

Kvalitetskriterier för individuellt stöd

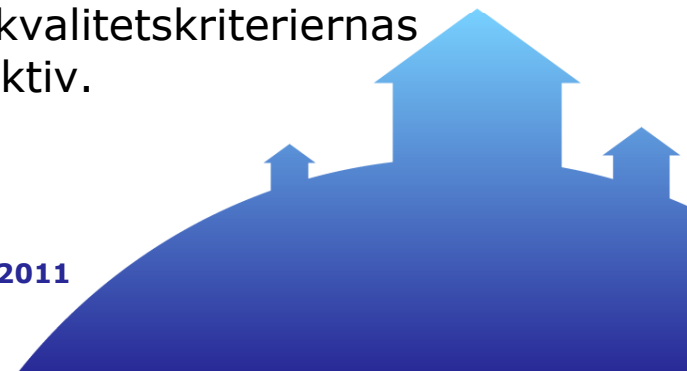
Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta, toukokuu 2011

Delegationen för boende för personer med utvecklingsstörning, maj 2011



Syftet med kvalitetskriterierna:

- Kvalitetskriterierna är avsedda för funktionshindrade människor, deras familjer, serviceproducenter, kommuner och tillsynsmyndigheter.
- Kriterierna är särskilt utarbetade med avseende på tjänster som stödjer boende, men de kan också användas då man fastställer och utvärderar andra tjänster.
- Då man ordnar och producerar tjänster utgår man från personens individuella behov.
- Målet är att det stöd och de tjänster som ordnas möjliggör ett eget liv för personen med funktionshinder.
- Kriterierna har delats in i tre delar:
 - Allmän del, där kvalitetskriterierna beskrivs ur olika perspektiv; individen, produktionen och anordningen av tjänster, nationell styrning.
 - Tabellbilaga, med definitioner av de mest centrala kvalitetskriterierna.
 - Lättläst bildversion, med sammandrag av kvalitetskriteriernas mest centrala budskap ur klientens perspektiv.



Arbetsprocessen bakom kvalitetskriterierna

- Kvalitetskriterierna har utarbetats av Delegationen för boende för personer med utvecklingsstörning.
- Delegationen för boende för personer med utvecklingsstörning är ett samarbetsnätverk för organisationer inom specialomsorgsbranschen, för personer med utvecklingsstörning och deras anhöriga samt för aktörer inom den offentliga sektorn. Delegationen främjar att FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning verkställs i Finland och arbetar för att ordna högklassiga tjänster i anknytning till boende.
- I utarbetningen av kvalitetskriterierna deltog representanter för användare av tjänster, arbetstagare, ledning, kommuner och för olika serviceproducenter.
- Sammanlagt XX organisationer i Finland har förbundit sig till verksamhet som iakttar och följer dessa kvalitetskriterier.
- Kvalitetskriterierna är utarbetade ur utvecklingsstörda personers perspektiv, men de kan också tillämpas vid utvärderingen av kvaliteten på stöd och tjänster avsedda för andra personer som är i behov av särskilt stöd för boende.



Nyckelbegrepp

BOSTAD

- Bostaden uppfyller egna önskemål.
- Möjligheter att välja den man vill bo med och var man vill bo.
- Bostaden ska kännas som en normal bostad.
- Bostaden ska finnas i vanlig boendemiljö.

INDIVIDUELLT STÖD

- Är individuellt planerat, genomfört och prissatt.
- Beaktas enligt behov, är flexibelt och valt av personen själv.
- Grundar sig på en utvärdering av behovet hos användaren.
- Möjliggör utveckling och inlärning.
- Baserar sig inte på diagnos och en viss diagnos medför inte automatiskt vissa tjänster.



Kriteriernas delområden

1. Mina tjänster motsvarar mina individuella behov.
(individuella tjänster)
2. Jag fattar beslut i frågor som rör mig själv och får stöd för detta. (stödbaserat beslutsfattande)
3. Man bemöter mig med respekt.
(respektfullt bemötande)
4. Mina tjänster är tillräckliga och lagenliga.
(lagenliga tjänster)
5. Tjänsterna garanterar mina mänskliga rättigheter.
(tryggade mänskliga rättigheter)
6. Jag deltar i min närmiljö och i samhället.
(delaktighet i närmiljön och i samhället)

1. Individuella tjänster

Nivå: Individen

- Jag har rätt att välja mellan olika alternativ, var jag bor och med vem jag bor.
- Jag deltar i planeringen och beslutsfattandet av mitt stöd och mina tjänster; bl.a. i bedömningen av behovet av hjälp och stöd, anskaffningen av assistenter, användningen av assistanstimmar, uppgörandet av serviceplanen, specialomsorgsprogrammet serviceavtalet och hyresavtalet. Vid behov kan jag till min hjälp anlita någon företrädare som känner till min situation väl.
- Jag har rätt att få uppgifter om olika slag av tjänster, innehållet i tjänsterna och om hur mitt deltagande kommer att möjliggöras.
- Jag får träning både före och efter det jag har flyttat.
- Mina tjänster möjliggör att sådant som jag upplever viktigt uppfylls. I mina tjänster beaktas min levnadsstil och mitt levnadssätt. Mina dagliga sysslor utformas av mitt val av levnadssätt och inte av personalens arbetspass.

1. Individuella tjänster

Nivå: Ordnandet och produktionen av tjänster

- Utvärderingen av behovet av hjälp och stöd och serviceplaneringen görs med personen och hans eller hennes närstående. En företrädare används i situationer där personen inte ens med hjälp av stöd kan delta i utvärderingen av sitt behov av hjälp och stöd och i planeringen av tjänster.
- Även användaren av tjänster får en beskrivning av innehållet i tjänsterna. Innehållet i tjänsterna beskrivs med hjälp av lättläst språk eller med hjälp av andra metoder som underlättar förståelse av och överläggning om innehållet i tjänsterna.
- Resurserna och användningen av arbetstid planeras i enlighet med klientens behov av tjänster.
- Tjänsterna är dimensionerade som individuella servicepaket/reserverade stödtimmar för personen.
- Planeringen av arbetet (t.ex. arbetstider och arbetspass) grundar sig alltid primärt på klienternas behov och med beaktande av kraven i arbetslagstiftningen.
- Vid upphandlingsförfaranden beaktas de individuella behoven.
- I fråga om hyror och underhållsavgifter finns inga dolda kostnader.

1. Individuella tjänster

Nivå: Ordlandet och produktionen av tjänster

- Boendetjänsterna tryggar även annat än "överlevnad" och sysslor i hemmet (s.k. principen om nödvändig hjälp):
 - personen får om han eller hon vill dagligen gå ut
 - personen får nödvändig hjälp för att uträtta personliga ärenden
 - personen får nödvändig hjälp för att delta i fritidsaktiviteter utanför hemmet
 - personen får nödvändig hjälp för att umgås med människor han eller hon upplever som viktiga
 - personen får nödvändig hjälp för att delta i samhälleliga aktiviteter
- Den årliga utvärderingen av kvaliteten på tjänsterna inbegriper alltid en fas då man samlar in information om klientens erfarenheter.
- Klienterna känner till hur de kan ge respons på tjänsterna och påtala eventuella brister och olägenheter i tjänsterna.

1. Individuella tjänster

Nivå: Samhället

- Med stöd av lagar och anvisningar garanteras att tjänsterna är av samma kvalitet.
- I övervakningen av tjänsterna tillämpas enhetliga kvalitetskriterier. Tillämpningen och beaktandet av kvalitetskriterier övervakas av olika parter (en omfattande uppföljningsgrupp, den boende själv, kommunens representant, serviceproducenten, övervakningsmyndigheter).
- Bostäderna och tjänsterna skiljs åt. Personen ingår ett hyresavtal i enlighet med lagen om hyra av bostadslägenhet.
- I nationella bostadsbyggnadsprogram och i utvecklingen av finansieringen främjas en utveckling av nya bostadsmodeller.
- Med hjälp av lagstiftning möjliggörs en personlig budgetering och användning av servicesedel.
- En nationell uppföljning och statistikföring baserar sig på begrepp som särskiljer på bostad och på tjänster som stödjer boendet.

2. Stödbaserat beslutsfattande

Nivå: Individen

- Jag får information om olika tjänster, innehållet och syftet med tjänsterna på ett sätt som jag förstår (lättläst språk, bildkommunikation, tolktjänster o.s.v.)
- Jag kan välja mellan olika alternativ.
- Jag får stöd för att förstå och ta ansvar för följderna av och eventuella risker med de val jag gjort.
- I beslutsfattandet kan jag få hjälp av mina närstående, en opartisk stödperson eller av en företrädare.
- Jag får välja en serviceproducent som passar mig själv bäst.

2. Stödbaserat beslutsfattande

Nivå: Ordnandet och produktionen av tjänster

- Kulturen i organisationen stödjer ett samarbete med klienten.
- Serviceprocesserna är utvecklade på så sätt att klienterna i enlighet med sina egna resurser kan delta i planeringen, genomförandet, utvecklingen och utvärderingen.
- Inom ramen för organisationens tjänster används den kommunikationsmetod som klienten använder.
- Alla handlingar som gäller organisationens tjänster är skrivna på lättläst språk eller beskrivs på ett sådant sätt som klienten förstår.

2. Stödbaserat beslutsfattande

Nivå: Samhället

- Lagstiftningen garanterar att klienten blir hörd.
- Med stöd av lagstiftning säkerställs klientens rätt till stödbaserat beslutsfattande.
- Med hjälp av utbildning kan personalen svara på behoven av individuellt stöd.

3. Respektfullt bemötande

Nivå: Individen

- Min självbestämmanderätt respekteras i alla situationer. Jag lämnas ändå inte vind för våg, om jag inte själv kan bära mitt ansvar för de val jag gjort.
- Man lyssnar på mig och jag får information om sådant som gäller mig själv.
- Jag har ett privatliv.
- Jag får hjälp för att bevara min hälsa och för att känna mig trygg och säker.

3. Respektfullt bemötande

Nivå: Ordlandet och produktionen av tjänster

- Kulturen i organisationen stödjer ett respektfullt bemötande av klienten. I situationer då klienten får assistans och vård tillgodoses hans eller hennes självbestämmande, autonomi och intimitet.
- I alla situationer respekteras personens självbestämmanderätt. I de fall man måste begränsa personens rättigheter, motiveras och rapporteras vidtagna åtgärder på ett korrekt sätt.
- Kvaliteten på tjänsterna utvärderas ur perspektivet av personens välmående och livskvalitet.

3. Respektfullt bemötande

Nivå: Samhället

- Etiska kriterier har fastställts på nationell nivå och man övervakar att dessa kriterier iakttas och följs.
- I lagstiftningen inkluderas striktare bestämmelser om respektfullt bemötande.

4. Lagenliga tjänster

Nivå: Individen

- Mina grundläggande rättigheter i enlighet med grundlagen uppfylls i min vardag.
 - Jag har rätt att välja min bostadsort.
 - Hur jag rör mig hemma eller i min närmiljö får inte i onödan begränsas.
 - Man bemöter mig på ett jämlikt sätt och mitt människovärde respekteras.
 - Min trygghet, personliga frihet och integritet garanteras.
 - Tillräckliga tjänster som respekterar mina egna val ger mig möjligheter att leva ett människovärdigt liv.
 - Min utkomst är tryggad.
- Min rätt till goda tjänster och gott bemötande tillgodoses på det sätt socialvårdens klientlag förutsätter.
 - Jag är delaktig i planeringen av mina tjänster och mina behov är antecknade i min serviceplan. Vid behov blir mina närstående hörda.
 - Mina önskemål och åsikter beaktas och min självbestämmanderätt respekteras i alla situationer.
 - Mitt intresse och min fördel är avgörande faktorer i beslutsfattandet och verksamheten.

4. Lagenliga tjänster

Nivå: Individen

- Mina tjänster och stödinsatser ordnas med beaktande av lagen
 - Mina tjänster främjar mina förutsättningar att leva och verka tillsammans med andra som en jämlik medlem i samhället.
 - Tack vare mina tjänster förebyggs och elimineras de olägenheter och hinder som mitt funktionshinder medför.
 - Mina tjänster motsvarar mitt behov av individuell hjälp och individuellt stöd.

4. Lagenliga tjänster

Nivå: Ordnandet och produktionen av tjänster

- Organisationerna
 - ser till att klientens grundläggande rättigheter tillgodoses i vardagen (grundlagen 22 §)
 - möjliggör tillräckliga tjänster för de boende som ett människovärdigt liv förutsätter (grundlagen 19 §)
 - ser till att tjänsterna ordnas så att de till innehållet och omfattningen är sådana som behovet i kommunen påkallar (handikappservicelagen 3 §)
 - främjar klientens rätt till god service och gott bemötande (socialvårdens klientlag 1 §)
 - beaktar de behov och synpunkter som funktionshindrade personer framhåller (handikappservicelagen 7 §)
 - övervakar att klientens rättigheter tillgodoses.

4. Lagenliga tjänster

Nivå: Samhället

- I statens budget reserveras tillräckligt med anslag för finansieringen av högklassiga boendetjänster.
- Kommunerna ges tillräckligt med tid för att förbereda sig inför nya lagstadgade uppgifter.
- Om funktionshindrade människors rättigheter och skyldigheter informeras tillräckligt och på ett förståeligt sätt.
- Serviceproducenternas verksamhet övervakas med hjälp av enhetliga kriterier.
- Tillräckliga resurser reserveras för en utveckling av tjänster.
- Klientens utkomst är tryggad.

5. Tryggade mänskliga rättigheterna

Nivå: Individen

- FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning förutsätter att
 - jag bemöts på ett likvärdigt sätt i likhet med andra och att mitt människovärde respekteras (artikel 3)
 - jag har rätt att välja var och med vem jag bor och på vilket sätt mitt boende ordnas (artikel 19)
 - jag får besluta om mina egna angelägenheter och får vid behov stöd för detta (artikel 12)
 - jag får de tjänster som jag behöver, till dessa tjänster hör även personlig assistans (artikel 19)
 - jag har rätt att delta och vara delaktig i min närmiljö och i samhället (artikel 19)
 - min personliga integritet är tryggad (artiklarna 15-17)

5. Tryggade mänskliga rättigheter

Nivå: Ordnandet och produktionen av tjänster

- Kommunala beslutsfattare och aktörer samt producenter av boendetjänster
 - känner till FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning och följer konventionen samt främjar att konventionen verkställs i praktiken
 - försäkrar sig om att de mänskliga rättigheterna tillgodoses i det egna beslutsfattandet och i det praktiska arbetet
 - reserverar penning- och personresurser för att tillgodose rättigheterna
 - försäkrar sig om att rättigheterna blir tillgodosedda genom information och övervakning av beslutsfattandet och verksamheten

5. Tryggade mänskliga rättigheter

Nivå: Samhället

- Finland ratificerar snabbt FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning och grundar nödvändiga mekanismer för att konventionen verkställs och övervakas.
- Man informerar om de mänskliga rättigheterna och övervakar att de beaktas och följs.
- Tillräckliga resurser reserveras för produktionen av tjänster.
- Lagstiftningen revideras för att motsvara kraven i konventionerna om mänskliga rättigheter.

6. Delaktighet i närmiljön och i samhället

Nivå: Individen

- Jag deltar och verkar i mitt samhälle och använder i likhet med andra kommuninvånare allmänna tjänster.
- Jag uträttar själv ärenden i butiken, banken o.s.v. och får hjälp och stöd i dessa ärenden.
- Jag använder allmänna fritids- och hobbytjänster och jag får den hjälp jag behöver för att delta i aktiviteter i samhället.
- Jag träffar mina vänner och närstående utanför min boendegemenskap och får hjälp och stöd att göra detta.

6. Delaktighet i närmiljön och i samhället

Nivå: Ordnandet och produktionen av tjänster:

- Kommuninvånarna är likvärdiga och tjänsterna garanterar jämlik delaktighet för alla.
- Allmänna lokaler och tjänster är tillgängliga och framkomliga (design for all).
- Separata bostäder och gruppboende finns nära allmänna tjänster.
- Det erbjuds tillräckligt med individuella tjänster och assistenter, som garanterar individuella möjligheter att delta.
- Att stödja deltagande i samhället och möjliggöra social gemenskap har fastställts som en del av personalens arbetsbild.
- I ordnandet och produktionen av tjänster möjliggörs även människans rätt till meningsfullt arbete eller meningsfull dagverksamhet.

6. Delaktighet i närmiljön och i samhället

Nivå: Samhället

- Lagar och anvisningar garanterar att utbudet av, användningen av och kvaliteten på tjänsterna är desamma för alla.
- Med stöd av lag garanteras människans rätt att välja hemort och närmiljö.
- Villkoren för att lokaler och bostäder får finansiering är att de är tillgängliga och framkomliga ur olika personers perspektiv (design for all).