



Kehitysvammaisille ihmisille suunnattujen erityispalvelujen käyttäjäneuvostot

Position Paper

Inclusion Europe:n näkemyksen esittelevä asiakirja

Hyväksytty yleiskokouksessa 2008 -

Palvelut tuotetaan ihmisille! Palvelujen käyttäjillä tulisi olla paljon vaikutusvaltaa siihen, millaisia palveluita he käyttävät. Heillä tulisi myös olla mahdollisuus valita käyttämiensä palveluita. Tämä periaate on vielä tärkeämpi silloin, kun kysymyksessä ovat kehitysvammaiset ihmiset, jotka ovat usein suuresti riippuvaisia heille tarjotuista palveluista. Periaate "Ei mitään meihin liittyvää ilman meitä" (Nothing about us, without us) tulisi olla johtavana periaatteena myös silloin, kun suunnitellaan palveluita vammaisille.

Inclusion Europe kehottaa kaikkia kehitysvammaisille ihmisille palveluita tarjoavia valtiojohtoisia sekä yksityisiä toimijoita varmistamaan, että palveluista päättävissä ja niitä suunnittelevissa elimissä olisi läsnä palvelujen käyttäjien demokraattinen edustus. Palvelujen käyttäjien edustajilla tulee olla tehokasta määräysvaltaa palvelujen tuottamisen avaintoiminnoista päätettäessä. **Tällaisten edustuksien olemassa ja niiden määräysvalta ovat palvelun laadun ehdoton indikaattori.**

Tehokas tapa varmistaa käyttäjien demokraattinen edustus ja määräysvalta on luoda kunkin palvelun käyttäjistä valittu edustajajoukko. Tällainen edustajajoukko tulee kysymykseen silloin, kun yli kymmenelle ihmiselle tarjotaan palveluita samalla toimintamallilla. Tällaista edustajajoukkoa kutsutaan tässä tekstissä tästä eteenpäin nimellä "Käyttäjäneuvosto", vaikkakin erilaisia termejä voi käyttää eri maissa ja erilaisten palveluiden piirissä. Seuraavat kohdat kuvaavat käyttäjäneuvostojen toiminnan minimiehtoja.

Yleiset velvoitteet palveluntuottajille

- Palveluntuottajien tulisi varmistaa käyttäjäneuvostojen olemassaolo ja niiden tuki kaikkien sellaisten palvelujen osalta, jotka kattavat enemmän kuin kymmenen vammaista ihmistä. Tämä tulisi tehdä, vaikka siihen ei olisi olemassa lain edellyttämää velvoitetta.
- Palveluntuottajien tulisi varmistaa, että käyttäjäneuvoston jäsenien valitsemiseksi järjestetään demokraattiset vaalit palvelun käyttäjien keskuudessa.
- Palveluntuottajien tulisi yhdessä käyttäjäneuvoston kanssa kehittää säännöt, jotka määrittelevät käyttäjäneuvoston roolit ja tehtävät suhteessa palveluun, palvelun työntekijöihin ja palveluntuottajien rakenteisiin.
- Käyttäjäneuvostojen tulee olla muodollisesti mukana kaikissa keskeisissä päätöksien teoissa, jotka vaikuttavat kyseessä olevan palvelun toimittamiseen. Käyttäjäneuvostojen tulee saada saavutettavaa, selkokielistä tietoa kaikista päätöksentekoon vaikuttavista asioista.
- Kehitysvammaisia ihmisiä tulee palkata oikeisiin palkkatöihin näihin palveluihin aina silloin, kun se on mahdollista. Tämä auttaa varmistamaan, että palveluntuottajan rakenteet sopivat vammaisten ihmisten tarpeisiin.

Käyttäjäneuvoston rakenne

- Käyttäjäneuvostojen tulee sopia säännöistä, jotka koskevat käyttäjäneuvoston omia toimintatapoja, vastuita ja jäsenmäärää. Palveluntuottajien tulee varmistaa, että nämä säännöt ovat kaikkien palvelun käyttäjien saavutettavissa selkokielisessä muodossa.
- Käyttäjäneuvostojen tulee varmistaa, että he puolustavat kaikkien palvelua käyttävien oikeuksia. Huomioon tulee ottaa erityisesti ne henkilöt, joilla on vaikeuksia edustaa

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

itseään. Tämän vuoksi käyttäjäneuvoston jäsenien tulee keskustella muiden käyttäjien kanssa säännöllisesti. Palveluntuottajien tulee mahdollistaa tarvittava tuki ja keinot, jotta nämä säännölliset keskustelut onnistuisivat.

Käyttäjäneuvoston tehtävät

- Käyttäjäneuvoston tulee olla säännöllisesti mukana palvelun yleistä määrittelyä koskevassa työssä ja/tai uudelleenarviointityössä. Palvelun määrittelyyn sisältyvät muun muassa palvelun päämäärät, profiili, suuruusluokka ja palveluntuottamisen malli.
- Käyttäjäneuvostot ovat tärkeä osa palvelua koskevien valitusten hallintajärjestelmiä. Käyttäjäneuvostoja tulee tukea, jotta ne toimisivat aktiivisesti palvelunkäyttäjien hyväksikäytön estämiseksi.
- Vähintään yhden käyttäjäneuvoston jäsenen tulee olla mukana kaikkien palvelussa työskentelevien henkilöiden työhönottoprosessissa; myös johtavan henkilöstön työhönnotossa. Tämä on erityisen tärkeää niissä palveluissa, joissa tarjotaan henkilökohtaista tukihenkilöä.
- Käyttäjäneuvostojen tulee olla aktiivisesti mukana kouluttamassa palvelussa työskenteleviä henkilöitä. Käyttäjäneuvostot tietävät parhaiten käyttäjien tarpeista ja osaavat antaa tärkeää tietoa koulutuksissa ja uuden henkilöstön perehdyttämisessä. Sen lisäksi palveluntuottajan tulee antaa etuasema ulkoisille koulutuksille ja

kursseille, joissa kouluttajina on vammaisia ihmisiä.

- Palvelun laadun arviointi on toinen tärkeä osa-alue, jossa käyttäjäneuvoston rooli on tärkeä. Palveluntuottajien tulee valita sekä ulkoisia että sisäisiä arviointivälineitä, joiden avulla arvioidaan käyttäjien tyytyväisyyttä. Käyttäjien tyytyväisyys on palvelun laadun arvioinnin keskeinen elementti.
- Mikäli käyttäjä pyytää vertaistukea omien tarpeidensa arvioinnissa tai henkilökohtaisen tulevaisuutensa suunnittelussa, tulee käyttäjäneuvoston jäsenen olla saatavilla tätä tarkoitusta varten.

Käyttäjäneuvostojen tarvitsema välttämätön tuki

- Käyttäjäneuvoston tukena tulee olla koulutettu ja kokenut henkilö, joka on riippumaton palveluntuottajasta.
- Palveluntarjoajan tulee varmistaa käyttäjäneuvoston jäsenille riittävä koulutus, jotta he voivat tehokkaasti osallistua henkilöstön palkkaukseen, tarpeiden arviointiin ja muuhun käyttäjäneuvoston työhön.
- Palveluntarjoajan tulee varmistaa, että käyttäjäneuvoston jäsenet voivat tavata muita samassa kaupungissa toimivien käyttäjäneuvostojen jäseniä säännöllisin väliajoin. Käyttäjäneuvostoja tulee myös tukea osallistumaan alueellisiin, kansallisiin tai Euroopan tason tapaamisiin muiden käyttäjäneuvostojen tai vammaisten omaa etua ajavien järjestöjen kanssa.



Vammaispalveluiden käyttäjäneuvostot (selkokielellä)

Näin meidän jäsenemme ajattelevat kehitysvammaisten ihmisten palveluihin liittyvistä käyttäjäneuvostoista.

Palveluiden on tarkoitus auttaa sinua.

Sinulla tulee olla mahdollisuus valita, mitä palveluita käytät.

Sinulla tulee olla mahdollisuus sanoa mielipiteesi siitä, miten palvelua tulisi tarjota.

Myös sinun palveluusi tulee soveltua periaate ”Ei mitään ilman meitä”.

Inclusion Europe haluaa, että sinulla olisi enemmän vaikutusvaltaa omiin palveluihisi.

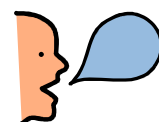
Me pyydämme kaikkia palveluntuottajia varmistamaan, että palvelunkäyttäjillä on enemmän vaikutusvaltaa.

Palveluiden tarjonnan tulee rakentua käyttäjien tarpeisiin. Hyvät palvelut antavat käyttäjilleen paljon vaikutusvaltaa.

Käyttäjäneuvostot ovat yksi tapa varmistaa, että käyttäjillä on vaikutusvaltaa palvelujen suhteen.

Kaikki palvelunkäyttäjät saavat äänioikeuden vaaleissa, joissa valitaan käyttäjäneuvostojen jäsenet.

Käyttäjäneuvosto tulee järjestää kaikkiin palveluihin, jotka on tarkoitettu yli kymmenelle ihmiselle.

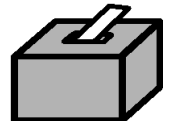




Nyt me kerromme sinulle, miten käyttäjäneuvostojen tulee työskennellä.

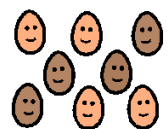
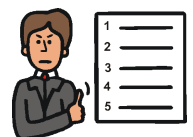
Palvelun yleiset velvollisuudet

- ▶ Kaikissa yli kymmenelle ihmiselle tarkoitetuissa palveluissa tulee olla järjestettynä käyttäjäneuvosto.
Tämä tulee tehdä, vaikka laki ei niin vaatisikaan.
- ▶ Kaikkien palvelua käyttävien henkilöiden tulee valita käyttäjäneuvoston jäsenet.
Palveluntuottajan tulee auttaa käyttäjiä järjestämään vaalit.
- ▶ Palveluntarjoajan ja käyttäjäneuvoston tulee sopia keskenään siitä, miten he toimivat yhteistyössä.
Heidän tulee sopia siitä, miten käyttäjäneuvosto työskentelee palveluntuottajan työntekijöiden kanssa.
Nämä säännöt tulee kirjoittaa talteen.
- ▶ Käyttäjäneuvostoilla tulee olla sananvaltaa kaikissa tärkeissä päätöksissä.
Käyttäjäneuvoston tulee saada selkokielellä kaikki tarvittava tieto.
- ▶ Kehitysvammaisten ihmisten tulee saada oikeita palkkatöitä palvelun parista.
Vammaisille henkilöille tarkoitettujen palvelujen tulee palvella vammaisia henkilöitä.
Palveluissa tulee olla palkattuina työntekijöinä vammaisia henkilöitä, silloin kun sen on mahdollista.



Miten käyttäjäneuvostojen tulisi työskennellä

- ▶ Käyttäjäneuvostojen tulee sopia säännöt siitä, miten he työskentelevät.
Heidän tulee sopia, mistä asioista kukin jäsen on vastuussa.
Heidän tulee sopia, kuka puhuu käyttäjäneuvoston puolesta.
Palveluntuottajan tulee varmistaa, että nämä säännöt annetaan kaikille palvelunkäyttäjille.
- ▶ Käyttäjäneuvostojen tulee puhua kaikkien palvelunkäyttäjien puolesta.
Heidän tulee erityisesti puhua niiden ihmisten puolesta, jotka eivät itse kykene edustamaan itseään.
Tämän vuoksi käyttäjäneuvoston tulee tietää, mitä käyttäjät haluavat.
Käyttäjäneuvoston tulee puhua usein palvelunkäyttäjien kanssa.



Käyttäjäneuvoston tehtävät

- ▶ Käyttäjäneuvostolta tulee kysyä mielipidettä kaikissa palveluun liittyvissä kysymyksissä.
Käyttäjäneuvostolta tulee kysyä millaisia palveluita tuotetaan, kuinka monelle ihmisille palveluita tuotetaan miten palvelut järjestetään.





- ▶ Käyttäjäneuvoston tulee kuunnella käyttäjien valituksia. Heidän tulee auttaa käyttäjiä silloin, kun käyttäjillä on jotakin valitettavaa. Käyttäjäneuvoston tulee varmistaa, ettei ketään palvelunkäyttäjää kohdella kaltoin, mikäli hän on valittanut palvelusta.
- ▶ Käyttäjäneuvostoilla tulee olla mukana päättämässä palveluissa työskentelevien ihmisten työsuhteista. Käyttäjäneuvoston yhden jäsenen on oltava mukana kaikissa työpaikkahaastatteluissa. Tämä koskee kaikkia palkkasuhteita henkilökohtaisesta tukihenkilöstä johtajaan saakka. On hyvin tärkeää, että palvelu antaisi läheistä henkilökohtaista tukea.
- ▶ Käyttäjäneuvostojen tulee auttaa kouluttamaan palvelussa työskentelevää henkilöstöä. Käyttäjäneuvosto tietää parhaiten, mitä käyttäjät tarvitsevat. Käyttäjäneuvosto osaa kertoa henkilökunnalle, miten henkilökunta voi parhaiten tehdä työnsä.
- ▶ Käyttäjäneuvostoilta tulee kysyä, onko palvelun laatu hyvä. Palveluntuottajien tulee varmistaa, että palvelunkäyttäjien mielipiteet otetaan huomioon ja että näitä mielipiteitä kunnioitetaan. Palvelunkäyttäjien tulee aina olla tyytyväisiä saamistaan palveluista. Elleivät palvelunkäyttäjät ole tyytyväisiä saamiinsa palveluihin, palveluita täytyy muuttaa.
- ▶ Palveluntarjoajien tulee pyrkiä selvittämään kaikkien palvelunkäyttäjien henkilökohtaiset tarpeet. Palveluntarjoajan tulee auttaa käyttäjiä suunnittelemaan heidän henkilökohtaista tulevaisuuttaan. Käyttäjäneuvoston jäsenen on autettava palvelunkäyttäjää, mikäli käyttäjä pyytää vertaistukea tulevaisuutensa suunnitteluun.



Käyttäjäneuvostojen tarvitsema tuki

- ▶ Palveluntarjoajan velvollisuus on tarjota käyttäjäneuvostolle tukihenkilö. Tukihenkilöllä tulee olla sopiva koulutus ja tarpeeksi kokemusta. Tukihenkilö ei työskentele palveluntarjoajalle.
- ▶ Palveluntarjoaja varmistaa, että käyttäjäneuvoston jäsenet saavat koulutusta. Käyttäjäneuvoston jäsenien tulee saada koulutusta kaikkiin niihin töihin, jotka kuuluvat käyttäjäneuvoston työnkuvaan.





- Käyttäjäneuvoston tulee tavata muiden samassa kaupungissa työskentelevien eri palveluiden käyttäjäneuvostojen kanssa. Käyttäjäneuvoston tulee myös auttaa jäseniään osallistumaan vammaisten omaa etua ajavien järjestöjen tapaamisiin ja konferensseihin.



Kunnioitus – Solidaarisuus – Inklusio

Kolmen yllä olevan perustavanlaatuisen arvon ohjaamana Inclusion Europe taistelee Eurooppalaisten kehitysvammaisten ihmisten oikeuksia puolesta. Kunnioitus johtaa suvaitsevaisuuteen sekä kehitysvammaisten ihmisten hyväksymiseen arvostettuina ja tasa-arvoisina yhteiskunnan jäseninä. Yhteiskuntien sisäinen solidaarisuus takaa palvelujen sekä tuki- ja suojatoimien välttämättömän laadun. Yhteiskunnallinen inklusio on perusta ihmisoikeuksien toteutumiselle ja syrjintää vastaan taistelemiselle.

Inclusion Europe järjestää tiedon vaihtoa jäseniensä kesken, tukee jäseniään toiminnan eri alueilla ja vaikuttaa Eurooppalaiseen politiikkaan parantaakseen kehitysvammaisten ihmisten, heidän perheidensä ja järjestöjensä elämänlaatua sekä toimintaedellytyksiä.

Saadaksesi lisätietoa, ota yhteyttä meihin tai meidän jäsenjärjestöömme sinun kotimaassasi.

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