



Rada uživatelů v sociálních službách určených lidem s mentálním postižením

Position Paper

Stanovisko Inclusion Europe

Přijaté na Generálním shromáždění v roce 2008.

Služby jsou zde pro lidi! Uživatelé služeb by měli mít možnost ovlivňovat výběr služeb a způsob, jakým jsou jim poskytovány. Tato zásada je ještě důležitější v případě, jedná-li se o lidi s mentálním postižením, kteří jsou často do velké míry závislí právě na službách jim poskytovaných. „Nic o nás bez nás!“ se pro organizace poskytující služby lidem musí stát hlavním principem.

Inclusion Europe vyzývá všechny a společnosti poskytující služby lidem s mentálním postižením a všechny veřejné činitele, kteří vykonáváním těchto služeb ostatní pověřují, aby zajistili demokratické zastoupení uživatelů ve vedení těchto organizací a umožnili jim tak účelný dohled nad podstatnými aspekty poskytování služeb.

Zastoupení uživatelů v řízení a jejich ovlivňování běhu organizace jsou nepostradatelnými ukazateli kvality služeb.

Účinným způsobem, kterým lze zajistit demokratické zastoupení a kontrolu uživateli služeb, je vytvoření zvoleného orgánu zástupců uživatelů v každém zařízení, které sdružuje více než deset osob. Tento orgán je v následujícím textu označován jako Rada uživatelů, ačkoli názvy se mohou v různých státech a oblastech poskytování služeb lišit. Následující opatření popisují základní podmínky pro práci Rad uživatelů.

Obecné povinnosti poskytovatelů služeb:

- Poskytovatelé služeb zajistí zřízení a podporu existence Rad uživatelů ve všech zařízeních poskytující služby pro více než deset lidí, i když to není ze zákona povinné.
- Poskytovatelé služeb zajistí konání demokratických voleb zástupců uživatelů do Rady uživatelů.
- Poskytovatelé služeb vytvoří ve spolupráci s Radou uživatelů řád, který určí úlohu a povinnosti členů Rady vzhledem k poskytované službě, zaměstnancům a vnitřnímu organizačnímu řádu poskytovatele služby.
- Rada uživatelů by měla být formálně zapojena do všech klíčových rozhodnutí týkajících se zajišťování příslušné služby. Rada musí být o těchto záležitostech informována srozumitelným způsobem.
- Lidé s mentálním postižením by měli být zaměstnáni v plnohodnotných placených pozicích všude tam, kde je to možné, čímž by se napomohlo k uspokojování jejich potřeb a zároveň by se zaručilo zohlednění jejich potřeb ve vnitřním organizačním řádu poskytovatele služby.

Uspořádání Rady uživatelů

- Rada uživatelů se usnese na stanovách, nebo na okolnostech jejich pravomocí, výslovně uvádějící pracovní postupy, povinnosti a složení Rady. Provozovatelé služeb musí zajistit rozšíření těchto stanov mezi všechny uživatele tak, aby jim porozuměli.
- Rada uživatelů má za úkol bránit práva a zájmy všech uživatelů služeb, zvláště těch, kteří mají problémy hájit sami sebe. Za tímto účelem se členové Rady

Inclusion Europe

Galleries de la Toison d'Or
29 Chaussée d'Ixelles #393/32
B-1050 Bruxelles
Tel.: +32-2-502.28.15
Fax.: +32-2-502.80.10
secretariat@inclusion-europe.org
www.inclusion-europe.org



Supported by the
European Commission

pravidelně s ostatními uživateli setkávají a diskutují. Poskytovatelé služeb by měli zajistit potřebnou podporu a zázemí pro tato setkání.

Úloha Rady uživatelů:

- Radě uživatelů má mít být umožněno zapojovat se do vytváření a revize rámcových cílů poskytované služby, včetně zaměření, míry a způsobu, kterým je poskytována.
- Rada uživatelů je hlavním prostředníkem v procesu podávání stížností. Měla by být podpořena ve své aktivní úloze zaručující to, že žádný uživatelů služeb nebude uražen či zneužíván.
- Alespoň jeden z členů Rady by měl být přítomen procesu přijímání všech nových, placených zaměstnanců zařízení poskytující službu, včetně placených členů vedení.
- Rada uživatelů by měla být aktivně zapojena do výcviku a školení zaměstnanců poskytovatele služby. Zástupci uživatelů Rady uživatelů znají potřeby uživatelů nejlépe a mohou přinést nové podněty do školení a nasměrování nových pracovníků. Kromě toho by zařízení poskytující službu mělo upřednostnit při vzdělávání svých zaměstnanců jednak zařízení mimo vlastní organizaci, a dále ta, která mají mezi svými

lektory lidi s postižením.

- Vyhodnocení kvality služeb je další důležitou oblastí vlivu Rady uživatelů. Zařízení poskytující služby by si měla vybrat vnější i vnitřní hodnotící ukazatele, ve kterých je spokojenost uživatelů hlavním ukazatelem kvality služeb.
- Pokud uživatel služby vyžaduje peer support při procesu zjišťování vlastních potřeb, nebo plánování do budoucna, člen Rada uživatelů má být v tomto případě přítomen.

Podpora Rady uživatelů

- Rada uživatelů by měla být podporována vyškolenou a zkušenou osobou, která je na poskytovateli služby nezávislá.
- Zařízení poskytující službu zajistí odpovídající výcvik pro členy Rady uživatelů tak, aby se mohli efektivně podílet na náboru nových pracovníků, posuzování osobních potřeb uživatelů a ostatních oblastí práce Rady uživatelů.
- Poskytovatelé služeb zajistí pravidelné setkávání a výměnu zkušeností Rada uživatelů ve stejném městě. Členové Rady uživatelů by měli být podporováni při setkávání na regionální, národní a evropské úrovni s ostatními Radami uživatelů či skupinami Sebeobhájců.



Rada uživatelů ve službách pro lidi s postižením

Co si myslí naši členové o Radě uživatelů v zařízeních pro lidi s mentálním postižením.

Služby jsou tu pro vás, proto aby vám pomohly.

Máte právo vybrat si službu, která vám vyhovuje.

Máte právo říct svůj názor na to, jakým způsobem je vám služba poskytována.

Nic o nás bez nás platí i ve službách.

Společnost Inclusion Europe usiluje o to, abyste mohli ovlivňovat více věcí.

Žádáme všechny provozovatele služeb, aby uživatelé mohli ovlivňovat více věcí.

Uživatelé služeb by měli mluvit o způsobu, jakým má být služba poskytována.

Uživatelé služeb by měli určovat, jaké služby jim budou poskytovány.

Dobré služby dávají svým uživatelům více prostoru pro jejich názor. Rada uživatelů je jedním ze způsobů, jak zajistit, aby uživatelé služeb měli v organizacích poskytujících služby větší vliv.

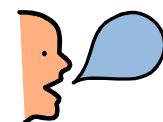
Členové rady by měli být voleni všemi uživateli služeb.

Rada uživatelů by měla být ve všech organizacích poskytujících služby pro 10 lidí a více.

Rada uživatelů by měla mluvit za všechny uživatele služby.

Radě uživatelů se může říkat i jinak.

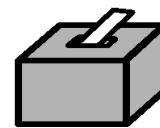
Řekneme vám, jak by tyto Rady uživatelů měly pracovat.





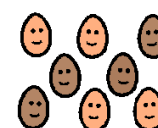
Obecné povinnosti poskytovatelů služeb

- ▶ Ve všech organizacích, které poskytují služby pro 10 lidí a více, by měla být Rada uživatelů.
To by se mělo stát i v případě, že to není povinné ze zákona.
- ▶ Všichni uživatelé služeb by měli zvolit své zástupce do Rady uživatelů.
Organizace, která službu poskytuje, má pomoci volby uskutečnit.
- ▶ Organizace poskytující službu a Rada uživatelů se musí dohodnout na tom, jak budou spolupracovat.
Společně se dohodnou, jak bude Rada uživatelů a zaměstnanci organizace dohromady pracovat.
Tato pravidla se napíší.
- ▶ Rada uživatelů má mít slovo ve všech důležitých rozhodnutích.
Rada uživatelů dostane všechny potřebné informace ve srozumitelném textu.
- ▶ Lidé s mentálním postižením by měli získat v organizaci placenou práci.
Organizace poskytující služby pro lidi s postižením by neměly sloužit pouze lidem s postižením.
Měly by také zaměstnávat lidi s postižením na placených pracovních místech.



Jak pracuje Rada uživatelů

- ▶ Rada uživatelů se musí dohodnout na pravidlech, podle kterých bude pracovat.
Musí určit, kdo bude z jejích členů za co zodpovědný.
Musí určit, kdo bude mluvčím Rady.
Organizace poskytující službu zajistí to, že tato pravidla dostanou všichni příjemci služby.
- ▶ Rada uživatelů má mluvit za všechny uživatele.
Musí se ujistit, že mluví i za ty, kteří nemohou mluvit za sebe.
To znamená, že Rada uživatelů má vědět, co příjemci služeb chtějí.
Rada uživatelů s ostatními často mluví o tom, co chtějí.



Úkoly Rady uživatelů

- ▶ Rada uživatelů by měla vyjádřit názor na všechny otázky.
Měla by říci, jaké služby chtějí
Měla by říci, pro kolik lidí budou služby.
Měla by říci, jak budou služby poskytovány.
- ▶ Rada uživatelů musí naslouchat stížnostem uživatelů.
Měla by pomoci klientům uživatelům, kteří mají nějakou stížnost
- ▶ Měla by se ujistit, že s žádným uživatelem, který si stěžoval, nebude špatně zacházeno,
- ▶ Rada uživatelů by se měla vyjadřovat k zaměstnancům, kteří služby poskytují.





Jeden ze členů rady by se měl účastnit všech pohovorů, na kterých se přijímají pracovníci do všech placených pozic, od poskytovatelů pomoci až po ředitele organizace.

Je velmi důležité, aby organizace zajistila přímou individuální podporu.

- ▶ Rada uživatelů by měla být zapojena do výcviku nových pracovníků. Rada uživatelů ví nejlépe, co uživatelé potřebují. Rada uživatelů mohou vysvětlit novým zaměstnancům, jak svou práci dělat správně.



- ▶ Rada uživatelů se vyjadřuje ke kvalitě služeb. Organizace musí zajistit, aby názor Rada uživatelů na kvalitu služeb byl vyslyšen a zohledněn. Uživatelé by měli být vždy spokojeni se službami, které dostávají. Kdyby uživatelé nebyli spokojeni, služba by se měla změnit.



- ▶ Organizace poskytující služby by se měla snažit zjistit osobní potřeby všech klientů. Měly by pomoci každému vytvořit individuální plán do budoucna. Když některý uživatel požádá o pomoc ve skupině, měl by mu některý z členů Rady uživatelů být nápomocen.

Podpora Rady uživatelů

- ▶ Organizace poskytující službu by měla Rada uživatelů poskytnout podporu, určit asistenta. Tato osoba musí mít vhodný výcvik a zkušenosti. Tato osoba by neměla být v organizaci zaměstnána.
- ▶ Organizace poskytující služby by měla zajistit vyškolení členů Rady uživatelů. Členové Rady uživatelů by měli být vyškoleni ve věcech týkajících se práce Rada uživatelů.
- ▶ Rada uživatelů by se měla setkávat s ostatními Radami uživatelů ze stejného města a mluvit spolu o svojí práci. Rada uživatelů by měla podporovat svoje členy v účasti na konferencích a setkáních sebeobhájců.



Respekt – Solidarita –Inkluze

Na základě těchto stěžejních hodnot celosvětového hnutí inkluze - zapojení lidí s mentálním postižením do společnosti, bojuje Inclusion Europe za zájmy lidí s mentálním postižením v Evropě. Respekt vede k toleranci a přijetí lidí s mentálním postižením jako rovnoprávných a plnohodnotných občanů ve společnosti. Solidarita v rámci společnosti zaručuje potřebnou kvalitu služeb, podporu a ochranu. Zapojení do společnosti je základem pro uplatňování lidských práv a boje proti diskriminaci.

Inclusion Europe zajišťuje výměnu znalostí mezi svými členy, podporuje je v různých oblastech a ovlivňuje Evropskou politiku ve prospěch lidí s mentálním postižením, jejich rodin a organizací.

Další informace Vám rádi poskytnou:

Inclusion Europe

Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením, o.s.