



Questa pubblicazione è stata co-finanziata dalla Commissione Europea. La responsabilità ricade unicamente sull'autore e la Commissione Europea non è responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni contenute in questa pubblicazione.



Per il Benessere e la Dignità delle Persone anziane

# Quadro Europeo per la qualità dei servizi di assistenza a lungo termine

Principi e linee guida per il benessere e la dignità delle persone anziane bisognose di cura ed assistenza

## Insieme possiamo fare di più!

**L'implementazione di un Quadro Europeo di Qualità richiede un partenariato ed un approccio partecipativo, dove tutti gli stakeholder rilevanti lavorano insieme per fornire assistenza di qualità. E' un invito a costruire su ciò che già esiste per migliorare i sistemi di cura a lungo termine, traendo ispirazione gli uni dagli altri.**

**Responsabili delle politiche:** create le condizioni per implementare il Quadro di Qualità, sviluppate un sistema di servizi di cura a lungo termine equo, sostenibile ed efficiente; identificate buone pratiche e consultate sistematicamente altri stakeholder, come le associazioni di persone anziane e di caregiver.

**Fornitori di servizi** (nei diversi ambiti dell'assistenza): Istituti per anziani, assistenza domiciliare, servizi locali a sostegno delle persone anziane, ecc...: consultate sistematicamente altri stakeholder come le organizzazioni delle persone anziane o dei caregiver; effettuate una valutazione delle vostre attività; organizzate il vostro sistema di gestione della qualità interno in base ai principi della qualità e alle aree di intervento; organizzate per il vostro staff sessioni di formazione sul Quadro di Qualità; cercate buone pratiche.

**Operatori assistenziali:** usate il Quadro di Qualità come spunto per discutere di qualità della cura con i vostri colleghi, responsabili, utenti e loro familiari; individuate le lacune che possono esservi e riflettete sulle possibili soluzioni per superarle.

**Organizzazioni di persone anziane e di caregiver:** servitevi del Quadro di Qualità per sensibilizzare sulla necessità di migliorare la qualità della vita delle persone anziane bisognose di cura e assistenza e dei loro caregiver, per combattere gli abusi agli anziani, per iniziare/aumentare il lavoro di rete su questo tema, per comunicare i bisogni e le aspettative delle persone anziane, degli operatori e dei caregiver informali.

## Partner del progetto WeDO

- AGE Platform Europe (coordinatore)
- EDE (European Association for Directors of Residential Care Homes for the Elderly - Associazione Europea Direttori di Istituti per Anziani)
- Austria: Croce Rossa Austriaca
- Belgio: Vrije Universiteit di Bruxelles
- Repubblica Ceca: Zivot 90
- Finlandia: Istituto Nazionale per la Salute e il Benessere e Università di Helsinki
- Francia: Fondazione Nazionale di Gerontologia e UNCCAS
- Germania: BAGSO, Centro Tedesco di Gerontologia (DZA) e ISIS
- Grecia: 50+ Hellas
- Irlanda: Third Age
- Italia: Anziani e non solo, FIPAC
- Paesi Bassi: ANBO
- Slovenia: MZU
- Svezia: Federazione Pensionati Svedesi (SPF)

**Per ulteriori informazioni e per accedere alla versione completa del Quadro Europeo di Qualità:**

E-mail: [info@age-platform.eu](mailto:info@age-platform.eu)

Tel. +32 2 280 14 70

[wedo.anzianienonsolo.it](http://wedo.anzianienonsolo.it)

**Partner del progetto per l'Italia**

**Anziani e non solo :**

[progetti@anzianienonsolo.it](mailto:progetti@anzianienonsolo.it) - 059-645421

FIPAC: [Fipac@confesercenti.it](mailto:Fipac@confesercenti.it)

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

**Questa è una sintesi del Quadro Europeo per la Qualità dei servizi di assistenza a lungo termine sviluppato dal progetto WeDO (disponibile in EN, FR, DE, IT, SE, SL, CZ, FI, EL, NL). E' indirizzato agli stakeholder ad ogni livello (europeo, nazionale, regionale, locale) che vogliono migliorare la qualità della vita delle persone anziane bisognose di cura ed assistenza e contribuire ad un più efficiente sistema di servizi di cura a lungo termine.**

"WeDO per il benessere e la dignità delle persone anziane" è un progetto Europeo (2010-2012) cofinanziato dalla Commissione Europea. E' stato condotto da un gruppo di pilotaggio composto da 18 partner provenienti da 12 Stati Membri dell'Unione Europea interessati a collaborare per migliorare la qualità della vita delle persone anziane che necessitano di cura e assistenza. L'obiettivo del progetto era quello di istituire un partenariato Europeo aperto e duraturo che coinvolgesse stakeholder europei, nazionali e regionali/locali impegnati nel miglioramento della qualità dei servizi per le persone anziane e a combattere l'abuso contro gli anziani. Questo sia nell'ambito della cura domiciliare che in contesti residenziali di vario genere. Il progetto si è concluso con il lancio del Quadro Europeo per la Qualità dei servizi di assistenza a lungo termine, ispirato dal Quadro Europeo Volontario di Qualità per i servizi sociali sviluppato dal Comitato di Protezione Sociale.

**Per maggiori informazioni, consultate il sito del progetto WeDO: [www.wedo-partnership.eu](http://www.wedo-partnership.eu).**

## Obiettivi

Il Quadro di Qualità è volto a:

- Assicurare **un'analisi e una visione** comuni in materia di assistenza a lungo termine e a sensibilizzare sulla necessità di combattere gli abusi sugli anziani.
- **Incrementare la partecipazione attiva delle persone anziane stesse** nella definizione dei loro bisogni e dei servizi di cui necessitano.
- Supportare lo **sviluppo di soluzioni eque e sostenibili**, facilitando lo scambio delle buone pratiche all'interno di uno stesso Paese o tra Paesi diversi.
- Promuovere un **miglior coordinamento e un più proficuo scambio di informazioni** tra i vari stakeholder allo scopo di migliorare la qualità e l'efficienza dei servizi.
- **Aumentare la qualità della cura nei servizi di assistenza a lungo termine ottenendo un giusto equilibrio tra efficienza, risparmio economico e miglioramento della qualità.**
- **Migliorare**, attraverso queste azioni, **la qualità della vita delle persone anziane** che necessitano di cure e assistenza.

## WeDO promuove

**Un approccio alla cura basato sui diritti** stabiliti dalla Carta Europea per i diritti e le responsabilità delle persone anziane che necessitano di cure e assistenza e sul diritto ad invecchiare dignitosamente fino alla fine della propria vita.

**Ambienti a misura di anziano e invecchiamento attivo**, come concetti chiave alla base dell'evoluzione dei sistemi di assistenza a lungo termine.

**Una risposta integrata alle necessità di cura e assistenza** come il modo migliore per assicurare l'ottimizzazione delle prestazioni di cura e l'adattabilità di queste alle necessità degli utenti e di chi si occupa di loro.

**Il ruolo cruciale dei caregiver informali e familiari** e misure per migliorare la qualità dell'assistenza a lungo termine che includano forme specifiche di sostegno ai caregiver informali e familiari, riconoscendo loro in particolare la necessità di avere momenti di pausa e riposo.



## Principi di qualità

### Un servizio di qualità deve essere:

- **Rispettoso dei diritti umani e della dignità della persona:** deve rispettare i diritti fondamentali e le libertà delle persone anziane, delle loro famiglie e dei loro caregiver come stabiliti dagli strumenti nazionali, europei ed internazionali in materia di diritti umani.
- **Incentrato sulla persona:** deve rispondere tempestivamente e in modo flessibile alle mutevoli necessità di ciascun individuo, nel pieno rispetto della sua integrità personale e allo scopo di migliorare la qualità della sua vita e di assicurargli pari opportunità.
- **Preventivo e riabilitativo:** deve cercare di prevenire il deterioramento della salute, del benessere e dell'autosufficienza della persona anziana e, per quanto possibile, aiutare nel recupero delle stesse.
- **Disponibile:** deve essere parte di una più ampia gamma di servizi in grado di offrire alle persone anziane bisognose di cura ed assistenza una risposta adeguata ai loro bisogni e, per quanto possibile, la libertà di scelta tra i servizi, in luoghi con una collocazione vantaggiosa per l'anziano e – quando necessario – anche per i suoi caregiver.
- **Accessibile:** deve essere di facile accesso da parte di chiunque ne abbia bisogno. Le informazioni e la consulenza indipendente sulla gamma dei servizi a disposizione e sui fornitori degli stessi dovrebbero essere semplici da reperire per i famigliari, i caregiver informali e le stesse persone anziane.
- **Economicamente sostenibile:** gratuito o comunque ad un prezzo che sia accessibile alle persone che lo necessitano senza compromettere ingiustificatamente la loro qualità della vita, dignità e libertà di scelta (il concetto è quello dell'accesso universale).
- **Completo:** concepito e fornito in maniera integrata, in modo da riflettere le molteplici necessità, capacità e preferenze delle persone anziane e, nel caso, delle loro famiglie e dei loro caregiver informali e che abbia come obiettivo il loro benessere.
- **Continuo:** organizzato in modo tale da assicurare continuità nella fornitura del servizio per tutta la durata del bisogno e, in particolare in caso di bisogni a lungo termine, secondo un approccio basato sul ciclo di vita che permetta alla persona anziana di poter contare su servizi continuativi e ininterrotti che vadano dai primi interventi di cura e sostegno fino alle cure palliative.
- **Orientato ai risultati e basato su indicatori di efficacia:** deve essere incentrato principalmente sui benefici che apporta agli anziani, ovvero orientato a migliorare la salute, il benessere e l'indipendenza di queste persone, ma prendendo in considerazione, nel caso, anche i benefici per le loro famiglie, i loro caregiver informali e la comunità. Questi benefici dovrebbero essere basati sulle migliori evidenze disponibili rispetto a cosa conduce a tali miglioramenti.
- **Trasparente:** è essenziale fornire agli utenti attuali e potenziali informazioni e consigli chiari ed esaustivi sui servizi offerti, i loro costi per l'utilizzatore e le condizioni per accedere o recedere da tali servizi. Le informazioni dovrebbero essere affidabili, aggiornate e disponibili non solo su richiesta ma anche tramite mezzi di comunicazione accessibili pubblicamente. Gli utenti dovrebbero essere tempestivamente informati di ogni cambiamento che possa riguardare il servizio che ricevono e, se richiesto, dovrebbero essere fornite loro informazioni su soluzioni alternative.
- **Attento alla cultura e al genere:** nell'assistenza, dovrebbero essere tenute in debita considerazione le questioni connesse al genere e alla cultura, ovvero i bisogni specifici delle donne e degli uomini e le differenze culturali presenti sia tra i membri dello staff che eroga il servizio che tra le persone che ricevono l'assistenza.

## Aree di intervento

### Un servizio di qualità dovrebbe contribuire a:

- **Prevenire e contrastare l'abuso e l'abbandono degli anziani:** fare il possibile per assicurare che le persone anziane, i loro caregiver, i componenti della famiglia ed il personale non subiscano abusi, molestie e abbandoni.
- **Riconoscere autorevolezza alle persone anziane bisognose di assistenza e creare opportunità per una loro partecipazione attiva:** incoraggiare il coinvolgimento attivo degli utenti e, nel caso, dei loro familiari, delle persone di fiducia e dei caregiver informali nelle decisioni riguardanti la pianificazione, l'erogazione e la valutazione dei servizi. La fornitura di servizi dovrebbe consentire agli utenti di definire i propri bisogni personali e di mantenere il controllo sulle cure e l'assistenza ricevute.
- **Assicurare buone condizioni e un buon ambiente di lavoro e investire nel capitale umano:** il servizio deve essere erogato da personale qualificato e competente, con uno stipendio adeguato, condizioni di lavoro stabili e con un carico di lavoro ragionevole. I diritti dei lavoratori devono essere rispettati e i principi di riservatezza, etica professionale e autonomia professionale protetti.
- **Sviluppare infrastrutture fisiche adeguate:** dotarsi di infrastrutture fisiche adeguate, che rispettino le normative sulla salute e la sicurezza degli utenti, dei dipendenti e dei volontari, gli standard di accessibilità conformi all'approccio "Design for All" (Progettazione Universale), nonché i requisiti ambientali e di risparmio energetico.
- **Sviluppare un approccio di partnership:** lo sviluppo dei servizi di qualità richiede un coinvolgimento ed una collaborazione attiva di tutti gli stakeholder, sia del settore pubblico che di quello privato: le autorità locali, gli utenti dei servizi, le loro famiglie, i caregiver informali, le organizzazioni di utenti, i fornitori di servizi e le loro organizzazioni di rappresentanza, le parti sociali e le organizzazioni della società civile operanti nella comunità locale.
- **Sviluppare un sistema di buona governance:** agire in modo aperto e trasparente, rispettando la legislazione internazionale, europea, nazionale, regionale e locale, perseguendo efficacia ed efficienza e con la consapevolezza della propria responsabilità nei confronti degli utenti dei servizi e delle autorità pubbliche in relazione alle prestazioni organizzative e finanziarie e alla qualità nella fornitura dei servizi.
- **Sviluppare una comunicazione e una sensibilizzazione adeguate:** contribuire a migliorare la comunicazione tra tutti gli attori coinvolti e promuovere un'immagine più positiva delle persone anziane all'interno della società.

### Nella versione integrale del documento:

- I principi di qualità e le aree di azione sono illustrate da **casì di studio**.
- Sono incluse **raccomandazioni ed esempi di buone pratiche** per amministratori pubblici, gestori di servizi, operatori professionali e associazioni di persone anziane e di caregiver.
- E' proposta una **metodologia** illustrata da esempi per implementare il Quadro di Qualità in partenariato e con un approccio partecipativo. Tale metodologia si basa su quattro fasi: pianificazione, implementazione, valutazione in progress, miglioramento continuo.

Il sito web WeDO è un utile strumento che dà accesso ad ulteriori esempi, buone pratiche e strumenti di qualità.

