



# Marco Europeo de Calidad de los servicios de atención de larga duración

For the Wellbeing and Dignity of Older people

## Principios, campos de acción y líneas directrices para el bienestar y la dignidad de las personas mayores que necesitan atención y asistencia.

Este documento es un resumen del Marco de calidad de la UE para los servicios de atención de larga duración desarrollado por el proyecto WEDO (disponible en EN, FR, DE, IT, SE, SL, CZ, FI, EL, NL). Está dirigido a todas las organizaciones de todos los niveles (europeo, nacional, local, regional) que deseen mejorar la calidad de vida de las personas mayores que necesitan cuidados y asistencia y contribuir a un sistema de atención de larga duración más eficiente.

"WeDO para el bienestar y la dignidad de las personas mayores" es un proyecto europeo (2010-2012) cofinanciado por la Comisión Europea. Fue desarrollado por un grupo directivo integrado por 18 socios de 12 Estados miembros de la Unión Europea (UE) interesados en trabajar juntos para mejorar la calidad de vida de las personas mayores que necesitan atención y asistencia. El objetivo del proyecto era la creación de una asociación europea duradera y abierta a los interesados europeos, nacionales, regionales y locales comprometidos en la mejora de la calidad de los servicios para las personas mayores y en combatir su maltrato. Cubre la atención tanto en el hogar y en la comunidad como en diversos entornos de larga duración del cuidado. El proyecto concluyó con la puesta en marcha del Marco Europeo de Calidad de los servicios de atención de larga duración, que se inspira en el Marco europeo voluntario de Calidad para los servicios sociales desarrollado por el Comité de Protección Social.

Más información en la página web del proyecto WEDO: [www.wedo-partnership.eu](http://www.wedo-partnership.eu).

### Objetivos

WeDO pretende:

- Asegurar un **análisis y una visión común** sobre los cuidados de larga duración plazo y aumentar la concienciación de la necesidad de luchar contra el maltrato de personas mayores;
- **Incrementar la participación activa de las propias personas mayores** en la definición de sus necesidades y de los servicios que ellas requieren;
- Contribuir al **desarrollo de soluciones justas y sostenibles**, facilitando el intercambio de buenas prácticas dentro de cada país y entre distintos países;
- Favorecer una **mejor coordinación e intercambio de información** entre los distintos actores para mejorar la calidad y eficiencia de los servicios;
- **Mejorar la calidad de los cuidados proveídos por los sistemas de atención de larga duración asegurando un equilibrio adecuado entre eficiencia, contención de gastos y mejora de la calidad.**
- A través de estas acciones, **mejorar la calidad de vida de las personas mayores** que necesitan atención y asistencia.

### WeDo promueve:

- Un enfoque de los cuidados basados en los principios reconocidos por la **Carta Europea de los derechos y responsabilidades de las personas mayores que necesitan atención y asistencia**, así como en el derecho a la dignidad de las personas de edad hasta el final de la vida;
- **Entornos amigables con la edad y con el envejecimiento activo** como conceptos clave para impulsar la evolución de los sistemas de atención de larga duración;
- **Una respuesta integrada de la atención y la asistencia** como mejor forma de garantizar que la prestación de cuidados este optimizada y adaptada a las necesidades de los usuarios y de sus cuidadores;
- **El papel crucial de los cuidadores informales** y de las medidas para mejorar la calidad de la atención de larga duración, incluyendo el apoyo a los cuidadores informales, reconociendo en particular que estos necesitan apoyo profesional y tiempo de descanso.



# Principios de la Calidad

## Un servicio de calidad debe ser:

- **Respetuoso con los derechos humanos** y con la dignidad, es decir, respetar los derechos y libertades fundamentales de las personas mayores, sus familias y cuidadores, como se indica en los instrumentos nacionales, europeos e internacionales de derechos humanos.
- **Centrado en la persona**, es decir, respondiendo de una manera rápida y flexible a la evolución de las necesidades de cada persona, respetando plenamente su integridad personal, con el objetivo de mejorar su calidad de vida, así como de garantizar la igualdad de oportunidades
- **Preventivo y rehabilitador**, es decir, previniendo el deterioro y procurando restablecer, en la medida de lo posible, la salud de la persona mayor, su bienestar y su capacidad de vivir de forma independiente.
- **Disponible**, es decir, proponiendo a las personas mayores que necesitan atención y asistencia una amplia gama de servicios con el fin de proporcionar una respuesta adecuada a sus necesidades, así como, cuando sea posible, la libertad de elección entre los servicios propuestos, en el lugar que sea más beneficioso para la persona mayor y, en su caso, a sus familiares y cuidadores.
- **Facilidad de acceso**, es decir, ser de fácil acceso por parte de todos aquellos que lo requieran. Deben ser de fácil acceso para las propias personas mayores y para sus familiares y cuidadores informales la información y asesoramiento imparcial sobre la gama de servicios disponibles y los posibles proveedores.
- **Asequible**, es decir, proporcionada de forma gratuita o a un precio que sea asequible para cualquier persona, sin comprometer indebidamente su calidad de vida, su dignidad y su libertad de elección (el concepto de acceso universal).
- **Integral**, es decir, ser concebidos y prestados de manera integrada, que refleje las múltiples necesidades, capacidades y preferencias de la persona mayor y, cuando proceda, de sus familiares y cuidadores, y que tiene como objetivo mejorar su bienestar.
- **Ser continuado**, es decir, estar organizado de forma que asegure la continuidad de la prestación de servicios durante todo el tiempo que se necesite y, en especial, cuando se responde a necesidades a larga duración, de acuerdo con un enfoque del ciclo de vida que permite a las personas mayores recibir el soporte de una gama de servicios de forma continua e ininterrumpida, desde el principio de la intervención, durante la atención y cuidado, hasta los cuidados paliativos al final de la vida.
- **Orientado a resultados y basado en la evidencia de los beneficios**, es decir, centrada principalmente en los beneficios para los usuarios mayores, es decir, orientada a la mejora de la salud de la persona, su bienestar y su independencia, teniendo en cuenta, cuando corresponda, los beneficios para sus familias, para sus cuidadores informales y para su comunidad. Estos beneficios deben basarse en las mejores pruebas existentes de lo que puede mejorar la calidad de vida de las personas mayores.
- **Transparente**, es decir, proporcionar información clara y completa así como asesoramiento a los usuarios y usuarios potenciales acerca de los servicios que ofrecen, su costo para el usuario, y la forma de acceder o cancelar el servicio o servicios. La información debe ser fiable, actualizada y disponible no sólo bajo petición, sino también a través de las herramientas de comunicación de acceso público. Los usuarios del servicio deben ser informados con suficiente tiempo de cualquier cambio que afecte al servicio que reciben y recibir información acerca de las soluciones alternativas en caso de que así lo requieran.
- Debe ser **sensible al género y a la cultura**, es decir, prestar la debida atención al género y la cultura en la atención, es decir, a las necesidades específicas de mujeres y hombres, así como las diferencias culturales entre el personal y los beneficiarios de los cuidados.



## Áreas de acción

### Un servicio de calidad debe también contribuir a:

- **Prevenir y combatir el maltrato y la negligencia**, es decir, hacer todo lo posible para garantizar que las personas mayores, sus cuidadores, los familiares y el personal no sean víctimas de abuso, acoso y negligencia.
- **Capacitar a las personas mayores** que necesitan atención y crear oportunidades para su participación, es decir, fomentar la participación activa de los usuarios y, en su caso, de sus familiares o personas de confianza y de sus cuidadores informales en las decisiones relativas a la planificación, ejecución y evaluación de servicios. La prestación de servicios debe permitir a los usuarios definir sus necesidades personales y mantener el control de la atención y la asistencia que reciben.
- **Garantizar buenas condiciones de trabajo y un entorno de trabajo de calidad y la inversión en capital humano**, es decir, que el cuidado sea proporcionado por trabajadores cualificados y competentes, con un salario digno y unas condiciones estables de trabajo y con una carga de trabajo manejable. Los derechos de los trabajadores deben ser respetados y deben ser protegidas la confidencialidad, la autonomía profesional y la ética profesional.
- **Desarrollar la infraestructura física adecuada**, es decir, el cuidado se proporcionará dentro de las infraestructuras físicas adecuadas, respetando la regulación de normativas de salud y seguridad de los usuarios, trabajadores y voluntarios, las normas de accesibilidad según el "Diseño para Todos", así como los requisitos ambientales y de ahorro energético.
- **Desarrollar un enfoque de partenariado**, es decir, se desarrollará con la participación activa y la cooperación de todos los actores implicados, tanto del sector público como del privado: las autoridades locales, los usuarios del servicio, sus familias y cuidadores informales, las organizaciones de usuarios, proveedores de servicios y sus organizaciones representativas, interlocutores sociales y las organizaciones de la sociedad civil que operan en la comunidad local.
- **Desarrollar un sistema de buen gobierno**, es decir, operar sobre la base de la apertura y la transparencia, el respeto a la legislación internacional, europea, nacional, autonómica y local, la eficiencia, la eficacia y la capacidad de rendición de cuentas a los usuarios de servicios y a las autoridades públicas para el desempeño organizacional y financiero y la calidad de la prestación de servicios.
- **Desarrollar una comunicación y sensibilización adecuadas**, es decir, contribuir a mejorar la comunicación entre todos los actores a los que les concierne, así como promover una imagen más positiva de las personas mayores en la sociedad.

### En la versión completa se encuentran:

- Los principios de calidad y áreas de acción se ilustran con estudios de casos.
- Se incluyen recomendaciones destinadas a los responsables políticos, proveedores de servicios, cuidadores profesionales y personas de edad avanzada y a las organizaciones de cuidadores informales y se incluyen también ejemplos de buenas prácticas.
- Se propone una metodología para aplicar el marco de calidad con un enfoque asociativo y participativo, que se ilustra con ejemplos. Se basa en cuatro etapas: planificación, ejecución, evaluación del progreso y mejora continuada.

La web de WEDO es una herramienta útil que permite acceder a más ejemplos de buenas prácticas y ejemplos de herramientas de calidad.



## Juntos, podemos hacer más! (Together, We can DO more!)

La aplicación del marco de calidad europeo requiere un enfoque asociativo y participativo en el que todos los interesados trabajen juntos para ofrecer una atención de calidad. Es una invitación a todas las organizaciones a apoyarse sobre lo que ya existe para mejorar sus sistemas de cuidados de larga duración ( LTC Long term care) , inspirándose mutuamente con las respectivas buenas prácticas.

**Los responsables políticos:** Deben crear las condiciones para que sea posible la aplicación del Marco de Calidad, el desarrollo de sistemas y servicios de atención de larga duración justos, sostenibles y eficientes , identificar buenas prácticas y consultar sistemáticamente con otras partes implicadas, como las organizaciones de personas mayores y las organizaciones de cuidadores;

**Los proveedores de servicios** (en los distintos lugares en los que se prestan los servicios: centros de atención residencial, atención a domicilio, servicios comunitarios para las personas mayores, etc): Deben consultar sistemáticamente a los interesados tales como organizaciones de personas mayores y organizaciones de cuidadores, evaluar sus actividades, desarrollar un sistema interno de gestión de la calidad basado en los principios de calidad y en las áreas de acción, organizar programas de capacitación para su personal según el Marco de Calidad y deben inspirarse en las buenas prácticas que ya se desarrollan.

**Cuidadores profesionales:** Utilicen el Marco de Calidad de base para discutir la atención de calidad con sus colegas, directivos y con la persona mayor que necesita cuidado y con su cuidador informal, así como con cualesquiera otros interesados , para evaluar los fallos y lagunas y reflexionar juntos sobre las soluciones para superarlos.

**Organizaciones de personas mayores y de cuidadores informales :** Utilicen este Marco de Calidad para aumentar la concienciación de la necesidad de mejorar la calidad de vida de las personas mayores que necesitan atención y asistencia y de sus cuidadores y combatir el maltrato de ancianos, para iniciar e incrementar la creación de redes de este tema, y para difundir las necesidades y expectativas de las personas mayores, profesionales y cuidadores informales

### Socios del proyecto WeDo

- Plataforma AGE Europa (coordinador)
- EDE (Asociación Europea de Directores y Prestadores de Servicios de Cuidado a Largo Plazo para Ancianos)
- Austria: Austrian Cruz Roja
- Bélgica: Vrije Universiteit Brussel (Bélgica Estudios de Envejecimiento)
- República Checa: Zivot 90
- Finlandia: Instituto Nacional de Salud y Bienestar Social y la Universidad de Helsinki Palmenia Centro de Educación Continua.
- Francia: Fundación Nacional de Gerontología y UNCCAS
- Alemania: Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen (BAGSO), Centro Alemán de Gerontología (DZA) e ISIS
- Grecia: 50plus Hellas
- Irlanda: Tercera Edad
- Italia: Anziani e non solo, FIPAC
- Países Bajos: RAOC
- Eslovenia: MZU
- Suecia: Asociación sueca de la Tercera Edad (SPF)

**Para obtener más información y para la versión completa del marco de calidad de la UE:**

[www.wedo-partnership.eu](http://www.wedo-partnership.eu) - email: [info@age-platform.eu](mailto:info@age-platform.eu) - Tel: +32 2 280 14 70



Esta publicación fue co-financiada por la Comisión Europea. Toda responsabilidad recae sobre el autor. La Comisión Europea no es responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en la publicación.