



Användarråd för speciella tjänster tillägnat personer med intellektuella handikapp

Position Paper

Rapport från Inclusion Europe

Antagen på Generalförsamlingen, 2008 -

Tjänster är till för människor! Mottagare av tjänster bör därför ha en stark influens över tjänsterna och ett val av vilka tjänster de använder. Denna princip är till och med mer viktig för människor med intellektuella handikapp eftersom de ofta till en hög grad är beroende av sina tjänster. "Inget till oss, utan oss" måste därför vara den guidande principen för tjänster tillägnade handikappade människor.

Inclusion Europe åberopar därför alla utförare av tjänster till människor med intellektuella handikapp, och alla publika instanser vilka tillhandahåller sådana tjänster, att garantera en demokratisk representation av mottagare i hanteringen av dessa tjänster och en effektiv kontrollering genomförd av mottagarna i de nyckelroller som tjänsten tillhandahåller. **Existensen av en sådan representation och kontrollering är en oumbärlig indikator för tjänstens kvalitet.**

Ett effektivt sätt att garantera en demokratisk representation samt en kontrollering genomförd av mottagarna av tjänsterna är att skapa en vald användargrupp till varje tjänst som vänder sig till mer än tio personer. Denna användargrupp är i den följande texten benämnd "Användarråd". Detta även ifall olika termer kan förekomma i olika länder beroende av vilken tjänst som tillhandahålls. Följande villkor beskriver de minimum krav som ställs på "Användarrådet":

Generella skyldigheter för utförare av tjänster

- Om en utförare av en tjänst erbjuder tjänster till mer än tio handikappade personer bör utföraren av tjänsten garantera att ett Användarråd existerar och stödja detta. Detta även ifall inga lagar finns inom detta område.
- Utförare av tjänster bör garantera att ett demokratiskt val hålls där mottagarna av tjänsterna röstar fram ett Användarråd.
- Utförare av tjänster bör i samarbete med Användarrådet ta fram ett protokoll som anger de roller och skyldigheter som Användarrådet har gentemot personal, samt för utförandet av tjänstens struktur.
- Användarrådet bör vara involverat formellt i alla större beslut rörande villkor för respektive tjänster. Användarrådet bör bli informerat i ett lättillgängligt format angående dessa frågor.
- När det är möjligt bör personer med intellektuella handikapp anställas i tjänstejobb. Detta eftersom det hjälper till att garantera att tjänstens struktur motsvarar behoven för handikappade personer.

Användarrådets struktur

- Användarrådet bör komma överens om en struktur eller ett direktiv så att Användarrådet kan specificera dess arbetsmetoder, skyldigheter och sammansättning. Utförare av tjänster ska sedan garantera att dessa förordningar är tillgängliga för tjänstens mottagare i ett lättillgängligt format.

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

- Användarrådet bör garantera att de försvarar rättigheter och intressen för alla av tjänstens mottagare, speciellt för dem som har liknande svårigheter som rådet själva. Självfallet bör Användarrådet konsultera med alla av tjänstens mottagare. Utförare av tjänster bör därför tillhandahålla nödvändigt hjälpmedel för denna konsultation.

Användarrådets uppgifter

- Användarrådet bör vara regelbundet involverat i definitionen av, eller granskningen av, det generella syftet för tjänsten, inklusive dess mål, profil, storlek och sättet det erbjuds.
- Användarrådet är en essentiell enhet i granskningen för hur styrningen av tjänsten sker. Användarrådet bör stödjas på så sätt att de kan spela en aktiv roll för att kunna garantera att inga övergrepp eller utnyttjanden sker i samband med utförandet av tjänsten.
- Minst en medlem av Användarrådet bör vara involverat i rekryteringsprocessen för alla avlönade anställda, inklusive chefer. Detta är speciellt viktigt i tjänstesektorn eftersom arbetet bedrivs i nära social kontakt.
- Användarrådet bör vara aktivt involverat i utbildning och vidareutbildning av den anställda personalen. Användarrådet vet bäst om de behov användarna har och kan därför ge viktiga infallsvinklar för utbildningen och på så sätt inrikta den nyanställda personalen mot detta. Dessutom kan utförare av tjänster prioritera externa utbildningskurser som

innehåller handikappade personer som lärare.

- Vidareutveckling av tjänstens kvalitet är ett annat viktigt område för Användarrådet. Utförare av tjänster bör välja såväl externa som interna bedömningsinstrument för att kunna vidareutveckla tjänsten utifrån användarnas tillfredsställelse som det viktigaste kriteriet för tjänstens kvalitet.
- Om en mottagare av en tjänst behöver en jämliks hjälp i en process, som rör hans eller hennes behov eller personlig utveckling, bör en medlem av Användarrådet finnas tillgänglig för detta ändamål.

Nödvändigt stöd för Användarrådet

- Användarrådet bör få stöd och träning av en erfaren person som är oberoende av tjänstens utförare.
- Utförare av tjänster bör garantera en adekvat träning för medlemmarna av Användarrådet för att garantera att de på ett effektivt sätt kan delta i en rekrytering av nyanställda. De bör även kunna garantera att Användarrådet har tillräckliga hjälpmedel inom övriga områden för dess arbete.
- Utförare av tjänster bör garantera att medlemmar av Användarrådet kan mötas och byta erfarenheter med andra liknande Användarråd i samma stad vid regelbundna tider. Medlemmar av Användarrådet bör också stödjas till att delta i externa möten på regional, nationell eller europeisk nivå med andra Användarråd eller andra självrepresentationsorganisationer.



”Användarråd” för tjänster till för handikappade

Tankar från våra medlemmar angående Användarrådet för människor med intellektuella handikapp

Tjänster finns till för att hjälpa dig.

Du bör kunna ha ett val av vilken tjänst du behöver.

Du bör kunna ha en åsikt för hur tjänsten sköts.

”Inget till oss, utan oss” principen ska vara delaktig i din tjänst.

Inclusion Europe vill att du har mer inflytande i din tjänst.

Vi frågar alla tjänsteutförare för att vara på det klara med att mottagare av tjänster får mer inflytande.

Mottagare av tjänster bör kunna säga till hur tjänsten ska skötas.

Mottagare av tjänster bör kunna säga till hur tjänsten ska erbjudas.

En bra service är att ge sina mottagare stort inflytande.

”Användarrådet” är till för att klargöra att mottagare av tjänster har inflytande i tjänsterna.

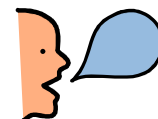
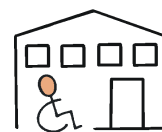
Medlemmar av Användarrådet är valda av alla mottagare av tjänsten.

Användarrådet bör existera då tjänster erbjuds för mer än tio personer.

Användarrådet bör tala för alla mottagare av en tjänst.

Ibland bör namnet ”Användarråd” variera från tjänst till tjänst.

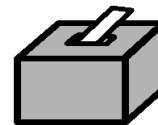
Vi ska nu berätta hur Användarrådet bör fungera.





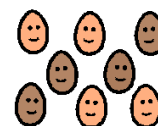
Generella skyldigheter från tjänstens utförare

- ▶ Alla utförare av tjänster som erbjuder tjänster till fler än tio personer bör ha ett Användarråd. Detta även ifall inte lagen kräver det.
- ▶ Alla mottagare av en tjänst bör vara med och välja medlemmar till Användarrådet. Utförare av tjänster bör hjälpa sina mottagare att hålla dessa val.
- ▶ Utförare av tjänster och Användarrådet bör komma överens om hur de ska arbeta tillsammans. De bör bestämma hur Användarrådet ska arbetatillsammans med tjänstens personal. Dessa regler bör skrivas ned.
- ▶ Användarrådet bör ha en åsikt i alla viktiga beslut. Användarrådet bör motta alla nödvändig information i ett "lätt-att-läsa" format.
- ▶ Människor med intellektuella handikapp bör få riktiga avlönade jobb i tjänsten. Tjänster för handikappade personer bör inte bara erbjudas till handikappade personer. De bör också anställa handikappade personer i riktiga jobb där det är möjligt.



Hur Användarrådet bör arbeta

- ▶ Användarrådet bör komma överens om ett regelverk för deras arbete. De bör komma överens om vilken medlem som har ansvar för vilket område. De bör komma överens om vem som uttalar sig utåt för Användarrådet. Utförare av tjänster måste garantera att dessa regler är givna till alla mottagare av tjänster.
- ▶ Användarrådet ska tala för alla mottagare av en tjänst. De bör speciellt tala för de personer som inte kan tala för sig själva. Det innebär att Användarrådet bör veta vad användarna vill ha. Användarrådet bör ofta tala om detta för respektive utförare av tjänster.



Arbetsuppgifter för Användarrådet

- ▶ Utförare av tjänster bör fråga Användarrådet om deras synvinkel inom alla frågor rörande tjänsten. Användarrådet bör ifrågasätta:
 - * Vilken typ av tjänst som erbjuds
 - * För hur många människor som tjänsten erbjuds
 - * Hur tjänsten erbjuds
- ▶ Användarrådet bör vara där för att lyssna på klagomål från mottagarna av tjänsten. De bör hjälpa mottagarna när de har ett klagomål. De bör se till att ingen mottagare behandlas dåligt på grund av ett klagomål.
- ▶ Användarrådet bör ha åsikter rörande personalen som arbetar i tjänsten. En medlem av Användarrådet bör vara involverad i alla jobbintervjuer. Detta inkluderar alla avlönade jobbpositioner, från de som arbetar direkt i tjänsten till chefer. Detta är speciellt viktigt ifall tjänsten erbjuder nära personlig kontakt mellan mottagare och utförare.





Användarrådet bör hjälpa till att träna personalen i en tjänst. De vet bäst vad användarna vill ha. De kan bäst berätta för ny personal hur de skickligast utför deras jobb rätt.



- ▶ Användarrådet bör ifrågasätta ifall tjänstens kvalitet är god. Utförare av tjänsten bör garantera att varje mottagares synvinkel är viktig. Mottagare ska alltid bli glada för den tjänst de får. Om mottagarna inte är glada bör tjänsten ändras.



- ▶ Utförare av tjänster bör försöka hitta användarnas personliga behov. De bör hjälpa mottagarna att forma en personlig plan för framtiden. Om en mottagare av en tjänst önskar att få en jämlikes åsikt, ska en person ur Användarrådet finnas till hands.

Stöd till Användarrådet

- ▶ Utförare av tjänster ska erbjuda en stödperson till Användarrådet. Denna person bör vara tränad och erfaren. Denna person bör inte arbeta inom tjänsten.



- ▶ Utförare av tjänster måste garantera att medlemmarna av Användarrådet tränas. De bör tränas inom alla områden för de arbetsuppgifter som Användarrådet har.



- ▶ Användarrådet bör träffa andra Användarråd inom andra tjänster i samma stad för att diskutera deras arbete. Användarrådet bör stödjas till att gå på möten och konferenser för självrepresentation.



Respekt – Solidaritet – Medbehörighet

På grunderna av dessa fundamentala värderingar inom den världsomspännande medbehörighetsrörelsen, *Inclusion Europe*, arbetar Inclusion Europe med intressen för människor med intellektuella handikapp i Europa. **Respekt** leder till tolerans och acceptans av personer med intellektuella handikapp och till jämlikt värde med sina medborgare i samhället. **Solidaritet** inom samhället garanterar behov av kvalitativ service, stöd och skydd. **Medbehörighet** i ett samhälle är grunden för utövandet av humana rättigheter och kampen mot diskrimination.

Inclusion Europe organiserar utbyte av kunskap mellan våra medlemmar, stödjer dem i olika områden, och influerar europeisk inriktning i favör för personer med intellektuella handikapp, deras familjer och deras organisationer.

För vidare information, kontakta oss gärna eller vår medlemsorganisation i ditt land.

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