



Für Würde und Wohlbefinden älterer Menschen

# 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](http://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.



# Qualitätsgrundsätze

## Pflegeleistungen sollten:

- **die Menschenrechte und Menschenwürde achten, d.h.** die Grundrechte und Freiheiten älterer Menschen, ihrer Familien und der Pflegenden achten, wie dies in der Europäischen Menschenrechtskonvention und anderen nationalen, europäischen und internationalen Dokumenten festgelegt ist.
- **personenzentriert sein**, d.h. zeitgerecht und flexibel auf die sich verändernden Bedürfnisse des Einzelnen eingehen und dabei seine persönliche Integrität achten mit dem Ziel, die Lebensqualität zu steigern und Chancengleichheit zu garantieren.
- **präventiv und rehabilitativ sein, d.h. darauf ausgerichtet sein**, eine Verschlechterung des Gesundheitszustands und des Wohlbefindens des älteren Menschen zu verhindern sowie seine Fähigkeit, selbstständig zu leben, zu erhalten bzw. so weit wie möglich wiederherzustellen.
- **verfügbar sein**, d.h. es braucht eine große Palette von Dienstleistungen, damit die Bedürfnisse älterer hilfe- und pflegebedürftiger Menschen und gegebenenfalls jene der Familien und Pflegenden angemessen erfüllt werden können und eine Wahlfreiheit zwischen verschiedenen Leistungen und Einrichtungen besteht.
- **zugänglich sein**, d.h. für alle Leistungsempfänger leicht zu erreichen. Informationen und objektive Beratung über die verfügbaren Leistungen und Leistungsanbieter sollten den älteren Menschen selbst und ihren Familien sowie den informell Betreuenden und Pflegenden leicht zugänglich sein.
- **erschwinglich sein**, d.h. entweder kostenfrei oder zu einem Preis angeboten werden, der für den Einzelnen ohne unangemessene Einschränkung der Lebensqualität, der Würde und der Wahlfreiheit erschwinglich ist (das Konzept des universellen Zugangs).
- **umfassend sein, d.h.** ganzheitlich konzipiert und umgesetzt werden und die verschiedenen Bedürfnisse, Fähigkeiten und Vorlieben des älteren Menschen und gegebenenfalls der Familien und Pflegenden reflektieren und auf eine Verbesserung des Wohlbefindens angelegt sein.
- **kontinuierlich sein**, d.h. so organisiert, dass die Lückenlosigkeit der Versorgung so lange gesichert ist, wie Pflegeleistungen benötigt werden. Sie sollten dem Konzept des Lebenszyklus entsprechen und es den älteren Menschen ermöglichen, sich auf eine ununterbrochene Versorgung zu verlassen, von ersten Interventionen über Unterstützung und Pflege bis zur Palliativpflege.
- **ergebnisorientiert und evidenzbasiert sein, d.h.** sich in erster Linie auf den Nutzen für die älteren Menschen konzentrieren, sich auf die Verbesserung des Gesundheitszustands und des Wohlbefindens sowie die Unabhängigkeit der betreffenden Person ausrichten, und dabei gegebenenfalls den Nutzen für die Familien, die informell Pflegenden und die Gemeinschaft in Betracht ziehen. Der Nutzen ist danach zu bewerten, welche Maßnahmen nachweislich zu Verbesserungen führen.
- **transparent sein**, d.h. klare und umfassende Informationen über die angebotenen Leistungen, die Kosten für den älteren Menschen und den Zugang und die Stornierung von Leistungen anbieten sowie Empfehlungen für Leistungsempfänger und potenzielle Leistungsempfänger aussprechen. Die Informationen sollten verlässlich, aktuell und nicht nur auf Anfrage, sondern auch über öffentlich zugängliche Kommunikationsmittel zugänglich sein. Leistungsempfänger sollten rechtzeitig über sämtliche Änderungen der von ihnen in Anspruch genommenen Leistungen informiert werden und gegebenenfalls Alternativen angeboten bekommen.
- **auf Gender und Kultur der älteren Menschen eingehen, d.h.** sensibel sein für spezifische Bedürfnisse von Männern und Frauen und für kulturelle Unterschiede sowohl zwischen Leistungsanbietern als auch -empfängern.



# Handlungsfelder

## Qualitätsvolle Pflege sollte:

- **Misshandlungen und Vernachlässigung älterer Menschen auch präventiv bekämpfen, d.h.** alles tun, um dafür zu sorgen, dass ältere Menschen, Pflegende, Familienmitglieder und Mitarbeiter keinen Misshandlungen, keiner Belästigung und keiner Vernachlässigung ausgesetzt sind.
- **älteren hilfe- und pflegebedürftigen Menschen Partizipationsmöglichkeiten eröffnen, d.h.** die aktive Beteiligung von Leistungsempfängern und gegebenenfalls ihren Familien und Bezugspersonen bei Entscheidungen zur Planung, Erbringung oder Bewertung von Leistungen fördern. Die Dienstleistungen sollten so erbracht werden, dass sie die Leistungsempfänger in die Lage versetzen, ihre persönlichen Bedürfnisse zu definieren und Kontrolle über die erhaltene Hilfe und Pflege zu bewahren.
- **gute Arbeitsbedingungen garantieren und in die Mitarbeiter investieren, d.h.** die Pflege sollte von ausgebildeten und kompetenten Mitarbeitern geleistet werden, die eine angemessene Vergütung und sichere Arbeitsbedingungen genießen und nicht überlastet sind. Arbeitnehmerrechte sind zu achten. Vertraulichkeit, Berufsethik und berufliche Eigenständigkeit sind zu schützen.
- **eine angemessene physische Infrastruktur aufbauen, d.h.** die Pflegeleistungen sind im Rahmen einer angemessenen Umgebung und Ausstattung unter Beachtung der Gesundheits- und Sicherheitsvorschriften für Leistungsempfänger, Mitarbeiter und Freiwillige zu erbringen: Zugang nach dem Prinzip „Design for All“, Einhaltung der Umwelt- und Energiesparanforderungen.
- **auf Partnerschaft beruhen, d.h.** aktive Beteiligung und Kooperation aller Betroffenen sowohl des öffentlichen als auch des privaten Sektors: Kommunen, Leistungsempfänger, ihre Familien und informellen Helferinnen und Helfer, Seniorenorganisationen, Leistungsanbieter und ihre Vertretungsorgane, Sozialpartner und Organisationen der Zivilgesellschaft, die auf lokaler Ebene tätig sind.
- **Ein System verantwortungsvoller Führung (good governance) entwickeln, d.h.** Pflegeleistungen auf der Grundlage von Offenheit und Transparenz, Achtung der internationalen, europäischen, nationalen, regionalen und lokalen rechtlichen Bestimmungen, Effizienz und Effektivität sowie Verantwortung gegenüber Leistungsempfängern und Behörden hinsichtlich Organisation, Finanzierung und Qualität der Leistungen selbst.
- **eine angemessene Kommunikation und Aufklärung gewährleisten, d.h.** einen verbesserten Informationsaustausch zwischen allen Betroffenen sichern und ein differenziertes Bild älterer Menschen in der Gesellschaft vermitteln.

## Der Europäische Qualitätsrahmen enthält:

- Grundsätze und Handlungsfelder illustriert anhand von Fallbeispielen.
- Empfehlungen für politische Entscheidungsträger, Leistungsanbieter, professionell Pflegende, Seniorenorganisationen und Organisationen informell Pflegender sowie eine Sammlung von Beispielen guter Praxis.
- eine anhand von Beispielen veranschaulichte Methodik zur Umsetzung des Qualitätsrahmens auf der Grundlage eines partnerschaftlichen und beteiligungsorientierten Ansatzes.

Die Webseite von WeDO gibt weitere Hilfestellung und enthält zahlreiche Praxisbeispiele und Beispiele für Qualitätsverbesserungsmaßnahmen.



Diese Publikation wurde von der Europäischen Kommission finanziell gefördert. Die alleinige Verantwortung liegt beim Verfasser, die Europäische Kommission übernimmt keine Verantwortung für den Gebrauch der in dieser Publikation enthaltenen Informationen.

## Zusammenarbeit ist gefragt

**Die Umsetzung des Europäischen Qualitätsrahmens erfordert einen partnerschaftlichen und partizipativen Ansatz, bei dem alle Beteiligten** (politische Entscheidungsträger, Leistungsanbieter, Forscher, Seniorenorganisationen, pflegende Familienangehörige, Wirtschaft, Gewerkschaften usw.) **zusammenarbeiten, um eine hohe Qualität in der Pflege zu gewährleisten:**

**Politische Entscheidungsträger:** Sie schaffen Rahmenbedingungen für die Umsetzung des Qualitätsrahmens, entwickeln faire, nachhaltige und effiziente Systeme und Leistungen der Langzeitpflege; sie identifizieren gute Praxisbeispiele und konsultieren systematisch Betroffene und andere Akteure wie Seniorenorganisationen und Organisationen pflegender Angehöriger;

**Leistungsanbieter** (für unterschiedliche Pflegeszenarien wie stationäre und häusliche Pflege, kommunale Pflegedienste, usw.): Sie konsultieren systematisch Betroffene und andere Akteure wie Seniorenorganisationen und Organisationen pflegender Angehöriger, sie bewerten ihre Aktivitäten, organisieren ihre internen Qualitätsmanagementsysteme gemäß den Qualitätsgrundsätzen und Handlungsfeldern; organisieren Mitarbeiterschulungen zum Thema Qualitätsrahmen und orientieren sich an Beispielen guter Praxis.

**Professionell Pflegende:** Sie nutzen den Qualitätsrahmen als Grundlage für Gespräche über die Qualität der Pflege mit Kollegen, Vorgesetzten und älteren hilfe- und pflegebedürftigen Menschen und ihren Angehörigen bzw. Bezugspersonen, sie bewerten Defizite und entwickeln Lösungsmöglichkeiten.

**Seniorenorganisationen:** Sie nutzen den Qualitätsrahmen zur Aufklärung über die Notwendigkeit, die Lebensqualität älterer hilfe- und pflegebedürftiger Menschen und der sie pflegenden zu verbessern sowie Misshandlungen älterer Menschen zu verhindern; sie bauen Netzwerke auf und weiten bestehende Netzwerke aus; sie kommunizieren die Bedürfnisse und Erwartungen älterer Menschen und deren Angehöriger sowie sonstiger informell unterstützender und pflegender Personen.

## WeDO Projektpartner

- AGE Platform Europe (Koordinator)
- EDE (Europäische Vereinigung der Leiter und Träger von Einrichtungen der Langzeitpflege)
- Österreich: Österreichisches Rotes Kreuz
- Belgien: Freie Universität Brüssel (Projekt Belgian Ageing Studies)
- Tschechische Republik: Zivot 90
- Finnland: Nationales Institut für Gesundheit und soziale Fürsorge und Universität von Helsinki Palmenia Zentrum für Weiterbildung.
- Frankreich: Nationale Stiftung für Gerontologie und UNCCAS
- Deutschland: Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen (BAGSO), Deutsches Zentrum für Altersfragen (DZA) und ISIS
- Griechenland: 50Plus Hellas
- Irland: Third Age
- Italien: Anziani e non solo, FIPAC
- Niederlande: ANBO
- Slowenien: MZU (City Alliance of Seniors, Ljubljana)
- Schweden: Schwedische Seniorenvereinigung (SPF)

### Weitere Informationen sowie die vollständige Version des EU-Qualitätsrahmens sind erhältlich über:

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

Tel: +32 2 280 14 70

#### Ansprechpartnerinnen:

Dr. Claudia Kaiser, BAGSO : [kaiser@bagso.de](mailto:kaiser@bagso.de);

Mag. Claudia Gröschel-Gregoritsch,  
Österreichisches Rotes Kreuz:

[claudia.groeschel@roteskreuz.at](mailto:claudia.groeschel@roteskreuz.at)

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

