

A tartós gondozásra és segítségnyújtásra szoruló idős emberek jogairól és felelősségéről szóló Európai Charta

Tartalomjegyzék:

1. Emberi méltósághoz, testi és lelki egészséghez, szabadsághoz és biztonsághoz való jog
2. Önrendelkezéshez való jog
3. Magánélethez való jog
4. Magas színvonalú és egyénre szabott ellátáshoz való jog
5. Jog a személyre szabott információhoz, tanácsadáshoz és az egyetértés kinyilvánításához
6. Folyamatos kommunikációhoz, társadalmi és kulturális tevékenységekben való részvételhez való jog
7. Lelkiismereti és szólásszabadsághoz, valamint a szabad véleménynyilvánításhoz való jog
8. Palliatív ellátáshoz és támogatáshoz, valamint tisztelet- és méltóságteljes haldokláshoz és halálhoz való jog
9. Jogorvoslathoz való jog
10. A Te kötelezettségeid

Bevezető:

Idősekkel szembeni visszaélés (WHO meghatározása): egyszeri vagy megismételt cselekvés vagy a megfelelő cselekvés hiánya, mely egy bizalmon alapuló kapcsolat keretein belül következik be és ezáltal egy idős embert károsít vagy idős embernek okoz szorongást.

Az idősekkel szembeni visszaélések általában észrevétlenek maradnak és csak nagyon ritkán jelentik őket. Lehetnek szándékosak és nem szándékosak és nem csak a fizikai bántalmazást, hanem pszichológiai és érzelmi, szexuális, pénzügyi, gyógyszerészeti visszaéléseket és az elhanyagolást is magukba foglalják.

Az idősekkel szembeni visszaélés formája az állampolgári jogok tagadása is, valamint a kor alapú diszkrimináció.

A nem szándékos visszaélések gyakran az idős emberek igényeinek és érzéseinek meg nem értéséből erednek, a nehézséget az jelenti, hogy összeütközésbe kerülnek az idős ember igényei és kívánságai az őt ellátó személy magánéleti és szakmai igényeivel, vágyaival.

1. Emberi méltósághoz, testi és lelki egészséghez, szabadsághoz és biztonsághoz való jog

Az időseket autonómiájuk elvesztése sebezhetőbbé teszi az erőszakkal és a rossz bánásmóddal szemben. Amennyiben az idős emberekben nem tudatosulnak a jogaik nem is tudhatják, hogy visszaélés történt velük szemben vagy diszkriminálták őket, így azt sem tudják, hogyan kell megfelelően reagálni és segítséget kérni, amikor nehézségekkel szembesülnek vagy megalázó helyzetbe kerülnek.

Az ellátást nyújtóknak (intézmények, családtagok) megfelelő felkészültséggel kell rendelkezniük ahhoz, hogyan tanácsot vagy segítséget tudjanak adni az ellátásra jogosultnak abban, hogy hogyan kell egy hivatalos panaszt megfogalmazni, melyek azok a konkrét szervek, amelyek segítséget tudnak nyújtani ebben, továbbá a panasz kivizsgálás folyamatát (nyomon követhetőség érdekében) is ismerniük kell.

A szorongás bármely jelét komoly problémaként kell kezelni, főleg akkor, ha az érintett személy demenciában szenved.

Minden szolgáltató és intézmény ki kell, hogy fejlesszen olyan részletes eljárásrendet, amely tudatosítja a rizikó faktorokat és segíti a gondozókat és a személyzet egyéb tagjait abban, hogyan kell eljárni, amikor idősokkal szembeni visszaélést gyanítanak vagy annak tanúi. A panaszokat komolyan kell venni, továbbá az azokból fakadó negatív hatásoktól meg kell védeni az időst és a visszaélést bejelentő személyt is.

Minden gondozást nyújtó személyt szisztematikusan képessé kell tenni - alapképzések és továbbképző tanfolyamok révén - arra, hogy hogyan ismerje fel, bizonyosodjon meg és kezelje az idősokkal szembeni visszaéléseket és diszkriminációt.

Tág személyi kört kell megszólítani és felkészíteni ezeken a képzéseken: gondozókat, segélyvonalak munkatársait, orvosokat és akár rendőröket is.

Tudatosítani kell, hogy közös feladatunk az idősokkal szembeni visszaélés elleni küzdelem és az idősök jólétének és méltósággal teli életének támogatása.

Szórólapok, konkrétan erre a célra létrehozott közérthető nyelvezetű honlapok és segélyvonalak útján kell tájékoztatni mindenkit arról, hol és hogyan lehet jelenteni a visszaéléseket és kiktől kérhető támogatás.

A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy adott személy hogyan tud hozzáférni a szociális kedvezményekhez és támogatásokhoz, amelyekre jogosult.

Létre kell hozni egy állami szervet (ombudsman vagy diszkrimináció és visszaélés elleni állami intézmény), ahová az állampolgárok fordulhatnak, bármilyen jellegű diszkrimináció vagy visszaélés éri őket. A kor alapú diszkrimináció teljes területét le kell fedni: munkavállalás, egészségügyi ellátás, szociális szolgáltatások stb..

Egyesült Királyság: Útmutató az emberi méltóság érvényre juttatásához a gondozás során
Az útmutató információt ad az ellátást igénybevevők részére a szociális és egészségügyi ellátásokról, valamint gyakorlati tanácsok és tapasztalatok révén célzottan segíti az ellátást nyújtókat abban, hogy tevékenységüket, úgy végezzék, hogy az ellátottak emberi méltósága biztosított legyen.

'Emberi méltóság tesztek' teszik lehetővé, hogy az ellátást nyújtók ellenőrizhessék, hogy a tényleges munkájuk során az emberi méltóság mindenkor érvényre jutott-e.

Cseh Köztársaság: A Zivot90 kampánya az idősokkal szembeni erőszak megállításáért

A Zivot90 célja nemzeti kampányával nyilvános vita elindítása volt.

2006-ban megjelent az „Az állítsuk meg az idősokkal szembeni erőszakot” című szórólapjuk, mely gyakorlati tanácsokat, segélynyújtó helyek elérhetőségeit, továbbá áldozatok elbeszéléseit tartalmazta.

A szervezet azóta is végzi tevékenységét és egy ingyenes, non-stop segélyvonalat üzemeltet, amely elérhető mindazok számára, akik segítségre és támogatásra szorúlnak.

Hollandia: az amszterdami rendőrség tájékoztatja munkatársait az idősokkal szembeni visszaélésekről

A rendőrség készített egy kézikönyvet munkatársai részére, amely tartalmazza az idősokkal szembeni visszaélések ismertető jeleit, meghatározásra kerültek benne azok az irányelvek is, amelyek mentén egy rendőr segítséget és támogatást nyújthat a lehetséges áldozatoknak.

2. Önrendelkezéshez való jog

A kor előre haladtával mások támogatásától és gondoskodásától válhatsz függővé, de továbbra is megmarad a jogod arra, hogy az életedet érintő döntéseket meghozd és a szabad akaratodat kinyilvánítsd. Ez a jog kiterjed az érdekeidet képviselő személyre is.

Tartós bentlakásos elhelyezésre szoruló idősök gyakran szembesülnek azzal, hogy csökken a szabad mozgáshoz és az önrendelkezéshez való joguk. Ez az ellátást nyújtók által felállított korlátozásokra és az ápolók időhiányára vezethető vissza.

Például egyes szolgáltatók nem bátorítják az idősöket az önálló bevásárlásra, ezáltal az általuk kívánt termék megvásárlására, esetleg nem engedik, hogy maguk készítsék el ételeiket biztonsági előírásokra hivatkozva.

Fontos, hogy az idősök kinyilváníthassák az akaratukat, elmondhassák véleményüket és azt figyelembe is vegyék, mert csak így juthatnak megfelelő ellátáshoz és a várt életminőséghez. Be kell látni azt is, hogy az idősök védelme és biztonsága az autonómia biztosításával összeütközésbe kerülhet. Amikor ilyen helyzet merül fel törekedni kell az egyensúlyi helyzet kialakítására, de az ellátást nyújtók fel kell, hogy ismerjék az idősök jogát a kockázatvállaláshoz.

Az embereket a kezelésük részévé kell tenni:

Az ellátást igénybevevők joga van a függetlenséghez és autonómiához, ezért olyan napirendet kell készíteni, ami leginkább alkalmazkodik az idős étkezési és alvási szokásaihoz. Amikor csak lehetséges az időst be kell vonni az ellátásába.

Az ellátottaknak lehetőséget kell adni (pl.: lakógyűlés, Érdekképviselői Fórum keretében), hogy kifejthessék véleményüket az életminőségükről, amennyiben kommunikációs nehézségekkel küzdenek fokozott segítséget kell ehhez kapniuk.

Az ellátást igénybevevők, illetve törvényes képviselőjének időt kell adni, hogy a rendelkezésre álló lehetőségek közül a legmegfelelőbbet kiválaszthassa, főleg akkor, hogyha egészségügyi szempontok is felmerülnek.

Ahhoz, hogy megalapozott döntések szülessenek lehetőséget kell biztosítani másodvélemény kérésre és biztosítani kell a kapcsolatot olyan emberekkel és szervezetekkel, akik a szükséges információ birtokában vannak.

Az ellátást igénybevevők visszautasíthatják az ellátást, de meg kell győződni arról, hogy minden szükséges információ birtokában voltak-e egészségügyi állapotukkal, a kockázatokkal és a következményekkel kapcsolatban.

Demens betegek esetén kötelező a törvényes képviselővel konzultálni.

Lépéseket kell tenni a mobilitás biztosítása és az autonómia fenntartása érdekében:

Az ellátást igénybevevők autonómiája elősegíthető a mobilitás megőrzése által.

A szabad mozgás bármely módon való korlátozása csak szükség esetén megengedett (pl.: veszélyeztető állapot).

Az ápolóknak az idősök önálló étkezését kell támogatniuk, függetlenül attól, hogy mennyi időre és támogató jelenlétre van ehhez szükség.

Az otthon élőket biztatni kell arra, hogy főzzenek magukra, amennyiben erre nem képesek az ételek összeállításánál figyelembe kell venni az igényeiket.

Az élettérnek mozgásra és mobilitásra ösztönzőnek kell lennie.

Megfelelő támogatás nyújtása a döntéshozatalhoz:

Az ellátottaknak joguk van támogatást és segítséget kérni a döntésük meghozatalához, főleg akkor, ha kognitív zavarral küzdenek. Képesé kell tenni az idősöket, hogy megértsék a jogi és pénzügyi összefüggéseket és megalapozott döntéseket hozzanak pl.: egészségügyi

problémák felmerülése, hozzátartozó halála vagy tartós bentlakásos intézménybe való költözés esetén. Ez azért is fontos, mert az emberek nehezen ismerik be hiányos pénzügyi tudásukat. Fontos, hogy képessé tegyük az embereket arra, hogy saját pénzügyeiket irányítsák és önállóságra törekedjenek a mindennapi életükben.

Az egyén autonómiáját tiszteletben tartva a szükséges mértékig kell az érdekeit képviselő külső személyt bevonni.

Az adott személy érdekeire és szükségleteire figyelemmel kell a szakmai teamnek a gondozás irányelveit kidolgozni.

A gondozóknak és gondozottaknak egyértelmű magyarázatot kell adni az önrendelkezési jog korlátairól, a jogszabályi környezetről, amely ezeket a korlátokat tartalmazza és a konkrét területekről, amelyeket érint.

Írásba kell foglalni a kezelésre vonatkozó utasításokat, amelyeket a gondozott és az orvos aláír.

Tájékoztatást kell nyújtani a harmadik fél általi képviselet lehetőségéről, a harmadik felet megillető jogokról és arról, hogy hol húzódnak tevékenységének határai.

Általános tájékoztatás adható közérthetően fogalmazott szórólapok útján, interneten keresztül vagy szóbeli tájékoztatás formájában.

Továbbá javasolt létrehozni egy idősek problémáira fókuszáló segélyvonalat, fogyasztóvédői segélyvonalat vagy jogsegélyvonalat, amelyen keresztül pénzügyi és jogi kérdésekben is eligazítást adnak.

Az Alzheimer Európa tanácsa az előzetes irányelvekkel kapcsolatban (összefoglaló)

A hivatásos gondozóknak mindig meg kell győződniük a páciensek aktuális kívánságairól, még akkor is, ha előzetesen írásban lefektettek irányelveket. Ahhoz, hogy az ilyen nyilatkozatok érvényesek legyenek minimális jogi követelményeknek meg kell felelniük (pl.: szabadon kinyilvánított akarat eredményei, nem készült újabb változatuk és olyan kívánságokat tartalmaznak, amelyek alkalmazhatóak az aktuálisan javasolt kezelési eljárás során).

Amennyiben a személy beszámítható az orvosok aktuális utasításaik/kívánságaik szerint járnak el.

Amennyiben a személy nem teljesen beszámítható és jelenlegi, valamint korábbi kívánságai összeütközésbe kerülnek, a jelenlegi kívánságokat és érzéseket kell figyelembe venni, az előzetes irányelvben kifejtettek mellett, mivel ezek tükrözik adott személy aktuális érzelmi és mentális állapotát és hozzáállását.

Idős emberek részvétele saját ellátásukban – néhány európai példa

Németország: szemléletbeli változás, hogy az idősek otthona elsősorban a lakók otthona és nem a gondozók munkahelye. Ez például azt jelenti, hogy minden lakó maga dönti el, hogy mikor kel fel. A menedzsment feladata, hogy megszervezze az alkalmazottak időbeosztását.

Franciaország: Minden idősotthonban működik Érdekképviseleti Fórum a magyarországihoz hasonló összetétellel. A lakók rendszeresen összegyűlnek tanácskozni az étkezésekről és az intézmény által nyújtott egyéb szolgáltatásokról.

Belgium: hetente csoportértekezletet tartanak a lakók és a dolgozók részvételével.

Egy flandriai intézményben 15 fő lakó részvételével hetente csoportértekezletet tartanak, melyet egy pszichológus koordinál. Elmondhatják, hogy szerintük mit kéne az ellátásukon, környezetükön és a gondozási központ politikáján változtatni, hogy az életminőségük javuljon.

Spanyolország: Igény szerint személyszállítás a Castilla y Leon-i régióban

Castilla y Leon nagyterjedésű vidék sok kisvárossal. A kialakított személyszállítási rendszer kiegészíti az általános közösségi közlekedést. Ingyenesen hívható telefonszámon, sms-en vagy interneten keresztül lehet helyet foglalni a járatokra. Az út 1 euróba kerül.

3. Magánélethez való jog

A kor előre haladtával mások támogatásától és gondoskodásától válhatsz függővé, de továbbra is jogod van ahhoz, hogy a magánéletedet tiszteletben tartsák.

A tartós bentlakásos intézményben élők gyakrabban szembesülnek azzal, hogy személyes szükségleteik kielégítése során magánélethez való joguk sérül. Fokozottabban igaz ez azokra, akik másokkal osztoznak lakószobájukon.

A magánélethez való jog érvényesülése biztosítja az idősek önbecsülését és jólétét.

A kor előre haladtával nem csökken a magánélet iránti igény, nincs olyan kor amikor a magánélet megléte már nem elfogadható.

A lakó magánéletével kapcsolatos titokvédelem adja az ellátást igénybevevő és az ellátást nyújtó közti bizalmi kapcsolat alapját.

A lakóval kötött megállapodásban kell rendelkezni a magánélethez való jogról és arról, hogy kinek lesz hozzáférése a lakó szobakulcsához.

Amennyiben többen használnak egy szobát akkor is lehetőséget kell biztosítani arra, hogy a lakó néhány személyes tárgyat magával hozzon.

A látogatásra megfelelően tág és rugalmas időkeretet kell biztosítani.

Tiszteletben kell tartani a szobatársak jogát a magánélethez, a nyugalomhoz és békéhez, továbbá megfelelő helyszínt kell biztosítani a lakó egészségi állapotával kapcsolatos körülmények megbeszélésére is.

Az ellátott maga alakíthatja kapcsolatrendszerét (családi, szexuális), de azzal nem sértheti mások jogait.

Megértéssel kell a lakókhöz fordulni és nem lehet korlátozni intim testi kapcsolat iránti igényüket. A szerződéskötést megelőzően tájékoztatást kell nyújtani arról, hogy az intim együttlét milyen módon biztosított az intézményben.

A dolgozók figyelmét fel kell hívni arra, hogy szerződéses kötelezettségük az intézmény adatvédelmi politikájának betartása. A dolgozónak tudnia kell, hogy a lakónak joga van arra, hogy megválogassa, hogy kik látogassák meg. A levelet és e-maileket harmadik személy csak akkor nyithatja ki vagy olvashatja el, ha a címzett erre engedélyt adott.

Nagyfokú diszkréciót biztosíthat például egy saját levelezőláda.

A címzett által előzetesen megnevezett személy segíthet a levél kinyitásában és tartalmának megértésében.

A személyes adatokat a jogszabályi előírásokra figyelemmel és adott személy egyetértésével kell kezelni.

Az adatvédelemmel kapcsolatban könnyen megérthető és alkalmazható, a jogszabályi előírásokkal harmonizáló utasításokkal kell ellátni a dolgozókat.

A lakószobába kopogást vagy csöngetést követően lehet csak belépni akkor, ha erre a lakó engedélyt ad. Tisztázni kell a lakóval, illetve törvényes képviselőjével, hogy mi az eljárásrend akkor, ha nem ad választ.

Amennyiben a lakó hallásával probléma van javasolt speciális technológia igénybevétele (pl.:fényjel).

Amennyiben az idős nem szeretné, hogy a személyzet egyik tagja részt vegyen a gondozásában az ellátást nyújtó a lakóval egyeztetve másik személyt kell, hogy megbízzon ezzel a feladattal.

Megfelelően fel kell készíteni a dolgozókat az incontinenens betegek ellátására.

Az ellátást nyújtóknak iránymutatást kell adni arról, hogyan lehet a személyes adatokat a legmegfelelőbbben és legbiztosabban kezelni.

Európai Unió: Adatvédelemről szóló európai irányelv

A 95/46/EC irányelv meghatározza a személyes adatok védelmének jogszabályi kereteit az Európai Unión belül. Az irányelv egyensúlyi helyzetet teremt az egyének személyiségi jogainak legmagasabb szintű védelme és személyes adatok Európai Unión belüli szabad mozgása közt. Ennek érdekében az irányelv szigorúan meghatározza a személyes adatok gyűjtésének és felhasználásának módját és megköveteli, hogy a tagállamok hozzanak létre egy független nemzeti szervezetet, amely felelős a megfelelő adatvédelemért.

Egyesült Királyság: Méltóság zárt ajtók mögött kampány

A kampány célja, hogy felhívja a figyelmet arra, hogy kortól és fizikai állapottól függetlenül mindenkinek biztosítani kell a privát WC használatot.

A „WC hozzáférés és használat” vált a személyiségi jogok és az emberi méltóság jelképévé.

Egyesült Királyság: A piros azt jelenti állj!

A leicester-i kórházak több ezer piros csipeszt helyeztek el a kórtermekben és osztályokon, amelyek segítségével a függönyök összecsisztethetők a betegek ágyai körül, amikor vizsgálják őket vagy nyugalomra vágynak. A csipeszek összefogják a függönnyt és jelzik, hogy nem szabad bemenni.

Franciaország: az ellátottak jogait és az őket megillető szabadságokat tartalmazó charta (2003) része a magánélet védelméhez való jog.

4. Magas színvonalú és egyénre szabott ellátáshoz való jog

Bármely képességbeli csökkenés, még ha kognitív is, nem módosítja az ellátott emberi mivoltát, ezáltal mások tiszteletteljes ellátása önmagunk tiszteletét jelenti.

Az ellátási szükségletek nem statikusak, a körülmények változnak, melyekre válaszolni kell rendszeres igényfelméréseket alapul véve és a gondozási terveket felülvizsgálva.

A megfelelő táplálék esszenciális része a jó ellátásnak.

A színvonalas szolgáltatás olyan szolgáltatást jelent, mely biztosítja a személy jólétét, továbbá tiszteletteljes, megfizethető, elérhető és folyamatos ellátást biztosít.

A minőségi ellátás feltételezi, hogy az ellátást igénybevevőt központi szereplőnek tekintik és nem passzív résztvevőként kezelik.

Depressziós vagy mentális problémával küzdő idősök esetén a kezelésnek hangsúlyt kell fektetnie az érzések és képességek újjáépítésére, a kölcsönös segítségnyújtásra és együttműködésre és egyéb olyan eszközökre, amelyek a memóriát fejlesztik.

A mindennapi tevékenységek elvégzésében akkor kell segítséget nyújtani amikor az igény felmerül.

A kor előre haladtával a napi szükségletek kielégítése sürgetőbbé válik és az időben érkező támogatás fontossága nő.

Tisztelni kell az ellátott múltbeli szokásait, mert azok elfogadása által szorosabb kapcsolat alakulhat ki az ellátott és gondozója közt.

Az ellátást igénybevevők természetes napi ritmusához kell az intézményi napirendnek alkalmazkodnia.

Színvonalas ellátás csak úgy nyújtható, ha a munkatársak rendszeres továbbképzésben részesülnek és megfelelően tájékozottak az ellátást igénybevevő egészségi állapotát és ellátási szükségleteit érintően.

A felgyülemlett feszültség és kimerültség csökkentése érdekében a gondozást biztosító rokonok és közeli barátok részére is lehetőséget kell biztosítani szakmai tanácsadásokon és képzéseken való részvételre.

Azok, akik Alzheimer beteget vagy csökkent szellemi képességű személyeket ellátó intézményben dolgoznak stresszoldó terápiák igénybevételére kell, hogy lehetőséget kapjanak.

A házi/általános orvosok megfelelő geriátriai képzésben kell, hogy részesüljenek ahhoz, hogy a mentális betegségekkel vagy demenciával küzdő betegek részére a legmegfelelőbb gyógyszereket tudják felírni.

Az ellátást nyújtók kommunikációs képességeket fejlesztő tréningek révén kell, hogy elsajátítsák azt, hogy hogyan kell odafigyelni és megérteni annak a problémáit, akiről gondoskodnak.

Biztosítani kell, hogy a nyújtott szolgáltatások igazodjanak a szükségletekhez:

A szociális és egészségügyi szolgáltatásokat a szükségletekre alapozva kell megszervezni.

A szolgáltatást nyújtók átlátható, megbízható, hozzáférhető és átfogó tájékoztatást kell, hogy nyújtsanak a szolgáltatásaikról.

Az ellátás igénybevételét megelőzően, kellő időt hagyva az áttanulmányozásra, írásban tájékoztatást kell adni a személyes gondoskodást nyújtó ellátás feltételeiről és a megállapodás tartalmi elemeiről.

A színvonalas ellátás zökkenőmentes. A gondozási tervben foglaltakat a fennálló helyzetet és az ellátottat ismerő és érte felelős személyek kell, hogy végrehajtsák és vele együtt módosítsák, amennyiben szükséges. Az ellátást igénybevevő érdekeinek messzemenő érvényre juttatása érdekében a team tagok kötelesek folyamatos konzultáció révén összehangoltan végezni a munkájukat. A gondozási terv megvalósulásával kapcsolatos megfigyeléseiket egy erre a célra rendszeresített nyilvántartásba kell, hogy feljegyezzék.

A gondozási tervnek a jó, ízletes és változatos étrend biztosításáról is szólnia kell.

A megfelelő étkezés az egészségi állapot és az életminőség javulásához vezethet. A megfelelő folyadékellátás és az ételek szezonálitása és tálalása fontos az ellátást igénybevevők számára.

Családtagok, rokonok és a többi nem hivatásos ellátást nyújtó férjen hozzá minden szükséges információhoz a krónikus betegségekkel és egyéb egészségügyi problémákkal kapcsolatban, amelyek érintik az ellátottat, hogy meg tudjon küzdeni a speciális problémákkal vagy kezelni tudja a felmerülő váratlan helyzeteket. Az iránymutatásnak ki kell térnie a szükséges eszközök körére, arra, hogy anyagi támogatás igényelhető-e és hogy hogyan lehet az állapotromlást megelőzni. A kezelés célja a gyors felépülés és az idős jóléte kell, hogy legyen.

A színvonalas ellátás kiépítésének esszenciális részét képezi az ellátást igénybevevő igényeinek és elvárásainak időszakonkénti felmérése és ezek alapján a gondozás újraértékelése.

Családtagok, rokonok és egyéb nem hivatásos ellátást nyújtók részére biztosítani kell a pihenést átmeneti gondozás/ nappali ellátás igénybevételének lehetősége által.

Kötelező minőségi standardok alkalmazása lehetővé teszi, hogy a teljes körű tájékoztatás során kapott információk összevetése által megalapozott döntések szülessenek és színvonalas ellátást biztosító környezet alakuljon ki.

A nyújtott szolgáltatással elégedetlen személyeknek lehetőséget kell adni arra, hogy a megfelelő szociális vagy egészségügyi szerv felé jelezzék észrevételeiket.

Írország: Jogod van tudni

Írországban 2009. július 1. óta az Egészségügyi Információs és Minőségügyi Hatóság Szociális Szolgáltatások Felügyelőisége felelős jogilag az idősök tartós bentlakásos intézményeinek nyilvántartásáért és ellenőrzéséért. Az ellenőrzési jelentések tájékoztatást nyújtanak a lakók, családtagjaik és a nagyközönség számára a gondozási központok működéséről (a lakók jogairól, a személyzetről, a nyújtott szolgáltatás színvonaláról). Az ellenőrzést követően a hatóság honlapjára felkerül egy jelentés az ellenőrzés során tapasztaltokról és a megfogalmazott javaslatokról. Számtalan eszköz áll az ellenőrök rendelkezésére a szabálytalanságok kiküszöbölésére.

E.D.E.: Az E-Qualin minőségirányítási rendszer kifejlesztése

Az E-Qualin egy praktikus és felhasználóbarát minőségirányítási modell, amely a lakók, hozzátartozók és dolgozók szükségleteire koncentrálnak.

Az E-Qualin kifejezetten az intézmény által nyújtott szolgáltatásokat és azok hatékonyságát vizsgálja az érintettek körében.

A rendszer az innovatív és potenciális fejlesztéseknek tág teret biztosít.

Az E-Qualin kifejlesztésére a felhasználók részvételével került sor.

Franciaország: Az Alzheimer Franciaország szövetség biztosítja az ellátást nyújtók pihenését
1985-ben indult útjára az Alzheimer Franciaország jótékonyági mozgalom.

A segítő családtagok fontos szerepet töltenek be az Alzheimer betegek ellátásában.

A mozgalom célja idős házaspárok segítése azáltal, hogy megakadályozzák, hogy az ellátást nyújtó fél belefáradjon a gondozásba, ennek módja, hogy üdüléseket szerveznek, ahová a párokat elkíséri egy képzett önkéntes vagy profi ápoló.

2010-ben 250 család vett részt üdültetésben ilyen módon.

Szlovénia: Az idős emberek helyi szervezeteinek (kb. 400 db van) fő célja a környéken élő idősök támogatása.

Az idősök szervezeteinek nemzeti uniója (ZDUS) támogatja az Idősök az idősökért mozgalom, amelynek keretében az idősök információt gyűjtenek az idősök életkörülményeiről, erről tájékoztatják a helyi vagy állami intézményeket, amelyek lehetőségeikhez mérten a felmerült problémák megoldásában segítenek.

Kanada: PDQ

A PDQ egy egyszerű, nyitott kérdés: Mi az, amit tudnom kell rólad ahhoz, hogy az elérhető legjobb ellátást tudjam nyújtani Neked?

Kísérletek kimutatták, hogy ez az egyszerű kérdés felszínre tudja hozni azokat a szempontokat, amelyeket figyelembe kell venni akkor, amikor megtervezik és kivitelezik valakinek az ellátását és kezelését.

A cél az, hogy felszínre hozzák a láthatatlan tényezőket, amelyek egyébként valószínűleg rejtve maradnának és ezeket már az ellátás korai szakaszában azonosítsák.

5. Jog a személyre szabott információhoz, tanácsadáshoz és az egyetértés kinyilvánításához

Az ellátásra szoruló idősök nem passzív, hanem aktív részesei kell, hogy legyenek a saját ellátásukkal kapcsolatos döntéshozatali folyamatnak figyelemmel kognitív képességeikre.

Intézmény típusonként egyértelműen meg kell határozni, hogy milyen elemeket kell tartalmaznia a megállapodásnak. A szociális és egészségügyi szolgáltató rendszeren keresztül szerződés mintákat kell elérhetővé tenni. Az ellátott ilyen irányú kérésére a megállapodásnak módosíthatónak kell lennie.

Az ellátottakkal folytatott beszélgetések során felmerülő technikai vagy orvosi szakkifejezések jelentését közérthetően és egyszerűen el kell magyarázni. Tréningek révén kell az egészségügyi és szociális ellátórendszerben dolgozók kommunikációs készségét fejleszteni és megismertetni őket az emberi jogokkal, hogy megfelelő formában adjanak tájékoztatást a betegeknek egészségi állapotukról. Különböző típusú ellátottbarát kommunikációs eszközök (rajzok vagy videók) alkalmazhatóak annak érdekében, hogy az ellátott megértse a nyújtott tájékoztatást.

Elő kell segíteni, hogy a tartós bentlakásos intézményben élő idősök hozzáférjenek az egészségügyi adataikhoz, és amikor csak akarnak kérdéseket teheszenek fel az egészségügyi állapotukkal és a kezelésükkel kapcsolatban. Az orvos senkit nem akadályozhat meg abban, hogy saját személyes adataihoz hozzáférjen.

Az ellátást nyújtókat fel kell készíteni arra, hogyan kezeljék az idősöket, mely kockázati tényezőkre figyeljenek és hogyan közöljék velük a lehetséges mellékhatásokat. Ez azért különösen fontos, mert az idősök gyakran túl-gyógyszerezettek és ezáltal nem képesek jelezni a problémáikat.

Nagyon kevés klinikai vizsgálatot végeznek idősök bevonásával és elhanyagolható mennyiségű kísérlet folyik nagyon idős és törékeny emberek bevonásával arról, hogy milyen mellékhatásai vannak többféle tünet egyidejű gyógyszerelésének.

Ösztönözni kell az idősöket klinikai vizsgálatokban való részvételre.

Sohasem lehet kötelezni őket arra, hogy kutatásokban részt vegyenek, de tájékoztatni kell őket a klinikai vizsgálatokban való részvétel lehetőségéről.

Teljes körű tájékoztatást kell nyújtani a páciensnek a kezelés hasznairól, kockázati tényezőiről és az egyéb igénybevehető kezelési módokról.

Az elérhető szolgáltatások teljes skálájáról felhasználóbarát tájékoztatást kell nyújtani, mely többek közt a szolgáltatás árát is tartalmazza. Az egészségügyi és szociális szakemberek nem dönthetnek az ellátásra szoruló nevében azon az alapon, hogy képes-e az adott szolgáltatás megfizetésére. Segítséget és támogatást kell adni a felmerülő jogi kérdések (főleg családjogi, öröklési jogi és nyugdíjjal kapcsolatos kérdések) megoldásához személyes tanácsadás, útmutatók és segélyvonalak révén.

Olaszország: Jogsegély nyújtása az Idősök részére Anziano e Non Solo által

2006-ban hozták létre a projektet egy alapítvány támogatásával, hogy támogassák az idősök életminőségét és jólétét. A projekt célja a figyelemfelkeltés és az idősökkel szembeni visszaélések megelőzése volt. A projekt tevékenysége lefedte az idősök jogainak és kötelezettségeinek témakörét, a megtakarítások és egyéb pénzügyi ügyletek körét és az

igazságszolgáltatási rendszerhez való hozzáférés módjait. További cél volt egy olyan adatbázis létrehozása, amely információt, útbaigazítást, valamint tanácsot ad a leggyakrabban felmerülő jogi problémák megoldásához.

6. Folyamatos kommunikációhoz, társadalmi és kulturális tevékenységekben való részvételhez való jog

A kor előrehaladta nem befolyásolja a másokkal való kapcsolattartáshoz, a közügyekben való részvételhez, az élethosszig tartó tanuláshoz, valamint a kulturális tevékenységben való részvételhez való jogot.

A kor előrehaladtával az idősebb emberek szociális hálójá meggyengül, ezért fontos, hogy a közsféra folyamatosan biztosítson lehetőségeket, hogy a különböző generációk találkozassanak. Az izoláció az idősekkel szembeni visszaélések első számú rizikó faktora. A közéletben való részvétel hiánya izolációhoz, tétlenséghez, a hasznosság érzésének hiányához vezet, ami a depresszió és a visszaélések kiváltó tényezője. Az idősek közéletben való részvételét támogató városfejlesztés és közlekedéspolitikai kulcsszerepet játszhat az izoláció megelőzésében. A szoros kapcsolatban állókat vagy bentlakásos intézményben élőket érintő visszaélések gyakran a kommunikáció hiányából fakadnak.

A sikeres kommunikációt akadályozhatja: halláskárosodás, látáskárosodás, testi fogyatékoság, demencia vagy egyéb kognitív fogyatékoság, aphasia, kulturális vagy nyelvi különbségek.

Csatlakozz a WHO Életkor Barát Város Programjához:

A WHO ezen program segítségével segíti a városokat, hogy felkészüljenek két világméretű demográfiai folyamatra: a népesség gyors ütemű elöregedésére és a növekvő mértékű elvárosiasodásra. A program azokat a környezeti, szociális és gazdasági tényezőket célozza meg, amelyek befolyásolják az idősek egészségét és jólétét.

Az útmutató a városi élet nyolc területét azonosítja, amelyek által jobban támogatható az idősek egészsége és életszínvonala:

- külső terek és épületek
- közlekedés
- lakhatási körülmények
- társadalmi részvétel
- tisztelet és társadalmi integráció
- polgári részvétel és foglalkoztatás
- kommunikáció és tájékoztatás
- közösségi támogatás és egészségügyi szolgáltatások.

A közpolitikának támogatnia kell, hogy az idősek részt vegyenek a szavazásokon.

Az önkéntesek bevonásának támogatása által szélesebb társadalmi részvétel valósul meg a klubokban és egyesületekben, valamint a kreatív, szociális, gazdasági, művészi, vallási, kulturális, demokratikus és politikai tevékenységek végzése során.

Így lehetőség nyílik például a tapasztalatok megosztására vagy megszerzésére a háztartási vagy kézműves feladatokat ellátás során, közösségi tevékenységek végzésére, élethosszig tartó tanulásra és egyéb kulturális tevékenységek végzésére. Ugyanakkor tiszteletben kell tartani, ha az idősek valamely tevékenységben nem kívánnak részt venni.

A szociális szolgáltatóknak, és az idősök szervezeteinek segíteniük kell a mozgáskorlátozott személyek társadalmi aktivitását. Szükség esetén segítséget kell nyújtani a levegőre jutásukhoz, a sétatájkhoz, egyensúlyuk, stabilitásuk megtartásához (járókeret, járóbot vagy tolókosci, szállító szolgáltatások és megfelelő inkontinencia termékek használatával).

Sokat segíthetnek a kommunikációban és a társadalmi interakciók fenntartásában a modern technikai eszközök (számítógép, mobil telefon, hangos könyvek, cd- és dvd lejátszó és digitális tv), ezért ezek használatához is minden segítséget meg kell adni.

Svédország: Kultúra az idősökért – Kultúra és egészség: az Umea-modell

Mottó: „Amennyiben az emberek nem tudnak a kultúrához menni, a kultúra megy az emberekhez.”

A projekt célja, hogy lehetőségeket teremtsen az egészséges élet meghosszabbítására. A program a nyugdíjasokra koncentrál. A rendezvényeket az idősök igényeinek megfelelő helyen és időben kell megtartani.

A projekt egy felméréssel kezdődött, mely kimutatta, hogy az otthonápolásra szorulóknak 90%-a ingerszegényen éli az életét (többségében házon kívüli programként a bingo vagy valamely vallási program közül választhattak). Az előzetes felmérés a szervezők és potenciális kulturális szolgáltatást nyújtók teljes körű feltérképezésére is irányult.

Franciaország: A 'Petits frères des Pauvres' egyesület a társadalmilag kirekesztett idősök részére a programok széles skáláját biztosítja

Az 1946-ban létrehozott egyesület számtalan programot alakított ki olyan emberek részére, akiket az izoláció, szegénység, kirekesztés vagy krónikus betegségek érintenek. Az egyesületnek 8500 önkéntese és 510 alkalmazottja van.

Az egyesület tevékenysége: látogatások, ünnepségek és társadalmi összejövetelek szervezése, segélyvonal működtetése és figyelemfelhívás az idősökkel szembeni visszaélésekre.

Írország: A TAF a Szent József Kórház tartósan bentlakó ellátottjai részére programokat szervez

A TAF busszal hetente szállít a Szent József Kórházból lakókat a TAF Központba, hogy ott részt vegyenek a folyamatosan bővülő programokon (pl.: kézműves foglalkozások, megemlékezések, kórusok, koncertek, társadalmi események). Egyes lakók nyilvános szerepléseket is vállalnak, hogy az idősöket érintő problémákra ráirányítsák a figyelmet.

A projekt egyedisége abban a tényben rejlik, hogy az idősök otthonában lakókat visszavezeti a közösségbe, ahol a TAF munkatársai biztosítják a szükséges támogató jelenlétet.

Sok lakó a TAF tagja lesz, mely egy újabb lépés a helyi közösségbe való beintegrálódás felé. A tagok arról számoltak be, hogy a tagság által mérhetetlenül megnövekedett az önbizalmuk és önbecsülésük, míg mások úgy érzik autonómiájukat és függetlenségüket visszakapták és ezek fenntartása érdekében a továbbiakban is rendszeresen igénylik a programokon való részvételt.

Finnország: Az elmagányosodástól szenvedő idősök pszichoszociális rehabilitációs csoportja

Hetente néhányszor összeülnek beszélgetni a nappali, rehabilitációs és tartós ellátásban részesülő idősök, ennek keretében a személyzet segítségével különböző foglalkozásokon is részt vesznek.

A projektben résztvevő szakemberek csoportvezetői kvalitásai fejlődtek a különböző szintű ellátásban részesülő idősök vonatkozásában és kiépült a szakemberek olyan hálózata, amely alkalmas a csoportrehabilitációs modell alkalmazására.

7. Lelkiismereti és szólásszabadsághoz, valamint a szabad véleménynyilvánításhoz való jog

A kor előrehaladtával megmarad a jogod arra, hogy az általad elfogadott értékek, meggyőződés és hit szerint élj.

Mások vallási és kulturális szokásait tiszteletben kell tartani, figyelemmel a tolerancia elvének érvényesülésére.

Lehetőséget kell biztosítani a nézetbeli különbségek megvitatására és a tolerancia előmozdítására személyes és kollektív formában is.

Az ellátást nyújtóknak a toleranciát kell előmozdítaniuk és a döntések meghozatala során az ellátott kulturális háttérét kell tiszteletben tartaniuk, valamint el kell fogadniuk, hogy bizonyos magatartásformák és reakciók másként értelmezhetőek a különböző kulturális körökben.

Az egyéni és közösségi vallásgyakorlás lehetőségét biztosítani kell az intézményi keretek közt élőknek is.

Kiemelt figyelmet kell fordítani az intézményi keretek közt élő lakók megóvására a nem kívánt vallási, politikai vagy filozófiai hatásoktól. A lakókat védeni kell a prozelitimustól (vallási túlbuzgóság), a személyzetnek kell figyelnie arra, hogy a lakókat ne látogassa meg senki addig, ameddig ilyen irányú kifejezett kérés nem került megfogalmazásra részükről. A látogatók nevét és elérhetőségét nyilván kell tartani, a lakókat meg kell óvni a pénzügyi visszaélésektől, az anyagi hozzájárulás megszerzésére irányuló akcióktól.

Támogatnia és segítenie kell az intézménynek a lakót a közösségi élmények átélésében. Kérésének megfelelően a lakó különböző csoportgyűléseken, klubfoglalkozásokon és kirándulásokon vehet részt. Amennyiben a lakó korábban valamely egyesületnek tagja volt a kapcsolat további fenntartására kell ösztönözni.

Elérhetővé kell tenni a lakók számára az internetet, a televíziót és a különböző politikai irányzatok sajtótermékeit. A látás- vagy halláscsökkenéssel érintetteknek a szükséges segítséget meg kell adni.

Szlovénia: Informális kerekasztal a húsvéti ünnepekör vallási és egyéb szokásairól, hagyományairól

A nappali foglalkoztató központokban bárkit örömmel várnak. A húsvéti ünnepekör idején informális kerekasztal üléseket rendeznek, ahol a vallási szokások megvitatása mellett ateista megközelítésből is górcső alá veszik a tavaszi fesztiválok és egyéb rítusok szerepét, melyek a nyugati kultúra és a monoteista vallások előtt már megjelentek.

A multikulturalizmust erősíti a különböző nemzetek konyháinak bemutatkozása is.

Németország: Speciális idősothtoni részlegek a bevándoroltak részére

Az idős bevándorlók részére ezek a részlegek olyan speciális életkörülményeket biztosítanak, amelyek figyelembe veszik a kulturális és szociális különbségeket (speciális bútorok és étkeztetés, vallási alapú napirend).

8. Palliatív ellátáshoz és támogatáshoz, valamint tisztelet- és méltóságteljes haldokláshoz és halálhoz való jog

Az emberhez méltó halált az intézményi szabályok és szokások gyakran veszélyeztetik, ami az idősekkel szembeni visszaélések legnyomorúságosabb formájához vezet, mert olyan embereket érint, akik teljesen kiszolgáltatottá válnak másoktól és komoly fájdalmaik vannak. Az intézkedések sokszor nem a fájdalom elkerülésére, enyhítésére, valamint a haldokló és családtagjai érzelmi támogatására irányulnak. Gyakran figyelmen kívül hagyják az idősek utolsó kívánságait. Sajnos a palliatív ellátáshoz és fájdalomcsillapításhoz való jog nem nemzetközi szinten elfogadott emberi alapjog, viszont sok országban növekvő figyelem övezi a kérdést, és innovatív intézkedéseket hoznak annak érdekében, hogy az életük végéhez érkezőket kényelmes és méltóságteljes környezet vegye körül.

A palliatív ellátás elveiről és feltételeiről törvényi szinten kell rendelkezni:

A WHO a palliatív ellátás minimum követelményeivel kapcsolatban megfogalmazta ajánlás-csomagját, amely kimondja, hogy az országoknak el kell fogadniuk a palliatív ellátás nemzeti politikáját, gondoskodniuk kell az egészségügyi szakemberek oktatásáról és a fájdalomcsillapítás és palliatív ellátás minimumszabályainak fokozatos érvényesüléséről az ellátás minden szintjén.

A palliatív ellátás célja a fájdalom kontrollálása, valamint a békés és méltóságteljes életkörülmények megteremtése azok számára, akik elérkeztek életük végéhez.

A színvonalas palliatív ellátás célja:

- a szenvedés megelőzése és csökkentése a fájdalom és egyéb szorongáshoz vezető tünetek kezelése által,
- lelki és spirituális gondozás,
- az életminőség javítása, amikor valaki komoly és összetett egészségügyi problémákkal néz szembe.

A palliatív kezelésbe be kell vonni az ellátottat ezáltal is támogatva az autonómiáját.

A palliatív kezelés irányvonalát a beteg szükségletei és kívánságai határozzák meg.

Az alkalmazott kezeléssel hozott döntésnek a beteg kifejezett vagy feltételezett akaratán kell alapulnia, úgy hogy előtte kikérik a rokonok vagy más az ellátásért felelős személyek véleményét is.

A szakembereknek közérthető tájékoztatást kell nyújtaniuk a diagnózisról, a betegség várható lefolyásáról és kimeneteléről, a kezelési lehetőségekről és a kezelés minden aspektusáról, valamint a palliatív kezeléshez való hozzáférésekről és az igénybevehető szolgáltatásokról. Családtagok hiányában az időshöz közel álló ápolókat, gondozókat be lehet vonni az orvossal folytatott multidiszciplináris konzultációkba.

Amennyiben az ellátást nyújtó etikai vagy vallási okból ellenzi az ellátott döntését a „lelkiismereti záradék”-ra hivatkozhat, de követnie kell a meghatározott eljárási rendet annak érdekében, hogy az ellátott óhaja végrehajtásra kerüljön.

Az ellátott és családja az egyedi körülmények által meghatározott mértékig minden szükséges tájékoztatást meg kell, hogy kapjon az élet végén felmerülő kérdésekről és lehetőségekről (pl.: biztosítási lehetőségek, szervátültetés).

Az ellátottat arra kell ösztönöznie az ellátást nyújtónak, hogy kívánságait kifejezze és az elmúlással kapcsolatos gondolatairól beszéljen.

Egyesült Királyság: Charta a méltóságteljes elmúlásról

A „Méltóság a haldoklás során és a halál bekövetkezése után” mozgalom 2008 júniusában adta ki ezt a chartát. A dokumentum kiemeli, hogy az életük végéhez közeledőknek szélesebb körű választási lehetőséget és jobb hozzáférést kell biztosítani a magas színvonalú ellátásokhoz.

„Azt szeretnénk látni, hogy a szolgáltatást nyújtók együttérzéssel, megértéssel közelednek az igénybevevőkhöz és bárki számára nyitva állnak.”

Svédország: Palliatív kezelési projekt a SABO-ban

A projekt célja azon haldokló idősök ellátási színvonalának javítása, akik a SABO által biztosított speciális lakhatási körülmények közt élnek. A projekt teszteli és értékeli a különböző személyzeti oktatási modelleket. Többek közt a képzés a palliatív ellátás minőségére, a tanúsított attitűdökre és az azokra adott válaszokra is fókuszál.

Kanada: Méltóság modell

Az emberhez méltó körülmények megteremtése és a megfelelő bánásmód komoly hatással lehet a betegek jólétére és elégedetté teheti őket az egészségügyi ellátórendszerrel.

A modell az emberhez méltó bánásmódot befolyásoló körülmények három fő kategóriáját határozza meg:

- Betegséggel kapcsolatos kérdések: milyen hatással van a betegség a személy méltóság érzetére.
- Méltóság megőrzés eszközei a beteg által: hogyan tud a beteg szemlélete és szokásai által hatással lenni saját méltóságára.
- Méltóság érzetet befolyásoló társadalmi eszközök: hogyan tudja növelni vagy csökkenteni a méltóság érzetet a társadalmi kölcsönhatások minősége.

Ausztria: Mobil palliatív ellátó egységek

A palliatív ellátó egységek orvosokból, ápoló személyzetből és szociális munkásokból állnak, melyek a házi orvosokkal és más ellátást nyújtó személyekkel működnek együtt.

Bármely érintett ingyenesen kihívhatja az egységet (a költségeket egy alapítvány állja). A szakemberek mellett hospice ellátást nyújtó önkéntesek is részt vesznek a munkában, akik alapozó képzésben részesülnek munkájuk megkezdése előtt és lehetőséget kapnak továbbképzéseken való részvételre és szupervízióra ameddig csak ezt a tevékenységet ellátják.

9. Jogorvoslathoz való jog

Az idősokkal szembeni visszaélések többségét az áldozatok nem jelentik.

Ennek számtalan oka van: - félnek attól, hogy megszakad a kapcsolatuk a bántalmazóval,
- félnek a bejelentés lehetséges következményeitől, amelyek őket vagy szeretteiket érinthetik,
- nem tudják, hogy a visszaélés mit jelent, így képtelenek felismerni azt, hogy bizonyos cselekedetek annak tekintendők.

A nemzeti jogrendszernek foglalkoznia kell az idősokkal szembeni visszaélésekkel, hogy biztosítva legyen az áldozatok védelme. Létre kell hozni egy ingyenes segélyvonalat, és tájékoztatást kell nyújtani a szervezetekről és a kompetens hatóságokról, amelyek feladata a visszaélések kezelése és a támogatásnyújtás. Elérhetővé kell tenni ingyenes egészségügyi és pszichológiai ellátást is az egészségügyi és szociális ellátórendszeren keresztül. A különböző szolgáltatást nyújtók az áldozat által átélt traumát megértéssel kell, hogy kezeljék.

Az illetékes hatóságok komolyan figyelembe kell, hogy vegyenek minden idősök sérelmére elkövetett visszaéléssel kapcsolatos panaszt és reagálniuk kell rájuk. Súlyosabb esetekben az időseket védett környezetben, menedékhelyeken kell elhelyezni a szociális ellátó rendszeren keresztül.

A munkáltatónak az alkalmazást megelőzően ellenőriznie kell, hogy az ellátásban résztvevő személy büntetett előéletű-e (visszaélés, bántalmazás).

Az ellátást nyújtókat fel kell készíteni, hogy felismerjék a visszaélések áldozatait (depresszió, horzsolások, szorongás stb.), kiemelt figyelmet fordítva a demens idősekre.

Megfelelő támogatást és védelmet kell nyújtani az áldozatoknak és azoknak is, akik jelentik a visszaéléseket. A szolgáltatást nyújtók olyan eljárásrendet kell, hogy alkossanak, amely tartalmazza, hogy kinek kell jelenteni a visszaéléseket, kihez kell fordulni segítségért vagy jogorvoslatért, hogyan kell megvédeni és támogatni az időst, mit kell tenni akkor, ha az idős nem hajlandó belátni, tudomást venni arról, hogy bántalmazták és hogyan kell megvédeni azokat akik, valamely visszaélést jelentenek.

Évente javasolt az intézményben összehívni egy tájékoztató ülést a visszaélések felismerésének és kezelésének témájában.

Belgium: Kelet-Flandria és az idősekkel szembeni visszaélések bejelentése

A Flandriai Bejelentő Központot bárki felhívhatja, aki szemtanújává vagy áldozatává vált otthonában idősekkel szembeni visszaélésnek. Az eset bejelentésén túl segítséget, tanácsot akár közvetlen beavatkozást is kérhet. Közvetlen beavatkozás szükségessége esetén a Flandriai Bejelentő Központ kapcsolatba lép a helyi Támogató Központtal. Telefonos egyeztetést követően az áldozattal együtt családlátogatásra kerül sor, annak érdekében, hogy teljesebb képet kapjanak a támogató csoport tagjai a problémáról és felmérjék, hogy mit tehetnek annak érdekében, hogy az idős helyzetén javítsanak. A szolgáltatás ingyenes, valamint ingyenes tanácsadást és képzést is biztosít.

Franciaország: „Hívj a 3977-et” segélyvonal a visszaélések idős áldozatai részére

A francia kormányzat a belgiumihoz hasonló kezdeményezést indított útjára, hogy segítse az idősekkel szembeni visszaélések szemtanúit és áldozatait, és útmutatást adjon nekik.

Hollandia: Az idősekkel szembeni rossz bánásmód bejelentésének eljárásrendje, melyet az intézménybe látogató és a lakókkal kapcsolatba kerülő személyek használhatnak

Ezt az eljárásrendet azok a külsős személyek használhatják, akik intézményi keretek közt lépnek kapcsolatba az idősekkel. Az eljárásrend iránymutatást ad azzal kapcsolatban, hogy hogyan ismerhetik fel és kezelhetik a visszaéléseket, javaslatokat fogalmaz meg azzal kapcsolatban, hogy gyanú esetén mit kell tenni.

Támogató csoportok Hollandiában is működnek, melyek telefon útján felvilágosítást adnak arról az áldozatnak, hogy mit tegyen és hogyan kérhet szociális és jogi segítséget.

10. A Te kötelezettségeid

Az ellátást nyújtónak joga van a megfelelő munkakörülményekhez és ahhoz, hogy emberhez méltóan bánjanak vele. Az ellátottak egyértelmű utasításokkal kell, hogy ellássák ellátóikat.

Az ellátást igénybevevő figyelmét fel kell hívni a kötelezettségeire.

Az idősekkel szembeni visszaéléseket szabályzó eljárásrendben egyértelműen le kell fektetni a szabályát annak, hogy mit kell akkor tenni, ha egy ellátott másokat sértő magatartást tanúsít,

de figyelemmel kell lenni a kiváltó okokra pl.: súlyosan demensek nagyon izgatottá és agresszívvé válhatnak, ez mégsem tekinthető bántalmazásnak.

A nem hivatásos ellátást nyújtók külső támogatást és segítséget kérhetnek a kiégés megelőzése érdekében, valamint a helyi és állami segélyvonalakhoz fordulhatnak tanácsért a bántalmazásokkal kapcsolatban.

Az ellátást nyújtók megfelelően informáltak, képzettek kell, hogy legyenek annak érdekében, hogy a visszaéléses helyzeteket kezelni tudják, támogatást, akár védelmet tudjanak kérni.

A komolyabb kihívást jelentő személyeket ellátóknak lehetőséget kell biztosítani, hogy aggodalmaikat megbeszélhessék, ezáltal jobban megértsék az okokat és együttesen találjanak megoldást a visszaélések kivédésére és a munkakörülményeik javítására.

Intézményi ellátás esetén a megállapodásnak kell tartalmaznia az ellátást igénybevevők és ellátást nyújtók jogait és kötelezettségeit.

A különféle kritikus helyzetek kompetens kezelése biztosítható egységes személyzeti kézikönyv megalkotása által.

Az ellátottak kezelését lényegesen befolyásoló információk (pl.: közeli hozzátartozó elvesztése, mentális egészséget érintő problémák felmerülése stb.) cseréjére rendszeres csoportértekezleteken kerülhet sor.

Az ellátást nyújtóknak bátorítaniuk és támogatniuk kell az időseket abban, hogy kifejezésre juttassák ellátásukkal és elmúlásukkal kapcsolatos elvárásaikat, terveiket.

A Családi Szervezetek Európai Konföderációja megalkotott egy chartát a családgondozók részére, mely bemutatja az őket megillető jogokat és felhívja a figyelmet arra, hogy mekkora kihívást jelent családi és munkahelyi életük összehangolása.

EAPN Olaszország: Klubok nem hivatásos ellátást nyújtók kiégésének megelőzésére

Európai projekt „A tabu ledöntése” – Szórolap az idős nők sérelmére családon belül elkövetett erőszakról: felismerés és cselekvés

A szórolap útmutatóként és ötlet forrásként szolgál az ellátást nyújtók számára, hogyan birkózzanak meg a visszaélésekkel. Amint a tabu ledől sokkal egyszerűbb megbirkózni az ilyen helyzetekkel, a nyilvánosság ereje által az áldozatok helyzete lényegesen javul.