicili i, si és necessari, organitzar els cables i catifes per fer que la seva casa sigui més segura.

### **24. Valors nacionals essencials dels serveis d'atenció a llarg termini**

Els valors nacionals essencials dels serveis d'atenció a llarg termini són una nova legislació a Suècia (des de l'1 de gener de 2011) que estableix que l'atenció s'ha de centrar en la dignitat i el benestar de la gent gran. Això vol dir que l'atenció ha de protegir i respectar el dret de tots a la vida privada i a la integritat física, l'autonomia, la participació i la personalització. Amb aquesta legislació els municipis hauran de desenvolupar una nova garantia de la dignitat i això serà verificat per les autoritats públiques. La Junta Nacional de Salut i Benestar Social col·labora amb els valors nacionals essencials. Contribuiran a aconseguir que el nucli nacional de valors essencials siguin integrats i aplicats a la pràctica. El seu treball consta de material didàctic, l'orientació a nivell local, desenvolupament de webs i material d'informació, i un instrument nacional per a l'avaluació de les necessitats, etc. [www.socialstyrelsen.se/aldre/nationellvardegrund](http://www.socialstyrelsen.se/aldre/nationellvardegrund)

## **Europa**



## 25. Projecte per trencar el tabú

*Trencar el tabú de la violència contra les dones grans dins de la família: com es pot reconèixer i com actuar* va ser un projecte europeu finançat pel programa Daphne II. El seu objectiu era sensibilitzar el públic, així com els membres del personal que treballa en els domicilis de la gent gran, per exemple: infermeres, cuidadors, auxiliars de la llar o treballadors socials, respecte a la violència contra les dones grans en les famílies. L'objectiu general del projecte és millorar la situació de les dones en les seves famílies mitjançant dotar els membres del personal amb els mitjans per reconèixer situacions d'abús i ajudar-los a combatre'ls. Un segon projecte Daphne *Trencar el tabú 2* s'ha desenvolupat per permetre el personal d'alta direcció i/o els formadors dur a terme tallers de sensibilització sobre la violència contra les dones grans en el si de la família, reconeixent i actuant amb els membres del personal abans esmentats. Hi ha un manual de capacitació en alemany, anglès, holandès, búlgar, eslovè i portuguès, que està disponible en CD-ROM. [www.btt-project.eu](http://www.btt-project.eu)

## 26. Millora de l'accés als serveis comunitaris per a persones grans que viuen al seu domicili, projecte IACS

Aquest projecte, que va ser cofinançat pel programa comunitari PROGRESS per a l'ocupació i la solidaritat, va abordar la problemàtica de moltes persones grans i les seves famílies, que necessiten ajuda i cures, que estan en mala situació, i sovint no utilitzen els serveis de suport existents. Això és sovint causa no només de la falta de coneixement sobre les oportunitats, sinó també a causa de la imatge negativa que comporta recórrer als serveis. Així, les estratègies per millorar l'accés a l'assessorament per a la cura de la gent gran i les seves famílies en mala situació, es van posar a prova en dues zones d'Àustria, Lituània i Polònia. Aquestes estratègies implicaven als mediadors dels serveis de salut i socials, com ara metges o treballadors socials, mediadors d'altres àrees, com les associacions de gent gran, associacions culturals o d'immigrants o de l'església, així com activitats que creaven xarxa entre ells. Durant el procés d'investigació sobre les estratègies d'accés, les dades preliminars es van recollir de 539 persones, de les quals el 77% (415) van recórrer a l'assessorament en matèria d'atenció. Les recomanacions estan disponibles en anglès, alemany, polonès i lituà. [www.roteskreuz.at/pflege-betreuung/projekte](http://www.roteskreuz.at/pflege-betreuung/projekte)

## 27. Projecte de potenciació de l'aprenentatge de la salut per a gent gran (EHLE)

El projecte *Empowering Health Learning for Elderly* (EHLE) té com a objectiu millorar les habilitats i competències dels professionals que treballen amb la gent gran, mitjançant la creació de models de formació innovadors, també pretén compartir coneixements i experiències entre els socis per tal de obtenir resultats rellevants en l'àmbit de la formació permanent al llarg de tota la vida, per a la gent gran. Finalment, amb aquests resultats, es produeixen i distribueixen en el territori material de formació i ajudes per a la formació. El projecte EHLE està finançat per la Comissió Europea dins del programa de formació al llarg de la vida Grundtvig. [www.ehle-project.eu](http://www.ehle-project.eu)

## 28. Seguiment de la cura a llarg termini. Projecte pilot sobre el maltractament de gent gran MILCEA

El principal objectiu d'aquest projecte és proporcionar als països europeus un marc sobre com posar en marxa les estructures necessàries per controlar el maltractament a ancians. El marc ha estat desenvolupat per al seu ús en tots els països europeus i ha estat avaluat per diversos experts internacionals en el camp dels maltractaments i/o de cura a llarg termini. El projecte va ser finançat per la Comissió Europea i els resultats es poden trobar a [www.milcea.eu](http://www.milcea.eu).



## Recursos útils i enllaços d'interès

### Documents oficials

Marc europeu voluntari de qualitat per als serveis socials.

[ec.europa.eu/social/main.jsp?catid=758&langId=es](http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catid=758&langId=es)

Resolució del Parlament Europeu sobre l'atenció a llarg termini

[www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text\\_en.pdf](http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_en.pdf)

Convenció de les Nacions Unides per als drets de les persones amb discapacitat

[www.un.org/disabilities](http://www.un.org/disabilities)

Pla d'Acció de les Nacions Unides sobre l'envelliment

[www.un.org/esa/socdev/aging/madrid\\_intlplanaction.html](http://www.un.org/esa/socdev/aging/madrid_intlplanaction.html)

Organització Mundial de la Salut, *Prevenició dels maltractes a la gent gran*

[www.euro.who.int/data/asset/pdf\\_file/0010/144676/e95110.pdf](http://www.euro.who.int/data/asset/pdf_file/0010/144676/e95110.pdf)

OMS, *Guia de ciutats amigues de la gent gran*

[www.who.int/aging/publications/Global\\_age\\_friendly\\_cities\\_Guide\\_English.pdf](http://www.who.int/aging/publications/Global_age_friendly_cities_Guide_English.pdf)

Estudi de l'OCDE: Vols ajuda? Proveir i pagar l'atenció a llarg termini

[www.ocde.org/document/15/0,3746,en\\_2649\\_37407\\_47659479\\_1\\_1\\_1\\_37407,00.html](http://www.ocde.org/document/15/0,3746,en_2649_37407_47659479_1_1_1_37407,00.html)

## Projectes de la UE

Milcea

[www.milcea.eu](http://www.milcea.eu) (marc de la prevenció dels maltractes a la gent gran, a la UE)

Eustacea (Carta dels drets i responsabilitats de la gent gran que necessita cures i assistència)

[www.age-platform.eu/en/daphne](http://www.age-platform.eu/en/daphne)

Rompre el tabú

[www.btt-project.eu](http://www.btt-project.eu)

European

[www.preventelderabuse.eu](http://www.preventelderabuse.eu)

INTERLINKS

[interlinks.euro.centre.org](http://interlinks.euro.centre.org) (informació sobre cures a llarg termini amb exemples pràctics)

Ancien

[www.ancien-longtermcare.eu](http://www.ancien-longtermcare.eu) (anàlisi dels sistemes d'atenció a llarg termini a diversos països)

AVOW

[www.thl.fi/en\\_US/web/es/research/projects/avow](http://www.thl.fi/en_US/web/es/research/projects/avow) (estudi sobre la violència contra les dones grans)

IPVOW y Mind the Gap

[ipvow.org](http://ipvow.org) y [zoom-institute.eu/projects/current-projects/-mind-the-gap](http://zoom-institute.eu/projects/current-projects/-mind-the-gap)

IACS

[www.roteskreuz.at/plege-beteuung/projecte](http://www.roteskreuz.at/plege-beteuung/projecte)

## Llistat dels socis

### Líder del projecte



AGE Platform Europe és una xarxa europea amb prop de 165 organitzacions de i per a gent més gran de 50 anys, que pretén expressar i promoure els interessos dels 150 milions d'adults grans a la UE, i augmentar la conscienciació sobre els temes que més els preocupen. [www.age-platform.eu](http://www.age-platform.eu)

### Organització europea



European Association for Directors and Providers of Long-Term Care Services for the Elderly



EDE és una associació europea de directors i prestadors de serveis de cures a llarg termini per a la gent gran. Els seus membres són associacions de directors de residències, provinents de 18 països europeus, i té 23 associacions nacionals. [www.ede-eu.org](http://www.ede-eu.org)

### Àustria



**THE AUSTRIAN RED CROSS.** La Creu Roja austríaca, fundada al 1880, és una ONG privada i independent, membre del Moviment Internacional de la Creu Roja. Es guia pels principis fonamentals d'aquest Moviment i els seus voluntaris i empleats participen en moltes activitats humanitàries per ajudar les persones més vulnerables de la societat, tant a nivell nacional com internacional. [www.rotekreuz.at/i18n/en](http://www.rotekreuz.at/i18n/en)

### Bèlgica



Els Estudis Belgues de l'Envel·liment (BAS) han sorgit de la necessitat de dur a terme una anàlisi ambiental de la zona que inclou la possibilitat de facilitar el canvi social a la localitat respecte a la gent gran. L'objectiu principal del projecte és donar suport a les autoritats locals, actors professionals i gent gran individuals o organitzades en el desenvolupament d'un pla de política local per a la gent gran. [www.vub.ac.be](http://www.vub.ac.be)

## República Txeca



Zivot 90 és una ONG que ajuda la gent gran a dur una vida activa i ocupada a casa seva, el major temps possible. El seu objectiu és millorar la qualitat de vida mitjançant el suport a la gent gran en el seu dret a la dignitat. Zivot 90 presta serveis socials, com la cura de respir, atenció a la llar, una línia telefònica d'ajuda, cursos d'assessorament i representacions d'obres de teatre.

[www.zivot90.cz](http://www.zivot90.cz)

## Finlàndia



L'Institut Nacional per a la Salut i el Benestar (THL) és un òrgan d'investigació i desenvolupament del Ministeri d'Afers Socials i Salut finès. Treballa per promoure el benestar i la salut de la població, prevenir les malalties i els problemes socials, i desenvolupar serveis socials i de salut.

[www.thl.fi](http://www.thl.fi)



El Centre d'Educació Contínua Palmenia de la Universitat de Helsinki és el més gran i pluridisciplinari del seu gènere a Europa. Amb Palmenia, les persones poden rebre les informacions més recents basades en investigacions i coneixements de nivell universitari, per recolzar el seu desenvolupament personal o el de la seva organització. [www.helsinki.fi/palmenia](http://www.helsinki.fi/palmenia)

## França



La FNG (Fundació Nacional de Gerontologia) és un centre de recursos nacional dedicat a la gent gran i a l'envelliment. Va desenvolupar per primer cop, al 1987, una Carta dels drets i llibertats de la gent gran dependent. [www.fng.fr](http://www.fng.fr)



La Unió Nacional de Centres Comunitaris d'Acció Social (UNCCAS) és una associació que agrupa 4.000 CCAS i 6.000 municipis i/o la cooperació entre les organitzacions de les comunes veïnes. Té com a objectiu principal promoure i defensar l'acció social de proximitat desenvolupada pels centres socials. [www.uncass.org](http://www.uncass.org)

## Alemanya



L'Associació Federal d'Organitzacions de Ciutadans Grans (BAGSO) té com a objectiu representar els interessos de les generacions de gent gran, sobretot per assegurar-se que tot ésser humà té la possibilitat, quan es fa gran, d'una vida tal com la decideix i aconseguir-ne les oportunitats. BAGSO representa 102 associacions, organitzacions i iniciatives que treballen junts, agrupant uns 13 milions de persones grans d'Alemanya. [www.bagso.de](http://www.bagso.de)



El Centre Alemany de gerontologia (DZA) és un institut d'investigació científica i documentació en el camp dels temes socials i de comportament de les persones que es fan grans. DZA va treballar en el seguiment de la carta alemanya dels drets de les persones amb necessitats d'atenció a llarg termini. [www.dza.de](http://www.dza.de)



ISIS és un institut privat d'investigació social aplicada, planificació social i assessorament estratègic. Participa en l'avaluació interna del projecte WeDO. [www.isis-sozialforschung.de](http://www.isis-sozialforschung.de)

## Grècia



50plus Hellas és una ONG sense fins de lucre, el seu objectiu és millorar la qualitat de vida de les persones de més de 50 anys, en una societat més igualitària, mitjançant accions i activitats de tots els aspectes de la vida. [www.50plus.gr/english](http://www.50plus.gr/english)

## Irlanda



Third Age és una organització de voluntaris de la comunitat i el seu objectiu és *empoderar* les comunitats locals, afavorint la promoció dels recursos que representen la seva gent gran. [www.thirdageireland.ie](http://www.thirdageireland.ie)

## Itàlia



Anziani e non solo és una societat cooperativa que treballa des del 2004 en el camp de la innovació social, amb un enfocament específic en la gestió de projectes i la promoció de productes i serveis en l'àmbit del benestar i la inclusió social. [www.anzianienonsolo.it](http://www.anzianienonsolo.it)



FIPAC és una organització gran i representativa de la gent gran, amb l'objectiu de millorar els serveis prestats a la gent gran, per protegir-ne la seva dignitat i augmentar la seva independència econòmica. [www.fipac.it](http://www.fipac.it)

## Països Baixos



ANBO és una associació que representa la gent gran, amb l'objectiu de proporcionar independència i promoure els interessos de la gent gran davant els governs i autoritats nacionals, provincials i locals. [www.anbo.nl](http://www.anbo.nl)

## Eslovènia



Mestna zveza upokojencev Ljubljana (MZU) és una federació de 101 associacions locals de persones grans, amb més de 30.000 membres i 4 dècades de tradició. [www.mzu.si](http://www.mzu.si)



## Suècia



SPF va ser la 1ª organització per a pensionistes sueca, fundada el 1939. És una organització políticament i religiosament independent, i compta amb 27.000 membres, aprox., en els 850 clubs disseminats en 27 districtes de tot el país. [www.spf.se](http://www.spf.se)

Aquest Marc de Qualitat té també el suport de:



**El Centre Europeu de Polítiques de Benestar Social i Investigació** és una organització intergovernamental afiliada a les NU que s'ocupa de tots els aspectes de la política de benestar social i d'investigació. <http://www.euro.centre.org>

**Eurocarers**, Associació Europea dels Curadors, treballa per representar i actuar en nom de tots els curadors informals, independentment de la seva edat o de la necessitat de tenir cura de la persona que està cuidant. <http://www.eurocarers.org>

**La Red Social Europea (ESN)** posa en contacte a les persones que són clau per al disseny i la prestació de serveis socials públics locals, a tot Europa, per aprendre els uns dels altres i aportar la seva experiència i coneixements per a una política social eficaç i pràctica.

**WeDO** és un projecte europeu (2010-2012) cofinançat per la Comissió Europea. Va ser coordinat per un grup directiu integrat per 18 socis de 12 països membres de la UE, interessats a treballar junts en la millora de la qualitat de vida de la gent gran que necessita atenció i assistència.



Contacte: AGE Platform Europe - Rue Froissart, 111 - B-1040 Bruxelles

Tel.: 0032 2 280 14 70 - Email: [info@age-platform.eu](mailto:info@age-platform.eu).

**Podem fer moltes coses, començant per fer-hi petits canvis. WeDO està adreçada a qualsevol intervingent interessat a qui li agradaria millorar la qualitat de vida de la gent gran que necessita atenció i assistència amb l'aplicació del marc de qualitat de la UE, per als serveis d'atenció a llarg termini. WeDO és una excel·lent oportunitat per compartir les seves experiències i tenir accés a idees innovadores.**

**Participi-hi! Sigui membre de l'associació!**

**Més informació a [www.wedo-partnership.eu](http://www.wedo-partnership.eu)**

**A la web de WeDO es troben:**

- Dades de contacte de tots els líders de les coalicions nacionals de WeDO i un resum de les seves experiències, durant el projecte WeDO.
- Més exemples de bones pràctiques i eines de qualitat.
- Una metodologia en línia d'un enfocament participatiu, amb més suggeriments i consells.
- Un fòrum on poder discutir amb altres membres de l'associació.

**El Marc de qualitat de la UE per als serveis de cures a llarg termini inclou:**

- Els principis de qualitat i àrees d'acció per millorar el benestar i la dignitat de la gent gran que necessita atenció i assistència.
- Directrius per a l'aplicació.
- Una selecció de bones praxis i enllaços útils.



Aquesta publicació ha estat cofinançada per la Comissió Europea (CE). Tota responsabilitat recau en el seu autor i la CE no és responsable de l'ús que se'n pugui fer de les informacions contingudes en ella.

Traducció no professional realitzada per:

