

# Ευρωπαϊκός Χάρτης δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των ηλικιωμένων που χρειάζονται μακροχρόνια φροντίδα και βοήθεια

EUSTaCEA project, Daphne III programme



## Συνοδευτικός Οδηγός

ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ 2010



## Πίνακας περιεχομένων

<b>04</b>	<b>Εισαγωγή</b>
<b>06</b>	<b>Αρθ 1</b> Δικαίωμα στην αξιοπρέπεια, τη σωματική και πνευματική ευεξία την ελευθερία και την ασφάλεια
<b>09</b>	<b>Αρθ 2</b> Δικαίωμα αυτοπροσδιορισμού
<b>13</b>	<b>Αρθ 3</b> Δικαίωμα στην προσωπική ζωή
<b>17</b>	<b>Αρθ 4</b> Δικαίωμα σε εξατομικευμένη φροντίδα υψηλής ποιότητας
<b>22</b>	<b>Αρθ 5</b> Δικαίωμα σε εξατομικευμένες πληροφορίες, συμβουλές και συγκατάθεση κατόπιν ενημέρωσης
<b>25</b>	<b>Αρθ 6</b> Δικαίωμα σε συνεχή επικοινωνία, κοινωνική συμμετοχή και πολιτιστικές δραστηριότητες
<b>29</b>	<b>Αρθ 7</b> Δικαίωμα στην ελευθερία της έκφρασης και την ελευθερία της σκέψης/συνείδησης: πεποιθήσεις, πολιτισμός και θρησκεία
<b>31</b>	<b>Αρθ 8</b> Δικαίωμα στην παρηγορητική αγωγή και υποστήριξη, στον σεβασμό και την αξιοπρέπεια κατά τα τελευταία στάδια της ζωής και τον θάνατο
<b>35</b>	<b>Αρθ 9</b> Δικαίωμα πρόσβασης σε ένδικα μέσα
<b>38</b>	<b>Αρθ 10</b> Οι Υποχρεώσεις σας
<b>41</b>	<b>Λίστα ελέγχου των συστάσεων (προτάσεων)</b>
<b>45</b>	<b>Γλωσσάριο</b>
<b>47</b>	<b>Για περισσότερες πληροφορίες</b>

### • Κακοποίηση Ηλικιωμένων

Η κακοποίηση των ηλικιωμένων ορίζεται από την Παγκόσμια Οργάνωση Υγείας (ΠΟΥ) ως «μια μεμονωμένη ή επαναλαμβανόμενη πράξη εξαιτίας της οποίας προκαλείται βλάβη ή αποτελεί κίνδυνο για ένα ηλικιωμένο άτομο, ακόμη όμως και η απουσία μιας κατάλληλης 'ανθρώπινης' ενέργειας. Πράξεις και ενέργειες που συμβαίνουν ανάμεσα σε σχέσεις όπου όμως προσδοκάται εμπιστοσύνη»<sup>1</sup>. Η κακοποίηση των ηλικιωμένων συχνά παραμένει απαρατήρητη και σπάνια αναφέρεται. Αξιοσημείωτη είναι η διευκρίνιση ότι η κακοποίηση μπορεί να είναι εκούσια ή ακούσια και ότι δεν καλύπτει μόνο τη σωματική, αλλά και την ψυχολογική, συναισθηματική, σεξουαλική, οικονομική και φαρμακευτική κακοποίηση, όπως ακόμα και την παραμέληση. Επίσης θέματα όπως η άρνηση των πολιτικών δικαιωμάτων, οι ηλικιακές διακρίσεις, καθώς και οι συμπεριφορές που ενισχύουν τις διακρίσεις σε βάρος των ηλικιωμένων κατατάσσονται στις μορφές κακοποίησης των ηλικιωμένων. Σε αντίθεση με την οικονομική και σεξουαλική κακοποίηση που γίνεται πάντα σκοπίμως, η ακούσια κακοποίηση προκύπτει συχνά από έλλειψη κατανόησης των αναγκών και των συναισθημάτων του ηλικιωμένου ατόμου και από την δυσκολία του φροντιστή να συμβιβάσει τις ανάγκες και τις επιθυμίες του ηλικιωμένου ατόμου με τις δικές του προσωπικές ή επαγγελματικές υποχρεώσεις.

### • Πρόληψη κινδύνου

Αν και υπάρχουν τεράστιες διαφορές μεταξύ των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης σε ότι αφορά στην παροχή φροντίδας των ηλικιωμένων, στις περισσότερες χώρες, σήμερα, η πλειοψηφία των εξαρτημένων ηλικιωμένων ατόμων εξακολουθούν να λαμβάνουν άτυπη (ανεπίσημη) φροντίδα (π.χ. από συγγενείς, φίλους, γείτονες). Οι άτυποι φροντιστές συχνά αντιμετωπίζουν υψηλό κίνδυνο εξουθένωσης και κοινωνικού αποκλεισμού, λόγω της σωματικής και ψυχολογικής επιβάρυνσης. Σε σχέση με τους επαγγελματίες φροντιστές, ενώ βρίσκονται συχνά κάτω από φόρτιση και πίεση δεν έχουν λάβει, τις περισσότερες φορές, την κατάλληλη κατάρτιση και υποστήριξη, προκειμένου να εργάζονται σε σωστές εργασιακές συνθήκες. Συνεπώς, οι ενέργειες αντιμετώπισης της κακοποίησης των ηλικιωμένων, σωστό είναι να συμπεριλαμβάνουν τις ανάγκες, και τις δύσκολες προκλήσεις (καθώς αποτελούν σημαντικούς παράγοντες κινδύνου κακοποίησης), που αντιμετωπίζουν τα άτομα που αφιερώνουν σημαντικό κομμάτι της ζωής τους στην φροντίδα εξαρτημένων ηλικιωμένων, όπως είναι οι επαγγελματίες και οι άτυποι φροντιστές. Τελικά, οι δημόσιες αρχές και όσοι παρέχουν υπηρεσίες φροντίδας έχουν καθήκον να προστατεύουν όλους τους ηλικιωμένους οι οποίοι εξαρτώνται από άλλους για την εκτέλεση των καθημερινών τους αναγκών, έτσι ώστε να ζήσουν αξιοπρεπώς έως το τέλος της ζωής τους. Επιπλέον, τα μέτρα αυτά θα πρέπει να συμβαδίζουν με μέτρα προστασίας και στήριξης των επαγγελματιών και άτυπων φροντιστών τους, προσφέροντας και σε αυτούς αξιοπρεπείς συνθήκες εργασίας και διαβίωσης, αναγνωρίζοντας και εκτιμώντας τη τεράστια συμβολή τους στην κοινωνία.

### • Ο Ευρωπαϊκός Χάρτης δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των ηλικιωμένων που χρειάζονται μακροχρόνια φροντίδα και βοήθεια

Με την υποστήριξη του Ευρωπαϊκού προγράμματος ΔΑΦΝΗ III, μια ομάδα εταίρων από 10 χώρες, υπό την επίβλεψη του AGE Platform Europe, ως μέρος του προγράμματος EUSTaCEA, έχουν αναπτύξει τον Ευρωπαϊκό Χάρτη Δικαιωμάτων και Υποχρεώσεων των Ηλικιωμένων που χρειάζονται Μακροχρόνια Φροντίδα και Βοήθεια<sup>2</sup>. Οι εταίροι του EUSTaCEA επιδιώκουν ο Χάρτης αυτός να χρησιμοποιηθεί σε ολόκληρη την Ευρωπαϊκή Ένωση, ως ένα κοινό πλαίσιο αναφοράς, για την προώθηση της ευημερίας και της αξιοπρέπειας των εξαρτημένων ηλικιωμένων ατόμων. Ο συνοδευτικός οδηγός, ο οποίος συμπληρώνει το Χάρτη, απευθύνεται ιδιαίτερα σε όλους όσους αναμιγνύονται με την παροχή μακροχρόνιας φροντίδας ηλικιωμένων. Για παράδειγμα, τους φροντιστές (άτυπους και επαγγελματίες), τις κοινωνικές υπηρεσίες και τους φορείς χάραξης ανάλογων πολιτικών. Επίσης, ο συνοδευτικός οδηγός περιλαμβάνει προτάσεις και συστάσεις για την εφαρμογή του Χάρτη.

<sup>1</sup> Ιστοσελίδα WHO: [http://www.who.int/ageing/projects/elder\\_abuse/en/index.html](http://www.who.int/ageing/projects/elder_abuse/en/index.html).

<sup>2</sup> Ιστοσελίδα AGE PLATFORM: [http://www.age-platform.eu/images/stories/22204\\_AGE\\_charte\\_europeenne\\_EN\\_v4.pdf](http://www.age-platform.eu/images/stories/22204_AGE_charte_europeenne_EN_v4.pdf)


### • **Οργάνωση και σκοπός του συνοδευτικού οδηγού**


Ο συνοδευτικός οδηγός αναφέρεται σε κάθε ένα από τα δικαιώματα που περιλαμβάνονται στον Ευρωπαϊκό Χάρτη εξηγώντας τη σημασία τους και την εφαρμογή τους. Στον οδηγό υπάρχουν λεπτομερείς πληροφορίες για την εφαρμογή του κάθε άρθρου σε διαφορετικές ομάδες-στόχους, και παρουσιάζονται λύσεις και συγκεκριμένα παραδείγματα από την Ευρωπαϊκή Ένωση.

Σκοπός του οδηγού δεν είναι η αντικατάσταση αλλά η συμπλήρωση και η στήριξη των υφιστάμενων πρωτοβουλιών που ήδη εφαρμόζονται σε πολλές χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι λύσεις που παρέχονται στον οδηγό είναι δυνατόν να χρησιμοποιηθούν μόνο ως παραδείγματα και οπωσδήποτε θα πρέπει να προσαρμόζονται σε κάθε εθνικό νόμο, κοινωνικό και πολιτισμικό πλαίσιο καθώς και σε κάθε ατομικό ιστορικό και προσωπικές ανάγκες.


### • **Χρήση συνοδευτικού οδηγού**


Για κάθε ομάδα-στόχο (υπεύθυνοι χάραξης πολιτικών, άτυποι και επαγγελματίες φροντιστές, κοινωνικές υπηρεσίες, πάροχοι μακροχρόνιας φροντίδας και οργανώσεις ηλικιωμένων αντιστοιχεί ένα χρώμα. Αυτά τα χρώματα χρησιμεύουν για να τονιστούν οι πληροφορίες και τα σημεία που πιθανόν να σχετίζονται περισσότερο με τις ομάδες αυτές. Οι προτάσεις μερικές φορές απευθύνονται σε πολλές διαφορετικές ομάδες, όπως για παράδειγμα στους πάροχους υπηρεσιών, στους φροντιστές και στις οργανώσεις ηλικιωμένων.


**ΥΠ**  **Υπεύθυνοι χάραξης πολιτικών:** η ομάδα αυτή περιλαμβάνει τα άτομα που λαμβάνουν αποφάσεις σε ευρωπαϊκό, εθνικό και τοπικό επίπεδο και οι οποίοι είναι υπεύθυνοι για τη χρηματοδότηση, οργάνωση και παρακολούθηση των υπηρεσιών φροντίδας των ηλικιωμένων. Έχουν την εξουσία να νομοθετούν πρότυπα ποιότητας και είναι υπεύθυνοι για επιθεώρηση, και επιβολή σχετικών κυρώσεων.

**ΑΦ**  **Άτυποι φροντιστές:** οι φροντιστές αυτοί περιλαμβάνουν κυρίως συγγενείς, καθώς επίσης φίλους, γείτονες και εθελοντές, οι οποίοι δρουν στην κοινότητα. Σε μερικές χώρες, στους άτυπους φροντιστές περιλαμβάνονται και μετανάστες που παρέχουν κατ'οίκον φροντίδα σε ηλικιωμένα άτομα σε εξάρτηση.

**ΕΦ**  **Επαγγελματίες φροντιστές:** η ομάδα αυτή περιλαμβάνει αμοιβόμενους εργαζόμενους σε σπίτια ή υπάλληλους που απασχολούνται σε δημοσίες και ιδιωτικές μονάδες φροντίδας ηλικιωμένων.

**ΚΥ**  **Κοινωνικές υπηρεσίες:** Τοπικοί οργανισμοί (οργανώσεις) υπεύθυνοι να εξασφαλίσουν ότι οι ηλικιωμένοι έχουν πρόσβαση στις σχετικές υπηρεσίες.

**ΠΥ**  **Πάροχοι υπηρεσιών:** δημόσιοι, ιδιωτικοί μη κερδοσκοπικοί ή κερδοσκοπικοί οργανισμοί, οι οποίοι παρέχουν υπηρεσίες σε ηλικιωμένους που χρήζουν μακροχρόνιας φροντίδας, και οι οποίοι ζούνε σε ιδρύματα, στην κοινότητα ή στα σπίτια τους

**ΟΗ**  **Οργανώσεις ηλικιωμένων:** Οργανώσεις που σκοπό έχουν να προωθούν τα συμφερόντα των ηλικιωμένων.

Ένας **κατάλογος προτάσεων** που συνοψίζει τις διαφορετικές προτάσεις που απευθύνονται σε κάθε ομάδα-στόχο διατίθεται στο τέλος του συνοδευτικού οδηγού.

**Γλωσσάριο** των κυριότερων λέξεων (κλειδιά) που χρησιμοποιούνται σε αυτό τον οδηγό είναι επίσης διαθέσιμο στο τέλος του συνοδευτικού οδηγού.

Οι **καλές πρακτικές** που αναφέρονται στον οδηγό, μπορείτε να τις βρείτε με περισσότερες πληροφορίες και περαιτέρω στοιχεία επικοινωνίας (διευθύνσεις, αριθμοί τηλεφώνων) στην ιστοσελίδα του AGE Platform Europe, στην ακόλουθη διεύθυνση:

<http://www.age-platform.eu/en/age-policy-work/quality-care-standards-and-elder-abuse/1077-good-practices>

## Δικαίωμα στην αξιοπρέπεια, τη σωματική και πνευματική ευεξία την ελευθερία και την ασφάλεια

### Ο Χάρτης αναφέρει ότι...

Καθώς γερνάτε και ίσως εξαρτάστε από άλλους για την υποστήριξη και τη φροντίδα σας, εξακολουθείτε να έχετε το δικαίωμα να απαιτείτε από τους άλλους να σέβονται την ανθρώπινη αξιοπρέπεια σας, τη σωματική και πνευματική ευεξία σας, την ελευθερία και την ασφάλειά σας.

*« Δεν πεινάω, το μόνο που θα ήθελα να φάω είναι γιαούρτι, αλλά δεν μπορώ να ανοίξω την συσκευασία, έτσι θα το αφήσω και αυτό»*

*«Ξέρω ότι δεν πρέπει να του δίνω χρήματα κάθε φορά που έρχεται, αλλά νιώθω τόση μοναξιά»*

*«Μην σε ανησυχούν αυτές οι μελανιές. Αυτό πρέπει να συμβαίνει επειδή δεν έχει καλή ισορροπία και χτυπάει πάνω στα έπιπλα»*

Τέτοιες καταστάσεις, όταν συμβαίνουν στα ηλικιωμένα άτομα, συχνά δεν αναφέρονται ως κακοποίηση, αλλά θεωρούνται ως συνέπειες (επακόλουθα) του γήρατος. Όμως όταν ένα ηλικιωμένο άτομο χάνει την αυτονομία του, θεωρείται πιο ευάλωτο στη βία και την κακομεταχείριση. Οι ηλικιωμένοι, επειδή δεν έχουν επίγνωση των δικαιωμάτων τους, δεν μπορούν ούτε να αντιληφθούν αν κακοποιούνται ή υπάρχουν θέματα διάκρισης, ούτε να ανταποκριθούν κατάλληλα ζητώντας βοήθεια κατά τις στιγμές που αντιμετωπίζουν τέτοιες δύσκολες ή ανεπιθύμητες καταστάσεις.

## Συστάσεις (Προτάσεις) για...

### **ΕΦ** **ΑΦ** **Οι φροντιστές πρέπει να είναι ενήμεροι για το σημαντικό ρόλο τους στην προστασία των εξαρτημένων ηλικιωμένων ατόμων από την κακοποίηση**

Τόσο οι επαγγελματίες όσο και οι άτυποι φροντιστές θα πρέπει να μάθουν να αναγνωρίζουν τις καταστάσεις εκείνες κατά τις οποίες οι ηλικιωμένοι διατρέχουν κίνδυνο κακοποίησης. Επιπλέον, θα πρέπει να γνωρίζουν ότι είναι καθήκον τους να προστατεύουν την ευεξία των ηλικιωμένων που δέχονται φροντίδα και να τους στηρίζουν ώστε να αισθάνονται ασφαλείς και σίγουροι. «Ο κύριος ρόλος των εργαζόμενων στην παροχή φροντίδας και βοήθειας κατ' οίκον είναι να αναγνωρίζουν και να προστατεύουν τους ηλικιωμένους ανθρώπους από κακοποίηση. Έχουν ευθύνη για τα άτομα που φροντίζουν, να ελαχιστοποιούν τόσο την πιθανότητα εμφάνισης περιπτώσεων κακοποίησης, όσο και τις συνέπειες σε περίπτωση που συμβεί. Επίσης, θα πρέπει να ελέγχουν συχνά όσους θεωρούνται ότι είναι "σε κίνδυνο"».

### **ΕΦ** **ΑΦ** **Ελέγξτε εάν οι πρακτικές που ακολουθείτε είναι σωστές**

Οι πάροχοι φροντίδας πρέπει να ελέγχουν εάν οι πρακτικές που χρησιμοποιούν πληρούν τις κατευθυντήριες οδηγίες για αξιοπρέπεια και μη-διάκριση. Οι πάροχοι θα πρέπει να είναι ικανοί να συμβουλευούν τους πελάτες τους και τις οικογένειές τους για τη διαδικασία επίσημης καταγγελίας, και να παρέχουν πληροφορίες για την ύπαρξη σχετικών οργανισμών (οργανώσεων) με τους οποίους έχουν τη δυνατότητα να επικοινωνούν για πληροφορίες, συμβουλές και καθοδηγήσεις. Ακόμα πρέπει να ενημερώνουν και για τη διαδικασία που έπεται της καταγγελίας. Αν και μπορεί να είναι δύσκολη, η ανίχνευση (αναγνώριση) στοιχείων συναισθηματικής και ψυχολογικής κακοποίησης κάθε εκδήλωση ή έκφραση άγχους θα πρέπει να θεωρείται ως ένα σοβαρό ζήτημα, ιδιαίτερα όταν το άτομο αυτό πάσχει από άνοια.

## **ΥΠ** **Αναπτύξτε μια συστηματική διαδικασία για την πρόληψη της κακοποίησης εστιάζοντας σε κάθε παράπονο**

Κάθε υπηρεσία ή όργανο θα πρέπει να αναπτύξει μια διαδικασία μέσα από την οποία να εντοπίζονται οι παραγόντες κινδύνου, και να παρέχεται βοήθεια στους φροντιστές και στο λοιπό προσωπικό, ούτως ώστε να γνωρίζουν τον τρόπο με τον οποίο θα ενεργούν σε περίπτωση υποψίας ή μαρτυρίας κακοποίησης ηλικιωμένου ατόμου. Οι καταγγελίες πρέπει να λαμβάνονται σοβαρά υπόψη, και τόσο το ηλικιωμένο άτομο όσο και το πρόσωπο που αναφέρει την κακοποίηση θα πρέπει να προστατεύονται από τυχόν αρνητικές επιπτώσεις. Στα προγράμματα βασικής κατάρτισης και επιμόρφωσης των επαγγελματιών και άτυπων φροντιστών πρέπει να ενσωματωθεί συστηματικά η ικανότητα παρατήρησης, ανίχνευσης και χειρισμού ακόμα και για τα πιο "αόρατα" είδη κακοποίησης και διακρίσεων των ηλικιωμένων. Οι εκπαιδεύσεις αυτές θα πρέπει να γίνονται σε ένα ευρύ φάσμα ενδιαφερόμενων, από φροντιστές, γιατρούς και αστυνομία έως και τους εργαζομένους τηλεφωνικών γραμμών άμεσης βοήθειας σε περιπτώσεις κακοποίησης ηλικιωμένων.

## **ΥΠ** **ΠΥ** **ΚΥ** **ΟΗ** **Αυξήστε την ευαισθητοποίηση για την κακοποίηση των ηλικιωμένων**

Σε αντίθεση με την παιδική κακοποίηση ή την ενδοοικογενειακή βία των γυναικών, η κακοποίηση των ηλικιωμένων εξακολουθεί να αποτελεί ταμπού. Οι δημόσιες αρχές, οι πάροχοι υπηρεσιών και οι οργανώσεις των ηλικιωμένων απαιτείται να σπάσουν το ταμπού αυτό και να ευαισθητοποιήσουν τον κόσμο διαδίδοντας ότι η καταπολέμηση της κακοποίησης των ηλικιωμένων και η προώθηση της ευημερίας και της αξιοπρέπειας των ηλικιωμένων ατόμων που είναι εξαρτημένοι είναι υποχρέωση όλων, συμπεριλαμβάνοντας τις δημόσιες αρχές, τους πάροχους υπηρεσιών, τους συγγενούς, γείτονες και φίλους των ηλικιωμένων ατόμων σε εξάρτηση.

## **ΥΠ** **ΠΥ** **ΚΥ** **ΟΗ** **Παρέχετε πληροφορίες στην αναζήτηση υποστήριξης**

Οι ηλικιωμένοι και οι φροντιστές πρέπει να ενημερώνονται για τον τρόπο που θα αναφέρουν μια περίπτωση κακοποίησης ηλικιωμένου, και που να απευθύνονται για υποστήριξη. Οι πληροφορίες αυτές πρέπει να παρέχονται μέσω φυλλαδίων, τα οποία να είναι ευρέως διαθέσιμα, μέσω ειδικών ιστοσελίδων σε ευκολονόητη γλώσσα όπως και μέσω των γραμμών βοήθειας. Μέσω πληροφόρησης θα πρέπει επίσης να δίνονται εξηγήσεις για τη διαδικασία πρόσβασης σε κοινωνικές παροχές και βοήθεια που δικαιούνται. Σε κάθε μονάδα φροντίδας θα πρέπει να ορίζεται ένας αρμόδιος υπάλληλος με σκοπό τη βοήθεια των τροφίμων στη προσέγγιση της σχετικής πληροφόρησης. Το ζήτημα αυτό είναι ιδιαίτερα χρήσιμο για τους μετανάστες που ενώ αντιμετωπίζουν επικοινωνιακά ζητήματα λόγω γλώσσας, εντούτοις χρειάζονται βοήθεια στην κατανόηση του συστήματος υγείας και κοινωνικής φροντίδας της χώρας που τους φιλοξενεί.

## **ΥΠ** **ΠΥ** **ΚΥ** **ΟΗ** **Συνεργαστείτε με ένα ευρύ φάσμα ενδιαφερομένων**

Η κινητοποίηση όλων εκείνων που δεσμεύονται να προωθήσουν την ευημερία και την αξιοπρέπεια των ηλικιωμένων είναι σημαντική.

## **ΥΠ** **Δημιουργήστε ένα δημόσιο φορέα αρμόδιο για την καταπολέμηση των διακρίσεων και της κακοποίησης των ηλικιωμένων**

Στη διάθεση του πολίτη θα πρέπει να υπάρχει ένας δημόσιος φορέας εναντίον κάθε μορφή διάκρισης και κακοποίησης. Για παράδειγμα, ένας συνήγορος του πολίτη ή ένας δημόσιος οργανισμός που θα καταπολεμά τις διακρίσεις και την κακοποίηση. Ο δημόσιος αυτός φορέας είναι απαραίτητο να καλύπτει τις ηλικιακές διακρίσεις σε όλα τα επίπεδα: στην απασχόληση, στις υπηρεσίες υγείας, στις κοινωνικές υπηρεσίες, κ.λπ. Επίσης, είναι αναγκαίο να καλύπτει όλες τις μορφές κακοποίησης: σωματική, σεξουαλική, ψυχολογική, συναισθηματική, οικονομική και υλική, και την εγκατάλειψη.

## Καλές Πρακτικές



### **Ηνωμένο Βασίλειο: Οδηγός για αξιοπρεπή περίθαλψη**

Αυτός ο οδηγός παρέχει πληροφορίες για τους χρήστες των υπηρεσιών σε σχέση με τις προσδοκίες τους από τις υπηρεσίες υγείας και κοινωνικής φροντίδας. Επίσης παρέχει μια πληθώρα πόρων και πρακτικών οδηγιών για τους πάροχους υπηρεσιών και σχετικούς επαγγελματίες ως βοήθεια στην ανάπτυξη δικών τους πρακτικών. Σκοπός του οδηγού είναι να εξασφαλισθεί ότι όλοι οι δέκτες των υπηρεσιών υγείας και κοινωνικής φροντίδας αντιμετωπίζονται με αξιοπρέπεια και σεβασμό. Εξειδικευμένα τέστ, όπως τα «Τέστ Αξιοπρέπειας» επιτρέπουν στους ειδικούς να ελέγχουν εάν η αξιοπρέπεια του δικαιούχου είναι σεβαστή από την εφαρμογή των παραπάνω πρακτικών. Περισσότερες πληροφορίες διατίθενται στη διεύθυνση:

[www.scie.org.uk/publications/guides/guide15/files/guide15.pdf](http://www.scie.org.uk/publications/guides/guide15/files/guide15.pdf)

### **Δημοκρατία της Τσεχίας: Καμπάνια της Zivot90 για την παύση της βίας κατά των ηλικιωμένων ατόμων**

Η εθνική καμπάνια που αναπτύχθηκε από την Zivot90 και ονομάστηκε «Σταματήστε τη βία κατά των ηλικιωμένων» είχε ως σκοπό την ευαισθητοποίηση για το πρόβλημα της βίας κατά των ηλικιωμένων και την έναρξη δημόσιας συζήτησης για το θέμα αυτό. Το 2006, η εκστρατεία περιλάμβανε την διανομή ενός φυλλαδίου "Σταματήστε την βία κατά των ηλικιωμένων" (STOP násilí na seniorech), το οποίο περιέχει συμβουλές και χρήσιμες επαφές για βοήθεια. Στο ίδιο φυλλάδιο υπάρχει σημείο με τίτλο "Φωνές που δεν ακούμε" στο οποίο εξιστορούνται προσωπικές ιστορίες ηλικιωμένων ατόμων θυμάτων βίας. Η εκστρατεία αυτή συνεχίζεται και η Zivot90 λειτουργεί μια δωρεάν Γραμμή Βοήθειας SENIOR TELEFON (800 157 157), που είναι προσιτή σε όλους, για βοήθεια και υποστήριξη. Περισσότερες πληροφορίες:

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

### **Ολλανδία: Η αστυνομία Amstelland παρέχει πληροφορίες στο προσωπικό της για την κακοποίηση ηλικιωμένων.**

Η αστυνομία Άμστερνταμ – Άμστελαντ δημιούργησε ένα βιβλιαράκι ώστε όλοι οι αστυνομικοί να το μεταφέρουν μαζί τους, βοηθώντας τους να αναγνωρίζουν σημάδια κακοποίησης ηλικιωμένων, όταν έρχονται αντιμέτωποι με κάποιο περιστατικό. Το βιβλιαράκι παρέχει επίσης χρήσιμες πληροφορίες για το τι μπορεί να κάνει ένας αστυνομικός ώστε να βοηθήσει και να υποστηρίξει έναν ηλικιωμένο, πιθανό θύμα κακοποίησης. Περισσότερες πληροφορίες στο:

[politie-amsterdam-amstelland.nl](http://politie-amsterdam-amstelland.nl)



## Δικαίωμα αυτοπροσδιορισμού

### Ο Χάρτης αναφέρει ότι...

Καθώς γερνάτε και ίσως εξαρτάστε από άλλους για την υποστήριξη και την φροντίδα σας, εξακολουθείτε να έχετε το δικαίωμα να σέβονται οι άλλοι τις επιθυμίες σας και να παίρνετε εσείς αποφάσεις για τη ζωή σας. Το δικαίωμα αυτό ισχύει επίσης και για κάθε άτομο της επιλογής σας.

*"Αυτό που μου λείπει είναι η ελευθερία επιλογής, να επιλέγω πότε να σηκωθώ, τι να φάω για μεσημεριανό, τι να φορέσω σήμερα"*

*"Δεν καταλαβαίνω γιατί πρέπει να παίρνω όλα αυτά τα φάρμακα, εφόσον μου προκαλούν ζάλη."*

Τα ηλικιωμένα άτομα που χρήζουν μακροχρόνιας φροντίδας συχνά βλέπουν την κινητικότητά και την αυτονομία τους να μειώνεται. Θέματα που πλήττουν ιδιαίτερα τις γυναίκες μεγαλύτερης ηλικίας που είναι οικονομικά εξαρτημένες από τον σύντροφό τους. Οι παράγοντες που ίσως ευθύνονται είναι οι περιορισμοί που πιθανόν να επιβάλλονται από τους πάροχους φροντίδας, καθώς και η έλλειψη χρόνου των φροντιστών. Για παράδειγμα, ορισμένοι πάροχοι φροντίδας δεν ενθαρρύνουν τους ηλικιωμένους να πάνε στα μαγαζιά και να επιλέξουν οι ίδιοι τα προϊόντα που θα ήθελαν, ή δεν τους επιτρέπουν για λόγους ασφαλείας να βοηθήσουν στην προετοιμασία των γευμάτων τους. Ορισμένοι φροντιστές επίσης συνηθίζουν να απευθύνονται προς τους ηλικιωμένους με ένα πολύ οικείο τρόπο (σαν παλιοί γνώριμοι ή σαν άτομα της οικογένειας, δίχως να έχουν ελέγξει εάν ο ηλικιωμένος θα ήθελε να του μιλάνε με αυτό τον τρόπο. Είναι σημαντικό να επιτρέπουμε στους ηλικιωμένους να εκφράζουν τα θέλω τους, τις απόψεις τους. Επίσης, θα πρέπει να σεβόμαστε τις επιθυμίες τους, ιδιαίτερα όσες σχετίζονται με τον τρόπο παροχής φροντίδας, καθώς και τις προσδοκίες για ποιότητα ζωής και ιατρική περίθαλψη. Τέλος, οπωσδήποτε θα πρέπει να γίνει κατανοητό ότι η διασφάλιση της προστασίας των ηλικιωμένων μερικές φορές συγκρούεται με την προώθηση της αυτονομίας τους. Σε αυτή την περίπτωση και με προσεκτική κρίση θα πρέπει να επιτυγχάνεται ισορροπία μεταξύ (υπερ) προστασίας και αυτονομίας του ηλικιωμένου, αναγνωρίζοντας ο φροντιστής ότι και ο ηλικιωμένος έχει το δικαίωμα επιλογής και ρίσκου.

## Συστάσεις (Προτάσεις) για...

### **ΕΦ** **ΑΦ** **ΠΥ** **Εμπλέξτε τους ηλικιωμένους στη φροντίδα τους**

Η διατήρηση της ανεξαρτησίας και της αυτονομίας του ατόμου που δέχεται φροντίδα επιβάλλεται να είναι πρώτο και κύριο μέλημα του φροντιστή. Για παράδειγμα, η σχεδίαση ενός προσωπικού χρονοδιαγράμματος που είναι δυνατόν να συμπεριλαμβάνει τις ώρες αφύπνισης, γευμάτων και ύπνου θα πρέπει να συγχρονίζεται, όσο αυτό είναι δυνατόν με τις επιθυμίες του ηλικιωμένου ατόμου. Οι φροντιστές και οι πάροχοι υπηρεσιών είναι απαραίτητο να εμπλέκουν τα άτομα στην παροχή φροντίδας τους, οποτεδήποτε είναι αυτό δυνατόν. Επιπλέον, θα πρέπει να τους δίνεται η δυνατότητα να εκφράζουν τις απόψεις τους σχετικά με την ποιότητα ζωής τους. Στην περίπτωση που υπάρχουν δυσκολίες στην επικοινωνία θα, πρέπει να υποστηρίζονται για να συνεχίζουν. Για παράδειγμα, σε συμβούλια τροφίμων, όπου όλα τα μέλη θα συμμετέχουν, όπως οι τρόφιμοι, η οικογένεια τους, το προσωπικό και οι δημόσιες αρχές.

## **ΕΦ** **ΑΦ** **ΠΥ** **Σεβαστείτε τις προσωπικές ανάγκες και επιθυμίες**

Κατά την μεταφορά ενός ατόμου από το σπίτι του σε μονάδα φροντίδας, πρέπει να γίνει κάθε προσπάθεια ώστε το άτομο αυτό να μεταφερθεί ομαλά προκαλώντας τη μικρότερη ταλαιπωρία. Η επιλογή του κατάλληλου πλαισίου φροντίδας είναι αναγκαίο να γίνει σύμφωνα με τις επιθυμίες του ηλικιωμένου ατόμου και ανάλογα με τις προσωπικές ανάγκες και την οικονομική κατάσταση. Κανείς δεν πρέπει να εξαναγκάσει τα άτομα αυτά σε κάποια επιλογή στέγασης, ή οποιαδήποτε άλλη απόφαση που σχετίζεται με την ιατρική του περίθαλψη και φροντίδα. Το ηλικιωμένο άτομο ή ο εκπρόσωπός του, πρέπει να έχουν τον χρόνο να εξετάσουν όλες τις διαθέσιμες επιλογές, ακόμα και επιλογές που αφορούν σε ιατρικά επίπεδα. Θα πρέπει να τους δίνεται η ευκαιρία να ζητούν μια δεύτερη γνώμη και να έχουν βοήθεια στη συγκέντρωση σχετικών και χρήσιμων πληροφοριών συμπεριλαμβανοντας επαφές με άλλα άτομα ή οργανισμούς). Τέλος, ο δέκτης υπηρεσιών έχει το δικαίωμα να αρνηθεί τη φροντίδα που του παρέχεται, αλλά οι επαγγελματίες πρέπει να διασφαλίσουν ότι το άτομο λαμβάνει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για την κατάσταση του, καθώς και τους κινδύνους και συνέπειες αυτής της άρνησης. Στην περίπτωση που το άτομο πάσχει από άνοια, πρέπει να ζητηθεί η γνώμη ενός έμπιστου πρόσωπου, τρίτου προσώπου ή νόμιμου εκπροσώπου.

## **ΕΦ** **ΑΦ** **ΠΥ** **Λάβετε μέτρα για να εξασφαλισθεί η διατήρηση κινητικότητας και αυτονομίας**

Οι φροντιστές και οι πάροχοι υπηρεσιών πρέπει να εξασφαλίσουν, μέσω ανάλογων μέτρων, σε όσους δέχονται φροντίδα την προώθηση της αυτονομίας και τη διατήρηση της κινητικότητά τους. Για παράδειγμα, ένας τρόπος είναι ήπια άσκηση με υποστήριξη όπου αυτό είναι απαραίτητο. Οποιοσδήποτε περιορισμός στην ελευθερία κίνησης πρέπει να εφαρμόζεται μόνο αν αυτό κριθεί απαραίτητο, δηλαδή, σε περίπτωση που το άτομο βρίσκεται σε κίνδυνο. Οι φροντιστές θα πρέπει όλο και περισσότερο και φυσικά όσο αυτό είναι εφικτό, να ενθαρρύνουν τους ηλικιωμένους να τρώνε και να πίνουν από μόνοι τους, ανεξάρτητα από το χρόνο και την υποστήριξη που απαιτούνται. Όταν ένα άτομο ζει στο σπίτι του, καλό θα ήταν να διατηρεί την κουζίνα του (χώρος παρασκευής φαγητού). Σε περίπτωση που το άτομο αυτό δεν μπορεί να μαγειρέψει, θα πρέπει να ερωτάται για τις προτιμήσεις του, ανεξάρτητα από τη σύνθεση των γευμάτων του. Ο χώρος διαμονής, θα πρέπει να είναι κατάλληλα διαμορφωμένος έτσι ώστε να ενθαρρύνονται η κινητικότητα και η μετακίνηση.

## **ΕΦ** **ΑΦ** **ΠΥ** **Παρέχετε κατάλληλη υποστήριξη για λήψη αποφάσεων**

Οι δέκτες φροντίδας έχουν το δικαίωμα να ζητήσουν υποστήριξη και βοήθεια στη λήψη αποφάσεων, ειδικά όταν πάσχουν από νοητικά προβλήματα. Για παράδειγμα, οι ηλικιωμένοι ίσως χρειάζονται υποστήριξη σε βελτίωση των γνώσεων τους γύρω από οικονομικά θέματα, έτσι ώστε να κατανοούν τις νομικές και οικονομικές επιπτώσεις και να λαμβάνουν κατάλληλες αποφάσεις σε περιπτώσεις που έρχονται αντιμέτωποι με θέματα υγείας, θανάτου συγγενικών προσώπων ή μεταφορά σε μονάδα φροντίδας ηλικιωμένων. Το ζητήμα αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό δεδομένου ότι οι άνθρωποι δεν παραδέχονται εύκολα την έλλειψη οικονομικών γνώσεων. Επομένως, οι άνθρωποι θα πρέπει να ενδυναμώνονται ώστε να αναλαμβάνουν τον έλεγχο των οικονομικών τους και να είναι ανεξάρτητοι στην καθημερινή τους ζωή, όσο αυτό είναι δυνατόν.

## **ΕΦ** **ΑΦ** **ΠΥ** **Επαναπαυθείτε σε τρίτους, εάν είναι ανάγκη, και μειώστε περιορισμούς στην προσωπική αυτονομία.**

Όταν ο δέκτης φροντίδας παρουσιάζει πνευματική αναπηρία, ή έχει επικοινωνιακές δυσκολίες και δεν είναι ικανός να πάρει οποιαδήποτε μορφή απόφασης, τότε θα πρέπει να εξουσιοδοτηθεί ένα τρίτο πρόσωπο ως νόμιμος εκπρόσωπος, ο οποίος να δρα εκ μέρους του/της. Κατά τη λήψη τέτοιων αποφάσεων, αυτό που θα πρέπει να λαμβάνεται πάντοτε υπόψη είναι το συμφέρον και οι ανάγκες του ατόμου. Επίσης θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη οι φροντιστές και οι ειδικοί σε περίπτωση που εξετάζεται αν και κατά πόσον/πώς θα προγραμματιστεί το βέλτιστο σχέδιο φροντίδας του ατόμου. Τόσο οι φροντιστές όσο και οι δέκτες φροντίδας θα πρέπει κατανοήσουν κάθε είδους περιορισμό στον αυτο-προσδιορισμό και, αν υπάρχει, το νομικό πλαίσιο των περιορισμών αυτών, καθώς και τους ειδικούς τομείς που καλύπτουν. Τέλος, γραπτές οδηγίες και συναίνεση θα πρέπει να δίνονται υπογεγραμμένα από τον αποδέκτη φροντίδας και από τους γιατρούς (π.χ. για τις συνέπειες (παρενέργειες) της θεραπείας που ακολουθείται).

## **ΥΠ** **KΥ** **ΟΗ** **Δίνετε πληροφορίες για τα δικαιώματα και τους περιορισμούς σχετικά με την εκπροσώπηση από τρίτο άτομο**

Οι δέκτες φροντίδας θα πρέπει να γνωρίζουν για τη δυνατότητα εκπροσώπησης τους από τρίτο πρόσωπο, έτσι ώστε να πάρουν τις σωστές αποφάσεις, ειδικά για θέματα που σχετίζονται με την περιουσία και τα εισοδήματά τους, καθώς και με την υγεία και φροντίδα τους. Γενικές πληροφορίες ενεργειών μπορεί να παρέχονται με τη μορφή φυλλαδίου, γραμμένο σε απλή γλώσσα, σε έναν δικτυακό τόπο ή ακόμα και μέσω μιας προφωρικής συζήτησης, όπου να τους εξηγούνται κάποια θέματα σε σχέση με τη λήψη αποφάσεων, όπως οι διαφορετικές επιλογές και τα δικαιώματα του εκπροσώπου. Μια τηλεφωνική γραμμή βοήθειας ηλικιωμένων, μια γραμμή βοήθειας για την προστασία των καταναλωτών, ή μια γραμμή βοήθειας για νομικές συμβουλές μπορεί να δημιουργηθεί περιλαμβάνοντας οικονομικά και νομικά ζητήματα.

## **Καλές Πρακτικές**

### ***Alzheimer Europe: Συμβουλές για δηλώσεις που έχουν ήδη τεθεί (περίληψη)***

Οι επαγγελματίες φροντιστές πρέπει πάντα να εξακριβώνουν τις πρόσφατες επιθυμίες των ασθενών, ακόμη και αν έχουν γράψει κάτι διαφορετικό από πριν (στο παρελθόν). Για να ισχύσει μια τέτοια δήλωση, θα πρέπει να πληρούνται οι ελάχιστες νόμιμες προϋποθέσεις, όπως για παράδειγμα, ότι το άτομο έχει μια απαραίτητη σχετική ικανότητα, δεν βρίσκεται υπό καθεστώς πίεσης, δεν έχει συντάξει μια πιο πρόσφατο δήλωση, καθώς και ότι οι επιθυμίες είναι εφαρμόσιμες στην τρέχουσα κατάσταση / προτεινόμενη θεραπεία. Αν το άτομο είναι νοητικά ικανό, οι γιατροί θα πρέπει να παραβλέψουν τις οδηγίες/επιθυμίες που εκφράστηκαν στην αρχική γραπτή του δήλωση. Εάν όμως το άτομο αντιμετωπίζει νοητική στέρωση και υπάρχουν διαφορές μεταξύ της πρόσφατης και της αρχικής του δήλωσης τότε θα πρέπει να εξεταστούν οι τρέχουσες επιθυμίες και τα συναισθήματα του σε σχέση με εκείνα που είχαν τεθεί αρχικά. Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στη διεύθυνση:

[www.alzheimer-europe.org](http://www.alzheimer-europe.org)

### ***Εμπλοκή ηλικιωμένων σε παρεχόμενη φροντίδα (παραδείγματα από Ευρώπη)***

**Στη Γερμανία** θεωρείται ως ποιοτικό πρότυπο ότι οι μονάδες περίθαλψης πρωταρχικά χαρακτηρίζονται ως "σπίτι" αυτών που μένουν εκεί και όχι ως τόπος εργασίας των φροντιστών. Αυτό σημαίνει, για παράδειγμα, ότι ο κάθε ένοικος μπορεί να αποφασίσει την ώρα που θα ξυπνήσει. Ως αποτέλεσμα, η διοίκηση θα πρέπει να οργανώσει τις ώρες εργασίας του προσωπικού με βάση τις παραπάνω επιθυμίες.

**Στη Γαλλία** σε κάθε μονάδα φροντίδας έχει συσταθεί το Conseil de la vie sociale που αποτελείται από εκλεγμένους εκπροσώπους των ενοίκων, των οικογενειών, και του προσωπικού. Οι ένοικοι μπορούν να συνεδριάζουν τακτικά και να συζητούν για διάφορες υπηρεσίες που παρέχονται στη μονάδα, όπως είναι τα γεύματα.

**Στο Βέλγιο** γίνονται εβδομαδιαίες ομαδικές συζητήσεις μεταξύ φροντιστών και ατόμων που δέχονται φροντίδα. Για παράδειγμα, σε ένα κέντρο φροντίδας στη Φλάνδρα, οι δέκτες φροντίδας εμπλέκονται στην παροχή φροντίδας, συμμετέχοντας σε εβδομαδιαία σε ομαδικές συζητήσεις των 15 ατόμων. Οι συζητήσεις αφορούν σε ότι θα πρέπει να αλλάξει στον τρόπο παροχής φροντίδας, στο περιβάλλον και στη πολιτική του κέντρου φροντίδας, έτσι ώστε να βελτιωθεί η ποιότητα ζωής τους. Οι συζητήσεις αυτές συντονίζονται από ψυχολόγος.

### **Ισπανία: Μετακινήσεις με κράτηση θέσης στην Castilla y Leon**

Το πρόγραμμα "Transporte a la demanda cuando lo necesites!" αναπτύχθηκε από την περιφερειακή δημόσια αρχή της Castilla y Leon (Ισπανία), μια περιφέρεια με πολλές αγροτικές περιοχές και πολλές μικρές πόλεις. Το σύστημα αυτό συμπληρώνει το υπάρχον δίκτυο δημόσιων συγκοινωνιών. Ο χρήστης μπορεί να κάνει κράτηση της θέσης πριν ταξιδέψει, μέσω ενός δωρεάν τηλεφωνικού αριθμού, μέσω αποστολής μηνύματος ή μέσω Internet, και το αίτημα του πηγαίνει απευθείας στο κέντρο του δικτύου μεταφορών ή στο όχημα με το οποίο επιθυμεί να ταξιδέψει. Το κόστος ανά δρομολόγιο είναι 1 ευρώ και καλύπτει με καθημερινά δρομολόγια σε πολλές διαφορετικές ζώνες και πόλεις. Περισσότερες πληροφορίες:

[www.jcyl.es](http://www.jcyl.es).



### **Υποστήριξη ανεξάρτητης διαβίωσης**

**Στη Σλοβενία** μέσω ειδικών προγραμμάτων προωθούνται η ανεξάρτητη και αυτόνομη διαβίωση των ηλικιωμένων που δεν έχουν κινητικά προβλήματα. Τα προγράμματα αυτά μειώνουν την ανάγκη για ιδρυματική φροντίδα, ενώ δραστηριοποιούν (κινητοποιούν) εθελοντές να συνεισφέρουν σε συνομιληκούς τους που βρίσκονται σε ανάγκη. Επιπλέον, για όσους δεν είναι εύκολο να αφήσουν τα σπίτια τους προσφέρεται κατ' οίκον φροντίδα με μερική επιδότηση από τους Δήμους.

**Στη Γερμανία** αναπτύσσονται όλο και περισσότερες κοινότητες, όπου οι ηλικιωμένοι μπορούν να συγκατοικήσουν με άλλα άτομα, και να μοιράζονται εκτός από το διαμέρισμα, την φροντίδα του σπιτιού και κάθε άλλη παρεχόμενη φροντίδα. Περισσότερες πληροφορίες για την ανεξάρτητη διαβίωση:

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

## Δικαίωμα στην προσωπική ζωή

### Ο Χάρτης αναφέρει ότι...

Καθώς γερνάτε και ίσως εξαρτάστε από άλλους για την υποστήριξη και την φροντίδα σας, εξακολουθείτε να έχετε το δικαίωμα να σέβονται και να διαφυλάσσουν την προσωπική σας ζωή και τις προσωπικές σας σχέσεις.

*“Δεν μου αρέσει να μου συμπεριφέρονται σαν να είμαι ένα αντικείμενο. Δεν μπορούν να μου μιλάνε καθώς με πλένουν, αντί να συζητούν μεταξύ τους για το τί έκαναν την βδομάδα που πέρασε; Δεν έχω πεθάνει ακόμα. Έχω ακόμα αισθήματα!”*

*“Όταν ήμουν παιδί μου πήρε τρία χρόνια για να μάθω να μην κατουράω το κρεβάτι μου τα βράδια, και τώρα θέλουν να κάνω και πάλι το ίδιο, γιατί δεν έχουν χρόνο να έρχονται και να με βοηθήνε να πηγαίνω στην τουαλέτα τα βράδια!”*

Οι άνθρωποι που έχουν ανάγκη από μακροχρόνια φροντίδα διατρέχουν το μεγαλύτερο κίνδυνο έλλειψης ιδιωτικής ζωής και οικειότητας (στενών 'ζεστών' επαφών). Ιδιαίτερα, αυτό συμβαίνει στους ανθρώπους που ζουν σε μονάδες φροντίδας και οι οποίοι μοιράζονται το δωμάτιο με άλλο πρόσωπο. Η ιδιωτική ζωή είναι πολύ ευαίσθητο θέμα, διότι παίζει σημαντικό ρόλο στη διατήρηση της αυτοπεποίθησης και της ευημερίας ενός ηλικιωμένου ατόμου. Επιπλέον, η επιθυμία για στενή επαφή με άλλα άτομα δεν μειώνεται καθώς μεγαλώνουμε, και σε καμία ηλικία δεν θεωρείται ακατάλληλη. Επίσης, η εχεμύθεια θεωρείται ως απαραίτητη προϋπόθεση για τη διατήρηση της εμπιστοσύνης μεταξύ ενός ηλικιωμένου ατόμου και των φροντιστών του. Οι ηλικιωμένοι επιβάλλεται να προσδοκούν ότι οι εμπιστευτικές πληροφορίες που αφορούν την υγεία τους, θα παραμείνουν απόρρητες, εκτός και εάν υπάρχει επιτακτικός λόγος για το αντίθετο.

## Συστάσεις (Προτάσεις) για...

### **ΠΥ** **Ενσωματώστε το σεβασμό για ιδιωτική ζωή στις υπηρεσίες διοίκησης και στις συμβάσεις φροντίδας**

Σε όλα τα πλαίσια φροντίδας είναι αναγκαίο να προσφέρονται ευκαιρίες και εγκαταστάσεις που να επιτρέπουν στους ένοικους (τρόφιμους) να είναι μόνοι για λίγο, να συζητάνε κατ'ιδίαν με άλλους ένοικους, φίλους ή συγγενείς, και να τηλεφωνούν ανενόχλητοι, και δίχως την παρουσία κάποιου πάνω από το κεφάλι τους. Συμφωνίες σε τέτοια ζητήματα πρέπει να συμπεριλαμβάνονται στη σύμβαση φροντίδας. Στη σύμβαση αυτή θα πρέπει επίσης να ορίζεται σαφώς και κατηγορηματικώς ποιο άτομο θα έχει πρόσβαση στα κλειδιά του δωματίου ενός ενοίκου. Για την κατ'οίκον φροντίδα, εάν το άτομο έχει κωδικό πόρτας εισόδου, αυτός πρέπει να είναι απόρρητος και να δίνεται μόνο σε έμπιστα άτομα (φροντιστές). Ακόμα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα στους τρόφιμους να φέρνουν μαζί τους κάποια προσωπικά αντικείμενα (μικρά έπιπλα, φωτογραφίες, και σεντόνια), ακόμη και αν το δωμάτιο μοιράζεται από δύο άτομα. Η είσοδος για τους επισκέπτες θα πρέπει να επιτρέπεται σε κατάλληλες ώρες. Αν το άτομο μοιράζεται το δωμάτιο, τότε πρέπει να σέβεται και την ιδιωτική ζωή του άλλου, να τηρείται η ηρεμία και η ησυχία, και οι συζητήσεις, ιδιαίτερα αυτές που αφορούν την ιατροφαρμακευτική περίθαλψη, πρέπει να γίνονται πάντα σε χώρους που επιτρέπουν τέτοιες ιδιωτικές συζητήσεις.

## **ΠΥ** **Δημιουργήστε κατάλληλες θέσεις και στιγμές για προσωπικές επαφές**

Οι φροντιστές δεν μπορούν να περιορίζουν από το άτομο που εξαρτάται από αυτούς το χρόνο που χρειάζεται για προσωπικές επαφές. Οι δε πάροχοι φροντίδας πρέπει να εγγυώνται στον χρήστη ότι στη μονάδα θα υπάρχουν θέσεις (χώροι) και στιγμές για προσωπικές επαφές. Οι αποφάσεις σχετικά με την προσωπική και σεξουαλική ζωή ενός ατόμου παίρνονται εξ ολοκλήρου από το ίδιο το άτομο, με την προϋπόθεση ότι δεν παραβιάζει τα δικαιώματα άλλων. Η μονάδα θα πρέπει να παρέχει ενημέρωση πριν το συμφωνητικό σε σχέση με τις υπάρχουσες εγκαταστάσεις, για το σκοπό ύπαρξης τους, καθώς και αν εξυπηρετούν στη δραστηριοποίηση προσωπικών σχέσεων.

## **ΠΥ** **Έχετε σαφείς κανόνες για σεβασμό, εχεμύθεια και προστασία δεδομένων**

Όποιοσδήποτε παρέχει φροντίδα, συμπεριλαμβανομένων των φροντιστών και των μαθητευόμενων πρέπει να έχουν επίγνωση των συμφωνημένων υποχρεώσεων τους και να σέβονται την πολιτική της μονάδας στην οποία απασχολούνται σχετικά με το θέμα της εμπιστευτικότητας του πελάτη. Οι πάροχοι υγείας θα πρέπει να είναι ενήμεροι ότι ένας χρήστης υπηρεσιών έχει το δικαίωμα να αρνηθεί κάποιες επισκέψεις. Οι επιστολές (συμπεριλαμβανομένου του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) απαγορεύεται να ανοίγονται ή να διαβάζονται από τρίτα άτομα, χωρίς τη συγκατάθεση του παραλήπτη. Σε νοσηλευτικά ιδρύματα ή μονάδες φροντίδας, ειδικές θήκες ή γραμματοκιβώτια για κάθε ένοικο (τρόφιμο), προσφέρουν, για παράδειγμα, διακριτική ευχέρεια. Αν κάποιος δεν είναι σε θέση να λάβει ή να ανοίξει ένα γράμμα ή να χρησιμοποιήσει οποιοδήποτε άλλο τρόπο επικοινωνίας, χωρίς την βοήθεια άλλων, πρέπει να ορίσει ένα τρίτο έμπιστο άτομο που θα πρέπει να τον εξυπηρετεί. Τέλος, τα προσωπικά δεδομένα πρέπει να επεξεργάζονται μόνο μετά την συγκατάθεση του ενδιαφερόμενου προσώπου ή του εξουσιοδοτημένου αντιπροσώπου και πάντα σύμφωνα με τη νομοθεσία. Το προσωπικό πρέπει να λαμβάνει σαφείς και κατανοητές οδηγίες για τον τρόπο που θα πρέπει να χειρίζεται τα προσωπικά δεδομένα και να τηρεί τη νομοθεσία περί προστασίας των προσωπικών δεδομένων. Προστασία χρειάζεται τόσο εναντίον των εξωτερικών απειλών, όπως η κλοπή, όσο και των εσωτερικών κινδύνων, όπως η ακατάλληλη συμπεριφορά του προσωπικού.

## **ΕΦ** **ΑΦ** **Αποτρέψτε εισβολή στην ιδιωτική ζωή και σεβαστείτε τα μετριοπαθή συναισθημάτα ενός ατόμου**

Οι πάροχοι φροντίδας θα πρέπει να ειδοποιούν με το κουδούνι πριν να εισέλθουν στο σπίτι ή στο δωμάτιο ενός χρήστη. Αν ο χρήστης είναι σε θέση να απαντήσει, τότε θα πρέπει να αναμένουν την απάντησή τους πριν να εισέλθουν (είναι απαραίτητο να υπάχουν ξεκάθαρες οδηγίες σε συνεργασία με τον χρήστη υπηρεσιών ή το άτομο εμπιστοσύνης του για το πώς θα ενεργήσει σε περίπτωση που το άτομο έχει θέματα ακοής. Όταν ένα πρόσωπο έχει εξασθένηση ακοής υπάρχει δυνατότητα να βρεθεί και κάποια άλλη κατάλληλη λύση (π.χ. εγκατάσταση ενός ελαφρύ φωτισμού που θα ειδοποιεί το άτομο). Τα μετριοπαθή συναισθήματα ενός ατόμου επιβάλλεται πάντα να λαμβάνονται υπόψη. Εάν ένας ηλικιωμένος δεν επιθυμεί να λάβει φροντίδα από ένα συγκεκριμένο άτομο για κάποιο βάσιμο λόγο, ο πάροχος φροντίδας θα πρέπει να αντικαταστήσει το άτομο αυτό, φυσικά εφόσον προηγηθεί συζήτηση και συμφωνία με το άτομο που λαμβάνει την φροντίδα. Οι φροντιστές πρέπει επίσης να λάβουν κατάλληλη κατάρτιση σχετικά με τις ανάγκες φροντίδας της ακράτειας. Όταν οι εγκαταστάσεις, όπως τα δωμάτια ή τα μπάνια είναι κοινόχρηστα, οι φροντιστές πρέπει να εξασφαλίζουν ότι υπάρχει σεβασμός της ιδιωτικής ζωής του χρήστη, και ότι η προσωπική φροντίδα όπως το πλύσιμο ή η χρήση της τουαλέτας, γίνεται πάντα με κλειστή πόρτα ή να ελέγχεται προσεκτικά η περιοχή από την παρουσία/ παρακολούθηση άλλων ατόμων.

## **ΥΠ** **Αναπτύξτε σαφείς κανόνες προστασίας δεδομένων των χρηστών**

Ο σεβασμός στην ανωνυμία, την εμπιστευτικότητα και τη συναίνεση των ευάλωτων ατόμων θα πρέπει να αποτελεί πάντα προτεραιότητα στην περιπτώση προστασίας των δεδομένων, ιδίως όταν υπάρχει πρόσβαση σε δεδομένα από ερευνητικά προγράμματα. Η προστασία των δεδομένων αντιμετωπίζεται με διαφορετικό τρόπο σε κάθε Κράτος Μέλος, όμως παντού οι φροντιστές θα πρέπει να είναι ενήμεροι για τον σωστότερο χειρισμό των εμπιστευτικών δεδομένων των ατόμων που χρήζουν μακροχρόνιας φροντίδας. Δεν πρέπει να αποκαλύπτουν προσωπικά δεδομένα ή πληροφορίες, ιδίως αν μπορούν να είναι επιζήμιες για τον δέκτη της φροντίδας.

# Καλές Πρακτικές

## **Ευρωπαϊκή Ένωση: Ευρωπαϊκή οδηγία για την προστασία δεδομένων**

Η οδηγία [95/46/EC](#) είναι η νομική αναφορά για την προστασία των προσωπικών δεδομένων εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η οδηγία καθιερώνει ένα ρυθμιστικό πλαίσιο το οποίο επιδιώκει να επιτύχει ισορροπία μεταξύ ενός υψηλού επιπέδου προστασίας της ιδιωτικής ζωής των ατόμων και της ελεύθερης κυκλοφορίας προσωπικών δεδομένων εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ). Για να γίνει αυτό, η οδηγία θέτει αυστηρά όρια για τη συλλογή και χρήση προσωπικών δεδομένων και απαιτεί από κάθε Κράτος Μέλος να συσταθεί ένας ανεξάρτητος εθνικός φορέας υπεύθυνος για την προστασία των δεδομένων αυτών. Για περισσότερες πληροφορίες, παρακαλούμε να συμβουλευτείτε το δικτυακό τόπο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής: [http://europa.eu/legislation\\_summaries/information\\_society/l14012\\_en.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/l14012_en.htm)



## **Ηνωμένο Βασίλειο: Καμπάνια για Αξιοπρέπεια πίσω από «Κλειστές Πόρτες»**

Στόχος της εκστρατείας είναι να ευαισθητοποιήσει τα άτομα, ανεξαρτήτως ηλικίας και σωματικών δυνατοτήτων, να είναι ικανοί να επιλέγουν την προσωπική χρήση της τουαλέτας σε όλα τα πλαίσια φροντίδας. Συγκεκριμένα, η έκφραση «Πρόσβαση και Χρήση της Τουαλέτας» έχει επιλεγεί ως δείκτης των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και αξιοπρέπειας. Η ευρεία διάδοση από εκπαιδευτικά φυλλάδια, βοηθημάτα λήψης αποφάσεων, πρότυπα και λίστες ελέγχου εθελοντικών ομάδων, ασθενών και ομάδων φροντιστών, καθώς και του προσωπικού φροντίδας, θα βοηθήσουν τους φροντιστές και τα ηλικιωμένα άτομα να είναι ενήμεροι για ότι θα πρέπει να προσδοκούν. Δίνοντας στα άτομα με εξάρτηση τον έλεγχο για περισσότερες προσωπικές λειτουργίες, ενισχύεται η ανεξαρτησία, γίνεται ευκολότερη η προσαρμογή, μειώνεται η διάρκεια αναμονής και προωθείται η σωματική εγκράτεια. Για περισσότερες πληροφορίες, επισκεφθείτε την ιστοσελίδα της βρετανικής Γηριατρικής Εταιρείας: [www.bgs.org.uk/campaigns/dignity.htm#aims](http://www.bgs.org.uk/campaigns/dignity.htm#aims)

## **Ηνωμένο Βασίλειο: «Κόκκινο Σημαίνει Σταματώ!»**

Τα νοσοκομεία Λέστερ έχουν παρουσιάσει κόκκινα μανταλάκια για περαιτέρω προστασία της ιδιωτικής ζωής και της αξιοπρέπειας των ασθενών. Χιλιάδες κόκκινα μανταλάκια αξιοπρέπειας υπάρχουν στους θαλάμους και στα τμήματα των τριών νοσοκομείων. Αυτά τα μεγάλα κόκκινα μανταλάκια χρησιμοποιούνται ως κλιπ στις κουρτίνες που υπάρχουν γύρω από τις κλίνες των ασθενών, όταν εξετάζονται ή για κάποιους λόγους απαιτείται διακριτικότητα. Τα μανταλάκια δεν διασφαλίζουν μόνο το σωστό κλείσιμο των κουρτινών, αλλά δείχνουν στο υπόλοιπο προσωπικό ότι δεν επιτρέπεται να εισέλθουν. Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στη διεύθυνση: [www.uhl-tr.nhs.uk/patients/patient-information/caring-at-its-best/red-means-stop](http://www.uhl-tr.nhs.uk/patients/patient-information/caring-at-its-best/red-means-stop)

## **Γαλλία: Χάρτης δικαιωμάτων και ελευθεριών του δέκτη φροντίδας και προστασίας της ιδιωτικής του ζωής**

Αυτός ο χάρτης εγκρίθηκε τον Σεπτέμβριο του 2003 και είναι νομικά κατακυρωμένος από την Γαλλική κυβέρνηση. Εφαρμόζεται σε όλα τα πλαίσια φροντίδας. Δύο από τα άρθρα ασχολούνται με την προστασία της ιδιωτικής ζωής: άρθ 7 (προστασία δεδομένων, ασφάλεια, υγεία, ιατρική παρακολούθηση) και άρθ. 12 (σεβασμός στην αξιοπρέπεια, την ευημερία και την οικειότητα).

## **Ηνωμένο Βασίλειο: Βρετανικός Ιατρικός Σύλλογος - Εμπιστευτικότητα και κοινοποίηση εργαλείων ενημέρωσης για την υγεία**

Τον Δεκέμβριο του 2009, ο Βρετανικός Ιατρικός Σύλλογος δημοσίευσε τη δεύτερη έκδοση του πακέτου εργαλείων "Εμπιστευτικότητα και κοινοποίηση πληροφοριών για την υγεία". Σκοπός του εργαλείου αυτού δεν είναι να δώσει οριστικές απαντήσεις για κάθε κατάσταση, αλλά να εντοπίσει τους βασικούς παράγοντες που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη όταν παίρνονται τέτοιες αποφάσεις. Το εργαλείο συνίσταται από μια σειρά από κάρτες για συγκεκριμένους τομείς εμπιστευτικότητας που αφορούν παιδιά, ενήλικες με μειωμένες ικανότητες, καθώς και τη διαδικασία δευτερεύουσας χρήσης πληροφοριών. Ξεχωριστές κάρτες έχουν δημιουργηθεί για τον προσδιορισμό των παραγόντων που λαμβάνονται υπόψη κατά την αξιολόγηση της ικανότητας (επάρκειας) και τον καθορισμό των «συμφερόντων», την ασφάλεια των πληροφοριών και τις πηγές των δικαιωμάτων εμπιστευτικότητας και προστασίας. Για περισσότερες πληροφορίες: [www.bma.org.uk](http://www.bma.org.uk)



## Δικαίωμα σε εξατομικευμένη φροντίδα υψηλής ποιότητας

### Ο Χάρτης αναφέρει ότι...

Καθώς γερνάτε και ίσως εξαρτάστε από άλλους για την υποστήριξη και την φροντίδα σας, εξακολουθείτε να έχετε το δικαίωμα σε φροντίδα, υποστήριξη και θεραπεία υψηλής ποιότητας, που θα προστατεύουν την υγεία σας και θα είναι εξατομικευμένες, ώστε να ανταποκρίνονται στις προσωπικές σας ανάγκες και επιθυμίες.

*«Δεν καταλαβαίνει τον λόγο για τον οποίο κλαίω όταν παραμένω για πολύ ώρα στο κάθισμα της τουαλέτας πριν έρθει να με βοηθήσει. Ξέρω ότι είναι πολυάσχολη, αλλά αν ήξερε πόσο επώδυνο είναι για μένα.»*

*«Δεν μπορούν να βάλουν μια ωραία μουσική καθώς τρώμε; Αυτό θα βελτιώσει την διάθεση μας για φαγητό!»*

Ο σεβασμός της αξιοπρέπειας κάθε ανθρώπου, η ποιότητα ζωής και η ευημερία πρέπει να είναι στην πρώτη γραμμή όλων των αποφάσεων που αφορούν σε σχεδιασμό φροντίδας. Βασικά η αρχή της αξιοπρέπειας και σεβασμός προς τον δικαιούχο φροντίδας είναι θέματα που θα πρέπει να γνωρίζουν οι φροντιστές. Σημαντικό θεωρείται οι φροντιστές να έχουν κατά νου ότι οποιαδήποτε έλλειψη ή απώλεια σωματικής λειτουργίας, ακόμη και νοητικής, σε καμία περίπτωση δεν επηρεάζει την ανθρώπινη φύση του δέκτη φροντίδας και βοήθειας, όπως επίσης ότι να συμπεριφέρεσαι με σεβασμό είναι μια έκφραση αυτοσεβασμού. Αξιοσημείωτο είναι να γνωρίζουμε ότι οι ανάγκες φροντίδας, δεν είναι στατικές. Αντιθέτως, οι συνθήκες αλλάζουν, προς το καλό ή προς το χειρότερο, και αυτό απαιτεί συνεχώς εξελισσόμενες αντιδράσεις (κινήσεις), κάτι που επιτυγχάνεται με τακτική αξιολόγηση των αναγκών, ώστε να προσαρμόζονται στο σχεδιασμό φροντίδας. Έτσι, καλή διατροφή παίζει ένα σημαντικό ρόλο στην καλή ποιότητα της φροντίδας. Ποιότητα των υπηρεσιών σημαίνει ότι η συγκεκριμένη υπηρεσία εξασφαλίζει την ευημερία του ατόμου, η οποία είναι σεβαστή, οικονομικά ανεκτή, προσιτή, παρέχοντας συνεχόμενη φροντίδα. Η παροχή ποιοτικής φροντίδας σημαίνει επίσης ότι ο δέκτης φροντίδας θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη ως κεντρικός παράγοντας στη διαδικασία διανομής φροντίδας, και όχι ως ένας παθητικός δέκτης.

## Συστάσεις (Προτάσεις) για...

### **ΕΦ** **Βελτιώστε τις συνθήκες διαβίωσης ενός ατόμου, μέσω έγκαιρης στήριξης**

Η βελτίωση της ποιότητας ζωής του ατόμου που δέχεται φροντίδα πρέπει να επιδιώκεται με κάθε προσπάθεια. Η υποστήριξη και η θεραπεία για τη διατήρηση ή τη βελτίωση της κατάστασης των ηλικιωμένων που πάσχουν από κατάθλιψη ή ψυχικές διαταραχές, θα πρέπει να περιλαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα για την επανάκτηση των αισθήσεων και των δεξιοτήτων τους, την ενθάρρυνση για αμοιβαία βοήθεια και συνεργασία, την ενασχόληση με εργασίες του σπιτιού (στρώσιμο τραπέζιού, τακτοποίηση), τη στήριξη για επαγρύπνηση και άλλα εργαλεία διατήρησης της μνήμης. Υποστήριξη στις καθημερινές δραστηριότητες, όπως έγερση από το κρεβάτι, να τρώς και να πίνεις, χρήση τουαλέτας και ύπνος, πρέπει να παρέχονται μέσα στο χρόνο που απαιτείται γιατί καθώς οι άνθρωποι μεγαλώνουν η ανάγκη για βοήθεια στις καθημερινές τους ανάγκες είναι αυξημένη και η έγκαιρη υποστήριξη τους είναι πολύ σημαντική.

### **ΕΦ** **Σεβαστείτε τε ατομικό ιστορικό και τις προσωπικές ανάγκες**

Αν και το παρελθόν των ατόμων που δέχονται φροντίδα ίσως να χαρακτηρίζεται ως ασήμαντο από τους φροντιστές τους, ταυτόχρονα μπορεί να έχει σοβαρό αντίκτυπο στην ποιότητα ζωής των πρώτων. Επομένως,

σεβασμός στις συνήθειες, που σηματοδοτούν το παρελθόν ενός ατόμου και μοίρασμα αυτών με τους φροντιστές μάλλον θα έχει ως αποτέλεσμα να ενισχυθεί μεταξύ τους μια αμοιβαία κατανόηση. Σε σχέση με αυτό το θέμα, απαραίτητη θεωρείται η ανάπτυξη ενός καταλόγου με τις γλωσσικές δεξιότητες, και το πολιτισμικό υπόβαθρο του προσωπικού ταιριασμένα με το είδος της φροντίδας που παρέχεται σε άτομα με εξάρτηση, τα οποία προέρχονται από διαφορετικά πολιτισμικά υπόβαθρα. Επιπλέον, όταν και όπου οι επαγγελματίες φροντιστές ακολουθούν θεσμικά ωράρια και ρυθμούς, σημαντικό είναι οι πρακτικές αυτές να επανεξετάζονται και να προσαρμόζονται περιοδικά, ώστε να προσεγγίζουν τους φυσικούς ρυθμούς και την καθημερινή ζωή των ωφελούμενων από την παροχή υπηρεσιών. Αυτό σημαίνει, για παράδειγμα, ότι η υποστήριξη καθημερινών αναγκών θα πρέπει να αξιολογείται και να προσαρμόζεται όσο το δυνατόν περισσότερο με τις τρέχουσες ανάγκες κάθε ατόμου.

### **ΠΥ** **Εξασφαλίστε το προσωπικό να είναι κατάλληλα εκπαιδευμένο και εξειδικευμένο**

Η επαγγελματική φροντίδα επιβάλλεται να παρέχεται από εξειδικευμένο προσωπικό που αμείβεται ανάλογα με τα προσόντα του. Ποιότητα φροντίδας σημαίνει ότι το προσωπικό / φροντιστές λαμβάνουν τακτική κατάρτιση, καθώς και ότι ενημερώνονται σωστά για την κατάσταση της υγείας και των ιδιαίτερων αναγκών του κάθε δικαιούχου φροντίδας. Οι άτυποι φροντιστές θα πρέπει να αξιοποιούν οποιαδήποτε ευκαιρία παρουσιάζεται και να επωφελούνται τόσο από τους επαγγελματίες όσο και μέσω ειδικών μαθημάτων κατάρτισης, προκειμένου να μπορούν να μειώνουν την ένταση (υπερκόπωση) και εξάντληση που αντιμετωπίζουν όταν φροντίζουν άτομα με ανάγκες εξάρτησης. Τα νοσηλευτικά ιδρύματα και ειδικά εκείνα που φροντίζουν ασθενείς με Alzheimer ή εξειδικευμένες μονάδες με άτομα που αντιμετωπίζουν νοητικά και ψυχολογικά προβλήματα θα πρέπει να προσφέρουν στο προσωπικό τους θεραπείες μείωσης του στρες. Οι οικογενειακοί ιατροί / γενικοί ιατροί πρέπει να λαμβάνουν επαρκή κατάρτιση στη γηριατρική, ώστε να μπορούν να συνταγογραφούν τα κατάλληλα φάρμακα σε περιπτώσεις ασυνήθιστης συμπεριφοράς από ασθενείς με ψυχική ασθένεια και άνοια. Οι επαγγελματίες φροντιστές θα πρέπει επίσης να εκπαιδεύονται σε επικοινωνιακές δεξιότητες προκειμένου να μπορούν να ακολουθούν, να ακούν και να κατανοούν ότι είναι σημαντικό για ξεχωριστά κάθε ηλικιωμένο που φροντίζουν.

### **ΠΥ** **Εξασφαλίστε οι υπηρεσίες να προσαρμόζονται σε ατομικές ανάγκες**

Οι κοινωνικές και ιατρικές υπηρεσίες πρέπει να οργανώνονται με τέτοιο τρόπο ώστε να λαμβάνουν υπόψη τις απαιτήσεις φροντίδας των ηλικιωμένων ατόμων με τις οποίες μπορεί να έρχονται αντιμέτωποι και να διασφαλίζουν την εφαρμογή κατάλληλων δράσεων. Κοινωνικά κέντρα, φορείς παροχής υπηρεσιών και άλλα ιδρύματα θα πρέπει να παρέχουν σαφείς, αξιόπιστες, προσίτες και περιεκτικές πληροφορίες σχετικά με τις διαθέσιμες υπηρεσίες. Το ηλικιωμένο άτομο θα πρέπει να έχει επαρκή χρόνο και συμπληρωματική πληροφόρηση ώστε να μπορεί να διαβάσει και να κατανοήσει τους όρους του συμφωνητικού πριν από την εισαγωγή του στη μονάδα .

### **ΠΥ** **Εξασφαλίστε συνεχόμενη φροντίδα και συντονισμό του προσωπικού**

Η ποιοτική φροντίδα είναι 'μονοκόμματη', ίδια για όλους. Ο σχεδιασμός φροντίδας θα πρέπει να αναπτύσσεται από ανθρώπους εξοικειωμένους με την κατάσταση και υπεύθυνους για τα προβλήματα του ασθενούς. Για την ανάπτυξη όμως του σχεδιασμού φροντίδας απαραίτητη είναι είναι η συμμετοχή των ίδιων των ασθενών. Συνήθως, για την αντιμετώπιση των αναγκών ενός ατόμου έρχονται στο σπίτι του διαφορετικά άτομα ή υπηρεσίες ώστε να παρέχουν ολοκληρωμένη φροντίδα και θεραπεία. Σημαντικό είναι η ομάδα των ανθρώπων αυτών να επικοινωνούν μεταξύ τους ώστε να συντονίζουν τις παρεμβάσεις τους προς το καλύτερο συμφέρον του αποδέκτη φροντίδας. Θα πρέπει να εγγραφούν σε ένα καθημερινό σχέδιο φροντίδας προκειμένου να εισάγουν συστηματικά τις παρατηρήσεις τους. Το μητρώο θα πρέπει να βρίσκεται στο σπίτι του ασθενούς, σε προσβάσιμο μέρος ώστε ο ασθενής, η οικογένεια του και οι φροντιστές του να το συμβουλευούνται. Μια καλή πρακτική είναι η ύπαρξη ενός εργαζόμενου υπεύθυνου για την ανάπτυξη του σχεδίου φροντίδας, την τακτική αξιολόγηση και προσαρμογή του σχεδίου σε τυχόν αλλαγές στις ανάγκες του ηλικιωμένου ατόμου. Τέλος, οι συναντήσεις συντονισμού και οι αξιολογήσεις που εμπλέκουν φροντιστές, μέλη οικογένειας και τρίτα πρόσωπα εμπλεκόμενα στη στήριξη της διαδικασίας λήψης αποφάσεων, καθώς και ιατρικό προσωπικό αποτελούν κινήσεις ουσιαστικής σημασίας.

## **ΠΥ** **Ο σχεδιασμός φροντίδας περιλαμβάνει απαραίτητα την παροχή καλού, νόστιμου και μεγάλη ποικιλία φαγητού**

Επαρκή γεύματα μπορεί να βοηθήσουν στη βελτίωση της υγείας και της ποιότητας ζωής. Η επαρκής ενυδάτωση και ο τρόπος ψήσιματος και παρουσίασης των γευμάτων παραμένουν σημαντικά ζητήματα για τον δέκτη φροντίδας.

## **ΠΥ** **ΚΥ** **ΕΦ** **Στηρίξτε τους άτυπους φροντιστές στη βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης των δικαιούχων φροντίδας**

Οι άτυποι φροντιστές πρέπει να είναι σε θέση να ζητούν και να ενημερώνονται με όλες τις απαραίτητες πληροφορίες σε ότι αφορά στις χρόνιες ασθένειες και άλλα προβλήματα υγείας που επηρεάζουν το άτομο που φροντίζουν. Σημαντικό επίσης είναι να γνωρίζουν τους καλλίτερους τρόπους αντιμετώπισης ειδικών συμπτωμάτων, καθώς και ότι θα πρέπει να κάνουν όταν προκύψει ένα θέμα. Για παράδειγμα, όταν ένα ηλικιωμένο άτομο επιστρέφει στο σπίτι του μετά απο εγκεφαλικό επεισόδιο, θα πρέπει να γίνουν συγκεκριμένες προσαρμογές στο περιβάλλον διαβίωσης του. Οι άτυποι φροντιστές θα πρέπει να πάρουν οδηγίες σε ότι σχετίζεται με τον εξοπλισμό, την οικονομική στήριξη, εάν είναι διαθέσιμη, το σωστό τρόπο χρήσης των υλικών, ώστε να εμποδίσουν τη χειροτέρευση της υγείας τόσο του δέκτη φροντίδας, όσο και του φροντιστή. Η κάθε θεραπεία πρέπει να αποσκοπεί στην επιτάχυνση της ανάκαμψης και την προώθηση της ευημερίας του ηλικιωμένου όσο το δυνατόν περισσότερο.

## **ΥΦ** **ΚΥ** **ΕΦ** **Αξιολογείτε συνεχώς τις ανάγκες των αποδεκτών φροντίδας.**

Το ουσιαστικό βήμα στην ανάπτυξη ποιοτικής φροντίδας είναι η τακτική επανεκτίμηση (αξιολόγηση) των αναγκών και των προσδοκιών του αποδέκτη φροντίδας. Αυτό σημαίνει ότι είναι απαραίτητο 'να ακούς', να κατανοείς τον δέκτη φροντίδας και να ανταποκρίνεσαι με τον τον καλύτερο τρόπο στις ανάγκες και τις επιθυμίες του, οι οποίες εξελίσσονται συνεχώς.

## **ΥΠ** **Αναπτύξτε πρότυπα ποιότητας στη μακροχρόνια φροντίδα.**

Η διασφάλιση της ποιότητας της φροντίδας δεν μπορεί να αφηθεί μόνο στα άτομα που την παρέχουν. Οι δημόσιες αρχές πρέπει να δημιουργήσουν μηχανισμούς που να εξασφαλίζουν ότι η ποιότητα της μακροχρόνιας περίθαλψης ελέγχεται τακτικά και προστατεύει τους αποδέκτες της από κάθε κακοποίηση. Αυτό είναι δυνατόν να περιλαμβάνει τόσο εσωτερικά όσο και εξωτερικά εργαλεία ποιότητας, τα οποία να βοηθούν τους φροντιστές να βελτιώσουν την ποιότητα της παρεχόμενης φροντίδας. Η υιοθέτηση και εφαρμογή υποχρεωτικών προτύπων ποιότητας στην επαγγελματική μακροχρόνια φροντίδα συμβάλλει στη δημιουργία ενός περιβάλλοντος που υποστηρίζει την ποιοτική φροντίδα και παρέχει στους χρήστες στοιχεία τα οποία βοηθούν στη σύγκριση τεκμηριωμένων επιλογών. Οι χρήστες που είναι δυσαρεστημένοι από κάποια υπηρεσία που τους παρέχεται θα πρέπει να προωθούνται και να υποβάλουν σχετική αναφορά στην αρμόδια κοινωνική ή υγειονομική υπηρεσία.

## **ΥΠ** **Δώστε δυνατότητες ξεκούρασης στους άτυπους φροντιστές**

Για τον άτυπο φροντιστή θα πρέπει να υπάρχουν τρόποι ξεκούρασης έστω για ένα μικρό χρονικό διάστημα, όπως παροχή φροντίδας από άλλα άτομα (εθελοντές, επαγγελματίες), ημερήσια κέντρα, ολιγοήμερη διαμονή σε μια μονάδα φροντίδας. Όλες αυτές οι λύσεις θα πρέπει να είναι διαθέσιμες προκειμένου ο φροντιστής να έχει ευκαιρίες ξεκούρασης. Για να εξασφαλιστεί η πρόσβαση των άτυπων φροντιστών, που έχουν ανάλογες ανάγκες απο τέτοιες ρυθμίσεις, θα πρέπει να βρεθούν λύσεις απο όσους είναι υπευθύνοι για την ευημερία των ηλικιωμένων σε εξάρτηση. Για παράδειγμα, ως υπεύθυνοι θα μπορούσαν να χαρακτηριστούν οι κοινωνικές υπηρεσίες, τα δημοτικά συμβούλια και άλλες υπηρεσίες μακροχρόνιας φροντίδας.

## **ΥΠ** Προστατεύστε τους ευάλωτους φροντιστές (επαγγελματίες, προσωπικό)

Όλοι οι επαγγελματίες φροντιστές είναι απαραίτητο να καλύπτονται από ειδική νομοθεσία, που θα ρυθμίζει τα ωράρια εργασίας τους και θα παρέχει κοινωνική ασφάλεια. Για δε τους φροντιστές που παρέχουν κατ'οίκον υπηρεσίες επιβάλλεται ένας συνεχής και αυστηρός έλεγχος από εθνικούς ή περιφερειακούς φορείς ώστε να εξασφαλίζεται, πρώτον, ότι έχουν τις απαιτούμενες δεξιότητες, και, δεύτερον, ότι είναι και οι ίδιοι προστατευόμενοι. Οι ηλικιωμένοι που προσλαμβάνουν ιδιωτικά κάποιο φροντιστή θα πρέπει να είναι ενήμεροι και να συμμορφώνονται με την εθνική νομοθεσία περι απασχόλησης, ιδιαίτερα όσον αφορά στις ώρες εργασίας και την κοινωνική ασφάλιση των φροντιστών τους.

## **ΥΠ** Κάνετε την ποιότητα υπηρεσιών μακροχρόνιας περίθαλψης να αποτελεί προτεραιότητα, ιδιαίτερα για τις δημόσιες δαπάνες

Οι δημόσιες δαπάνες που σχετίζονται με θέματα όπως κατάρτιση για ποιοτική φροντίδα, πρόληψη κακοποίησης των ηλικιωμένων, βελτίωση των συνθηκών εργασίας του προσωπικού, καθώς και βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης των αποδεκτών φροντίδας θα πρέπει να θεωρούνται μάλλον ως επένδυση στον τομέα της φροντίδας παρά ως κόστος για την κοινωνία. Μόνο με τέτοιες ρυθμίσεις εξασφαλίζεται, όσο αυτό είναι δυνατόν, η ποιότητα του επαγγέλματος και η ευημερία των ηλικιωμένων.

# Καλές Πρακτικές

### **Ιρλανδία: «Το δικαίωμά του να γνωρίζεις»**

Από την 1η Ιουλίου 2009 η Αρχή των Κοινωνικών Υπηρεσιών Επιθεώρησης των Πληροφοριών για την Υγεία και την Ποιότητα, είναι νομικά υπεύθυνη για την καταγραφή και την επιθεώρηση όλων των μονάδων φροντίδας ηλικιωμένων στην Ιρλανδία. Οι εκθέσεις επιθεώρησης παρέχουν πληροφορίες στους ένοικους (τρόφιμοι) στις οικογένειές τους και στο ευρύ κοινό, σε ότι αφορά στα πρότυπα φροντίδας σε ιδιωτικές μονάδες. Αναφέρονται σε όλες τις πτυχές διαβίωσης σε αυτά τα καταλύματα, όπως είναι τα δικαιώματα των ενοίκων, η διαχείριση και η στελέχωση τους, καθώς και η ποιότητα της φροντίδας που παρέχεται μέσω υπηρεσιών. Όταν πραγματοποιηθεί ο έλεγχος, τα αποτελέσματα δημοσιεύονται στην ιστοσελίδα της Αρχής και εάν είναι απαραίτητο γίνονται συστάσεις. Σε περίπτωση που οι επιθεωρητές διαπιστώσουν ότι η μονάδα φροντίδας δεν είναι ασφαλής ή δεν, πληρεί τα απαραίτητα πρότυπα παίρνονται κατάλληλα μέτρα προς το συμφέρον των ενοίκων. Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες εδώ:

[www.hiqa.ie](http://www.hiqa.ie) / [www.hse.ie](http://www.hse.ie)

### **Ευρωπαϊκή οργάνωση EDE: Ανάπτυξη Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας E-Qalin®**

Το E-Qalin® είναι ένα πρακτικό και εύχρηστο μοντέλο διαχείρισης ποιότητας προσανατολισμένο στις ανάγκες των ωφελούμενων σε μονάδες φροντίδας, των συγγενών τους και των υπαλλήλων αυτών των μονάδων. Το E-Qalin® εξετάζει τις υπηρεσίες που παρέχονται στους οργανισμούς, καθώς και την αποτελεσματικότητά τους σε σχέση με την ικανοποίηση όλων των εμπλεκόμενων προσώπων. Επίσης το σύστημα αυτό ενθαρρύνει την εκπαίδευση πάντα σε σχέση με το συγκεκριμένο οργανισμό μέσα από αυτο-αξιολόγηση δημιουργώντας περιβάλλον για καινοτόμες βελτιώσεις και δυνατότητες ανάπτυξης. Το σύστημα αναπτύχθηκε με τη συμμετοχή των ωφελούμενων. Εάν το E-Qalin χρησιμοποιηθεί σε κάποιο σπίτι αυτό σημαίνει ότι όλοι οι εμπλεκόμενοι συνεργάζονται για παροχή ποιοτικής φροντίδας και ευημερία αυτών που την δέχονται. Για περισσότερες πληροφορίες, επισκεφθείτε την ιστοσελίδα της E-Qalin σε αγγλικά και γερμανικά:

[www.e-qalin.net/index.php?id=2&L=1](http://www.e-qalin.net/index.php?id=2&L=1).

Η ιστοσελίδα είναι σε αγγλικά και γερμανικά.

## **Γαλλία: Η «Γαλλία Αλτσχάιμερ» βοηθά στη ξεκούραση των φροντιστών**

Η φιλανθρωπική οργάνωση Γαλλία Alzheimer δημιουργήθηκε το 1985. Εκεί οι οικογενειακοί φροντιστές έχουν σημαντικό ρόλο για τους ανθρώπους που πάσχουν από τη νόσο του Αλτσχάιμερ. Για το λόγο αυτό και για να αποφευχθεί η εξάντληση ένα μέλος του ζευγαριού, διοργανώνονται, από το 1988, διακοπές, υπό τη μορφή διαλειμμάτων. Μέσα σε αυτή την περίοδο, τα ζευγάρια υποστηρίζονται από εκπαιδευμένους εθελοντές και επαγγελματίες νοσηλευτές. Για παράδειγμα, το 2010, 250 οικογένειες κατάφεραν να πάνε διακοπές. Η Γαλλία Alzheimer είναι μέλος της L'Union Nationale des Associations Familiales

(Εθνική Ένωση Οικογενειακών Ενώσεων) και μία από τις 64 εθνικές φιλανθρωπικές οργανώσεις που δρουν σε αυτό τον τομέα. Σε σχέση με τη δυνατότητα διακοπών για ηλικιωμένα ζευγάρια, η δράση αυτή έχει αναπτυχθεί τα τελευταία χρόνια από άλλες φιλανθρωπικές γαλλικές οργανώσεις.

Για περισσότερες πληροφορίες, παρακαλούμε δείτε:

Ιστοσελίδα της Γαλλία Alzheimer: [www.francealzheimer.org/](http://www.francealzheimer.org/) Ιστοσελίδα της UNAF: [www.unaf.fr](http://www.unaf.fr)

## **Σουηδία: Λύσεις ξεκούρασης για τους φροντιστές**

Η νομοθεσία καθιστά υποχρέωση των Δήμων να οργανώνουν τρόπους ξεκούρασης για τους άτυπους φροντιστές. Για παράδειγμα, παροχές όπως: ένα άτομο για συζήτηση, ένα τόπο για συνάντηση των άτυπων φροντιστών, ομάδες αυτοβοήθειας, εκπαίδευση για κοινά θέματα υγείας, καθημερινές δραστηριότητες, ξεκούραση (στο σπίτι, κατά την διάρκεια της ημέρας, για περιόδους μιας μέρας έως μερικών εβδομάδων), καθώς και συνεισφορά στην κατ' οίκον φροντίδα.

## **Σλοβενία: Ο ρόλος των οργανώσεων των ηλικιωμένων ατόμων**

Ένας από τους κύριους στόχους των τοπικών οργανώσεων των ηλικιωμένων (cca. 400) είναι η παροχή υποστήριξης στους ηλικιωμένους που ζουν στη γειτονιά τους. Η Εθνική Ένωση των οργανώσεων ηλικιωμένων ατόμων (ZDUS) προωθεί τη δράση στήριξης συνομιλήκων με την ονομασία Starejši za starejše (Ηλικιωμένοι για τους Ηλικιωμένους), όπου οι ηλικιωμένοι συλλέγουν πληροφορίες για τις συνθήκες διαβίωσης των ηλικιωμένων. Στη συνέχεια ενημερώνονται τα αρμόδια θεσμικά όργανα του δήμου ή του κράτους έτσι ώστε να βοηθήσουν, όπου είναι δυνατόν. Σε όλη την Σλοβενία περισσότερες από 230 τοπικές οργανώσεις συμμετέχουν στη δράση αυτή, οι οποίες χρηματοδοτούνται κυρίως από το Υπουργείο Κοινωνικών Υποθέσεων.

## **Καναδάς: Ερώτηση Αξιοπρέπειας του Ασθενή ('The Patient Dignity Question' PDQ)**

Η PDQ είναι μια απλή ερώτηση, τύπου ανοιχτή-κλειστή: «Τι πρέπει να γνωρίζω για σένα ως μια προσωπικότητα έτσι ώστε να σου παρέχω την καλύτερη δυνατή φροντίδα;»

Η έρευνα έχει δείξει ότι το απλό αυτό ερώτημα είναι δυνατόν να εντοπίσει ζητήματα και εντάσεις, τα οποία μάλλον φαίνονται να είναι σημαντικά όταν σχεδιάζεται η παροχή φροντίδας και θεραπείας σε προσωπικό επίπεδο. Σκοπός είναι η αναγνώριση και ο εντοπισμός των παραγόντων εκείνων που «δεν είναι ορατοί» και οι οποίοι δεν θα ήταν δυνατόν να έρθουν στην επιφάνεια με άλλο τρόπο και μάλιστα στο ξεκίνημα τους. Η 'Ερώτηση Αξιοπρέπειας του Ασθενή' είναι χρήσιμη σε όλα τα στάδια φροντίδας και θεραπείας, όπως:

- Κατά τη διάρκεια συνηθισμένης ιατρικής επίσκεψης
- Κατά τη διενέργεια διαγνωστικών εξετάσεων
- Κατά την εισαγωγή ασθενών σε μονάδα υγείας
- Πριν από την παροχή προσωπικής φροντίδας
- Κατά τη διαδικασία υποβολής θεραπευτικής αγωγής ή θεραπείας
- Κατά τη διάρκεια συζήτησης ρυθμίσεων κατ' οίκον ή μακροχρόνιας φροντίδας

Δεν χρειάζεται ο καθένας να θέτει το ερώτημα δυνατά 'φωναχτά' αλλά όλοι όσοι εργάζονται στον τομέα της υγείας πρέπει να λαβαίνουν υπόψη αυτή την ερώτηση και να αποφασίζουν για τον καλύτερο τρόπο αντιμετώπισης των ασθενών και των οικογενειών τους. Σκοπός είναι ότι ο κάθε απασχολούμενος στον τομέα της υγείας και φροντίδας να αντιλαμβάνεται τον οποιοδήποτε δικαιούχο φροντίδας ως μοναδικό ανθρώπινο όν, αντί να εστιάζει μόνο στη συγκεκριμένη νόσο ή στη συλλογή και καταγραφή των συμπτωμάτων. Για περισσότερες πληροφορίες επισκεφθείτε:

[dignityincare.ca/en/toolkit.html#The\\_Patient\\_Dignity\\_Question](http://dignityincare.ca/en/toolkit.html#The_Patient_Dignity_Question)

## Δικαίωμα σε εξατομικευμένες πληροφορίες, συμβουλές και συγκατάθεση κατόπιν ενημέρωσης

### Ο Χάρτης αναφέρει ότι...

Καθώς γερνάτε και ίσως εξαρτάστε από άλλους για την υποστήριξη και την φροντίδα σας, εξακολουθείτε να έχετε το δικαίωμα να αναζητείτε και να λαμβάνετε εξατομικευμένες πληροφορίες και συμβουλές σχετικά με όλες τις υπάρχουσες επιλογές όσον αφορά στη φροντίδα, υποστήριξη και περίθαλψή σας, ούτως ώστε να λαμβάνετε αποφάσεις βασισμένες σε σωστή ενημέρωση.

*«Ήλπιζα να γνώριζα από πριν. Τώρα είναι τόσο αργά. Δεν έχω πια την δύναμη να ψάξω για εναλλακτικές και δεν έχω κάποιον να με βοηθήσει»*

*«Δεν μπορώ να χειριστώ πια αυτό το θέμα και πρέπει να βρω μια λύση για τον πατέρα μου (με προχωρημένο Αλτσχάιμερ) αλλά δεν μπορώ να βρω καμιά πληροφορία για τις διαθέσιμες επιλογές. Πέρασα ώρες στο τηλέφωνο ψάχνοντας και ακόμα δεν ξέρω τι να κάνω.»*

Η παροχή πληροφοριών δεν είναι μια απλή διαδικασία. Απαιτεί ορισμένες δεξιότητες από τους επαγγελματίες και μερικές φορές πρέπει να επαναλαμβάνεται. Τα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας που χρήζουν φροντίδας δεν είναι παθητικοί δέκτες και πρέπει να εμπλέκονται στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων σε θέματα που τους αφορούν, φυσικά ανάλογα με τις γνωστικές τους ικανότητες.

## Συστάσεις (Προτάσεις) για...

### **ΥΠ** **Αναπτύξτε νομικό πλαίσιο προστασίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των χρηστών σε όλα τα πλαίσια φροντίδας**

Οι δημόσιες αρχές θα πρέπει να αναπτύξουν σαφείς κατευθυντήριες γραμμές για τις πληροφορίες που θα πρέπει να περιλαμβάνονται σε όλες τις συμβάσεις για τις μονάδες φροντίδας, καθώς και τις υπηρεσίες που παρέχονται κατ'οίκον ή στην κοινότητα. Πρότυπα συμβάσεων είναι απαραίτητο να είναι διαθέσιμα στους πολίτες μέσω των δικτυακών τόπων των κοινωνικών υπηρεσιών, κέντρων υγείας, νοσοκομείων, μονάδων φροντίδας, κλπ. Οι συμβάσεις αυτές θα πρέπει να επιδέχονται τροποποιήσεις, κατόπιν αιτήσεως του δέκτη φροντίδας. Επίσης, πρέπει να παρέχονται πληροφορίες σε σχέση με τις υπηρεσίες που προσαρμόζονται περισσότερο στην κατάσταση του χρήστη.

### **ΠΥ** **Παρέχετε σαφείς εξηγήσεις στους φροντιστές και στους χρήστες**

Οι πάροχοι υπηρεσιών θα πρέπει να παρέχουν φυλλάδια και οδηγούς προκειμένου να βοηθούν το άτομο που χρήζει φροντίδας, να έχει πρόσβαση και να κατανοεί τις πληροφορίες που χρειάζεται. Όταν μπροστά στον δέκτη φροντίδας χρησιμοποιούνται τεχνικοί ή ιατρικοί όροι, τότε θα πρέπει να δίνονται εξηγήσεις σε απλή και ευκολονόητη γλώσσα. Οι επαγγελματίες υγείας και φροντίδας θα πρέπει να εκπαιδεύονται σε επικοινωνιακές δεξιότητες, καθώς και σε θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων, ώστε να είναι ικανοί να πληροφορούν τους ασθενείς κατάλληλα για την κατάσταση υγείας τους. Εάν ένας αλλοδαπός φροντιστής έχει δυσκολία στην επικοινωνία θα πρέπει να λάβει κατάρτιση ώστε να είναι σε θέση να επικοινωνεί επαρκώς με τους δέκτες φροντίδας. Εάν κρίνεται αναγκαίο μπορούν να χρησιμοποιηθούν άλλα μέσα επικοινωνίας ώστε να διασφαλιστεί ότι ο ασθενής κατανοεί τις πληροφορίες, όπως σχέδια ή βίντεο. Όλα αυτά τα εργαλεία επικοινωνίας πρέπει να είναι φιλικά προς το χρήστη, δηλαδή, προσαρμοσμένα στις ανάγκες του ηλικιωμένου.



## **ΥΠ** **ΠΥ** **Προωθείστε και διευκολύνετε την πρόσβαση σε προσωπικά ιατρικά δεδομένα**

Οι ηλικιωμένοι που χρειάζονται μακροχρόνια φροντίδα επιβάλλεται να διευκολύνονται ώστε να έχουν πρόσβαση σε προσωπικά ιατρικά δεδομένα. Οι πληροφορίες αυτές πρέπει να είναι σαφείς και να προσαρμόζονται σε κάθε εθνικό / τοπικό πλαίσιο. Για παράδειγμα, εάν τα ιατρικά δεδομένα είναι διαθέσιμα σε μια κάρτα με τσιπ, ο δέκτης φροντίδας ή ο εκπρόσωπος του, πρέπει να εξουσιοδοτηθούν ώστε να έχουν πρόσβαση στα δεδομένα που είναι αποθηκευμένα στην κάρτα. Οι γιατροί δεν πρέπει να εμποδίζουν την πρόσβαση κανενός στα προσωπικά του δεδομένα. Εάν δεν υπάρχει ψηφιακό αρχείο, οι ασθενείς που διαμένουν σε σπίτι θα πρέπει να ενημερώνονται για τον καλύτερο τρόπο διατήρησης του φακέλου τους. Οι ηλικιωμένοι που ζουν σε μονάδες φροντίδας θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα, όταν το επιθυμούν, να συμβουλευονται το αρχείο τους και να θέτουν ερωτήσεις σχετικά με την κατάσταση τους ή με τη θεραπεία τους.

## **ΥΠ** **ΠΥ** **Προωθείστε και ρυθμίστε τη συμμετοχή ηλικιωμένων σε ερευνητικά προγράμματα**

Οι φροντιστές πρέπει να εκπαιδευτούν για τον τρόπο χορήγησης θεραπευτικής αγωγής, για την προσοχή που πρέπει να έχουν σε κάποια θέματα, για τον τρόπο που πρέπει να αναφέρουν πιθανές παρενέργειες φαρμάκων, κλπ. Αυτό το θέμα είναι ιδιαίτερα σημαντικό, καθώς οι ηλικιωμένοι είναι συχνά εκτεθειμένοι σε υπερβολική συνταγογράφηση και μπορεί να μην είναι σε θέση να αναφέρουν από μόνοι τους τα προβλήματα τους. Ελάχιστες κλινικές δοκιμές εμπλέκουν ηλικιωμένους καθώς και μηδαμινή είναι η έρευνα σε σχέση με τις παρενέργειες από πολυφαρμακία σε ηλικιωμένα και αδύναμα άτομα. Για το λόγο αυτό, η συμμετοχή των ηλικιωμένων σε κλινικές δοκιμές θα πρέπει να ενθαρρυνθεί, αν και δεν επιτρέπεται ποτέ να υποχρεώνονται στο να συμμετέχουν σε κάποιο ερευνητικό πρόγραμμα, παρά μόνο να ενημερώνονται για ευκαιρίες ανάλογης συμμετοχής. Ο ασθενής θα πρέπει να λάβει πλήρη ενημέρωση σε ότι αφορά σε οφέλη, κινδύνους, και εναλλακτικές λύσεις πριν από την έναρξη οποιασδήποτε θεραπείας της οποίας η αποτελεσματικότητα και η ασφάλεια δεν υποστηρίζεται επιστημονικά. Αν το ίδιο το άτομο δεν είναι σε θέση να αποφασίσει, θα πρέπει να επιδιωχθεί η συγκατάθεση από τρίτο άτομο και η συμμετοχή θα επιτρέπεται μόνον εάν υπάρχει προσδοκία ότι η θεραπεία θα ωφελήσει την υγεία του ασθενούς.

## **ΥΠ** **ΠΥ** **ΕΦ** **ΚΥ** **ΟΗ** **Παρέχετε φιλική ενημέρωση στο χρήστη για όλες τις διαθέσιμες υπηρεσίες**

Ενημέρωση σχετικά με το πλήρες φάσμα των διαθέσιμων υπηρεσιών και το κόστος τους θα πρέπει να είναι διαθέσιμες μέσω των υπηρεσιών υγείας, των κοινωνικών υπηρεσιών, καθώς και των οργανώσεων των ηλικιωμένων. Οι επαγγελματίες υγείας και κοινωνικής μέριμνας δεν επιτρέπεται να αποφασίζουν για λογαριασμό του προσώπου που έχει ανάγκη από φροντίδα, στο αν και κατά πόσο μπορεί να ανταπεξέλθει στην οικονομική επιβάρυνση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Επίσης, βοήθεια και υποστήριξη σε νομικά θέματα θα πρέπει να διατίθεται μέσα από συμβουλευτική, υπηρεσίες και οδηγούς. Επιπλέον, επαγγελματίες νομικοί σχετικοί με το οικογενειακό δίκαιο, τις κληρονομίες και τις συντάξεις θα πρέπει να διατίθενται από τις μονάδες και τα ιδρύματα φροντίδας και τις κοινωνικές υπηρεσίες. Δημόσιες γραμμές βοήθειας πρέπει να είναι διαθέσιμες στη βοήθεια των ηλικιωμένων και των φροντιστών σε ότι αφορά σε νομικές συμβουλές και στο δικαίωμα χρήσης νομικής συνδρομής.

## Καλές Πρακτικές

### **Φινλανδία: Το Ελσίνκι έχει αναπτύξει ένα ευκολονόητο πληροφοριακό σύστημα με τις διαθέσιμες υπηρεσίες υγείας και κοινωνικής φροντίδας για ηλικιωμένους**

Το φυλλάδιο "Προσφορά των υπηρεσιών Βοήθειας στο σπίτι" δημοσιεύθηκε από τις υπηρεσίες κατ'οίκον φροντίδας του Ελσίνκι με πληροφορίες για όλες τις διαθέσιμες υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης, νοσηλευτικές υπηρεσίες, βοήθεια κατ'οίκον, κινητικότητα και οποιαδήποτε άλλη υπηρεσία στοχεύει στην ευημερία των δεκτών φροντίδας. Το φυλλάδιο παρέχει επίσης πληροφορίες για τις τιμές χρέωσης με αντίστοιχα παραδείγματα για ένα σύνολο υπηρεσιών. Για περισσότερες πληροφορίες:

[www.hel.fi/hki/helsinki/en/Services/Families+and+social+services/The+elderly](http://www.hel.fi/hki/helsinki/en/Services/Families+and+social+services/The+elderly)

### **Ιταλία: Νομική βοήθεια για ηλικιωμένους από την Anziano e Non Solo**

Το πρόγραμμα χρηματοδοτήθηκε το 2006 από την περιφέρεια Emilia Romagna, στα πλαίσια προώθησης της ευεξίας και της ποιότητας ζωής των ηλικιωμένων. Οι στόχοι του προγράμματος ήταν η ευαισθητοποίηση και η πρόληψη της κακοποίησης των ηλικιωμένων. Κάλυψε τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των ατόμων μεγαλύτερης ηλικίας που ζούνε στη πόλη, θέματα αποταμίευσης και τραπεζών, καθώς και τρόπους πρόσβασης στο σύστημα δικαιοσύνης. Επιπλέον, στόχος ήταν η παροχή πληροφοριών και προσανατολισμού μέσω της δημιουργίας μιας βάσης δεδομένων που βασίζεται σε συχνές ερωτήσεις (Frequently Asked Questions- FAQs), και παρέχει πληροφορίες και συμβουλές για κοινά νομικά ζητήματα που σχετίζονται με ηλικιωμένους. Για περισσότερες πληροφορίες:

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



## Δικαίωμα σε συνεχή επικοινωνία, κοινωνική συμμετοχή και πολιτιστικές δραστηριότητες

### Ο Χάρτης αναφέρει ότι...

Καθώς γερνάτε και ίσως εξαρτάστε από άλλους για την υποστήριξη και την φροντίδα σας, εξακολουθείτε να έχετε το δικαίωμα να αλληλεπιδράτε με άλλους ανθρώπους και να συμμετέχετε στην πολιτική ζωή, στη διά βίου μάθηση και στις πολιτιστικές δραστηριότητες.

*«Όταν η γυναίκα μου πέθανε, αισθάνθηκα αβοήθητος και απομονωμένος. Δε γνώριζα πώς να μαγειρέψω ένα κατάλληλο γεύμα, ωστόσο δε θέλησα να ζητήσω φαγητό στο σπίτι (σουσσίτιο). Η κυρία από την κοινοτική υπηρεσία με ενθάρρυνε να παρακολουθήσω μαθήματα μαγειρικής για ηλικιωμένους άνδρες και ήρθα εδώ. Στα 93 μου χρόνια απολαμβάνω την κάθε στιγμή από αυτό που κάνω! Έχω κάνει καινούργιους φίλους και περνάμε καλά μαζί».*

Με το πέρασμα των χρόνων, οι κοινωνικοί δεσμοί (διασυνδέσεις) των ηλικιωμένων τείνουν να φθίνουν. Συνεπώς, σημαντικό είναι να εξασφαλισθούν ευκαιρίες συνάντησης σε προσιτούς δημόσιους χώρους, όπου όλες οι γενιές μπορούν να συναντηθούν, μαζί και άτομα τρίτης ηλικίας. Οι ηλικιωμένοι θα πρέπει να ενθαρρύνονται να παραμένουν συνδεδεμένοι, αφού η απομόνωση θεωρείται ως σημαντικός παράγοντας κινδύνου κακοποίησης ηλικιωμένων. Η έλλειψη συμμετοχής και η κοινωνική επιρροή μπορεί να οδηγήσουν σε απομόνωση, αδράνεια και απαισιόδοξα συναισθήματα. Παράγοντες που με τη σειρά τους συμβάλλουν σε κατάθλιψη και βία. Από την άλλη πλευρά, η αστική ανάπτυξη, η πολιτική μαζικών μέσων μεταφοράς στηρίζοντας την κοινωνική συμμετοχή των ηλικιωμένων ανθρώπων είναι δυνατόν να έχουν καθοριστικό ρόλο στην αποτροπή απομόνωσης.

Οι περιπτώσεις κακοποίησης που συντελούνται σε στενές σχέσεις ή σε μονάδες φροντίδας συχνά προκαλούνται λόγω φτωχής επικοινωνίας. Τα συνηθισμένα εμπόδια για μια επιτυχημένη επικοινωνία είναι, για παράδειγμα, η εξασθενημένη ακοή, η εξασθενημένη όραση, οι σωματικές αναπηρίες, η άνοια ή άλλες νοητικές δυσλειτουργίες, η αφασία, και στην περίπτωση των μεταναστών ή άλλων εθνικών μειονοτήτων, η έλλειψη γλωσσικών ικανοτήτων και πολιτισμικών διαφορών. Αν και κατά πόσο όλα αυτά συμβαίνουν μέσα στην οικογένεια ή σε κάποια μονάδα φροντίδας, οι παράγοντες που συμβάλλουν σε φτωχή επικοινωνία και απομόνωση απαραίτητο είναι να αναγνωρίζονται ούτως ώστε να μπορούν να αντιμετωπιστούν.

## Συστάσεις (Προτάσεις) προς τους...

### **ΥΠ** **Λάβετε μέρος στο πρόγραμμα «Πόλεις Φιλικές προς τους Ηλικιωμένους» του Παγκοσμίου Οργανισμού Υγείας (WHO)**

Το Πρόγραμμα Φιλικών Πόλεων αναπτύχθηκε από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας για να βοηθήσει τις πόλεις να προετοιμαστούν για δυο παγκόσμιες δημογραφικές τάσεις: την ταχεία γήρανση των πληθυσμών και την αύξηση της αστικοποίησης. Το πρόγραμμα στοχεύει σε περιβαλλοντικούς, κοινωνικούς και οικονομικούς παράγοντες που επηρεάζουν την υγεία και την ευημερία των ηλικιωμένων. Ο οδηγός του Προγράμματος Φιλικών Πόλεων αναγνωρίζει οχτώ τομείς της αστικής ζωής που είναι δυνατόν να βελτιωθούν και έτσι να προωθήσουν την υγεία και την ποιότητα ζωής των ηλικιωμένων:

- Υπαίθριοι χώροι και κτίρια
- Μετακινήσεις
- Οικήματα

- Κοινωνική συμμετοχή
- Σεβασμός και κοινωνική ένταξη
- Αστική συμμετοχή και απασχόληση
- Επικοινωνία και πληροφορίες
- Κοινωνική υποστήριξη και υπηρεσίες υγείας

Οι πόλεις που συμμετέχουν στο δίκτυο βρίσκονται σε μια κυκλική πορεία εκτιμώντας και βελτιώνοντας συνεχώς την φιλικότητα τους προς την Τρίτη ηλικία. Για περισσότερες πληροφορίες:

[http://www.who.int/ageing/age\\_friendly\\_cities/en/index.html](http://www.who.int/ageing/age_friendly_cities/en/index.html)

## **ΥΠ** **Παρέχετε πληροφορίες και υποστηρίξτε τους δέκτες φροντίδας για τα αστικά τους δικαιώματα**

Η παροχή πληροφοριών, υποστήριξης και συμβουλών στους ηλικιωμένους με ανάγκες εξάρτησης σε ότι αφορά στα πολιτικά τους δικαιώματα από δημοτικές αρχές, υπηρεσίες υγείας, υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας, οικογένειες και φίλοι θεωρείται σημαντική ενέργεια. Για παράδειγμα, η στήριξη των ηλικιωμένων παρέχοντας τους τη δυνατότητα να ψηφίσουν είναι υποχρέωση της πολιτικής του κράτους.

## **ΠΥ** **ΚΥ** **ΟΗ** **Ενθαρρύνετε την κοινωνική συμμετοχή των ηλικιωμένων σε μακροχρόνια φροντίδα**

Οι κοινωνικές ανάγκες θα πρέπει να είναι σε προτεραιότητα ακόμη και όταν ο χρόνος του προσωπικού είναι περιορισμένος. Η εθελοντική εργασία σε οργανώσεις και συλλόγους, όλες οι δημιουργικές, κοινωνικές, καλλιτεχνικές, θρησκευτικές και πολιτισμικές δραστηριότητες, όπως επίσης και οι δημογραφικές και πολιτικές δράσεις θα πρέπει να ενθαρρύνονται και να διευκολύνονται ακόμη και εκείνες που διαδραματίζονται σε ένα ευρύτερο κοινωνικό σύνολο. Οι ευκαιρίες για κοινωνική συμμετοχή περιλαμβάνουν, για παράδειγμα, γνώση η οποία αποκτάται από πολλούς, συμμετοχή σε οικιακές ή χειροτεχνικές δραστηριότητες μέσα στα πλαίσια φροντίδας, σε κοινές δραστηριότητες, σε εορτές και σε δράσεις. Άλλες ευκαιρίες κοινωνικής συμμετοχής των ηλικιωμένων είναι να εκτελούν κάποια εργασία σε εθελοντική βάση ή και να πληρώνονται, να λάβουν μέρος στη δια βίου μάθηση και σε άλλες πολιτιστικές δραστηριότητες. Προσοχή θα πρέπει να δίνεται σε κάποιους οργανισμούς υπηρεσιών που επιτρέπουν στους αποδέκτες φροντίδας να μοιράζονται τα γεύματά τους μαζί με άλλους ένοικους (τρόφιμους) ή επισκέπτες. Εντούτοις, η άρνηση συμμετοχής ηλικιωμένων στα δρώμενα θα πρέπει επίσης να είναι σεβαστή.

## **ΠΥ** **ΚΥ** **ΟΗ** **Υποστηρίξτε τους ηλικιωμένους να ανταποκρίνονται θετικά σε κοινωνική ενασχόληση, επικοινωνιακές ανάγκες και στις επιθυμίες τους.**

Οι πάροχοι υπηρεσιών και οι οργανώσεις των ηλικιωμένων θα πρέπει να παρέχουν βοήθεια, ώστε να καθιστούν ικανούς τους ηλικιωμένους με μειωμένη κινητικότητα να συμμετέχουν σε κοινωνικές δραστηριότητες. Επίσης, θα πρέπει να τους προσφέρετε βοήθεια στην περίπτωση που θα ήθελαν ή είναι απαραίτητο να εξέλθουν από τη μονάδα ή να πάνε μια βόλτα. Οι άνθρωποι πρέπει να βοηθούνται κατάλληλα προκειμένου να διατηρούν την ισορροπία τους ή τη σταθερότητα τους όταν περπατούν (για παράδειγμα, με τη χρήση Π, μπαστούνι ή αναπηρική καρέκλα, υπηρεσίες μεταφοράς και επαρκές υλικό ακράτειας).

## **ΠΥ** **ΚΥ** **ΟΗ** **Πρωθήστε και ενθαρρύνετε την πρόσβαση σε νέες τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνίας (ICTs)**

Οι ηλικιωμένοι που είναι εξαρτημένοι από άλλους και επιθυμούν να τους προσφερθεί βοήθεια ώστε να χρησιμοποιούν νέα επικοινωνιακά μέσα (ICTs) και τεχνολογικά βοηθήματα (υπολογιστές, κινητά τηλέφωνα, ακουστικά και γραπτά βοηθήματα, DVD ή CD players και ψηφιακή τηλεόραση) θα πρέπει να ενθαρρύνονται μιας και μπορούν να τους βοηθήσουν πολύ στην επικοινωνία και την κοινωνική αλληλεπίδραση με άλλους.

## Καλές Πρακτικές



### **Σουηδία: Κουλτούρα για ηλικιωμένους / Πολιτισμός και Υγεία: Το Umea-model**

Σύνθημα: «Εάν οι άνθρωποι δεν πάνε στην κουλτούρα, υποχρεωτικό είναι η κουλτούρα να έρχεται σε αυτούς». «Πολιτιστικές δραστηριότητες για ηλικιωμένους / Πολιτισμός και Υγεία» ξεκίνησε σαν πρόγραμμα και έγινε μια δημοτική δραστηριότητα που βραβεύτηκε με το Παγκόσμιο Βραβείο Καινοτομιών 2010, του Οργανισμού Ψυχαγωγίας. Ο σκοπός και στόχος του προγράμματος είναι να δημιουργήσει ευκαιρίες ώστε να επιμηκυνθεί το υγιές μέρος της ζωής. Το πρόγραμμα στοχεύει σε συνταξιούχους. Η ιδέα είναι ότι οι εκδηλώσεις, όπου είναι εφικτό, θα πρέπει να πραγματοποιούνται κατά τη διάρκεια της ημέρας και σε χώρους όπου διευκολύνονται οι ηλικιωμένοι. Το πρόγραμμα αυτό ξεκίνησε με μια έρευνα που έδειξε ότι για, περίπου, το 90% των ηλικιωμένων που στεγάζονται σε διαμερίσματα και ακόμη για όσους χρειάζονται κατ'οίκον φροντίδα δεν δίνονται κατάλληλα ερεθίσματα. Οι δραστηριότητες που προσφέρονταν κυρίως ήταν το bingo και διάφορες εκκλησιαστικές ακολουθίες. Η εναρκτήρια έρευνα είχε ως στόχο την καταγραφή (χαρτογράφηση) υποψήφιων οργανωτών και παραγωγών πολιτιστικών δραστηριοτήτων για ηλικιωμένους της περιοχής. Περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να βρείτε:

[www.umea.se/senior](http://www.umea.se/senior)

### **Γαλλία: Η οργάνωση «Petits frères des Pauvres» οργανώνει μια σειρά δραστηριοτήτων για κοινωνικά αποκλεισμένους ηλικιωμένους**

Η οργάνωση ιδρύθηκε το 1946, με σύνθημα «λουλούδια πριν το ψωμί». Η οργάνωση αυτή ανέπτυξε πολυάριθμα προγράμματα στοχεύοντας πρωταρχικά σε ανθρώπους που πάσχουν από απομόνωση, φτώχεια, αποκλεισμό και χρόνιες παθήσεις. Οι δραστηριότητες είναι: επισκέψεις, πρόγραμμα διακοπών, κοινωνικές δραστηριότητες, καθώς και βοηθητική γραμμή και επίγνωση σχετικά με την κακοποίηση ηλικιωμένων και τις συνθήκες ζωής των μεταναστών. Αυτή η οργάνωση λειτουργεί με 8500 εθελοντές και 510 υπαλλήλους. Για περισσότερες πληροφορίες, παρακαλώ συμβουλευτείτε την ιστοσελίδα τους:

[www.petitsfreres.asso.fr](http://www.petitsfreres.asso.fr)

### **Ιρλανδία: Το Ίδρυμα Τρίτης ηλικίας (TAF) παρέχει δραστηριότητες για τους ένοικους (τρόφιμους) του St Joseph, μακροχρόνια παραμονής**

Το λεωφορείο του Κέντρου Τρίτης Ηλικίας (TAF) κάνει εβδομαδιαίο δρομολόγιο από το νοσοκομείο St Joseph στο Ίδρυμα Τρίτης Ηλικίας, προκειμένου να συμμετέχουν σε μια ολοένα αυξανόμενη σειρά δραστηριοτήτων, όπως είναι οι τάξεις χειροτεχνίας, οι συνεδρίες αναμνήσεων από το παρελθόν, οι Ευ Ζην δραστηριότητες, Χορωδιακά Συγκροτήματα, συναυλίες και κοινωνικά δρώμενα. Επίσης, μερικοί ένοικοι έχουν πάρει μέρος σε δημόσιες εκπροσωπήσεις και δράσεις μεγάλου ενδιαφέροντος για θέματα που αφορούν τους ηλικιωμένους, όπως για παράδειγμα η καμπάνια: 'Ο πιο γηραίος και ο πιο Τολμηρός'. Η μοναδικότητα αυτού του προγράμματος έγκειται στο γεγονός ότι οι μακροχρόνια παραμονής ένοικοι εγκαταλείπουν το νοσοκομειακό περιβάλλον και επανέρχονται στην καρδιά του κοινότητας, συνοδευόμενοι από τα μέλη του Κέντρου Τρίτης Ηλικίας. Τελικά, πολλοί από αυτούς τους ένοικους γίνονται μέλη του ιδρύματος της Τρίτης Ηλικίας, ένα ακόμη βήμα στην ενσωμάτωση της τοπικής κοινότητας. Η αντίδραση (αξιολόγηση) των ενοίκων μακροχρόνια παραμονής για τις συνηθισμένες τους επισκέψεις στο Κέντρο της Τρίτης Ηλικίας ήταν θετική. Συγκεκριμένα, μερικοί ηλικιωμένοι επεσήμαναν ότι η αυτοπεποίθησή τους και η αυτοεκτίμησή τους τονώθηκε απίστευτα μόνο από το γεγονός ότι έγιναν μέλη του Ίδρυματος, ενώ πολλοί ανέφεραν την αυξανόμενη αυτονομία και ανεξαρτησία που νιώθουν όταν είναι ικανοί να συμμετέχουν σε τέτοιου είδους επισκέψεις, οι οποίες πραγματοποιούνται συστηματικά. Περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να βρείτε σε:

[www.thirdage-ireland.com](http://www.thirdage-ireland.com)

## **Φιλανδία: Ψυχοκοινωνική ομάδα αποκατάστασης ηλικιωμένων που πάσχουν από μοναξιά**

Στόχος του προγράμματος ήταν να απασχολήσει ενεργά τους ηλικιωμένους (>74 χρόνων) της Φιλανδίας οι οποίοι υποφέρουν από μοναξιά. Ομάδες ηλικιωμένων που ζουν σε ημερήσια νοσοκομεία, ημερήσια κέντρα φροντίδας, κέντρα αποκατάστασης και μονάδες φροντίδας συναντιούνται αρκετές φορές την εβδομάδα για να συζητούν και να απασχολούνται σε διάφορες δραστηριότητες με τη βοήθεια του προσωπικού. Το πρόγραμμα ήταν ένα απαραίτητο βήμα για να μορφωθούν και να εκπαιδευθούν οι επαγγελματίες για την παροχή φροντίδας ηλικιωμένων ατόμων σε πολλαπλά επίπεδα (παροχή φροντίδας σε μονάδες, σε κέντρα αποκατάστασης). Στη συνέχεια, οι εκπαιδευμένοι θα λειτουργούσαν ως αρχηγοί ομάδων με τελικό σκοπό να ιδρύσουν ένα δίκτυο επαγγελματιών ικανό να εφαρμόσει το μοντέλο ομάδας αποκατάστασης. Σήμερα, το πρόγραμμα είναι ένα μοντέλο ανάπτυξης υπηρεσιών που στοχεύει σε ομάδες ηλικιωμένων ατόμων, που χρειάζονται βοήθεια π.χ ηλικιωμένα άτομα που πάσχουν από άνοια. Περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να βρείτε:

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

## Δικαίωμα στην ελευθερία της έκφρασης και την ελευθερία της σκέψης/συνείδησης: πεποιθήσεις, πολιτισμός και θρησκεία

### Ο Χάρτης αναφέρει ότι...

Καθώς γερνάτε και ίσως εξαρτάστε από άλλους για την υποστήριξη και την φροντίδα σας, εξακολουθείτε να έχετε το δικαίωμα να ζείτε σύμφωνα με τα πιστεύω σας, τις δοξασίες σας και τις αξίες σας.

*«Ποτέ δεν ζήτησα από αυτόν τον ιερωμένο να με επισκεφτεί. Ποιος του επέτρεψε να μπει και γιατί με φωνάζει «γιέ» μου; Δεν πιστεύω στο Θεό και δεν θέλω να ακούσω αυτά που λέει.»*

Η κοινωνία αναγνωρίζει όλο και περισσότερο ότι το δικαίωμα στη διαφορετικότητα και η φροντίδα από μόνον από διαφορετικές κουλτούρες (διαφορετικά πολιτισμικά υπόβαθρα) είναι μια πρόκληση. Συγκεκριμένα, το πολιτισμικό υπόβαθρο του κάθε ατόμου επηρεάζει τα πιστεύω, τις αξίες του, την αντίληψη του σε θέματα υγείας, αρρώστιας και θανάτου, καθώς και τη σημασία του πόνου και της ύπαρξης, τα όρια σχετικά με την προσωπική του ζωή, την αντίληψη του σε σχέση με το ρόλο της οικογένειας στις αποφάσεις, την αυτονομία του, ή τον τρόπο επικοινωνίας με άλλους. Επομένως θα πρέπει να επικρατήσει μια προσέγγιση ανοχής ώστε κάθε άνθρωπος να έχει τη δυνατότητα να εξασκεί τα θρησκευτικά του καθήκοντα ή ν' ακολουθεί την πολιτισμική του παράδοση (ταυτότητα).

## Συστάσεις (Προτάσεις) για...

### **ΠΥ** **ΕΦ** Προάγετε την ανεκτικότητα και δημιουργήστε ευκαιρίες για ανταλλαγή απόψεων στη διαφορετικότητα

Θέματα όπως ο αμοιβαίος εμπλουτισμός (διεύρυνση) σε προσωπικό και ομαδικό επίπεδο μέσω κοινωνικών δραστηριοτήτων, η ανταλλαγή πληροφοριών, καθώς και η επικοινωνία θα πρέπει να ενθαρρύνονται. Η φροντίδα είναι απαραίτητο να εξατομικεύεται, όσο αυτό είναι δυνατόν, ενώ θα πρέπει να αποφεύγονται τα στερεότυπα σε σχέση με το πολιτισμικό υπόβαθρο. Οι φροντιστές θα πρέπει, μέσα στα πλαίσια της φροντίδας που παρέχουν, να ανέχονται το πολιτισμικό υπόβαθρο του ανθρώπου που φροντίζουν και ανάλογα να σέβονται τις επιλογές του σε αποφάσεις που καλείται να πάρει. Επίσης, να παραδέχονται ότι σε διαφορετικές κουλτούρες κάποιες συμπεριφορές και αντιδράσεις είναι δυνατόν να ερμηνεύονται με εντελώς διαφορετικό τρόπο.

### **ΠΥ** **ΕΦ** Επιτρέψτε την ύπαρξη ιδιωτικών χώρων για την εξάσκηση των θρησκευτικών ή πνευματικών πιστεύω

Σε άτομα που διαμένουν σε ιδρύματα ή μονάδες φροντίδας θα πρέπει να προσφέρονται ιδιαίτεροι χώροι όπου να μπορούν να ασκούν τα θρησκευτικά τους καθήκοντα. Επιπλέον, να τους παρέχονται ευκαιρίες και υποστήριξη, αν φυσικά το επιθυμούν, να συμμετέχουν σε θρησκευτικά γεγονότα που λαβαίνουν χώρα στην κοινότητα.

### **ΠΥ** **ΕΦ** Αποφύγετε τη διαδικασία προσηλυτισμού

Οι χρήστες παροχής φροντίδας δεν θα πρέπει να εξαναγκάζονται να συμμετέχουν σε κάθε γεγονός (θρησκευτικό, φιλοσοφικό, πολιτικό κλπ.) που λαβαίνει χώρα στο χώρο όπου ζούν ανεξάρτητα αν αυτό είναι το σπίτι τους, μονάδα φροντίδας ή κάποιος ιδρυματικός χώρος. Οι φροντιστές θα πρέπει να είναι προσεκτικοί να μην αφήνουν οποιοδήποτε άτομο (πολιτικό, θρησκευτικό κλπ.) να επισκέπτεται τους χρήστες παροχής φροντίδας, εκτός εάν ο ηλικιωμένος το έχει ζητήσει. Με αυτό τον τρόπο προστατεύονται οι

χρήστες από προσηλυτισμό. Απεναντίας, οι επισκέπτες κατά την είσοδο τους επιβάλλεται να καταγράφουν το όνομα τους, καθώς και στοιχεία επικοινωνίας. Τέλος, η εξάσκηση βίας στους χρήστες για παροχή οικονομικής βοήθειας απαιτείται να αποφεύγεται ενώ η πράξη να αναφέρεται ως οικονομική κακοποίηση.

## **ΠΥ** Υποστηρίξτε την επιθυμία των ανθρώπων να συναναστραφούν και να συμμετέχουν σε ομάδες

Χρήσιμες πληροφορίες και ανάλογη βοήθεια θα πρέπει να παρέχονται σε εκείνο το άτομο που θα ήθελε να συμμετέχει. Στους ιδρυματοποιημένα πλαίσια φροντίδας θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα στους χρήστες φροντίδας να παρακολουθούν τις εβδομαδιαίες συναντήσεις κάποιας λέσχης ηλικιωμένων (π.χ. ΚΑΠΗ) και να συμμετέχουν σε εξόδους και εκδρομές. Επίσης, τα άτομα που ήταν μέλη κάποιας οργάνωσης θα πρέπει να ενθαρρύνονται στο να συνεχίζουν να επικοινωνούν.

## **ΠΥ** Παρέχετε ευρεία πρόσβαση σε διευρυμένη πληροφόρηση

Όλοι πρέπει να χουν πρόσβαση στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης, καθώς και σε άλλες πηγές γνώσης / πληροφορίας. Επίσης, εφημερίδες από διαφορετικούς πολιτικούς χώρους, τηλεόραση και διαδίκτυο θα πρέπει να είναι διαθέσιμα σε όλα τα πλαίσια φροντίδας. Σε άτομα με προσβεβλημένη ακοή ή όραση θα πρέπει να παρέχεται βοήθεια, αν αυτό θεωρείται απαραίτητο. Η πρόσβαση στη πληροφόρηση μπορεί να προωθείται μέσω συζητήσεων που θα πραγματοποιούνται μέσα στον οργανισμό ή μέσω κάποιας συμμετοχής σε συσκέψεις.

## **Καλές πρακτικές**



### **Σλοβενία: Ανεπίσημες συζητήσεις σε σχέση με τα έθιμα και τις θρησκευτικές συνήθειες του Πάσχα**

Τα κέντρα καθημερινών δραστηριοτήτων χρησιμοποιούνται ως χώροι συνάντησης όπου όλοι είναι καλοδεχούμενοι. Συγκεκριμένα, κατά τη διάρκεια του Πάσχα οργανώνονται ανεπίσημα στρογγυλά τραπέζια όπου μελετώνται, διάφορα έθιμα και θρησκευτικές συνήθειες μέσα από μια προσέγγιση που θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως άθεη. Σε αυτές τις συζητήσεις επεξηγείται ο ρόλος των εαρινών εκδηλώσεων και τελετουργιών πολλούς αιώνες πριν την εμφάνιση των μονοθεϊστικών θρησκειών σε κάποιους μη δυτικούς πολιτισμούς. Η συνέντευξη διαφορετικών πολιτισμών, δηλαδή, η πολυ – πολιτισμικότητα, επιτυγχάνεται ακόμη και μέσω των διαφορετικών τρόπων μαγειρέματος.

### **Γερμανία: Ειδικές μονάδες μεταναστών σε θεραπευτήρια**

Μερικά θεραπευτήρια και συγκεκριμένα ισοτιπούτα έχουν αναπτύξει ειδικές μονάδες ώστε να βοηθούν τους ηλικιωμένους μετανάστες να δέχονται φροντίδα σε ένα περιβάλλον που σέβεται την κουλτούρα τους, καθώς και την κοινωνική τους ζωή (ειδικά έπιπλα, διατροφή, δομή της μέρας σύμφωνα με τη θρησκεία κλπ).

### **Γαλλία: ειδική εκπαίδευση για τους φροντιστές σε θρησκευτικά θέματα**

Ένα εγχειρίδιο με τις τελετές και τις θρησκευτικές συνήθειες προτείνεται σήμερα σε πολλά εκπαιδευτικά σεμινάρια στη Γαλλία, διότι ενώ τα ηλικιωμένα άτομα που λαμβάνουν φροντίδα προέρχονται από ποικίλα πολιτισμικά υπόβαθρα, το προσωπικό δεν είναι συχνά ενημερωμένο για την πίστη τους. Επίσης προτείνεται κάθε οργανισμός να χει εύκολα προσβάσιμο χώρο για ήσυχο διαλογισμό, προσευχή και λατρεία, ανοιχτό σε επισκέπτες με διαφορετικές θρησκείες και φιλοσοφικές αναζητήσεις. Τέλος, οι θρησκευτικές τελετές θα πρέπει να πραγματοποιούνται με αμοιβαίο σεβασμό.

## Δικαίωμα στην παρηγορητική αγωγή και υποστήριξη, στον σεβασμό και την αξιοπρέπεια κατά τα τελευταία στάδια της ζωής και τον θάνατο

### Ο Χάρτης αναφέρει ότι...

Έχετε το δικαίωμα να πεθάνετε αξιοπρεπώς και σύμφωνα με τις επιθυμίες σας, μέσα στα όρια που καθορίζει η εθνική νομοθεσία της χώρας διαμονής σας.

*«Δεν μπορώ να καταλάβω πώς είναι δυνατόν ακόμα και σήμερα να αφήνουμε τους ανθρώπους να αναπτύσσουν τέτοιου είδους κατακλίσεις.»*

*«Τον αγαπώ αλλά δεν άντεχα πια τις κραυγές του και τον χαστούκισα. Τώρα νιώθω χάλια»*

*«Αισθανόμουν ότι δεν άξιζε πια να ζει ...»*

Ενέργειες που αφορούν το τέλος της ζωής ρυθμίζονται από εθνικούς νόμους που κανένας δεν πρέπει να αγνοεί, πιο συγκεκριμένα για εκείνους που παρέχουν φροντίδα σε πολύ ηλικιωμένους και ανθρώπους που εξαρτώνται από άλλους. Επιπλέον, το δικαίωμα να πεθάνει κάποιος με αξιοπρέπεια αρκετές φορές διακυβεύεται από θεσμικούς κανόνες και έθιμα, με αποτέλεσμα οι άνθρωποι αυτοί να καταλήγουν στις πιο οικτρές μορφές κακοποίησης. Αυτό συμβαίνει γιατί οι παραπάνω άνθρωποι εξαρτώνται εξ ολοκλήρου από τους άλλους και μπορεί να υποφέρουν από φρικτό πόνο. Μέτρα δεν λαμβάνονται πάντοτε για να καταπραΰνουν και να προλαμβάνουν τον υπερβολικό πόνο (για παράδειγμα τις κατακλίσεις), καθώς και να παράσχουν συναισθηματική στήριξη στον ετοιμοθάνατο και στην οικογένεια της/του. Τελικά, οι επιλογές ενός ηλικιωμένου ανθρώπου που αφορούν το τέλος της ζωής της/του δεν γίνονται πάντα σεβαστές.

Το δικαίωμα στην παρηγορητική αγωγή και στον έλεγχο πόνου, δυστυχώς, δεν είναι ακόμη διεθνώς αναγνωρισμένο ως θεμελιώδες ανθρώπινο δικαίωμα. Ωστόσο, η συνειδητοποίηση των θεμάτων αυτών αυξάνει και καινοτόμες πρωτοβουλίες αναπτύσσονται σε πολλές χώρες προκειμένου να φέρουν παρηγοριά και αξιοπρέπεια σε ηλικιωμένους ανθρώπους που έχουν φτάσει στο τέλος της ζωής τους.

## Συστάσεις (Προτάσεις) για...

### ΥΠ Ρυθμίστε με νόμο τις αρχές και απαιτήσεις της παρηγορητικής αγωγής

Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας παρείχε κάποιες προτάσεις που αφορούσαν στις ελάχιστες απαιτήσεις της παρηγορητικής αγωγής. Συνολικά, οι προτάσεις αυτές, αναφέρουν ότι όλες οι χώρες θα πρέπει να υιοθετήσουν μια εθνική πολιτική παρηγορητικής αγωγής εξασφαλίζοντας την εκπαίδευση και τη μόρφωση των επαγγελματιών υγείας, καθώς και την προώθηση της δημόσιας επίγνωσης, εξασφαλίζοντας ότι τα ελάχιστα κριτήρια για την ανακούφιση του πόνου και την παρηγορητική αγωγή θα πρέπει να υιοθετηθεί σταδιακά σε όλα τα επίπεδα της φροντίδας. Η παρηγορητική αγωγή μπορεί να χορηγηθεί σε μια εξειδικευμένη μονάδα φροντίδας, στο σπίτι, στον ασθενή της ημέρας ή στον ασθενή νοσοκομείου. Φυσικά όλα αυτά εξαρτώνται από τη χώρα, όπου διαμένεις. Πληροφορίες για διαφορετικές επιλογές που αφορούν στην παρηγορητική αγωγή επιβάλλεται να είναι διαθέσιμες σε υπηρεσίες υγείας και κοινωνικές υπηρεσίες φροντίδας, ούτως ώστε να βελτιωθεί η πρόσβαση σε τέτοιου είδους υπηρεσίες. Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στον ακόλουθο σύνδεσμο:

[www.who.int/cancer/palliative/en](http://www.who.int/cancer/palliative/en)

## **ΠΥ** **Αναπτύξτε ποιοτική παρηγορητική αγωγή μέσω διεπιστημονικής προσέγγισης**

Η καλύτερη δυνατή ποιότητα ζωής για ένα ασθενή επιβάλλεται να βρεθεί και να αναπτυχθεί. Η παρηγορητική αγωγή δεν αναζητά την επίσπευση του θανάτου, ούτε και την αναβολή του, παρά μόνο να ελέγχει τον πόνο και να βοηθά τους ανθρώπους να φτάνουν στο τέλος της ζωής τους με γαλήνη και αξιοπρέπεια. Η ποιοτική παρηγορητική αγωγή πρέπει να στοχεύει στην αποτροπή και μείωση του πόνου με ανάλογη θεραπευτική αγωγή και σε άλλα οδυνηρά συμπτώματα, με ψυχολογική και πνευματική φροντίδα, καθώς και στη βελτίωση της ποιότητας ζωής όταν έρχεται κάποιος αντιμέτωπος με σοβαρά και σύνθετα προβλήματα υγείας.

Η αξιολόγηση της ποιότητας μπορεί να γίνει μετρώντας εάν και κατά πόσο η φροντίδα είναι προσαρμοσμένη στις ανάγκες και στις επιθυμίες του δέκτη φροντίδας (επικοινωνιακές ανάγκες, θεολογικές/πνευματικές/πολιτισμικές/κοινωνικές ανάγκες κ.λπ.) Μια διεπιστημονική και πολλαπλή επαγγελματική προσέγγιση πρέπει να αναπτυχθεί, συμπεριλαμβάνοντας μέλη από διαφορετικά υγιεινά και ανθυγιεινά επαγγέλματα και επιστήμες. Τα μέλη της επιστημονικής ομάδας πρέπει να έχουν υψηλή εκπαίδευση επικεντρώνοντας στην παρηγορητική αγωγή. Το προσωπικό θα πρέπει να εκπαιδευθεί αναφορικά με την προσέγγιση τους στην αντιμετώπιση του τέλους της ζωής έχοντας στη διάθεση τους τα απαραίτητα μέσα (ψυχολογική υποστήριξη, σεβασμό για τον άνθρωπο και την οικογένεια του, ανάμιξη της οικογένειας), να σεβαστούν την επιλογή του ασθενούς..

## **ΠΥ** **ΕΦ** **Ένταξτε τον αποδέκτη φροντίδας στην παρηγορητική αγωγή και στήριξε την αυτονομία του/της**

Η παρηγορητική αγωγή πρέπει να καθοδηγείται από τις ανάγκες και της επιθυμίες του ασθενή. Η απόφαση εκτέλεσης ιατρικής θεραπείας θα βασίζεται σε επιθυμίες του δέκτη της φροντίδας που είτε έχουν εκφραστεί ή είναι υποτιθέμενες (προφανείς-βασισμένες στις απόψεις που είχε εκφράσει στο παρελθόν), και αφού ερωτηθούν, οι συγγενείς ή άλλοι οικείοι του δέκτη φροντίδας που είναι υπεύθυνοι για τη φροντίδα του/της. Η ανάγκη του ετοιμοθάνατου για στενές σχέσεις θα πρέπει επίσης να είναι σεβαστή όπως για παραδειγμα η επιθυμία για διαμονή σε μονόκλινο δωμάτιο.

## **ΠΥ** **ΕΦ** **Έντάξτε τις οικογένειες στην παρηγορητική αγωγή**

Οι επαγγελματίες φροντιστές επιβάλλεται να αφιερώνουν περισσότερο χρόνο συζητώντας και ακούγοντας τον δέκτη φροντίδας και την οικογένεια του, παρέχοντας πληροφορίες σε κατανοητή γλώσσα, για θέματα, όπως διάγνωση, πρόγνωση, θεραπεία και επιλογές φροντίδας. Φυσικά, η ίδια διαδικασία πληροφόρησης θα πρέπει να ισχύσει και για όλους τους άλλους τομείς φροντίδας. Επιπλέον, σημαντική θεωρείται η πληροφόρηση για έγκυρη πρόσβαση σε παρηγορητική αγωγή που παρέχεται μέσω διαφορετικών διαθέσιμων υπηρεσιών. Αυτού του είδους η πληροφόρηση θα πρέπει να παρέχεται εφόσον ο αποδέκτης κι η οικογένεια του είναι προετοιμασμένοι να τις αποδεχτούν. Η βοήθεια για ανάπαυση (ανάπαυλα) των φροντιστών είναι ένα ζήτημα για το οποίο χρειάζεστε ενθάρρυνση. Για δε τις υπηρεσίες που είναι σχετικές με το πένθος πρέπει να είναι διαθέσιμες στους φροντιστή μετά το θάνατο του δέκτη φροντίδας. Σε περίπτωση απουσίας συγγενών, οι φροντιστές που είχαν στενή σχέση με τον ηλικιωμένο μπορεί να συμπεριληφθούν σε πολυεπιστημονικό ιατρικό συμβούλιο μαζί με το γιατρό.

## **ΠΥ** **ΕΦ** **Σεβαστείτε εθνικούς κανονισμούς στο τέλος της ζωής.**

Κάθε χώρα έχει αναπτύξει τους δικούς της κανονισμούς σχετικά για τις αποφάσεις που έχουν σχέση με το τέλος της ζωής. Έτσι οι επίσημοι (επαγγελματίες) και οι άτυποι φροντιστές οφείλουν να σέβονται το νόμο. Ωστόσο εάν οι φροντιστές διαφωνούν με τη ληφθείσα απόφαση για εθνικούς ή θρησκευτικούς λόγους θα πρέπει να προστατεύονται από την «ηθική ρήτρα» και θα πρέπει να ενημερωθούν σχετικά με τη διαδικασία που θα ακολουθήσουν για να διασφαλίσουν ότι η απόφαση θα γίνει σεβαστή και θα εφαρμοστεί όπως αυτοί ζητούν από το νόμο. Όταν κανείς αισθάνεται απελπισμένος ή συναισθηματικά φορτισμένος μπροστά σε ένα δέκτη φροντίδας, ο οποίος υποφέρει από αβάστακτους πόνους ή από βαριά μορφή άνοιας, οι φροντιστές θα πρέπει πάντα να αναζητούν συμβουλή και να λαμβάνουν υποστήριξη από ανάλογες πηγές.





## **ΠΥ** **ΕΦ** **Σεβαστείτε και στηρίξτε τις πνευματικές ανάγκες και επιθυμίες του ατόμου που έχει πεθάνει.**

Οι επαγγελματίες της παρηγορητικής αγωγής και οι υπάλληλοι εθελοντικών ομάδων οφείλουν να επιτρέπουν στους ετοιμοθάνατους ασθενείς να βρίσκουν νόημα και ελπίδα μέσα από την αναγνώριση της πνευματικής διάστασης της κατάστασης τους εάν αυτό είναι επιθυμητό. Αν και για τους επαγγελματίες της παρηγορητικής αγωγής μπορεί να λείπει η πείρα, ώστε να καταπιαστούν, εις βάθος, με πνευματικά ζητήματα τουλάχιστον, θα πρέπει να είναι ικανοί να συζητούν την πνευματικότητα με οποιονδήποτε ασθενή που επισημαίνει αυτό το θέμα, όπως επίσης και να αναγνωρίζουν εκείνους που είναι σε πνευματική θλίψη, ούτως ώστε να γίνει η κατάλληλη αναφορά σε χορηγούς πνευματικής φροντίδας.

## **ΠΥ** **ΚΥ** **ΕΦ** **ΑΦ** **Στηρίξτε και σεβαστείτε τις προϋπάρχουσες οδηγίες**

Ο δέκτης φροντίδας κι η οικογένεια της/του οφείλουν να είναι ικανοί να προσμένουν όσο το δυνατόν περισσότερα και να πληροφορούνται για θέματα όπως για την ύπαρξη ασφαλιστικών επιλογών μεταμόσχευση οργάνων και για αποφάσεις που είναι σχετικές με το τέλος της ζωής. Οι φροντιστές και οι χορηγοί υπηρεσιών θα πρέπει να ενθαρρύνουν τους δέκτες φροντίδας να εκφράζουν τις επιθυμίες τους και τις απόψεις τους σχετικά με τις αποφάσεις που αφορούν στο τέλος της ζωής τους. Οι προϋπάρχουσες οδηγίες θα πρέπει να φυλλάσσονται γραπτώς από πρόσωπα εξουσιοδοτημένα από τον δέκτη φροντίδας, σε περίπτωση που το άτομο δε θεωρείται πια ικανό να λάβει μια τέτοια απόφαση. Εάν δεν υπάρχει έγγραφη δήλωση, μερικές προφορικές απόψεις και επιθυμίες του ατόμου πρέπει να συγκεντρωθούν, να συζητηθούν με τους συγγενείς και κάποια έμπιστα πρόσωπα. Οι αποφάσεις πρέπει πάντα να λαμβάνονται προς το συμφέρον του δέκτη φροντίδας και σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία.

## **Καλές πρακτικές**

### ***Ηνωμένο Βασίλειο: Χάρτης για Αξιοπρέπεια στο Τέλος της Ζωής***

Τον Ιούνιο του 2008, το κίνημα 'Αξιοπρέπεια στο Θάνατο' δημοσίευσε ένα Χάρτη για Αξιοπρέπεια στο Τέλος της Ζωής. Το δημοσίευμα τονίζει την ανάγκη όλων των ανθρώπων για λήψη της καλύτερης πιθανής επιλογής, τον έλεγχο και την πρόσβαση σε υψηλή ποιότητα φροντίδας στο τέλος της ζωής τους. 'Θέλουμε να δούμε τις υπηρεσίες που δίνονται στο τέλος της ζωής να είναι ευαίσθητες, συμπονετικές και προσβάσιμες σε όλους. Οι επιθυμίες των ατόμων χρειάζεται να είναι σαφείς, ενώ η Κυβέρνηση απαιτείται να διασφαλίζει τις υπηρεσίες προκειμένου να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των ετοιμοθάνατων ανθρώπων, επικεντρώνοντας σε θέματα, όπως επιλογή, έλεγχος και πρόσβαση στη φροντίδα. Ο Χάρτης για Αξιοπρέπεια στο Τέλος της Ζωής τοποθετεί την επιλογή, την πρόσβαση σε υπηρεσίες και τον προσωπικό έλεγχο στο επίκεντρο των βελτιώσεων για τη φροντίδα στο τέλος της ζωής. Για περισσότερες πληροφορίες, παρακαλώ όπως επισκεφτείτε τον ακόλουθο σύνδεσμο 'Αξιοπρέπεια στο Θάνατο':

[www.dignityindying.org.uk](http://www.dignityindying.org.uk)

### ***Σουηδία: Το πρόγραμμα της παρηγορητικής αγωγής στο SABO***

Η μελέτη πασχίζει να αναπτύξει και να βελτιώσει την ποιότητα της ζωής και φροντίδας για ηλικιωμένους στο Συμβούλιο της Κομητείας της Στοκχόλμης και στις δημοτικές αρχές στην περιοχή της Στοκχόλμης. Ο σκοπός είναι να βελτιώσουν την ποιότητα φροντίδας στο τέλος της ζωής για τους ανθρώπους που ζούνε στο SABO (ειδική στέγη για ηλικιωμένους). Η ιδέα της προγράμματος είναι να ελέγξει και να αξιολογήσει διαφορετικά μοντέλα εκπαίδευσης προσωπικού. Το επίκεντρο της εκπαίδευσης είναι, μεταξύ άλλων θεμάτων, η γνώση και η ποιότητα της παρηγορητικής αγωγής, στάσεις και αντιδράσεις. Η εκπαίδευση στην παρηγορητική αγωγή και στη νοσοκομειακή φροντίδα παρέχεται σε μια ομάδα με πολλαπλό αντικείμενο εργασίας. Περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να βρείτε στο:

[www.pvis.se](http://www.pvis.se)

### **Καναδάς: Το Μοντέλο Αξιοπρέπεια**

Από το 1995, μια Καναδέζικη ερευνητική ομάδα της παρηγορητικής αγωγής και οι διεθνείς συνεργάτες της διερευνούν τη σημαντικότητα της αξιοπρέπεια του ασθενή. Τα αποτελέσματα τους δείχνουν ότι η αίσθηση της αξιοπρέπεια ενός ασθενή μπορεί να έχει απόλυτο αντίκτυπο στην ευεξία του ασθενή και την ικανοποίηση του για το σύστημα υγειονομικής φροντίδας. Ένας δε από τους πιο μεγάλους συντελεστές είναι ο τρόπος μεταχείρισης του ασθενούς από τους χορηγούς υγειονομικής φροντίδας. Η αρχική ομαδική έρευνα τελείωσε (καταστάλαξε) με το Μοντέλο Αξιοπρέπεια, το οποίο τις τρεις βασικές κατηγορίες παραγόντων που επηρεάζουν την αίσθηση της αξιοπρέπεια του ασθενούς:

- Ασθένεια-Συγγενή θέματα: Πώς η ίδια η ασθένεια επηρεάζει τα προσωπικά συναισθήματα της αξιοπρέπεια.
- Αξιοπρέπεια-Ρεπερτόριο Προστασίας: Πώς οι προοπτικές και οι ενέργειες του ίδιου του ασθενή μπορούν να επηρεάσουν το συναίσθημα της αξιοπρέπεια.
- Εκτίμηση Κοινωνικής Αξιοπρέπεια: Πώς η ποιότητα της αλληλεπίδρασης με άλλους μπορεί να βελτιώσει ή να αμαυρώσει το συναίσθημα της αξιοπρέπεια του καθενός.

Τέλος, έχουν αναπτυχθεί εργαλεία αξιοπρέπεια, καθώς και ένα πρωτόκολλο αξιοπρέπεια για να στηρίξουν ανθρώπους που εργάζονται στην υγειονομική φροντίδα που παρέχεται κατά το τέλος της ζωής. Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στον ακόλουθο σύνδεσμο:

[dignityincare.ca](http://dignityincare.ca).

### **Αυστρία: Κινητές μονάδες παρηγορητικής αγωγής**

Η επαρχία Στύρια οργανώνει ομάδες κινητής παρηγορητικής αγωγής σε όλες τις περιφέρειες. Το δίκτυο καλύπτει ολόκληρη την επαρχία, οι ομάδες αποτελούνται από γιατρούς, προσωπικό φροντίδας και κοινωνικούς λειτουργούς οι οποίοι συνεργάζονται με τους οικογενειακούς γιατρούς και τους επαγγελματίες ή άτυπους φροντιστές. Τέτοιου είδους ομάδες μπορούν να ειδοποιηθούν από όλους τους ενδιαφερόμενους, τους ασθενείς, τους συγγενείς, τους οικογενειακούς γιατρούς κ.τ.λ Η υπηρεσία παρέχεται απολύτως δωρεάν, το κόστος καλύπτεται από το Υγειονομικό Ταμείο της Στυρίας. Σε παραβολή αυτές οι κινητές ομάδες παρηγορητικής αγωγής που αποτελούνται από επαγγελματίες, εθελοντές ειδικού προγράμματος για τη φροντίδα των ανιάτων, έχουν λάβει βασική εκπαίδευση πριν την ενασχόλησή τους, ενώ τους προσφέρονται περισσότερα εκπαιδευτικά μαθήματα και εποπτεία καθ' όλη τη διάρκεια της εργασίας τους.

Για περισσότερες πληροφορίες

[www.palliativbetreuung.at](http://www.palliativbetreuung.at) or [www.hospiz-stmk.at](http://www.hospiz-stmk.at) (και τα δυο μόνο στα Γερμανικά)

Ή επικοινωνήστε με τον Dr.Baumgartner

[johann.baumgartner@kages.at](mailto:johann.baumgartner@kages.at)

Μέλος της Ευρωπαϊκής Εταιρείας Παρηγορητικής Φροντίδας EAPC

## Δικαίωμα πρόσβασης σε ένδικα μέσα

### Ο Χάρτης αναφέρει ότι...

Καθώς γερνάτε και ίσως εξαρτάστε από άλλους για την υποστήριξη και την φροντίδα σας, εξακολουθείτε να έχετε το δικαίωμα να έχετε πρόσβαση σε ένδικα μέσα σε περίπτωση κακομεταχείρισης, κακοποίησης ή παραμέλησης.

*«Όταν προσπάθησα να δηλώσω κακοποίηση ηλικιωμένου στον άμεσο προϊστάμενο, την επόμενη κιόλας ημέρα έλαβα μια επιστολή από το Διευθυντή που με πληροφορούσε ότι απολύθηκα λόγω ηθικής παρενόχλησης του προσωπικού.»*

*«Ποτέ δεν παραπονιέται. Είναι πολύ φοβισμένη και δε ξέρω πώς να τη βοηθήσω;»*

Σε πολλές περιπτώσεις κακοποίησης ηλικιωμένων, τα θύματα δεν επιθυμούν να καταγγείλουν την προσωπική τους εμπειρία. Πολλές είναι οι αιτίες για την κατάσταση αυτή, όπως, για παράδειγμα, αίσθηση φόβου ότι θα κλονισθεί η σχέση με το θύτη. Επίσης, τα θύματα κακοποίησης φοβούνται για τις πιθανές επιπτώσεις από την καταγγελία τόσο για τους ίδιους όσο και για τους αγαπημένους τους. Επιπλέον, η έλλειψη γνώσης για ότι συντελεί την κακοποίηση και γι' αυτό το λόγο αδυνατούν να αναγνωρίσουν τις πράξεις που φανερώνουν κακοποίησης. Συνεπώς, εάν κάποιος άνθρωπος είναι μάρτυρας ή έχει πληροφορίες για πιθανή υπόθεση κακοποίησης θα πρέπει να σιγουρευτεί ότι το θύμα γνωρίζει τη διαδικασία της καταγγελίας.

## Συστάσεις (Προτάσεις) για...

### **ΥΠ** **Αναπτύξτε όργανα και δημόσιες πληροφορίες αποκλειστικά για την αντιμετώπιση της κακοποίησης ηλικιωμένων.**

Η κακοποίηση ηλικιωμένων πρέπει να αναγνωρισθεί με εθνικούς νόμους προκειμένου να διασφαλιστεί η προστασία των θυμάτων. Μια δωρεάν και εύκολη γραμμή βοήθειας πρέπει να καθιερωθεί και σαφείς οδηγίες θα πρέπει να δίνονται στους ηλικιωμένους, στις οικογένειες και στους φροντιστές των οργανισμών που υπάρχουν, καθώς και στις αρμόδιες αρχές, που είναι υπεύθυνες για την αντιμετώπιση της κακοποίησης και μπορούν να παράσχουν υποστήριξη. Δωρεάν ιατρική ή ψυχολογική περίθαλψη θα πρέπει να παρέχεται μέσω υπηρεσιών υγείας και κοινωνικών υπηρεσιών. Η υποστήριξη και η φροντίδα που παρέχεται από τις διάφορες αυτές υπηρεσίες θα πρέπει να συντονιστούν και να προσαρμοστούν στην κατανόηση της τραυματικής εμπειρίας του ατόμου το οποίο έπεσε θύμα κακοποίησης. Οι επαγγελματίες υγείας απαιτείται να εκπαιδευτούν σε αυτόν το τομέα.

### **ΥΠ** **Αναπτύξτε εξατομικευμένες δράσεις αντιμετώπισης για θύματα κακοποίησης.**

Οι αρμόδιες αρχές πρέπει να λαβαίνουν σοβαρά υπόψη τους όλα τα παράπονα κακοποίησης ηλικιωμένων και να αντιδρούν ανάλογα. Οικογενειακά μέλη, φροντιστές και κοινωνικές υπηρεσίες θα πρέπει να βρίσκονται σε συνεχή εγρήγορση και να εντοπίζουν τα ηλικιωμένα άτομα που βρίσκονται σε ρίσκο.. Στην περίπτωση που γίνεται καταγγελία κακοποίησης, ως προτεραιότητα θα πρέπει να θέτουν την εξασφάλιση του ηλικιωμένου, η δε καταγγελία θα πρέπει να προσαρμόζεται στο βαθμό του κινδύνου και στο είδος της κακοποίησης. Για παράδειγμα η κακοποίηση ενός ηλικιωμένου που προήλθε από εξουθένωση (κούραση) οικογενειακού φροντιστή απαιτεί διαφορετική αντιμετώπιση από την κακοποίηση ηλικιωμένου που έχει προέλθει από παραμέληση ή από έλλειψη εκπαίδευσης επαγγελματιών υγείας. Εάν η κατάσταση είναι

πολύ σοβαρή και το ηλικιωμένο άτομο χρειάζεται να τοποθετηθεί σε ασφαλές περιβάλλον, καταλλύματα ή διαμερίσματα θα πρέπει να είναι διαθέσιμα μέσω των κοινωνικών υπηρεσιών.

### **ΠΥ** **Ελέγξτε το ποινικό μητρώο των επαγγελματιών υγείας και φροντίδας**

Ο εργοδότης θα πρέπει να έχει την ικανότητα να ελέγχει εάν ο απασχολούμενος φροντιστής έχει ιστορικό κακοποίησης και κακομεταχείρισης, συμπεριλαμβάνοντας και σχέση με οικονομικές ατασθαλίες.

### **ΠΥ** **Εκπαιδεύστε φροντιστές για την εντόπιση κακοποίησης**

Οι φροντιστές πρέπει να είναι εκπαιδευμένοι ώστε να αναγνωρίζουν τη στιγμή που δέκτης φροντίδας, συμπεριλαμβάνοντας ακόμα και τους ηλικιωμένους με άνοια, μπορεί να είναι θύμα κακοποίησης (κατάθλιψη, μώλωπες, ανησυχία κ.τ.λ.). Μετά την αναγνώριση οι φροντιστές πρέπει να είναι ικανοί να αντιδρούν κατάλληλα, και επιπλέον, να γνωρίζουν σε ποιο πρόσωπο ή οργανισμό μπορούν να απευθυνθούν για βοήθεια, υποστήριξη και περαιτέρω ενέργειες. Αυτή η πληροφορία θα πρέπει να τους παρέχεται σε κατανοητή γλώσσα όταν αναλαμβάνουν τη θέση και θα πρέπει να επαναλαμβάνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα. μέσω εκπαιδευτικών συνεδριών του προσωπικού.

### **ΠΥ** **ΚΥ** **Παρέχετε υποστήριξη και προστασία σε θύματα και σε όσους καταγγέλλουν κακοποίηση ηλικιωμένων**

Κατάλληλη υποστήριξη και προστασία θα πρέπει να παρέχετε τόσο στο θύμα, όσο και σε όσους καταγγέλλουν τυχόν κακοποίηση. Οι πάροχοι υπηρεσιών επιβάλλεται να αναπτύξουν σαφείς διαδικασίες και να πληροφορήσουν τους δέκτες φροντίδας, τους συγγενείς τους, και τους φροντιστές για ότι θα πρέπει να κάνουν σε περίπτωση κακοποίησης ηλικιωμένου, σε ποιόν το καταγγέλλουν, που να απευθυνθούν για βοήθεια και πληροφορίες για το πώς να αναζητήσουν επανόρθωση. Η διεξαγωγή ετήσιων ενημερωτικών συνεδριών με το προσωπικό και τους δέκτες φροντίδας μπορεί να βοηθήσει στη δημιουργία ενός ανοιχτού διαλόγου και να καταρρίψει τα ταμπού σχετικά με την κακοποίηση ηλικιωμένων. Στη μονάδα, στη κοινότητα και στις υπηρεσίες οικιακής φροντίδας, εσωτερικοί κανονισμοί του προσωπικού θα πρέπει να συμπεριλαμβάνουν σαφείς οδηγίες όσον αφορά την κακοποίηση ηλικιωμένων. Τι πρέπει να κάνει κανείς, πώς να χειριστεί το θέμα, πώς να προστατεύσει και να στηρίξει έναν ηλικιωμένο, πώς και που δηλώνονται περιπτώσεις κακοποίησης ηλικιωμένων, τι να κάνει κάποιος εάν ο/η ηλικιωμένος αρνείται να παραδεχτεί ότι κακομεταχειρίζεται, και πώς να προστατεύσετε όσους αναφέρουν κακοποίηση. Το προσωπικό θα πρέπει επίσης να είναι ενήμερο για το ότι θα πρέπει να κάνει εάν ο κίνδυνος για τον ηλικιωμένο είναι πολύ σοβαρό. Όσον αφορά στις αποφάσεις θα πρέπει να λαμβάνονται προς όφελος των δεκτών φροντίδας.

## **Καλές Πρακτικές**

### **Βέλγιο: East Flanders και η αναφορά κακοποίησης ηλικιωμένων**

Στην περιοχή Flanders οποιοσδήποτε έχει βιώσει ή παρίστατο μάρτυρας κακοποίησης ηλικιωμένων σε σπίτι μπορεί να επικοινωνήσει με το Φλαμανδικό Αναφορά Σημείο για κακοποίηση ηλικιωμένων μέσω μιας κεντρικής γραμμής βοήθειας (078 15 15 70) για να καταγγείλει την υπόθεση, ζητώντας πληροφορίες ή συμβουλή ή προσωπική παρέμβαση. Όπου χρειάζεται παρέμβαση, η Φλαμανδική Αναφορά Σημείο απευθύνεται στην Υποστήριξη Σημείο για κακοποίηση ηλικιωμένων. Ύστερα από μια αρχική τηλεφωνική επικοινωνία, προγραμματίζεται με το θύμα μια επίσκεψη κατ'οίκον για να αποκτήσουν μια σφαιρική εικόνα του προβλήματος και να καταλάβουν εάν η υποστηρικτική ομάδα χρειάζεται να αναζητήσει μια λύση για να βελτιώσει την κατάσταση των ηλικιωμένων. Επίσης, να εξασφαλίσει ότι η ενέργεια αυτή δε θα δυσχεράνει το πρόβλημα. Αυτή η υπηρεσία παρέχεται δωρεάν και παρέχει συμβουλές και εκπαίδευση άνευ πληρωμής. Για περισσότερες πληροφορίες (στη Δανία) επισκεφτείτε τον ακόλουθο σύνδεσμο

<http://www.meldpuntouderenmishandeling.be>

### **Γαλλία: Καλέστε τη γραμμή βοήθειας 3977- ηλικιωμένοι θύματα κακοποίησης**

Μια παρεμφερή πρωτοβουλία προωθήθηκε πρόσφατα από τη Γαλλική κυβέρνηση για να προσφέρει υποστήριξη και καθοδήγηση σε θύματα και μάρτυρες κακοποίησης ηλικιωμένων. Αυτή η γραμμή βοήθειας λειτουργεί με την υποστήριξη των: ALMA Γαλλία (ιδρύθηκε από τον καθηγητή Hugonot (πρόεδρος της εργατική τάξης στο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο, υπεύθυνος για τη βία και την παραμέληση ηλικιωμένων στην οικογένεια), και AFBAH (Γαλλικός οργανισμός για την ευημερία των ηλικιωμένων και των ατόμων με αναπηρίες). Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στο:

[www.travail-solidarite.gouv.fr](http://www.travail-solidarite.gouv.fr).



### **Ολλανδία: Πρωτόκολλο αναφοράς κακοποίησης ηλικιωμένων από επισκέπτες**

Η Δανέζικη επαρχία Noord-Ολλανδία έχει αναλάβει την πρωτοβουλία ανάπτυξης ενός πρωτόκολλου καταπολέμησης της κακοποίησης ηλικιωμένων. Το πρωτόκολλο είναι δυνατόν να χρησιμοποιηθεί από άτομα/επισκέπτες τα οποία έρχονται σε επαφή με ηλικιωμένους που βρίσκονται σε νοσηλευτικά ιδρύματα και ιδρύματα φροντίδας. Ως επισκέπτες μπορεί να χαρακτηρισθούν η κομμώτρια, η νοσηλεύτρια της γειτονιάς, ο εθελοντής ο οποίος μοιράζει συσσίτια ή επισκέπτεται συχνά κάποιον ηλικιωμένο. Το πρωτόκολλο είναι έτσι σχεδιασμένο ώστε να προσφέρει μια μέθοδο αναγνώρισης και αναφοράς κακοποίησης ηλικιωμένων στα πλαίσια των υποχρεώσεων τους. Το πρωτόκολλο παρουσιάζει στοιχεία (ενδείξεις) κακοποίησης ηλικιωμένων, τα οποία θα πρέπει να μάθουν οι επισκέπτες, ούτως ώστε να αναγνωρίζουν τυχόν κακοποίηση, και υποδεικνύει ότι θα πρέπει να κάνουν όταν υποψιάζονται κακοποίηση ηλικιωμένων. Με αυτόν τον τρόπο δίνονται απαντήσεις σε ερωτήματα, για παράδειγμα, «Ποιον θα ειδοποιήσω;» και «Ποιος είναι υπεύθυνος για το συγκεκριμένο θέμα;» Το πρωτόκολλο αναπτύχθηκε από την PRIMO NH εκ μέρους των Υποστηρικτών Σημείων ενάντια στην Οικιακή Βία στην επαρχία. Σε επίπεδο Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Δήμων) υπάρχουν οι Υποστηρικτές Υπηρεσίες, ενώ κάποιοι Δήμοι έχουν αναπτύξει συγκεκριμένα υποστηρικτικά σημεία που ασχολούνται με την κακοποίηση ηλικιωμένων. Τέλος, σε άλλους Δήμους υπάρχουν υποστηρικτικά σημεία που ασχολούνται με ένα πιο ευρύ τομέα της οικιακής βίας, που περιλαμβάνει και την κακοποίηση ηλικιωμένων. Συγκεκριμένα, κάποιος ο οποίος εμπλέκεται σε υπόθεση βίας ή είναι μάρτυρας κακοποίησης ηλικιωμένων έχει τη δυνατότητα να επικοινωνήσει με το υποστηρικτικό σημείο και να ζητήσει βοήθεια. Στη συνέχεια, από το υποστηρικτικό σημείο δίνονται καθοδηγήσεις για τα βήματα που θα πρέπει να ακολουθήσουν, ώστε να έρθουν σε επαφή με κοινωνικές και νομικές υπηρεσίες.

*«Μακάρι η μαμά μου να μου είχε πει τι επιθυμούσε για το τέλος της ζωής της ενόσω ήταν ακόμη ικανή να το κάνει. Τώρα που λόγω της άνοιας όλες οι νοητικές ικανότητες έχουν χαθεί θεωρώ ότι είναι εξαιρετικά δύσκολο να αποφασίσω για λογαριασμό της αφού ακριβώς δε γνωρίζω τι θα επιθυμούσε. Ποτέ δε μιλήσαμε για τέτοια θέματα»*

*«Όλοι θέλουμε να πιστεύουμε ότι θα έχουμε χρόνο για να ασχοληθούμε με αυτές τις οδυνηρές αποφάσεις αργότερα, αλλά όσο περισσότερο καθυστερούμε, τόσο πιο οδυνηρές και συναισθηματικές γίνονται αυτές οι καταστάσεις».*

*«Για περισσότερο από 10 χρόνια, φρόντιζα μια ανήμπορη ηλικιωμένη που έμενε στο σπίτι της. Όταν απεβίωσε, η κόρη της με πέταξε έξω γιατί δεν ήμουν πια χρήσιμη. Η ηλικιωμένη ποτέ δε θα το επέτρεπε αυτό. Εκείνη ήταν καλή μαζί μου» (μια αδήλωτη μετανάστρια φροντιστής).*

Τα ηλικιωμένα οποία τα οποία έχουν ανάγκη από μακροπρόθεσμη φροντίδα και βοήθεια δεν έχουν μόνο δικαιώματα αλλά και υποχρεώσεις, καθώς και οφείλουν να σέβονται τα δικαιώματα των ατόμων που ζούνε μαζί τους (άλλοι ένοικοι) ή άτομα που εργάζονται γι' αυτούς. (φροντιστές). Όταν οι ηλικιωμένοι εξαρτώνται από άλλους, ίσως να μη γνωρίζουν ότι έχουν καθήκοντα απέναντι στους φροντιστές και ότι θα πρέπει να τους δίνουν εκ των προτέρων σαφείς οδηγίες, ώστε να τους δίνουν τη δυνατότητα να εργάζονται σε ένα περιβάλλον με καλές συνθήκες, όπως και να τους συμπεριφέρονται με σεβασμό.

Το φορτίο της εξάρτησης κι οι αντικρουόμενες σχέσεις ανάμεσα στο δέκτη φροντίδας, την οικογένεια του/της, και τους γύρω ανθρώπους ίσως οδηγήσουν μερικές φορές σε καταστάσεις όπου ο δέκτης φροντίδας ή η οικογένεια του/της μπορεί να κακοποιήσουν φραστικά ή σωματικά τους άλλους, και ιδιαίτερα τους αδύναμους των προσωπικών τους σχέσεων (γειτονιάς). Η πρόληψη κακοποίησης άλλων δεκτών φροντίδας αλλά και του προσωπικού είναι ένα θέμα που θα πρέπει να αντιμετωπιστεί παράλληλα με τον κίνδυνο της κακοποίησης ηλικιωμένων. Οι ηλικιωμένοι που χρειάζονται την παροχή μακροπρόθεσμης φροντίδας και βοήθειας πρέπει να ενημερώνονται για τα καθήκοντά που έχουν με στους φροντιστές (άτυποι και επαγγελματίες φροντιστές) και τους άλλους ένοικους. Οι διαδικασίες που αφορούν στην παρεμπόδιση κακοποίησης ηλικιωμένων απαιτείται να περιλαμβάνουν σαφείς οδηγίες σε ότι θα πρέπει να κάνουν σε περίπτωση που ο δέκτης φροντίδας γίνεται επιθετικός με το φροντιστή ή με άλλον συμπάχοντα. Παρόλα αυτά, ιδιαίτερη μέριμνα χρειάζεται για τις αιτίες και τους παράγοντες που προκαλούν τη συγκεκριμένη συμπεριφορά (π.χ. ένα άτομο με προχωρημένη άνοια μπορεί να γίνει ιδιαίτερα εριστικός και επιθετικός με άλλους, αλλά αυτό δε έχει σχέση με κακοποίηση).

## Συστάσεις (Προτάσεις) για...

### **ΑΦ** Ζητήστε εξωτερική υποστήριξη από τοπικές υπηρεσίες υγείας και φροντίδας.

Συγκεκριμένα, οι άτυποι φροντιστές θα πρέπει να ενθαρρύνονται για την αναζήτηση εξωτερικής υποστήριξης και συμβουλών όταν φροντίζουν έναν ηλικιωμένο με ανάγκες που τον φέρνουν σε κατάσταση εξάρτησης, ώστε να προλάβουν δυσμενείς καταστάσεις, όπως εξουθένωση. Για το λόγο αυτό χρήσιμη είναι η επικοινωνία για συμβουλές με τοπικές ή δημόσιες γραμμές βοήθειας που εξειδικεύονται στην κακοποίηση ηλικιωμένων.

## **ΥΠ** **KY** **Υποστηρίξτε και προστατεύστε τους επαγγελματίες φροντιστές από βία**

Οι επαγγελματίες φροντιστές, σε όλα τα πλαίσια φροντίδας, χρειάζονται εκπαίδευση, σωστή πληροφόρηση, σχετικό υλικό και εάν είναι απαραίτητο προσωπική βοήθεια, και σαφείς καθοδηγήσεις για τη λήψη ανάλογης υποστήριξης και προστασίας, σε περίπτωση που έρχονται αντιμέτωποι με καταστάσεις βίας ή επίθεσης.

## **ΥΠ** **KY** **Αναπτύξτε τρόπους υποστήριξης για άτυπους φροντιστές**

Γενικά, οι άτυποι φροντιστές είναι δυσκολότερο να προστατευθούν από θέματα βίας, καθώς ο ρόλος τους στην παροχή φροντίδας δεν είναι συχνά αναγνωρισμένος και επιπλέον, δεν έχουν υποστήριξη στις καθημερινές δραστηριότητες τους. Γι αυτό το λόγο, παρέχοντας στους άτυπους φροντιστές πληροφόρηση, εκπαίδευση και ευκαιρία να έχουν ανοιχτή συζήτηση για κάποια βίαιη κατάσταση που αντιμετωπίζουν, ίσως τους δίνονται εναλλακτικές λύσεις για να συμφιλιώσουν την εργασία τους με τις ευθύνες της φροντίδας. Αλλα μέτρα που είναι δυνατόν να προστατεύσουν τους άτυπους φροντιστές από εξουθένωση και κακοποίηση (βία) είναι η διαφύλλαξη του εισόδηματος (οικονομικά κίνητρα, ανακουφιστικές λύσεις φροντίδας, ρυθμίσεις για ολιγοήμερες διακοπές κ.τ.λ), οι εργασιακές προοπτικές και η ευεξία. Παρομοίως, στην αποτροπή της βίας σημαντικό ρόλο ίσως έχουν και οι υποστηρικτικές ομάδες άτυπων φροντιστών. Οι υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής θα πρέπει επίσης να καταπιαστούν με τις ιδιαίτερες προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι αδήλωτοι άτυποι φροντιστές σε πολλές χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ως παράδειγμα αναφέρονται οι μετανάστες εργαζόμενοι οι οποίοι συχνά είναι απασχολημένοι 24 ώρες την ημέρα, ή 7 ημέρες την εβδομάδα, ενώ συχνά πληρώνονται με πενιχρούς μισθούς και δίχως κοινωνική ασφάλιση.

## **ΥΠ** **KY** **Πρωθήστε την ενσωματωμένη φροντίδα για να υπάρξει δυνατότητα αλληλουποστήριξης όλων των φροντιστών (επαγγελματίες και άτυποι)**

Δίνοντας τη δυνατότητα σε όλους τους φροντιστές να ανταλλάσσουν τις ανησυχίες τους και να κατανοούν καλύτερα τα αιτίες μιας προκλητικής συμπεριφοράς του δέκτη φροντίδας με την οποία έρχονται αντιμέτωποι ενώ τον/την φροντίζουν. Επίσης, όλοι μαζί είναι ευκολότερο να καταλήξουν σε μια συλλογική λύση που θα προστατεύει όλους τους φροντιστές από τη βία, βελτιώνοντας επίσης και τις εργασιακές τους συνθήκες.

## **ΠΥ** **Συμπεριλάβετε τα παράπονα των φροντιστών στη διαχείριση των υπηρεσιών**

Στα ιδρύματα, τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις τόσο του προσωπικού που παρέχει φροντίδα όσο και των χρηστών επιβάλλεται να καθορίζονται και να εξηγούνται με σαφείς όρους για τους ενδιαφερόμενους σε ανάλογο συμφωνητικό του ιδρύματος. Σε ένα εγχειρίδιο προσωπικού που θα διανεμηθεί σε όλο το προσωπικό θα πρέπει να εξασφαλίζεται ότι είναι ενημερωμένοι για το καθετί που προσδοκάται από αυτούς, όπως ακόμα και για το πώς θα πρέπει να αντιδρούν σε κρίσιμα περιστατικά. Συχνές συναντήσεις του προσωπικού δίνουν τη δυνατότητα στο προσωπικό να αντιδρά με κατάλληλο τρόπο, διακρίνοντας και πιθανές επικίνδυνες καταστάσεις. Στις συναντήσεις αυτές, οι φροντιστές έχουν τη δυνατότητα να πληροφορηθούν για αλλαγές στη ζωή ή στην κατάσταση υγείας του δέκτη φροντίδας που είναι δυνατόν να έχει αντίκτυπο στη συμπεριφορά του/της (ψυχικά προβλήματα υγείας, απώλεια στενού συγγενικού προσώπου, κ.τ.λ.).

## **ΠΥ** **ΟΗ** **ΕΦ** **Πρωθήστε εκ των προτέρων οδηγίες ανάμεσα στους ηλικιωμένους**

Οι οργανισμοί ηλικιωμένων, οι πάροχοι υπηρεσιών και οι φροντιστές θα πρέπει να ενθαρρύνουν και να στηρίζουν τους ηλικιωμένους στον προγραμματισμό της μελλοντικής τους φροντίδας και για ότι σχετίζεται με το τέλος της ζωής. Αν και δεν είναι εύκολο θέμα συζήτησης, παρόλα αυτά τέτοιες αποφάσεις ανήκουν στις υποχρεώσεις του κάθε ανθρώπου και γι αυτό το λόγο, εάν είναι εφικτό, δε θα πρέπει να επαφίεται σε τρίτους. Η υποστήριξη και η παροχή πληροφοριών σε όσους θα πρέπει να γνωρίζουν για την ύπαρξη πολλαπλών επιλογών, είναι σημαντική και μπορεί να γίνει είτε δια των μέσων μαζικής ενημέρωσης ή ανάλογων φυλλαδίων, καθώς και μέσω παρακολούθησης ομαδικών συζητήσεων και συνεδριών σε προσωπικό επίπεδο.

## Καλές Πρακτικές

### **COFACE: Ευρωπαϊκός Χάρτης για τους οικογενειακούς φροντιστές**

COFACE (Συνομοσπονδία των Οικογενειακών Οργανώσεων στην ΕΕ) έχει αναπτύξει ένα Χάρτη για οικογενειακούς φροντιστές, ο οποίος στοχεύει στην αναγνώριση των δικαιωμάτων τους, υπογραμμίζοντας το ρόλο τους και τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν συμφιλιώνοντας την προσωπική, οικογενειακή και / ή εργασιακή ζωή τους.

Για να κατεβάσετε το Χάρτη, παρακαλώ επισκεφτείτε την ιστοσελίδα COFACE [coface-eu.org/en/upload/WG%20HANDICAP/CharteCOFACEHandicapEN.pdf](http://coface-eu.org/en/upload/WG%20HANDICAP/CharteCOFACEHandicapEN.pdf)

### **EAPN Ιταλία: Όμιλοι για την παρεμπόδιση της εξουθένωσης των μεταναστών (άτυπο-μη οικογενειακοί φροντιστές)**

Στην περιφέρεια της Σιέννας, το Ιταλικό μέλος του Ευρωπαϊκού Δικτύου Καταπολέμησης της Φτώχειας «Un Euro all' Ora» προώθησε ένα πρόγραμμα για την αποτροπή της εξουθένωσης ανάμεσα στους άτυπους φροντιστές. Οι «όμιλοι των φροντιστών» στους οποίους κυρίως επικεντρώνονται είναι οικογένειες οι οποίες αντιμετωπίζουν ένα σύνθετο θέμα στην παροχή φροντίδας ηλικιωμένων που είναι εξαρτημένοι και διαμένουν στο σπίτι. Από τη μία πλευρά, βοηθούν τους ηλικιωμένους συγγενείς τους, και από την άλλη, συχνά προσλαμβάνουν σε ιδιωτικό επίπεδο, ένα ή περισσότερους φροντιστές κυρίως γυναίκες μετανάστριες που ζουν μαζί με τον ηλικιωμένο και προσφέρουν βοήθεια το μεγαλύτερο μέρος της ημέρας και νύχτας. Για αυτούς τους μετανάστες, οι όμιλοι παρέχουν την ευκαιρία να συναντιούνται σε ένα φιλικό περιβάλλον όπου εκεί μπορούν να εκφράσουν τις ανάγκες τους και να πάρουν συμβουλές από επαγγελματίες. Για περισσότερες πληροφορίες επισκεφτείτε την ακόλουθη διεύθυνση:

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



### **Ευρωπαϊκή Μελέτη «Καταρρίπτοντας τα Ταμπού»: Φυλλάδιο σχετικό με τη Βία εναντίον ηλικιωμένων γυναικών σε οικογένειες: αναγνώριση και δράση**

Το φυλλάδιο αυτό είναι ένα αποτέλεσμα του προγράμματος «Καταρρίπτοντας τα Ταμπού», το οποίο χρηματοδοτήθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και εκτελέστηκε την περίοδο 2007-2009 από εταίρους του προγράμματος. Οι χώρες-εταίροι που συμμετείχαν ήταν: Αυστρία, Φιλανδία, Ιταλία, Πολωνία, και Γερμανία σε συνεργασία με συνέταιρους από Γαλλία, Βελγίο και Πορτογαλία. Ο στόχος του προγράμματος είναι να καταρρίψει τα ταμπού γύρω από την κακοποίηση ηλικιωμένων με δύο τρόπους. Πρώτον, ευαισθητοποιώντας το προσωπικό φροντίδας και τους κατά τόπους διευθυντές των οργανισμών υγείας και κοινωνικών υπηρεσιών και, δεύτερον, παρέχοντας κάποιες ιδέες και καθοδηγήσεις για την αντιμετώπιση του θέματος. Οι ενέργειες αυτές στόχευαν να βοηθήσουν τους επαγγελματίες στην αντιμετώπιση αυτών των καταστάσεων, που συχνά είναι περίπλοκες και δύσκολες. Το συμπέρασμα είναι ότι όταν τα ταμπού καταρριφθούν μέσα στις ομάδες, τους οργανισμούς, και στην κοινωνία, τότε θα είναι ευκολότερο να βελτιωθεί η κατάσταση των θυμάτων και των 'θυτών', οι οποίοι συχνά είναι οικογενειακοί φροντιστές υπερβολικά φορτισμένοι και 'φορτωμένοι', καθώς και τα ίδια τα θύματα. Για περισσότερες πληροφορίες:

[btt.roteskreuz.at](http://btt.roteskreuz.at)

### **Γαλλία: «Vacances Ouvertes» βοηθήστε τους φροντιστές στις διακοπές τους**

Η μη κερδοσκοπική οργάνωση «Vacances Ouvertes» έχει αναπτύξει ένα υποστηρικτικό πρόγραμμα για να βοηθήσει τους άτυπους φροντιστές να ξεκουραστούν κατά τη διάρκεια οργανωμένων διακοπών. Οι φροντιστές μπορούν να πάνε διακοπές μαζί με το άτομο που φροντίζουν έχοντας λίγο ελεύθερο χρόνο, ενώ την ίδια στιγμή επαγγελματίες φροντιστές που συμμετέχουν στο πρόγραμμα αναλαμβάνουν το συγγενή ηλικιωμένο με ανάγκες εξάρτησης. Ενημερωτικά φυλλάδια έχουν δημιουργηθεί που στρατολογούν κοινωνικούς λειτουργούς και φροντιστές, οι οποίοι συμμετέχοντας στο πρόγραμμα δίνουν την ευκαιρία στον άτυπο φροντιστή να ξεκουραστεί για λίγο. Η δράση αυτή βοηθά στη δημιουργία κοινωνικών δικτύων και δραστηριοτήτων γύρω από το θέμα της φροντίδας. Επίσης, το πρόγραμμα βοηθά στην ανάπτυξη της αλληλεγγύης ανάμεσα στους εθελοντές επαγγελματίες φροντιστές και τους άτυπους φροντιστές. Για πληροφορίες στην ιστοσελίδα:

[www.vacances-ouvertes.asso.fr](http://www.vacances-ouvertes.asso.fr)



## Λίστα ελέγχου των συστάσεων (προτάσεων):

### **ΑΦ** Άτυποι φροντιστές

- Οι φροντιστές πρέπει να είναι ενήμεροι για το σημαντικό ρόλο τους στην προστασία των εξαρτημένων ηλικιωμένων ατόμων από την κακοποίηση (αρθ 1)
- Ελέγξτε εάν οι πρακτικές που ακολουθείτε είναι σωστές (αρθ 1)
- Εμπλέξτε τους ηλικιωμένους στη φροντίδα τους (άρθ 2)
- Σεβαστείτε τις προσωπικές ανάγκες και επιθυμίες (άρθ 2)
- Λάβετε μέτρα για να εξασφαλισθεί η διατήρηση κινητικότητας και αυτονομίας (άρθ 2)
- Παρέχετε κατάλληλη υποστήριξη για λήψη αποφάσεων (άρθ 2)
- Επαναπαυθείτε σε τρίτους, εάν είναι ανάγκη, και μειώστε περιορισμούς στην προσωπική αυτονομία (άρθ 2)
- Αποτρέψτε εισβολή στην ιδιωτική ζωή και σεβαστείτε τα μετριοπαθή συναισθημάτα ενός ατόμου (άρθ 3)
- Στηρίξτε και σεβαστείτε τις προυπάρχουσες οδηγίες (άρθ 8)
- Ζητήστε εξωτερική υποστήριξη από τοπικές υπηρεσίες υγείας και φροντίδας (αρθ 10)

### **ΕΦ** Επαγγελματίες φροντιστές

- Οι φροντιστές πρέπει να είναι ενήμεροι για το σημαντικό ρόλο τους στην προστασία των εξαρτημένων ηλικιωμένων ατόμων από την κακοποίηση (αρθ 1)
- Ελέγξτε εάν οι πρακτικές που ακολουθείτε είναι σωστές (αρθ 1)
- Εμπλέξτε τους ηλικιωμένους στη φροντίδα τους (αρθ 2)
- Σεβαστείτε τις προσωπικές ανάγκες και επιθυμίες (αρθ 2)
- Λάβετε μέτρα για να εξασφαλισθεί η διατήρηση κινητικότητας και αυτονομίας (αρθ 2)
- Παρέχετε κατάλληλη υποστήριξη για λήψη αποφάσεων (αρθ 2)
- Επαναπαυθείτε σε τρίτους, εάν είναι ανάγκη, και μειώστε περιορισμούς στην προσωπική αυτονομία (αρθ 2)
- Αποτρέψτε εισβολή στην ιδιωτική ζωή και σεβαστείτε τα μετριοπαθή συναισθημάτα ενός ατόμου (αρθ 3)
- Βελτιώστε τις συνθήκες διαβίωσης ενός ατόμου, μέσω έγκαιρης στήριξης (αρθ 4)
- Σεβαστείτε το ατομικό ιστορικό και τις προσωπικές ανάγκες (αρθ 4)
- Στηρίξτε τους άτυπους φροντιστές στη βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης των δικαιούχων φροντίδας (αρθ 4)
- Αξιολογείτε συνεχώς τις ανάγκες των αποδεκτών φροντίδας (αρθ 4)
- Παρέχετε φιλική ενημέρωση στο χρήστη για όλες τις διαθέσιμες υπηρεσίες (αρθ 5)
- Προάγετε την ανεκτικότητα και δημιουργήστε ευκαιρίες για ανταλλαγή απόψεων στη διαφορετικότητα (αρθ 7)
- Επιτρέψτε την ύπαρξη ιδιωτικών χώρων για την εξάσκηση των θρησκευτικών ή πνευματικών πιστεύω (αρθ 7)
- Αποφύγετε τη διαδικασία προσηλυτισμού (αρθ 7)
- Ένταξτε τον αποδέκτη φροντίδας στην παρηγορητική αγωγή και στηρίξετε την αυτονομία του/της (αρθ 8)
- Έντάξτε τις οικογένειες στην παρηγορητική αγωγή (αρθ 8)
- Σεβαστείτε εθνικούς κανονισμούς στο τέλος της ζωής (αρθ 8)
- Σεβαστείτε και στηρίξετε τις πνευματικές ανάγκες και επιθυμίες του ατόμου που έχει πεθάνει (αρθ 8)
- Στηρίξτε και σεβαστείτε τις προυπάρχουσες οδηγίες (αρθ 8)
- Προωθήστε εκ των προτέρων οδηγίες ανάμεσα στους ηλικιωμένους (αρθ 10)

## ΠΥ Πάροχοι υπηρεσιών

- Αναπτύξτε μια συστηματική διαδικασία για την πρόληψη της κακοποίησης εστιάζοντας σε κάθε παράπονο (αρθ 1)
- Αυξήστε την ευαισθητοποίηση για την κακοποίηση των ηλικιωμένων (αρθ 1)
- Παρέχετε πληροφορίες στην αναζήτηση υποστήριξης (αρθ 1)
- Συνεργαστείτε με ένα ευρύ φάσμα ενδιαφερομένων (αρθ 1)
- Εμπλέξτε τους ηλικιωμένους στη φροντίδα τους (αρθ 2)
- Σεβαστείτε τις προσωπικές ανάγκες και επιθυμίες (αρθ 2)
- Λάβετε μέτρα για να εξασφαλισθεί η διατήρηση κινητικότητας και αυτονομίας (αρθ 2)
- Παρέχετε κατάλληλη υποστήριξη για λήψη αποφάσεων (αρθ 2)
- Επαναπαυθείτε σε τρίτους, εάν είναι ανάγκη, και μειώστε περιορισμούς στην προσωπική αυτονομία. (αρθ 2)
- Ενσωματώστε το σεβασμό για ιδιωτική ζωή στις υπηρεσίες διοίκησης και στις συμβάσεις φροντίδας (αρθ 3)
- Δημιουργήστε κατάλληλες θέσεις και στιγμές για προσωπικές επαφές (αρθ 3)
- Έχετε σαφείς κανόνες για σεβασμό, εχεμύθεια και προστασία δεδομένων (αρθ 3)
- Εξασφαλίστε ότι το προσωπικό είναι κατάλληλα εκπαιδευμένο και εξειδικευμένο (αρθ 4)
- Εξασφαλίστε οι υπηρεσίες να προσαρμόζονται σε ατομικές ανάγκες (αρθ 4)
- Εξασφαλίστε συνεχόμενη φροντίδα και συντονισμό του προσωπικού (αρθ 4)
- Ο σχεδιασμός φροντίδας περιλαμβάνει απαραίτητα την παροχή καλού, νόστιμου και μεγάλη ποικιλία φαγητού (αρθ 4)
- Στηρίξτε τους άτυπους φροντιστές στη βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης των δικαιούχων φροντίδας (αρθ 4)
- Αξιολογείτε συνεχώς τις ανάγκες των αποδεκτών φροντίδας (αρθ 4)
- Παρέχετε φιλική ενημέρωση στο χρήστη για όλες τις διαθέσιμες υπηρεσίες (αρθ 5)
- Παρέχετε σαφείς εξηγήσεις στους φροντιστές και στους χρήστες (αρθ 5)
- Προωθήστε και διευκολύνετε την πρόσβαση σε προσωπικά ιατρικά δεδομένα (αρθ 5)
- Προωθήστε και ρυθμίστε τη συμμετοχή ηλικιωμένων σε ερευνητικά προγράμματα (αρθ 5)
- Ενθαρρύνετε την κοινωνική συμμετοχή των ηλικιωμένων σε μακροχρόνια φροντίδα (αρθ 6)
- Υποστηρίξτε τους ηλικιωμένους να ανταποκρίνονται θετικά σε κοινωνική ενασχόληση, επικοινωνιακές ανάγκες και στις επιθυμίες τους (αρθ 6)
- Προωθήστε και ενθαρρύνετε την πρόσβαση σε νέες τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνίας (ICTs) (αρθ 6)
- Προάγετε την ανεκτικότητα και δημιουργήστε ευκαιρίες για ανταλλαγή απόψεων στη διαφορετικότητα (αρθ 7)
- Επιτρέψτε την ύπαρξη ιδιωτικών χώρων για την εξάσκηση των θρησκευτικών ή πνευματικών πιστεύω (αρθ 7)
- Αποφύγετε τη διαδικασία προσηλυτισμού (αρθ 7)
- Υποστηρίξτε την επιθυμία των ανθρώπων να συναναστραφούν και να συμμετέχουν σε ομάδες (αρθ 7)
- Παρέχετε ευρεία πρόσβαση σε διευρυμένη πληροφόρηση (αρθ 7)
- Αναπτύξτε ποιοτική παρηγορητική αγωγή μέσω διεπιστημονικής προσέγγισης (αρθ 8)
- Ένταξτε τον αποδέκτη φροντίδας στην παρηγορητική αγωγή και στήριξε την αυτονομία του/της (αρθ 8)
- Έντάξτε τις οικογένειες στην παρηγορητική αγωγή (αρθ 8)
- Σεβαστείτε εθνικούς κανονισμούς στο τέλος της ζωής (αρθ 8)
- Σεβαστείτε και στηρίξτε τις πνευματικές ανάγκες και επιθυμίες του ατόμου που έχει πεθάνει (αρθ 8)
- Στηρίξτε και σεβαστείτε τις προϋπάρχουσες οδηγίες (αρθ 8)
- Ελέγξτε το ποινικό μητρώο των επαγγελματιών υγείας και φροντίδας (αρθ 9)
- Εκπαιδεύστε φροντιστές για την εντόπιση κακοποίησης (αρθ 9)
- Παρέχετε υποστήριξη και προστασία σε θύματα και σε όσους καταγγέλλουν κακοποίηση ηλικιωμένων (αρθ 9)
- Συμπεριλάβετε τα παράπονα των φροντιστών στη διαχείριση των υπηρεσιών (αρθ 10)
- Προωθήστε εκ των προτέρων οδηγίες ανάμεσα στους ηλικιωμένους (αρθ 10)

## **ΥΠ** Υπεύθυνοι χάραξης πολιτικών

- Αναπτύξτε μια συστηματική διαδικασία για την πρόληψη της κακοποίησης εστιάζοντας σε κάθε παράπονο (αρθ 1)
- Αυξήστε την ευαισθητοποίηση για την κακοποίηση των ηλικιωμένων (αρθ 1)
- Παρέχετε πληροφορίες στην αναζήτηση υποστήριξης (αρθ 1)
- Συνεργαστείτε με ένα ευρύ φάσμα ενδιαφερομένων (αρθ 1)
- Δημιουργήστε ένα δημόσιο φορέα αρμόδιο για την καταπολέμηση των διακρίσεων και της κακοποίησης των ηλικιωμένων (αρθ 1)
- Δίνετε πληροφορίες για τα δικαιώματα και τους περιορισμούς σχετικά με την εκπροσώπηση από τρίτο άτομο (αρθ 2)
- Αναπτύξτε σαφείς κανόνες προστασίας δεδομένων των χρηστών (αρθ 3)
- Αναπτύξτε πρότυπα ποιότητας στη μακροχρόνια φροντίδα (αρθ 4)
- Δώστε δυνατότητες ξεκούρασης στους άτυπους φροντιστές (αρθ 4)
- Προστατεύστε τους ευάλωτους φροντιστές (επαγγελματίες, προσωπικό) (αρθ 4)
- Κάνετε την ποιότητα υπηρεσιών μακροχρόνιας περίθαλψης να αποτελεί προτεραιότητα, ιδιαίτερα για τις δημόσιες δαπάνες (αρθ 4)
- Αναπτύξτε νομικό πλαίσιο προστασίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των χρηστών σε όλους τους χώρους φροντίδας (αρθ 5)
- Προωθήστε και διευκολύνετε την πρόσβαση σε προσωπικά ιατρικά δεδομένα (αρθ 5)
- Προωθήστε και ρυθμίστε τη συμμετοχή ηλικιωμένων σε ερευνητικά προγράμματα (αρθ 5)
- Παρέχετε φιλική ενημέρωση στο χρήστη για όλες τις διαθέσιμες υπηρεσίες (αρθ 5)
- Λάβετε μέρος στο πρόγραμμα «Πόλεις Φιλικές προς τους Ηλικιωμένους» του Παγκοσμίου Οργανισμού Υγείας (WHO)
- Παρέχετε πληροφορίες και υποστηρίξτε τους δέκτες φροντίδας για τα αστικά τους δικαιώματα (αρθ 6)
- Ρυθμίστε με νόμο τις αρχές και απαιτήσεις της παρηγορητικής αγωγής (αρθ 8)
- Αναπτύξτε όργανα και δημόσιες πληροφορίες αποκλειστικά για την αντιμετώπιση της κακοποίησης ηλικιωμένων (αρθ 9)
- Αναπτύξτε εξατομικευμένες δράσεις αντιμετώπισης για θύματα κακοποίησης (αρθ 9)
- Υποστηρίξτε και προστατεύστε τους επαγγελματίες φροντιστές από βία (αρθ 10)
- Αναπτύξτε τρόπους υποστήριξης για άτυπους φροντιστές (αρθ 10)
- Προωθήστε την ενσωματωμένη φροντίδα για να υπάρχει δυνατότητα αλληλουποστήριξης όλων των φροντιστών (επαγγελματίες και άτυποι) (αρθ 10)

## **ΟΗ** Οργανώσεις ηλικιωμένων

- Αυξήστε την ευαισθητοποίηση για την κακοποίηση των ηλικιωμένων (αρθ 1)
- Παρέχετε πληροφορίες στην αναζήτηση υποστήριξης (αρθ 1)
- Συνεργαστείτε με ένα ευρύ φάσμα ενδιαφερομένων (αρθ 1)
- Δίνετε πληροφορίες για τα δικαιώματα και τους περιορισμούς σχετικά με την εκπροσώπηση από τρίτο άτομο (αρθ 2)
- Παρέχετε φιλική ενημέρωση στο χρήστη για όλες τις διαθέσιμες υπηρεσίες (αρθ 5)
- Προωθήστε και ρυθμίστε τη συμμετοχή ηλικιωμένων σε ερευνητικά προγράμματα (αρθ 5)
- Ενθαρρύνετε την κοινωνική συμμετοχή των ηλικιωμένων σε μακροχρόνια φροντίδα (αρθ 6)
- Υποστηρίξτε τους ηλικιωμένους να ανταποκρίνονται θετικά σε κοινωνική ενασχόληση, επικοινωνιακές ανάγκες και στις επιθυμίες τους (αρθ 6)
- Προωθήστε και ενθαρρύνετε την πρόσβαση σε νέες τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνίας (ICTs) (αρθ 6)
- Προωθήστε εκ των προτέρων οδηγίες ανάμεσα στους ηλικιωμένους (αρθ 10)

## **KY** Κοινωνικές υπηρεσίες

- Αυξήστε την ευαισθητοποίηση για την κακοποίηση των ηλικιωμένων (αρθ 1)
- Παρέχετε πληροφορίες στην αναζήτηση υποστήριξης (αρθ 1)
- Συνεργαστείτε με ένα ευρύ φάσμα ενδιαφερομένων (αρθ 1)
- Δίνετε πληροφορίες για τα δικαιώματα και τους περιορισμούς σχετικά με την εκπροσώπηση από τρίτο άτομο (αρθ 2)
- Στηρίξτε τους άτυπους φροντιστές στη βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης των δικαιούχων φροντίδας (αρθ 4)
- Αξιολογείτε συνεχώς τις ανάγκες των αποδεκτών φροντίδας (αρθ 4)
- Παρέχετε φιλική ενημέρωση στο χρήστη για όλες τις διαθέσιμες υπηρεσίες (αρθ 5)
- Ενθαρρύνετε την κοινωνική συμμετοχή των ηλικιωμένων σε μακροχρόνια φροντίδα (αρθ 6)
- Υποστηρίξτε τους ηλικιωμένους να ανταποκρίνονται θετικά σε κοινωνική ενασχόληση, επικοινωνιακές ανάγκες και στις επιθυμίες τους (αρθ 6)
- Προωθήστε και ενθαρρύνετε την πρόσβαση σε νέες τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνίας (ICTs) (αρθ 6)
- Παρέχετε υποστήριξη και προστασία σε θύματα και σε όσους καταγγέλλουν κακοποίηση ηλικιωμένων (αρθ 9)
- Υποστηρίξτε και προστατεύστε τους επαγγελματίες φροντιστές από βία (αρθ 10)
- Αναπτύξτε τρόπους υποστήριξης για άτυπους φροντιστές (αρθ 10)
- Προωθήστε την ενσωματωμένη φροντίδα για να υπάρχει δυνατότητα αλληλουποστήριξης όλων των φροντιστών (επαγγελματίες και άτυποι) (αρθ 10)

## Γλωσσάριο:

**Προσβασιμότητα:** έννοια που περιλαμβάνει οικονομική δυνατότητα (οικονομικά προσιτό) καθώς και προσέγγιση δίχως διακρίσεις σε: ηλικία, γένος, σεξουαλικό προσανατολισμό και ταυτότητα, ανικανότητα κλπ.

**Οδηγίες εκ των προτέρων:** οδηγίες που ήδη έχουν δοθεί από κάποια άτομα και στις οποίες διευκρινίζονται οι ενέργειες που θα πρέπει να ληφθούν για την υγεία τους σε περίπτωση που δεν θα είναι ικανοί να πάρουν αποφάσεις εξαιτίας μιας ασθένειας ή ανικανότητας, εξουσιοδοτώντας κάποιον άλλον να πάρει αυτές τις αποφάσεις για λογαριασμό τους.

**Αυτονομία:** προσωπική ικανότητα για δράσεις μελετώντας υπάρχουσες εναλλακτικές και κάνοντας τις επιλογές δίχως την άσκηση ψυχολογικής βίας ή την παρέμβαση άλλων.

**Δέκτης φροντίδας:** ένας ενήλικας με χρόνια πάθηση ή με κινητικά προβλήματα ή ένας ηλικιωμένος που χρειάζεται συνεχή βοήθεια για τις καθημερινές του δραστηριότητες και την προσωπική του υγιεινή. Το άτομο που χρειάζεται βοήθεια ίσως να έχει την ανάγκη πρωτοβάθμιας και άμεσης ιατρικής φροντίδας ή υπηρεσίες αποκατάστασης (εργασιοθεραπεία, ορθοφωνική αγωγή, φυσιοθεραπεία) <sup>3</sup>.

**Συνεχής φροντίδα:** η συνεχής φροντίδα είναι η διαδικασία όπου ο δέκτης φροντίδας και οι φροντιστές ή οι επαγγελματίες υγείας και φροντίδας εμπλέκονται συγχρόνως και συνέχεια στην παροχή και διαχείριση υψηλής ποιότητας και οικονομικά αποτελεσματικής υγείας και φροντίδας.

**Αξιοπρέπεια:** κατάσταση / τρόπος που αξίζει εκτίμηση / σεβασμό, και κατ'επέκταση αυτοεκτίμηση. Αξιοπρέπεια σε ότι αφορά στην παροχή φροντίδας σημαίνει το είδος της φροντίδας, σε οποιοδήποτε περιβάλλον, που υποστηρίζει, προωθεί και παράλληλα δεν υπονομεύει την αυτοεκτίμηση ενός ατόμου ανεξάρτητα από οποιαδήποτε διαφορετικότητα.

**Κακοποίηση ηλικιωμένου:** μεμονωμένη ή επαναλαμβανόμενη πράξη ή ακόμα και η απουσία μιας κατάλληλης πράξης, που διαδραματίζεται ανάμεσα σε κάθε σχέση που όμως προσδοκείται εμπιστοσύνη προκαλώντας βλάβη ή θλίψη σε έναν ηλικιωμένο (ορισμός από τον ΠΟΥ). Μεταξύ 'εκούσιας' και 'ακούσιας' κακοποίησης πρέπει να γίνεται διάκριση.

**ICTs:** Τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνίας. Για παράδειγμα, τηλέφωνα, υπολογιστές, ψηφιακή τηλεόραση, GPS κτλ.

**Ανεξάρτητη διαβίωση:** η φιλοσοφία / ο τρόπος που η κοινωνία αντιμετωπίζει την ανικανότητα, και ένα παγκόσμιο κίνημα από άτομα με αναπηρίες οι οποίοι διακηρύσσουν την εργασία ως μέσον αυτοπροσδιορισμού, αυτοσεβασμού και ίσων ευκαιριών. Στο πλαίσιο της φροντίδας ηλικιωμένων, η κλίμακα διαμορφώνεται με την ανεξάρτητη διαβίωση να είναι στην αρχή, με συνεχή φροντίδα και βοήθεια στη διαβίωση να είναι το επόμενο σκαλοπάτι.

**Άτυποι φροντιστές:** στην πλειοψηφία των καταστάσεων που απαιτούν την παροχή φροντίδας, η φροντίδα παρέχεται από άτυπους φροντιστές, κυρίως η οικογένεια, καθώς και στενοί φίλοι, γείτονες, άτομα από την κοινότητα, και σε αρκετές χώρες αδήλωτοι μετανάστες.

**Μακροχρόνια φροντίδα:** Η μακροχρόνια φροντίδα συντελείται από ένα σύνολο ιατρικών και κοινωνικών υπηρεσιών για άτομα με ανάγκες εξάρτησης, τα οποία χρειάζονται βοήθεια στις καθημερινές τους ανάγκες εξαιτίας χρόνιων παθήσεων, που οφείλονται σε κάποια σωματική ή πνευματική αναπηρία.

<sup>3</sup> Από την ιστοσελίδα: <http://www.caregiver.org/> ; 'Family caregiver alliance'

**Οργανώσεις ηλικιωμένων:** οι οργανώσεις αυτοί στοχεύουν να γνωστοποιούν τα συμφέροντα των ηλικιωμένων σε όλα τα επίπεδα (υγεία, απασχόληση, διάκριση, κοινωνική ένταξη, κτλ) και να επηρεάζουν πολιτικές αλλαγές.

**Παρηγορητική αγωγή:** Η παρηγορητική αγωγή είναι η ενεργή, ολοκληρωμένη φροντίδα των ασθενών των οποίων η ασθένεια τους δεν ανταποκρίνεται στη θεραπευτική αγωγή. Ο έλεγχος του πόνου ή άλλων συμπτωμάτων, καθώς και κοινωνικών και πνευματικών προβλημάτων είναι ύψιστης σημασίας. Η προσέγγιση της παρηγορητικής αγωγής επιτυγχάνεται μόνο σε διεπιστημονικό επίπεδο και περιβάλλει τον ασθενή, την οικογένεια του και την κοινωνία σε ένα καθορισμένο πλαίσιο. Κατά κάποια έννοια η παρηγορητική αγωγή υπάρχει για να προσφέρει τη βασικότερη μορφή φροντίδας – αφού παρέχεται για τις ανάγκες του ασθενούς οπουδήποτε και αν φροντίζεται, στο σπίτι ή στο νοσοκομείο. Η παρηγορητική αγωγή επικυρώνει τη ζωή και θεωρεί τη στιγμή του θανάτου ως μια φυσική διαδικασία. Επιπλέον, η παρηγορητική αγωγή δεν επιταχύνει αλλά ούτε και αναβάλλει το θάνατο. Απενταντίας σκοπός είναι να διατηρεί την καλύτερη δυνατή ποιότητα ζωής μέχρι το θάνατο (πηγή: Ευρωπαϊκός Σύλλογος Παρηγορητικής Αγωγής)

**Υπεύθυνοι Χάραξης Πολιτικής:** η ομάδα αυτή περιλαμβάνει τα άτομα που παίρνουν αποφάσεις σε Ευρωπαϊκό, εθνικό και τοπικό επίπεδο και οι οποίοι είναι υπεύθυνοι για τη χρηματοδότηση, οργάνωση και την επιτήρηση των υπηρεσιών φροντίδας των ηλικιωμένων. Οι υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής έχουν τη δύναμη να νομοθετούν για τα πρότυπα ποιότητας και είναι υπεύθυνοι επιθεώρησης, εφαρμογής (επιβολής) και κυρώσεων.

**Επαγγελματίες φροντιστές:** η ομάδα αυτή περιλαμβάνει αμοιβόμενους επαγγελματίες υγείας και φροντιστές απασχολούμενοι από έναν πάροχο υπηρεσιών (νοσοκομείο, νοσηλευτική μονάδα, κοινοτικές υπηρεσίες φροντίδας ή υπηρεσίες που παρέχονται κατ'οίκον).

**Αξιολόγηση ποιότητας:** η μεθοδολογία που χρησιμοποιείται για τη μέτρηση της ποιότητας φροντίδας που παρέχεται σε ένα συγκεκριμένο πλαίσιο.

**Ποιοτική φροντίδα:** καλύπτει διαφορετικές αντιλήψεις σε ότι αναφέρεται ως 'καλή φροντίδα', όπως: καταλληλότητα, διαχρονικότητα, συνέχιση (διατήρηση), προσβασιμότητα, οικονομική δυνατότητα, και βελτίωση της ατομικής ευεξίας.

**Φροντίδα ανάπαυλας:** παροχή φροντίδας σε μικρή περίοδο προσωρινή ανακούφιση σε εκείνους που παρέχουν άτυπη φροντίδα σε άτομα που έχουν ανάγκες εξάρτησης και ζούνε στο σπίτι.

**Αυτοπροσδιορισμός:** ελεύθερη επιλογή προσωπικών δράσεων δίχως εξωτερικούς εξαναγκασμούς .

**Πάροχοι υπηρεσιών:** δημόσιοι, ιδιωτικοί κερδοσκοπικοί ή μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί, οι οποίοι παρέχουν υπηρεσίες φροντίδας σε ηλικιωμένους που ζούνε σε ιδρύματα ή σε σπίτι.

**Έμπιστο άτομο:** Το πρόσωπο που έχει επιλεγεί από το άτομο που έχει ανάγκες εξάρτησης για να τον/την αντιπροσωπεύει και να τον/την βοηθά στη λήψη αποφάσεων ή στο να παίρνει αποφάσεις για λογαριασμό του/της. Ο όρος διαφέρει από χώρα σε χώρα.

**Ευημερία:** Έννοια που συνδυάζει την υγεία ενός ατόμου, την ποιότητα ζωής και την ικανοποίηση του.

### Οργανώσεις που συμμετείχαν στο πρόγραμμα

#### Συντονιστής προγράμματος: AGE Platform Europe



Η AGE Platform Europe (άλλοτε AGE-η Ευρωπαϊκή Πλατφόρμα Ηλικιωμένων) είναι το Ευρωπαϊκό δίκτυο οργάνωσεων ατόμων ηλικίας 50+, που αντιπροσωπεύει περισσότερο από 28 εκατομμύρια ηλικιωμένους στην Ευρώπη. Η AGE στοχεύει στο να εκφράσει και να προωθήσει τα συμφέροντα των 150 εκατομμυρίων κατοίκων ηλικίας 50+ στην Ευρωπαϊκή Ένωση και να αυξήσει την επίγνωση τους για θέματα που τους ενδιαφέρουν. Δείτε:

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

#### Συνεργάτες προγράμματος:



#### E.D.E.: Η Ευρωπαϊκή Ένωση Διευθυντών Μονάδων Φροντίδας Ηλικιωμένων

Η E.D.E. (Ευρωπαϊκή Ένωση Διευθυντών Μονάδων Φροντίδας Ηλικιωμένων) είναι μια επαγγελματική ομοσπονδία διευθυντών/ διοικητών Μονάδων και Κλινικών από ολόκληρη την Ευρώπη. Μέλη της E.D.E. είναι οργανώσεις από διευθυντές που προέρχονται από 18 Ευρωπαϊκές χώρες και συνολικά είναι 23 εθνικές ενώσεις:

[www.ede-eu.org](http://www.ede-eu.org)



#### ANBO (Ολλανδία)

Η ANBO είναι ένας σύλλογος στην Ολλανδία που αντιπροσωπεύει τους ηλικιωμένους. Ο πρωταρχικός στόχος είναι να παρέχει ανεξαρτησία και να προωθεί τα συμφέροντα των ηλικιωμένων σε εθνικές, επαρχιακές και τοπικές κυβερνήσεις και αρχές. Η ANBO επίσης παρέχει στα μέλη της συμβουλές και πληροφορίες, προσφέρει μια σειρά από ενημερωτικές, πολιτιστικές και ψυχαγωγικές δραστηριότητες. Επιπροσθέτως, η ANBO ρυθμίζει τις εκπτώσεις μέσω τρίτων παρόχων. Για περισσότερες πληροφορίες:

[www.anbo.nl](http://www.anbo.nl)



### **BIVA (Γερμανία)**

Η BIVA είναι ένας οργανισμός αυτοβοήθειας που προσφέρει στα μέλη του και στο κοινό που ενδιαφέρεται, σε ένα μεγάλο βαθμό, πληροφόρηση για όλα τα ερωτήματα που αφορούν στην υποβοηθούμενη διαβίωση και στην ιδρυματική περίθαλψη και επιπλέον παρέχει συμβουλές σε ερωτήματα νομικού περιεχομένου. Η BIVA ως ένας οργανισμός καταναλωτών που ασκεί πολιτική πίεση εμπλέκεται σε νομοθετικές διαδικασίες τόσο σε εθνικό όσο και σε περιφερειακό επίπεδο. Η BIVA ήταν μέλος της εργατικής ομάδας (Στρογγυλή Τράπεζα για Μακροχρόνια Φροντίδα) που διατύπωσε το Γερμανικό Χάρτη των Δικαιωμάτων για Ανθρώπους που βρίσκονται σε Ανάγκη Μακροχρόνιας Περίθαλψης και Βοήθειας, και αντιπροσωπεύει την άποψη των χρηστών σε ένα μεγάλο αριθμό συμβουλευτικών οργάνων σε κοινωνικό επίπεδο. Σχετική ιστοσελίδα : [www.biva.de](http://www.biva.de)

### **Commune de Saint Josse: Σύλλογος Οικογενειακού Σπιτιού (Βέλγιο)**

Ο Οργανισμός Οικογενειακό Σπίτι δημιουργήθηκε το 1965 για να προσφέρει υπηρεσία για τη βοήθεια οικογενειών και ηλικιωμένων στην τοπική αρχή Saint-Josse-ten-Noode στις Βρυξέλλες. Η φιλοσοφία του συλλόγου είναι να προωθεί την ευημερία των κατοίκων της πόλης δίχως καμία διάκριση. Για περισσότερες πληροφορίες: [www.maison-de-la-famille.be](http://www.maison-de-la-famille.be)  
[maison-de-la-famille.be](http://maison-de-la-famille.be)

### **FNG: Εθνικό Γαλλικό Ίδρυμα Γεροντολογίας (Γαλλία)**

Το FNG είναι ένα εθνικό κέντρο έρευνας που εργάζεται για ηλικιωμένους και τη γήρανση. Δημιουργήθηκε το 1967 από τις δημόσιες αρχές και συνέβαλλαν στη δημιουργία του τα κυρίως βασικά ή συμπληρωματικά συστήματα κοινωνικής ασφάλειας της Γαλλίας, εθνικά κέντρα ερευνών που εργάζονται στο τομέα της υγείας. Για πρώτη φορά αναπτύχθηκε το 1987 ο "Charte des droits et libertes de la personne agee dependante" (Χάρτης Δικαιωμάτων και Ελευθεριών των ηλικιωμένων σε εξάρτηση). Μια πιο πρόσφατη έκδοση του Χάρτη παρουσιάστηκε το 2007 και ονομάστηκε «Charte des droits et libertes de la personne agee en situation de handicap ou de dependance». Πληροφορίες στην ιστοσελίδα: [www.fng.fr](http://www.fng.fr)

fng





## **FIPAC: Ιταλικό Ίδρυμα Εμπορικών Συναλλαγών Συνταξιούχων**

Το FIPAC είναι ένα μεγάλο και αντιπροσωπευτικό οργανισμός ηλικιωμένων ατόμων στην Ιταλία που στόχος του είναι να βελτιώσει τις υπηρεσίες που παρέχονται σε ηλικιωμένους, να προστατεύσει την αξιοπρέπεια τους και να αυξήσει την οικονομική τους ανεξαρτησία. Το FIPAC είναι μέλος του AGE Ιταλίας που διοικείται από τον Elio d'Orazio και ενώνει όλα τα μέλη οργανώσεων της AGE στην Ιταλία. Η FIPAC θα αναφέρει και θα συμβουλευτεί όλα τα ιταλικά μέλη της AGE Ιταλίας για να αυξήσει την επίγνωση και τη συμμετοχή των οργανισμών των Ιταλών ηλικιωμένων στο πρόγραμμα. Στην ιστοσελίδα:

[www.fipac.it](http://www.fipac.it)



## **50 και Ελλάς (Ελλάδα)**

Η 50 και Ελλάς είναι ένας μη κυβερνητικός και μη κερδοσκοπικός οργανισμός που στόχος του έχει να βελτιώσει την ποιότητα ζωής των ανθρώπων 50 και άνω στην Ελλάδα, μέσα στα πλαίσια μιας πιο ισότιμης κοινωνίας και μέσω ενεργειών και δραστηριοτήτων που επηρεάζουν όλες τις πτυχές της ζωής. Η 50 και Ελλάς, σε συνεργασία με άλλους κοινωνικούς εταίρους, υποστηρίζει και προωθεί τα δικαιώματα των ηλικιωμένων για μια πιο ισότιμη μεταχείριση στην κοινωνία, συγκεκριμένα στην απασχόληση, στην υγεία και στην ιατρική φροντίδα, στην ανεξαρτησία τους και σε αξιοπρεπή επίπεδο διαβίωσης, στο δικαίωμα τους να συμμετέχουν ως ολοκληρωμένοι πολίτες στη λήψη αποφάσεων καθώς επίσης και στην ανάπτυξη πολιτικών που τους αφορούν. Η οργάνωση επίσης προωθεί τα συμφέροντα και την υποστήριξη ηλικιωμένων με ανάγκες εξάρτησης, των οικογενειών τους και των επαγγελματιών που τους φροντίζουν. Πληροφορίες στην ιστοσελίδα:

[www.50plus.gr/english](http://www.50plus.gr/english)



## **MZU (Σλοβενία)**

Ο Mestna zveza upokojenecv Ljubljana (MZU Ljubljana) είναι μια ομοσπονδία με 101 τοπικούς οργανισμούς ηλικιωμένων που αριθμεί περισσότερο από 30,000 μέλη και με παράδοση τεσσάρων δεκαετιών. Εκτός από το ότι εκφράζει τις ανάγκες αλλά και τα συμφέροντα των ηλικιωμένων στη κεντρική περιφέρεια της Σλοβενίας, διατηρεί διάλογο με δημόσιες αρχές, και συχνά οργανώνει ειδικές συνεδριάσεις σε σχέση με τα πιο σημαντικά κοινωνικά θέματα, η ομοσπονδία διευθύνει συμβουλευτική υπηρεσία και κέντρα καθημερινών δραστηριοτήτων για ηλικιωμένους. Ιστοσελίδα:

[www.mzu.si](http://www.mzu.si)

## NIACE (Ηνωμένο Βασίλειο)

Το NIACE είναι το Εθνικό Ινστιτούτο Συνεχούς Εκπαίδευσης Ενηλίκων. Το Ινστιτούτο είναι ένα ηγετικό μέλος, μη κυβερνητικός οργανισμός που αντιπροσωπεύει και προωθεί τα συμφέροντα των εκπαιδευόμενων ενηλίκων όπως και των υποψηφίων εκπαιδευόμενων σε όλα τα επίπεδα και οπουδήποτε και αν εκπαιδεύονται στην Αγγλία και στην Ουαλία. Ιδιαίτερα στηρίζει όσους έχουν επωφεληθεί στο ελάχιστο από την αρχική τους εκπαίδευση και εξάσκηση. Στο NIACE θεωρείται ότι η εκπαίδευση ενηλίκων είναι απαραίτητη όχι μόνο για να δημιουργεί και να διατηρεί ένα πιο εξειδικευμένο και καταρτισμένο εργατικό δυναμικό, αλλά και για προσωπική ανάπτυξη, καθώς και για μια δίκαια, με περιθώρια ένταξης, δημοκρατική κοινωνία. Η NIACE εργάζεται για να διασφαλίσει υψηλής ποιότητας συστήματα εκπαίδευσης και εξάσκησης που να αποκρίνονται στην ποικιλομορφία και στην πολυπλοκότητα των αναγκών και των φιλοδοξιών των ηλικιωμένων εκπαιδευόμενων. Πληροφορίες:

[www.niace.org.uk](http://www.niace.org.uk)



## SPF- Σουηδική Ένωση Ηλικιωμένων Κατοίκων (Σουηδία)

Η SPF ιδρύθηκε το 1939 και ήταν η πρώτη σουηδική οργάνωση για συνταξιούχους. Η SPF είναι μια οργάνωση μελών και απευθύνεται σε όλους όσους δικαιούνται σύνταξη ανεξαρτήτου ηλικίας. Η SPF είναι μια ανεξάρτητη οργάνωση σε ότι αφορά σε πολιτικές και θρησκευτικές πεποιθήσεις, που αριθμεί κατά προσέγγιση 260.000 μέλη στα 850 κέντρα που είναι διασπαρμένα σε 27 περιοχές σε ολόκληρη τη χώρα.

Η SPF ενεργοποιείται, σε διάφορα πολιτικά επίπεδα, ώστε να προωθεί επωφελή μεταχείριση στα ζητήματα που αφορούν σε ηλικιωμένους. Η SPF, από τη μία πλευρά, επηρεάζει πολιτικούς και από την άλλη εμπνέει τα μέλη της ώστε να συμμετέχουν ενεργά στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων. Η επιρροή, η ποιότητα ζωής και η ελευθερία επιλογής είναι τα θεμέλια στα οποία βασίζεται η δράση της. Website:

[spfension.com](http://spfension.com)

ZIVOT 90



## ZIVOT 90 (Τσέχικη Δημοκρατία)

Η ZIVOT 90 είναι μια μη κυβερνητική οργάνωση που στηρίζει ηλικιωμένους ώστε να έχουν μια ενεργή και γεμάτη νόημα ζωή στο σπίτι τους, όσο αυτό είναι δυνατόν. Ο στόχος της οργάνωσης είναι να βελτιώσει γενικά την ποιότητα ζωής ενισχύοντας τους ηλικιωμένους πολίτες και στηρίζοντας το δικαίωμα τους στην αξιοπρέπεια. Κατά αυτό τον τρόπο, η ZIVOT 90 προσφέρει κοινωνικές υπηρεσίες στις οποίες περιλαμβάνεται η φροντίδα ανάπαυλας, η οικιακή μέριμνα και η τηλεφωνική γραμμή βοήθειας για ηλικιωμένους. Επίσης, παρέχουν συμβουλευτική σε κοινωνικούς, ψυχολογικούς και νομικούς τομείς. Επιπλέον, στη ZIVOT 90 προσφέρονται μαθήματα (εκμάθηση αγγλικών, κεραμικής, μαθήματα χορού), εξάσκηση (σεμινάρια σχετικά με προσωπική ασφάλεια) και θεατρικές παραστάσεις. Με όλους αυτούς τους τρόπους θεωρείται ότι οι ηλικιωμένοι σε ελεύθερο χρόνο τους υποστηρίζονται με δραστηριότητες. Για πληροφορίες:

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

**Συνεισφορές** Θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε τους ακόλουθους οργανισμούς για την συνεισφορά τους στην δημιουργία του συνοδευτικού οδηγού: Ίδρυμα Bonduelle, Alzheimer Europe και COFACE (Συνομοσπονδία οικογενειακών οργανώσεων)



## Πρόγραμμα EUSTaCEA

Ο οδηγός αυτός αναπτύχθηκε μέσω του προγράμματος EUSTaCEA «Ευρωπαϊκή Στρατηγική για την καταπολέμηση της κακοποίησης των ηλικιωμένων» και συγχρηματοδοτήθηκε από το πρόγραμμα DAPHNE της Ευρωπαϊκής Επιτροπής Γενικής Διεύθυνσης Δικαιοσύνης, Ελευθερίας και Ασφάλειας. Το πρόγραμμα DAPHNE στοχεύει στην πρόληψη και στην καταπολέμηση της βίας ενάντια στα παιδιά, στους έφηβους και στις γυναίκες, καθώς και στην προστασία των θυμάτων και των ομάδων σε κίνδυνο.

Για περισσότερες πληροφορίες για το πρόγραμμα Daphne:  
[ec.europa.eu/justice/funding/daphne3/funding\\_daphne3\\_en.htm](http://ec.europa.eu/justice/funding/daphne3/funding_daphne3_en.htm).

Το πρόγραμμα EUSTaCEA ισχύει από το Δεκέμβριο του 2008 μέχρι το Δεκέμβριο του 2010 και συμμετείχαν 11 συνεργάτες από 10 διαφορετικές χώρες. Το πρόγραμμα ανέπτυξε τον Ευρωπαϊκό Χάρτη Δικαιωμάτων και Υποχρεώσεων των ηλικιωμένων που βρίσκονται σε ανάγκη μακροχρόνιας φροντίδας και βοήθειας. Για περισσότερες πληροφορίες για το πρόγραμμα EUSTaCEA:

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

ή επικοινωνήστε:

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

