



Specialių paslaugų, teikiamų žmonėms, turintiems intelekto sutrikimų, Vartotojų Tarybos

Position Paper

Inclusion Europe pozicijos pristatymas

Priimtas Generalinės Asamblėjos 2008 -

Paslaugos yra skirtos žmonėms! Paslaugų vartotojai turėtų stipriai įtakoti paslaugų kokybę ir jų pasirinkimą. Šis principas yra ypač svarbus žmonėms, turintiems intelekto sutrikimų, kurie dažnai yra stipriai priklausomi nuo jiems teikiamų paslaugų. Taigi "Nieko apie mūsų, be mūsų" taip pat turi būti pagrindiniu paslaugų, teikiamų neįgaliesiems, principu.

Todėl Inclusion Europe kreipiasi į visas organizacijas ir viešąsias įstaigas, kurios teikia paslaugas žmonėms, turintiems intelekto sutrikimų, ir prašo užtikrinti demokratišką vartotojų atstovavimą šių paslaugų valdyje ir efektyvią vartotojų vykdomą pagrindinių paslaugos teikimo aspektų kontrolę. Toks vartotojų atstovavimo ir paslaugų kontrolės egzistavimas yra nepakeičiamas paslaugų kokybės rodiklis.

Efektyvus būdas užtikrinti demokratišką vartotojų atstovavimą ir paslaugų kontrolę yra kiekvienoje tarnyboje, kurioje paslaugas gauna daugiau nei 10 žmonių, rinkimų būdu sukurti organai, sudaryti iš vartotojų atstovų. Šis organas toliau yra vadinamas „Vartotojų Taryba“, tačiau skirtingose šalyse ir skirtingose paslaugų teikimo srityse gali būti naudojami ir įvairūs kiti terminai. Toliau išdėstytos priemonės apibūdina minimalias Vartotojų Tarybos darbo sąlygas:

Pagrindiniai Paslaugų Teikėjų Įsipareigojimai

- Paslaugų teikėjai turi užtikrinti, kad Vartotojų Tarybos egzistuotų visose tarnybose, kuriose paslaugas gauna daugiau nei 10 neįgaliųjų, ir palaikyti jas net jei nėra jokių įstatymuose numatytų reikalavimų.
- Paslaugų teikėjai turi užtikrinti, kad tarp paslaugų vartotojų bus surengti demokratiški Vartotojų Tarybos narių rinkimai.
- Paslaugų teikėjai turi kartu su Vartotojų Taryba parengti protokolą, kuriame būtų aprašyti Vartotojų Tarybos ir paslaugų tarnybos vaidmenys ir funkcijos, paslaugų teikėjo ir personalo struktūra.
- Vartotojų Tarybos turi būti oficialiai įtrauktos į visų svarbiausių sprendimų, įtakojančių konkrečios paslaugos teikimą, priėmimą. Dėl šių klausimų jie turi būti informuoti prieinamu būdu.
- Jei įmanoma, žmonės, turintys intelekto sutrikimų, turėtų būti įdarbinti tarnyboje ir gauti už tai atlygį. Tai padeda užtikrinti, kad paslaugų teikėjo struktūra yra pritaikyta neįgaliųjų žmonių poreikiams.

Vartotojų Tarybos Struktūra

- Vartotojų Taryba turi priimti savo įstatus arba nuostatus, aprašančius jų darbo metodus, atsakomybes ir struktūrą. Paslaugų teikėjai turi užtikrinti, kad šie įstatai yra parengti pritaikyta forma ir prieinami visiems paslaugų vartotojams.
- Vartotojų Taryba turi užtikrinti, kad jie gina visų paslaugų vartotojų teises ir interesus, ypač tų, kuriems yra sudėtinga save atstovauti. Tuo tikslu, Vartotojų tarybos nariai turi reguliariai konsultuotis su kitais vartotojais. Paslaugų Teikėjai turi suteikti reikiamą

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

pagalbą šiems pasitarimas reikalingas priemonės.

Vartotojų Tarybos Užduotys

- Vartotojų Tarybos turi būti reguliariai įtraukiamos, nustatant ir/ar peržiūrint pagrindinius paslaugos teikimo tikslus, įskaitant paslaugos teikimo uždavinius, profilį, dydį ir jos teikimo būdą.
- Vartotojų Tarybos yra svarbus veiksnys skundų dėl paslaugų teikimo valdymo procedūrose. Jos turi būti skatinamos aktyviai dalyvauti užtikrinant, kad paslaugų vartotojai nėra išnaudojami ir, kad nėra piktnaudžiaujama.
- Mažiausiai vienas Vartotojų Tarybos narys turi būti įtrauktas į naujų darbuotojų atrankos procesą, įskaitant visų apmokamų tarnybos darbuotojų, taip pat ir vadovų, atranką. Tai yra ypatingai svarbu tarnybose, kurios teikia tiesioginę personalinę pagalbą.
- Vartotojų Tarybos turi būti aktyviai įtraukiamos apmokant paslaugas teikiančią personalą ir atnaujinant jų įgūdžius. Vartotojų Tarybos geriausiai žino apie paslaugų vartotojų poreikius ir gali įnešti svarbų indėlį, apmokant naujus darbuotojus ir supažindinant juos su darbu. Be to, paslaugų Teikėjas turi teikti pirmenybę tiems mokymams, kuriuose veda lektoriai su negalia.

- Paslaugų kokybės vertinimas yra kita svarbi Vartotojų Tarybos įtakos sritis. Paslaugų Teikėjai turi pasirinkti tuos išorinius ir vidinius vertinimo instrumentus, kurie esminiu paslaugų kokybės vertinimo kriterijumi laiko vartotojų pasitenkinimą.
- Jeigu paslaugos vartotojas pageidauja kito žmogaus su negalia pagalbos, vertinant jo/jos poreikius ar planuojat savo ateitį, Vartotojų tarybos narys visuomet turi būti tam pasiruošęs.

Reikiama Pagalba Vartotojų Taryboms

- Vartotojų Taryba turi gauti pagalbą iš apmokyto ir patyrusio žmogaus, kuris yra nesusijęs su paslaugų teikėju.
- Paslaugų Teikėjas turi atitinkamai apmokyti Vartotojų Tarybos narius, kad jie galėtų efektyviai dalyvauti naujų darbuotojų atrankoje, poreikių vertinime ir kitose Vartotojų Tarybos darbo srityse.
- Paslaugų Teikėjai turi užtikrinti, kad Vartotojų Tarybos nariai turi galimybę nuolat susitikinėti su kitomis to miesto Vartotojų Tarybomis. Vartotojų Tarybos nariai taip pat turi būti skatinami dalyvauti susitikimuose su kitomis regiono, šalies ar Europos šalių Vartotojų Tarybomis ar Atstovaujančių Šau organizacijomis.



Paslaugų, teikiamų neįgaliesiems, Vartotojų Tarybos

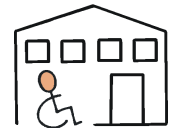
Ką mūsų narės mano apie paslaugų, kurios yra teikiamos žmonėms, turintiems intelekto sutrikimų, Vartotojų Tarybas

Paslaugų teikėjai turi Jums padėti.

Jūs turite teisę pasirinkti paslaugas, kurių Jums reikia.

Jūs turite teisę pasakyti ar paslaugos yra teikiamos tinkamai.

Paslaugoms taip pat galioja šūkis "Nieko apie mus, be mūsų".



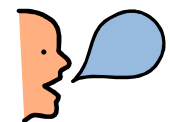
Inclusion Europe nori, kad Jūs turėtumėte daugiau įtakos.

Mes prašome visų paslaugų teikėjų užtikrinti, kad vartotojai turėtų daugiau įtakos.

Vartotojai turėtų pasakyti kaip turi būti teikiamos paslaugos.

Vartotojai turėtų pasakyti, kokios paslaugos turėtų būti teikiamos.

Gerai paslaugų teikėjai suteikia vartotojams galimybę daryti didelę įtaką.



"Vartotojų Tarybos" yra vienas iš būdų užtikrinti,

kad vartotojai galėtų daryti įtaką paslaugų teikėjams.

Vartotojų Tarybų narius renka visi tų paslaugų vartotojai.

Vartotojų Tarybos turi būti visose paslaugas teikiančiose organizacijose, kuriose paslaugas gauna daugiau nei 10 žmonių.

Vartotojų tarybos turi atstovauti visus paslaugų vartotojus.

Kartais jos gali būti vadinamos ir kitaip.

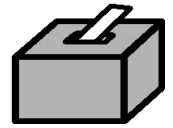
Dabar mes Jums paaiškinsime, kaip šios Vartotojų Tarybos turėtų dirbti.





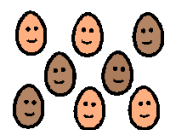
Pagrindinės Paslaugų Teikėjų Pareigos

- ▶ Visose organizacijose, kurios teikia paslaugas daugiau nei 10 žmonių, turėtų būti Vartotojų Taryba.
Tai turi būti įvykdyta, netgi jei įstatymas to ir nereikalauja.
- ▶ Visi tos paslaugos vartotojai turi išsirinkti Vartotojų Tarybos narius.
Paslaugų teikėjas turi padėti vartotojams surengti rinkimus.
- ▶ Paslaugų teikėjas ir Vartotojų Taryba turi susitarti kaip jie dirbs kartu.
Jie turi nuspręsti kaip Vartotojų Taryba dirbs kartu su paslaugas teikiančios organizacijos darbuotojais.
Šios taisyklės turi būti užrašytos.
- ▶ Vartotojų Tarybos turi turėti teisę pasisakyti, kai priimami svarbūs sprendimai.
Vartotojų Tarybos turi gauti visą reikalingą informaciją lengvai suprantamu formatu.
- ▶ Tarybose turi būti įdarbinti žmonės, turintys intelekto sutrikimų, ir jiems turi būti už tai mokama.
Tarybos, teikiančios paslaugas neįgaliesiems, turi ne tik aptarnauti neįgaliuosius.
Jos taip pat turi, kai yra įmanoma, įdarbinti neįgaliuosius.



Kaip Vartotojų Tarybos turi dirbti

- ▶ Vartotojų Tarybos turi susitarti dėl darbo taisyklių.
Jos turi susitarti, kurie iš jų narių ir už ką bus atsakingi.
Jos turi susitarti, kas atstovaus Vartotojų tarybą.
Paslaugų teikėjas turi užtikrinti, kad šias taisykles gavo visi paslaugos vartotojai.
- ▶ Vartotojų Taryba turi atstovauti visus paslaugos vartotojus.
Ji turi atstovauti ypač tuos žmones, kurie negali atstovauti sau.
Tai reiškia, kad Vartotojų Tarybos turi žinoti, ko vartotojai nori.
Vartotojų Tarybos turi dažnai apie tai kalbėti su visais paslaugų vartotojais.



Vartotojų tarybos užduotys

- ▶ Vartotojų Tarybos nuomonės turi būti klausiami visais su paslauga susijusiais klausimais.
Jų turi būti klausiami kokios paslaugos yra teikiamos, kiek žmonių naudojasi teikiamomis paslaugomis, kaip paslaugos yra teikiamos.
- ▶ Vartotojų Tarybos turi išklaustyti vartotojų skundus.
Jos turi padėti vartotojams, kai jie turi nusiskundimų.
Jos turi užtikrinti, kad su vartotojais, kurie pasiskundė, dėl to nenukentės.
- ▶ Vartotojų Tarybos turi turėti savo nuomonę





apie paslaugas teikiančioje organizacijoje dirbantį personalą.
Vienas Vartotojų Tarybos narys visuomet turi dalyvauti pokalbiuose dėl įsidarbinimo.

Tai reiškia, dalyvauti pokalbiuose dėl visų apmokamų darbo vietų, nuo paprastų darbuotojų iki vadovų.

Tai yra ypač svarbu, jeigu paslaugų teikėjas teikia žmonėms tiesioginę pagalbą.

- ▶ Vartotojų Tarybos turi padėti apmokyti paslaugas teikiančios organizacijos darbuotojus.

Jos geriausiai žino, ko reikia vartotojams.

Jos gali papasakoti naujiems darbuotojams kaip tinkamai reikia atlikti darbą.

- ▶ Vartotojų Tarybos turi būti klausiami ar paslaugos yra kokybiškos.

Tarybos turi užtikrinti,

kad jiems yra svarbi vartotojų nuomonė.

Vartotojai visuomet turi būti patenkinti

gaunamomis paslaugomis.

Jei vartotojai nėra patenkinti, turi būti pakeista paslaugas teikianti organizacija.



- ▶ Tarybos turi pasistengti išsiaiškinti visų vartotojų asmeninius poreikius.

Jos turi padėti vartotojams planuoti jų ateitį.

Jei paslaugų vartotojas prašo padėti jam tai padaryti,

Vartotojų tarybos narys turi būti tam pasiruošęs.

Pagalba Vartotojų Tarybai

- ▶ Paslaugas teikianti organizacija turi surasti žmogų, kuris padėtų Vartotojų Tarybai.

Šis žmogus turi būti apmokytas ir turėti patirties.

Šis žmogus turi nedirbti paslaugas teikiančioje organizacijoje.

- ▶ Paslaugas teikianti organizacija turi užtikrinti,

kad Vartotojų Tarybos nariai yra apmokomi.

Jie turi būti apmokyti kaip dirbti visose Vartotojų Tarybos darbo srityse.

- ▶ Vartotojų Tarybos turi susitikti su kitomis tame pačiame mieste paslaugas teikiančiomis Vartotojų Tarybomis ir pakalbėti apie darbą.

Jos taip pat turi padėti Vartotojų Tarybos nariams

dalyvauti atstovaujančių sau susirinkimuose ir konferencijose.



Pagarba - Vienybė - Inkluzija

Remdamasi pasaulinio Inclusion judėjimo esminėmis vertybėmis, Inclusion Europe kovoja už žmonių, turinčių intelekto sutrikimų, interesus Europoje. Pagarba reiškia toleranciją ir žmonių, turinčių intelekto sutrikimų, priėmimą kaip pilnaverčius visuomenės narius. Vienybė visuomenėje garantuoja reikiamos kokybės paslaugas, pagalbą ir apsaugą. Inkluzija visuomenėje yra esminis dalykas, kalbant apie Žmogaus Teisių įgyvendinimą ir kovą prieš diskriminaciją.

Inclusion Europe organizuoja žinių pasikeitimą tarp jos narių, remia jas įvairiose srityse, ir įtakoja Europinę politiką atstovaudama žmones, turinčius intelekto sutrikimų, jų šeimas ir organizacijas.

Dėl detalesnės informacijos, prašome susisiekti su mumis arba su mūsų nariais Jūsų šalyje