



For the Wellbeing and Dignity of Older people

Aus Liebe zum Menschen.



ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ

Europäischer Qualitätsrahmen für die Langzeitpflege – als Orientierung für pflegende Angehörige

Grundsätze und Leitlinien für Würde und Wohlbefinden
älterer hilfe- und pflegebedürftiger Menschen

Mag. Monika Wild, MAS, MSc



Hintergrundinformationen

- WeDo war ein von der Europäischen Kommission gefördertes europäisches Projekt (2010-2012)
- Ziel dieses Projektes war und ist die Qualität von Dienstleistungen für ältere hilfe- und pflegebedürftige Menschen sowohl in der häuslichen als auch in der institutionellen Pflege zu verbessern und Gewalt gegen ältere Menschen zu verhindern



Wie wurde das Projekt geführt?

- **Koordinator:** AGE Platform Europe, ein europäisches Netzwerk von rund 165 Organisationen von und für Menschen über 50
- **Partner:** 18 Organisationen aus 12 EU-Ländern bündelten Akteure aus unterschiedlichen Bereichen: politische Entscheidungsträger, Leistungsanbieter, Forscher, Gewerkschaften usw. in so genannten „Nationalen Koalitionen“
- **Hauptziel:** eine dauerhafte und wachsende Partnerschaft von Organisationen zu erzielen, um die Würde und das Wohlbefinden älterer Menschen zu sichern

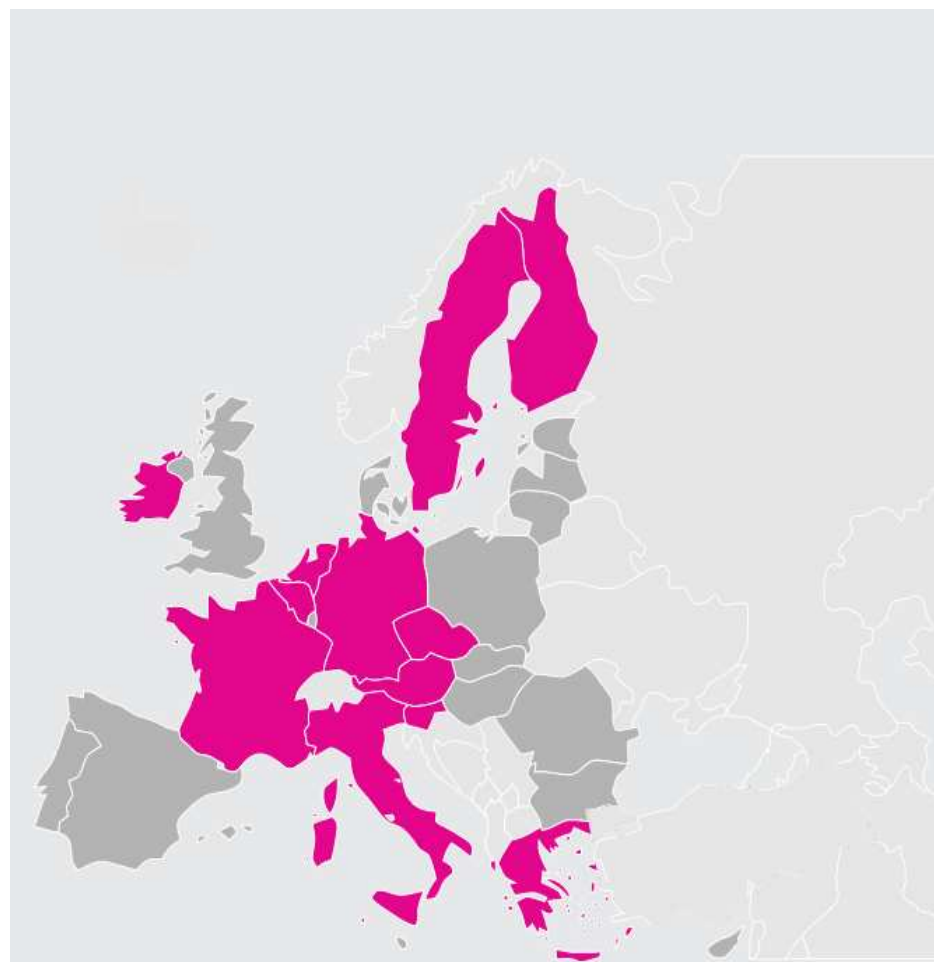


Aus Liebe zum Menschen.

ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ

WeDO-Partnerschaften

- Irland
- Frankreich
- Deutschland
- Niederlande
- Belgien
- Italien
- Griechenland
- Tschechien
- Österreich
- Schweden
- Finnland
- Slowenien
- + EU Koalition



Gesundheits- und Soziale Dienste



WeDO Projekt Säulen

- **Referenzdokument:** Europäische Charta der Rechte und Pflichten älterer hilfe- und pflegebedürftiger Menschen
- **Ausgangspunkt:** Der freiwillige Europäische Qualitätsrahmen für Sozialdienstleistungen, eine Gruppe zusammengesetzt von Vertretern aus den Mitgliedstaaten und der Europäischen Kommission
- **Dynamik:** Sitzungen der nationalen Koalitionen und der EU-Koalition sowie regelmäßige Treffen der Projektpartner während der Projektlaufzeit sowie drei große Konferenzen



WeDO Projektergebnisse

1. Der Europäische Qualitätsrahmen für die Langzeitpflege.
Dieser beinhaltet:
 - Eine Analyse, eine Vision und gemeinsame Werte der europäischen Partnerschaft
 - Eine Liste von Qualitätsgrundsätzen und Handlungsfeldern
 - Empfehlungen für die Umsetzung mit Beispielen für Instrumente der Qualitätsentwicklung und eine Methodik des partizipatorischen Ansatzes zur Qualitätsverbesserung

2. Eine EU-weite Partnerschaft von Organisationen, die sich verpflichtet haben, die Lebensqualität älterer hilfe- und pflegebedürftiger Menschen zu verbessern



Aus Liebe zum Menschen.

ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ

Europäischer Qualitätsrahmen für die Langzeitpflege



Gesundheits- und Soziale Dienste



Ziele des Europäischen Qualitätsrahmens 1

- **Eine auf gemeinsamer Analyse entwickelte Vision** der Langzeitpflege bieten und für die Notwendigkeit sensibilisieren, ältere Menschen vor Gewalt zu schützen
- **Die Partizipation älterer Menschen selbst** bei der Definition ihrer Bedürfnisse und der benötigten Leistungen **erhöhen**
- **Durch den Austausch guter Praxisbeispiele** innerhalb eines Landes und über Landesgrenzen hinweg zur Entwicklung von **fairen und nachhaltigen Lösungen** beitragen



Ziele des Europäischen Qualitätsrahmens 2

- **Eine bessere Koordination und einen besseren Informationsaustausch** zwischen den verschiedenen betroffenen Gruppen fördern und so Qualität und Effizienz der Leistungen steigern
- **Bei der Weiterentwicklung der Systeme der Langzeitpflege** für ein ausgewogenes Gleichgewicht zwischen Effizienz und Qualitätsverbesserung sorgen



An wen richtet sich der Europäische Qualitätsrahmen?

- Politische Entscheidungsträger
- Leistungsanbieter (für unterschiedliche Pflegeszenarien wie stationäre und häusliche Pflege, kommunale Pflegedienste, usw.)
- Professionell Pflegende
- Seniorenorganisationen und Organisationen informell Pflegender



Gemeinsame Werte

- **Ein auf Rechte gegründeter Zugang zu Pflegeleistungen** und das Recht auf Altern in Würde bis zum Lebensende
- Ein **altersgerechtes Umfeld** und das **aktive Altern** als Schlüsselkonzepte für die Entwicklung von Langzeitpflegesystemen zu sehen
- **Integrierte Maßnahmen im Bereich Hilfe und Pflege**, um Pflegeleistungen zu optimieren und an die Bedürfnisse älterer Menschen und derjenigen, die sie pflegen und betreuen, anzupassen
- Die **Anerkennung der wichtigen Rolle der informell Pflegenden**



11 Qualitätsgrundsätze von Dienstleistungen in der Pflege (1)

- **Sie achten die Menschenrechte und Menschenwürde.**
gleiche Rechte, keine Diskriminierung; Achtung der Menschenwürde im Pflegekontext
- **Sie sind personenzentriert.**
Berücksichtigung des freien Willens und von Entscheidungen sowie Beachtung des kulturellen Hintergrunds
- **Sie sind präventiv und rehabilitativ**
Unterstützung der Selbständigkeit, Anpassung des Umfelds, Hilfsmittel und Rehabilitationsmaßnahmen, frühzeitige Prävention, Vermeidung sozialer Isolation



11 Qualitätsgrundsätze von Dienstleistungen in der Pflege (2)

- **Sie sind verfügbar.**

Angebotsstruktur, Wahlmöglichkeit, keine langen Wartelisten

- **Sie sind zugänglich.**

Prinzip des „universellen Zugangs“

- **Sie sind erschwinglich.**

Zugang zu grundlegenden Dienstleistungen nicht abhängig von finanziellen Mitteln

- **Sie sind umfassend.**

Der Leistungskatalog trägt komplexen Bedürfnissen Rechnung

- **Sie sind kontinuierlich.**

Verlässlich, pünktlich und flexibel, lückenlose Versorgung

Gesundheits- und Soziale Dienste



11 Qualitätsgrundsätze von Dienstleistungen in der Pflege (3)

- **Sie sind ergebnisorientiert und evidenzbasiert.**

Zufriedenheit und den Gesundheitszustand als Basis für Qualitätsziele; Nutzen für den älteren Menschen steht im Mittelpunkt

- **Sie sind transparent.**

Informationen über Angebot und Kosten; klare Qualitätskriterien; transparente Entscheidungsprozesse in der Pflege

- **Sie berücksichtigen Geschlechtsunterschiede und kulturelle Bedürfnisse.**

Rechte von Mitarbeiter/innen und Leistungsempfängern werden respektiert; kultureller und religiöse Werte ...; Eintreten gegen jede Art von Diskriminierung



7 Handlungsfelder (1) – Qualität der Pflege bedeutet:

- **Misshandlungen und Vernachlässigung älterer Menschen auch präventiv bekämpfen**

Information, Schulung und Bereitschaft

- **Älteren hilfe- und pflegebedürftigen Menschen Partizipationsmöglichkeiten eröffnen**

Soziale Integration; Recht auf Risiko; Realisierung von Interessen muss ermöglicht werden; Transparenz des Pflegesystems; Information über (Mitwirkungs-)Rechte

- **Gute Arbeitsbedingungen garantieren und in die Mitarbeiter investieren**

Ausbildung, Personalschlüssel, Anerkennung



7 Handlungsfelder (2) – Qualität der Pflege bedeutet:

- **Eine angemessene physische Infrastruktur aufbauen**

Umgebung und Ausstattung muss für ältere gebrechliche und/oder demente Menschen und MitarbeiterInnen geeignet sein

- **Die Partnerschaft fördern**

Koordination; Verantwortungsteilung

- **Ein System von good governance entwickeln**

Umsetzung bestehender Regeln, konzertierte Aktionen

- **Eine angemessene Kommunikation und Aufklärung gewährleisten**

Positive Altersbilder stärken; effiziente Kommunikation zwischen Pflegenden, Familien, Pflegebedürftigen und Gesellschaft



Implementierung des Europäischen Qualitätsrahmens

- **Richtlinien und Empfehlungen**
 - **Empfehlungen** für verschiedene Akteure (politische Entscheidungsträger, Leistungsanbieter, professionell Pflegende) auf unterschiedlichen Ebenen (EU, national, regional, lokal) **mit Beispielen für Instrumente der Qualitätsentwicklung**
 - Darstellung der **Methodik des partizipatorischen Ansatzes** unter Einbeziehung älterer Menschen in die Entscheidungsfindung **mit Beispielen guter Praxis**



Praxisrelevanz des Europäischen Qualitätsrahmens

- **Gute Praxis- und Fallbeispiele**
 - Jeder Grundsatz und jedes Handlungsfeld wird durch Fallbeispiele illustriert
 - Weitere Beispiele sind unter der WeDO Projekt Website verfügbar
 - Zudem besteht die Möglichkeit auf der WeDO Website ein Praxisbeispiel einzureichen



Aus Liebe zum Menschen.

ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ

Die Zusammenfassung



Europäischer Qualitätsrahmen für die Langzeitpflege

Grundsätze und Leitlinien für Würde und Wohlbefinden älterer hilfe- und pflegebedürftiger Menschen (Zusammenfassung)

'WeDO - Für Würde und Wohlbefinden älterer Menschen' war ein auf zwei Jahre (2010-2012) angelegtes von der Europäischen Kommission gefördertes Projekt. Es wurde von einer Steuerungsgruppe von 18 Partnerorganisationen in 12 Mitgliedstaaten der Europäischen Union (EU) geleitet.

Das gemeinsame Interesse aller Partnerorganisationen ist die Verbesserung der Lebensqualität älterer hilfe- und pflegebedürftiger Menschen. Ziel des Projektes war die Etablierung einer dauerhaften und offenen Partnerschaft unter europäischen, nationalen, regionalen und lokalen Akteuren, die sich dafür einsetzen, die Qualität von Leistungen für ältere hilfe- und pflegebedürftige Menschen sowohl in der häuslichen als auch in der institutionellen Pflege zu verbessern und Gewalt gegen ältere Menschen zu verhindern. In Anlehnung an den „freiwilligen Europäischen Qualitätsrahmen für soziale Dienstleistungen“ wurde im Rahmen des Projektes der „Europäische Qualitätsrahmen für die Langzeitpflege“ verabschiedet.

Weitere Informationen finden Sie auf der Webseite des WeDO Projekts unter: www.wedo-partnership.eu.

Ziele

Der Europäische Qualitätsrahmen für die Langzeitpflege richtet sich an alle, die die Lebensqualität älterer hilfe- und pflegebedürftiger Menschen verbessern und einen Beitrag zu einem effizienteren Langzeitpflegesystem leisten möchten. Der Qualitätsrahmen soll:

- eine auf gemeinsamer Analyse entwickelte Vision der Langzeitpflege bieten und für die Notwendigkeit sensibilisieren, ältere Menschen vor Gewalt zu schützen;
- die Partizipation älterer Menschen selbst bei der Definition ihrer Bedürfnisse und der benötigten Leistungen erhöhen;
- durch den Austausch guter Praxisbeispiele innerhalb eines Landes und über Landesgrenzen hinweg zur Entwicklung von fairen und nachhaltigen Lösungen beitragen;
- eine bessere Koordination und einen besseren Informationsaustausch zwischen den verschiedenen betroffenen Gruppen fördern und so Qualität und Effizienz der Leistungen steigern;
- bei der Weiterentwicklung der Systeme der Langzeitpflege für ein ausgewogenes Gleichgewicht zwischen Effizienz und Qualitätsverbesserung sorgen.

WeDO setzt sich ein für:

- einen auf Rechte gegründeten Zugang zu Pflegeleistungen, wie er in der Europäischen Charta der Rechte und Pflichten älterer hilfe- und pflegebedürftiger Menschen beschrieben ist, und das Recht auf Altern in Würde bis zum Lebensende;
- ein altersgerechtes Umfeld und das aktive Altern als Schlüsselkonzepte für die Entwicklung von Langzeitpflegesystemen;
- integrierte Maßnahmen im Bereich Hilfe und Pflege als bestes Mittel, um sicherzustellen, dass die Pflegeleistungen optimiert und an die Bedürfnisse älterer Menschen und derjenigen, die sie pflegen und betreuen, angepasst werden;
- die Anerkennung der wichtigen Rolle der informell Pflegenden sowie Maßnahmen zur Verbesserung der Langzeitpflege auch durch die Begleitung informell Pflegenden mit besonderem Schwerpunkt auf professionelle Unterstützung und Erholungszeiten.



Gesundheits- und Soziale Dienste



Die EU-weite Partnerschaft

- Nach Abschluss des WeDO Projektes:
 - Die europäische Partnerschaft öffnet sich für neue Organisationen sowie für weitere Länder, die sich gerne anschließen möchten.
 - Die Koalition arbeitet weiterhin zusammen und sorgt für die Implementierung der Maßnahmen. Darüber hinaus wird an der Verbreitung des Europäischen Qualitätsrahmen gearbeitet.



Aktuell in Österreich:

- „Übersetzung“ der Qualitätsgrundsätze in Leitfragen

- 4 verschiedene Zielgruppen:
 - Bezieher/innen von
 - Pflege- und Betreuungsleistungen
 - Angehörige
 - Mitarbeiter/innen
 - Leistungsanbieter

→ 4 Checklisten zur Beurteilung der Qualität von Pflege und Betreuung

CHECKLISTE ZUR BEURTEILUNG DER QUALITÄT VON PFLEGE UND BETREUUNG

Hilfreiche Fragestellungen für Bezieherinnen von Pflege- und Betreuungsleistungen

1. Achtung der Menschenrechte und Würde
Werde ich mit Respekt behandelt? Werden meine persönlichen Bedürfnisse und Wünsche im Rahmen der Pflege und Betreuung berücksichtigt?
2. Personenzentrierte Ausrichtung der Pflege und Betreuung
Wird auf meine sich verändernden Bedürfnisse, zeitgerecht und flexibel eingegangen? Werden mein freier Wille und die von mir getroffenen Entscheidungen respektiert?
3. Prävention und Rehabilitation als Teil der Pflege und Betreuung
Werden im Zuge der Pflege und Betreuung Ihre Fähigkeiten gefördert, um Ihre Selbstständigkeit soweit wie möglich zu erhalten bzw. wiederherzustellen? Werden Ihnen die erforderlichen Heilbehelfe und Hilfsmittel zur Verfügung gestellt? Werden Ihnen Maßnahmen zur Prävention und Rehabilitation angeboten?
4. Verfügbarkeit von notwendigen Pflege- und Betreuungsleistungen
Stehen die für meinen Hilfe- und Pflegebedarf notwendigen Unterstützungsleistungen zeitgerecht zur Verfügung?



CHECKLISTE ZUR BEURTEILUNG DER QUALITÄT VON PFLEGE UND BETREUUNG

Hilfreiche Fragestellungen für Angehörige

1. Achtung der Menschenrechte und Würde

- Wird mein Angehöriger/meine Angehörige mit Respekt behandelt?
- Werden seine/ihre Bedürfnisse und Wünsche im Rahmen der Pflege und Betreuung berücksichtigt?
- Werden meine Bedürfnisse und Wünsche als pflegende/r Angehörige/r im Rahmen der Pflege- und Betreuung berücksichtigt?

2. Personenzentrierte Ausrichtung der Pflege und Betreuung

- Wird auf die sich verändernden Bedürfnisse meines/meiner Angehörigen zeitgerecht und flexibel eingegangen?
- Werden der freie Wille und die von meinem/meiner Angehörigen getroffenen Entscheidungen in der Pflege und Betreuung berücksichtigt?



CHECKLISTE ZUR BEURTEILUNG DER QUALITÄT VON PFLEGE UND BETREUUNG

Hilfreiche Fragestellungen für Angehörige

3. Prävention und Rehabilitation als Teil der Pflege und Betreuung

- Werden im Zuge der Pflege und Betreuung die Fähigkeiten meines/meiner Angehörigen gefördert, um dessen/deren Selbständigkeit soweit wie möglich zu erhalten bzw. wiederherzustellen?
- Werden meinem/meiner Angehörigen die erforderlichen Hilfsmittel zur Verfügung gestellt?
- Werden ihm/ihr Maßnahmen zur Prävention und Rehabilitation angeboten?

4. Verfügbarkeit von notwendigen Pflege- und Betreuungsleistungen

- Stehen die für meinen/meine Angehörige/n notwendigen Unterstützungsleistungen zeitgerecht zur Verfügung?



CHECKLISTE ZUR BEURTEILUNG DER QUALITÄT VON PFLEGE UND BETREUUNG

Hilfreiche Fragestellungen für Angehörige

5. Zugänglichkeit von Pflege- und Betreuungsleistungen

- Haben mein/e Angehörige/r und ich Zugang zu verständlicher Information und Beratung über Leistungen der Pflege und Betreuung?
- Sind die Angebote barrierefrei zugänglich?
- Gibt es für meine/n Angehörige/n, sofern notwendig, entsprechende Unterstützung beim Transport?

6. Leistbarkeit der notwendigen Pflege und Betreuung

- Kann sich mein/e Angehörige/r die Pflege und Betreuung, die er/sie braucht, leisten?
- Wurden mein/e Angehörige/r und ich darüber informiert, welche möglichen finanziellen Unterstützungsleistungen wo beantragt werden können?



CHECKLISTE ZUR BEURTEILUNG DER QUALITÄT VON PFLEGE UND BETREUUNG

Hilfreiche Fragestellungen für Angehörige

7. Kontinuität in der Pflege und Betreuung

- Wird die Pflege und Betreuung meines/meiner Angehörigen auch bei Wechsel der Betreuungspersonen oder der Versorgungseinrichtung lückenlos und verlässlich erbracht?

8. Ergebnisorientierung und Evidenzbasierung

- Sind mir die Qualitätsziele der Versorgungseinrichtung bzw. des Leistungsanbieters bekannt?
- Wird mein/e Angehörige/r bei der Überprüfung von Qualitätszielen nach seiner/ihrer Meinung gefragt?
- Werde ich dabei auch nach meiner Sichtweise als Angehörige/r gefragt?



CHECKLISTE ZUR BEURTEILUNG DER QUALITÄT VON PFLEGE UND BETREUUNG

Hilfreiche Fragestellungen für Angehörige

9. Transparenz der Qualität der Pflege- und Betreuungsleistungen

- Sind meinem/meiner Angehörigen und mir die Ergebnisse von Qualitätsüberprüfungen bei dem von ihm/ihr in Anspruch genommenen Leistungsanbieter zugänglich?

10. Berücksichtigung von Geschlechtsunterschieden und kulturellen Bedürfnissen

- Werden die Identität und Würde meines/meiner Angehörigen als Frau bzw. Mann im Rahmen der Pflege und Betreuung berücksichtigt?
- Werden die kulturellen und religiösen Werte, Rituale und Bedürfnisse meines/meiner Angehörigen im Rahmen der Pflege und Betreuung berücksichtigt?



Machen Sie mit!

- Informationen über das WeDO Projekt: www.wedo-partnership.de
- Hier finden sich:
 - Kontaktadressen der Leiter der nationalen WeDO-Koalitionen
 - Beispiele für Instrumente der Qualitätsentwicklung
 - Eine ausführliche Datenbank guter Praxisbeispiele
 - Die Online-Methodik für einen partizipativen Ansatz
 - Eine Zusammenfassung der Erfahrungen der nationalen WeDO-Koalitionen
 - Ein Forum, in dem Diskussionen mit anderen Mitgliedern der Partnerschaft möglich ist
- **Wie können Sie der Partnerschaft beitreten?**
 - Kontaktieren Sie die AGE Platform Europe. Diese wird Ihnen Informationen zukommen lassen und Ihnen dabei helfen.

VIELEN DANK FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT

Mag. Monika Wild, MAS, MSc
Österreichisches Rotes Kreuz/Generalsekretariat
Abteilung Gesundheits- und Soziale Dienste
1041 Wien
monika.wild@roteskreuz.at
Tel.: 01/589 00-121