



Notenda samráð

Ráðgjöf til sveitarfélaga vegna þátttöku fatlaðs
fólks í ráðgjafa- og samráðshópum.

Efnisyfirlit

Um handbókina	1
Lagaleg skylda	2
Gagnsemi samráðs og fyrirkomulag	3
Ábyrgð og fjölbreytileiki	4
Tilnefningar	5
Stuðningur og þjálfun við þáttakendur	5
Undirbúningur fyrir samráðsfundi	6
Boðað til fundar	6
Upphaf fundar	7
Framkvæmd fundar	7
Ákvörðunartaka og niðurstöður	8
Dæmi um reglur fyrir gott samráð	9

Um handbókina

Í lok árs 2019 tóku Landssamtökin Þroskahjálp tóku að sér gerð handbókar fyrir sveitarfélög um starfsemi notendaráða.

Markmið handbókarinnar er að tryggja sveitarfélögum fræðslu um skyldur sínar er varðar fatlað fólk og mikilvægi þess að allir séu raunverulegir og virkir þátttakendur. Í handbókinni er meðal annars komið inn á nauðsyn þess að öllum þátttakendum í notendaráðum sé tryggður viðeigandi stuðningur og aðlögun sem mætir þörfum þeirra til þess að þeir geti komið skoðunum sínum á framfæri, deilt reynslu sinni og veitt stjórnvöldum viðeigandi aðhald.

Handbókinni er ætlað að tryggja virka þátttöku fatlaðs fólks í notendaráðum varðandi málefni sveitarfélaganna sem hafa bein áhrif á lífsgæði og sjálfstæði þess.

Efnið er unnið með styrk frá félagsmálaráðuneytinu og í nánú samráði við fatlað fólk og byggir á heimildum um samráð við fatlað fólk.

Heimildir

Aðgengilegi hópurinn (2019). *Okkar raddir þurfa að heyrast, til þess þurfum við réttan stuðning* [óbirtur fyrirlestur]. Atli Már Haraldsson, Björgvin Björgvinsson, Elín Sigríður María Ólafsdóttir og Þórey Rut Jóhannesdóttir.

Átak og Sendiherrarnir. (2019). *Hver er upplifun fatlaðs fólks? Skýrsla um rannsókn á framkvæmd Samnings sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks á Íslandi.*

Helsetilsynet. (2018). *Det gjelder livet. Lettlestversjon.*

Jafnrétti fyrir alla. (2019). *Samráð.* Gísli Björnsson, Ragnar Smáráson, Embla Guðrúnar Ágústsdóttir og Freyja Haraldsdóttir.

National Disability Authority. (2002). *Ask Me. Guidelines for Effective Consultation with People with Disabilities.*

Lagaleg skylda

Í 8. gr. laga nr. 40/1991, um félagsþjónustu sveitarfélaga, með síðari breytingum, er að finna ákvæði um að sveitarfélög skuli hafa samráð við notendur félagsþjónustu. Markmiðið er að þeir séu virkir þátttakendur í undirbúningi ákvörðunar um þjónustu og hvernig henni verður háttað, og eins að tryggja þátttakendum stuðning og þjálfun til virkrar þátttöku í notendasamráði.

Í framkvæmdaáætlun í málefnum fatlaðs fólks er eftirfarandi aðgerð:

F.7. Notendaráð starfi á öllum þjónustusvæðum

Markmið: Að auka áhrif fatlaðs fólks á skipulag og framkvæmd þjónustu og önnur hagsmunamál í sínu sveitarfélagi.

Lýsing: Fötlöðu fólki verði gert kleift að hafa aukin áhrif á skipulag og framkvæmd þjónustu sem og önnur hagsmunamál sín. Á hverju þjónustusvæði verði sett á laggirnar notendaráð skipað fötlöðu fólki sem sé ráðgefandi fyrir þjónustusvæðið varðandi stefnumótun í málaflokknum. Þjónustusvæðið vinni alla stefnumótun í málefnum fatlaðs fólks með ráðinu og geti auk þess tekið upp mál að eigin frumkvæði. Boðið verði upp á stuðning og ráðgjöf til að mæta sértækum þörfum fatlaðra fulltrúa sem sitji í notendaráðunum, m.a. sé gætt að því að efni sé sett fram á auðskildu máli.

Framkvæmd þessarar aðgerðar er hjá félagsmálaráðuneytinu og samstafsaðilar eru m.a. sveitarfélögin í landinu.

Í samningi Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks eru einnig skýr ákvæði um skyldur stjórnvalda til að hafa samráð við fatlað fólk og samtök þess, m.a. um stefnumótun og gerð áætlana.

Gangsemi samráðs og fyrirkomulag

Samráð við fatlað fólk og samtök þess um þá þjónustu sem sveitarfélagið veitir, á ekki einungis að vera til að uppfylla lagalegar skyldur. Slíkt samráð er nauðsynlegt til að taka megí ákvarðanir í sveitarfélaginu sem gagnast sem best fyrir sveitarfélagið sjálft og íbúa þess.

Margar ákvarðanir sem teknar eru með þarfir fatlaðs fólks í huga gagnast fleiri hópum en fötluðu fólki. Ákvarðanir sem teknar eru með það að markmiði að gera fólki með þroskahömlun betur kleift að skilja upplýsingar sem koma frá sveitarfélaginu gagnast t.a.m. meira og minna öllum þeim íbúum sem ekki hafa íslensku sem móðurmál.

Ráðstafanir af þessu tagi sem gerðar eru til að mæta þörfum fatlað fólks gagnast því í raun öllum íbúum sveitarfélagsins.

Virkt samráð í góðri trú, þar sem hlustað er á skoðanir fólks og reynt er að taka tillit til þeirra eins og kostur er, stuðlar að vandaðari ákvarðanatöku, betra skipulagi, betri þjónustu og er því mikilvægur liður í framþróun samfélags.

Allt samráð sem fram fer í góðri trú þarf að byggjast á trausti og sameiginlegri sannfæringu um gagnsemi þess.

Samráðið getur meðal annars náð til:

- Að bæta þjónustu sem þegar er í boði.
- Að þróa nýja þjónustu eða aðstoð.
- Verið liður í almennri stefnumörkun.
- Að setja niður deilur á milli aðila um mismunandi sjónamið.
- Að fræða og veita upplýsingar.
- Verið mikilvægur þáttur í lýðræðislegri þátttöku og inngildingu (e. inclusion) í sveitarfélaginu

Ábyrgð og fjölbreytileiki

Sveitarfélög þurfa að meta og ákveða áður en samráðið hefst hvort þau séu tilbúin að framkvæma þær breytingar sem kunna að verða lagðar til af ráðgjafateyminu. Slíkar breytingar geta kostað m.a. fyrirhöfn, tíma og peninga.

Sveitarfélög ættu því að gera grein fyrir því hvaða upplýsingar og mögulega breytingar þau vilja ná fram með samráðinu.

Sveitarfélög ættu einnig að skilgreina hvaða aðila, aðra en þá sem taka beinan þátt í samráðinu, þarf að vera í sambandi við, t.a.m. annað fatlað fólk og fjölskyldur þess, hagsmunasamtök, þjónustuveitendur o.fl.

Þó að það sé lagaleg skylda sveitarfélaga að stofna notendaráð er full ástæða til að bjóða upp á fjölbreyttara samstarf og samráð. Þannig má tryggja meiri ánægju þjónustunotenda og virkara og víðara samráð.

Dæmi um víðara samráð getur verið:

- Opin samráðsgátt fyrir alla þjónustuþega.
- Spurningakannanir til notenda þjónustunnar.
- Einstaklingsviðtöl.
- Sérstakt samráð við ákveðna hópa fatlaðs fólks um afmörkuð efni sem tengjast fötlun þess hóps með sérstökum hætti.
- Rýnihópar um ákveðin mál eða rýnihópar fólks með tiltekna fötlun.

Tilnefningar: Hvert á sveitarfélag að leita eftir tilnefningum fulltrúa í notendaráð?

Hver á að tilnefna?

Með einhverjum hætti þarf að reyna að tryggja, eins og kostur er, að þau sem eru í ráðinu sem fulltrúar fatlaðs fólks geri það í umboði annars fatlaðs fólks en ekki einvörðungu sem einstaklingar. Til greina kemur að leita til samtaka, annað hvort staðbundinna eða heildarsamtaka um tilnefningar. Einnig kemur til greina að boða til fundar með fötluðu fólki í sveitarfélaginu sem sjálft tilnefnir þar fulltrúa sína í ráðið. Fulltrúar fatlaðs fólks í ráðinu þurfa að spegla ákveðna breidd hvað varðar fötlun og stöðu. Fjöldi fatlaðra einstaklinga í ráðinu og fyrirkomlag samráðsins þarf því að miðast við það.

Undibúningur fyrir þátttöku í notendaráði

Lagaákvæðið um notendaráð er að finna í 8. gr. laga um félagsþjónustu sveitarfélaga. Þar er kveðið á um fundi með hagsmunasamtökum og samráð við notendur. Þar segir:

„Tryggja skal þátttakendum stuðning og þjálfun til virkrar þátttöku í notendasamráði.“

Stuðningur og þjálfun við þátttakendur

Sveitarfélagið þarf að ganga úr skugga um hvort fulltrúi í notendaráði hafi þörf fyrir sérstaka aðstoð til að geta tekið þátt í samráðinu með virkum og innihaldsríkum hætti. Þá skal aðstoðarfólki einnig boðið á námskeið fyrir þátttakendur.

Í þjálfun fyrir þátttöku í ráðgjafarhópi skal m.a. farið yfir verksvið hópsins og stjórnsýslu sveitarfélagsins hvað varðar þjónustu við fatlað fólk. Einnig skal fjalla um fyrirkomulag samráðsins og fleira sem starfinu tengist. Nauðsynlegt er að allt efni sem lagt er fram og framsetning þess sé einfalt og auðskilið.

Undirbúningur fyrir samráðsfundi

Fundaraðstaða þarf að vera aðgengileg og rúm. Gæta þarf að því að salernisaðstaða sé aðgengileg og í lagi.

Athuga þarf hvort þörf sé fyrir sérstakar „lausnir“ vegna fundarins, t.d. einhvers konar tæki, efni á auðskildu máli eða með stærra lettri, efni á blindralettri, táknmálstúlk o.s.frv.

Gæta þarf að því að nægilegt rými sé fyrir aðstoðarfólk við hlið fulltrúa, sé hann með aðstoðarfólk.

Uppröðun á fundinum getur skipt máli. Gæta þarf að því allir fundarmenn geti heyrt vel hver í öðrum og lesið af vörum ef einhverjir þátttakendur nýta þá aðferð. Fundarherbergi þarf að vera vel hljóðeinangrað og laust við skarkala o.þ.h.

Boðað til fundar

Fundarboð þarf að senda með góðum fyrirvara, t.d. viku fyrir fund.

Í fundarboði skal greina með skýrum hætti hvaða dag og klukkan hvað fundurinn verður. Hvenær hann byrjar og hvenær hann endar, m.a. vegna þess að fulltrúar fatlaðs fólks þurfa ef til vill að nota akstursþjónustu og þurfa að panta bíl á ákveðnum tíma. Ef hætt er við fundinn skal láta fulltrúa vita með eins góðum fyrirvara og mögulegt er og tryggja að upplýsingar berist til fólks til að koma í veg fyrir að fólk mæti á fund sem frestað verður. Slíkt getur valdið miklum vandræðum þegar kemur að t.d. akstursþjónustu og öðrum samgöngum og þá hefur margt fólk einnig takmarkaða aðstoð og þarf því að geta afpantað túlka, aðstoð og aðra þjónustu með góðum fyrirvara.

Í fundarboði skal sagt hvar fundurinn verður haldinn. Á hvaða stað og hvar í húsinu og hvernig maður ber sig að við fara á fundarstað.

Dæmi um slíka lýsingu

Fundurinn er í húsnæði velferðsviðs, Borgartúni 22, 6. hæð.

Fundarsalurinn heitir Prestbakki.

Láttu vita í afgreiðslunni á 1. hæð að þú sért að koma á fund og þú færð leiðbeiningar um hvernig eigi að komast í fundarsalinn.

Fundarboði skal fylgja dagskrá fundarins, þ.e. upplýsingar um þau mál sem rædd verða á fundinum og öll þau gögn sem tiltæk eru og ráðgert er að nota á fundinum. Fulltrúar fólks með þroskahömlun hafa þá betri tíma og tækifæri til að setja sig inn í mál og fá stuðning frá aðstoðarfólki til þess fyrir fundinn.

Fundargerð síðasta fundar skal senda með fundarboði og sett fram með einföldum og aðgengilegum hætti.

Upphaf fundar

Ef nýtt fólk er á fundinum er rétt að það kynni sig. Í upphafi fundar skal þó alltaf bjóða upp á að fundargestir segi nafn sitt, til upprifjunar og útskýringar fyrir þá sem þurfa. Farið er yfir dagskrá fundarins og ákveðið hvenær verður gert hlé á fundinum ef fundarmenn telja það vera æskilegt.

Fundartími, án hlés, skal ekki vera lengri en 40 mínútur.

Framkvæmd fundar

Allir fundarmenn skulu tala skýrt og leitast við að velja orðalag sem er einfalt og auðskilið.

Æskilegt er að fólk tali frekar stutt í einu og forðist löng ræðuhöld.

Gæta skal að því að fólk með þroskahömlun þarf oft góðan tíma til að taka til máls.

Ávallt ber að muna að aðstoðamaður fatlaðs einstaklings er ekki fulltrúi hans. Þess vegna á alltaf að tala beint til þess fatlaða einstaklings sem í hlut á og bíða eftir svari hans. Noti fulltrúi fatlaðs fólks óhefðbundin tjáskipti þarf að gefa aðstoðarmanni nægilegan tíma til túlkunar sem síðan svarar fyrir hönd fulltrúans.

Fyrir flest fólk með þroskahömlun er til bóta ef mögulegt er að setja efni fram með myndrænum hætti.

Ef fulltrúi er blindur eða með sjónskerðingu þarf að gæta þess vel að því að myndefni sé nægilega útskýrt.

Ef fulltrúi er döff / heyrnarskertur þarf að gæta þess að hann hafi táknmálstúlk eða tryggja að tónmöskvi sé til staðar fyrir þá sem reiða sig á heyrnartæki.

Þess skal gætt ef fulltrúar eru með aðstoðarmenn með sér að þeir fái nægilegan tíma til að ræða málin og fulltrúi fái nauðsynlegar útskýringar frá aðstoðarmanni sínum. Hér má t.a.m. notast við mislit spjöld sem fulltrúinn þá hefur. Rautt eða gult spjald gæti þannig þýtt að hann óski eftir að gerð verði bið eða stutt hlé og grænt spjald þýðir að halda megi áfram umræðum.

Gott getur verið að búa til reglur sem hópurinn sammælist um. Slíkar reglur geta verið góðar til að skapa andrúmsloft þar sem öllum líður vel og eru óhræddir við að taka þátt. Sjá dæmi um reglur hér að neðan.

Ákvarðanataka og niðurstöður

Fólk með aðstoðarfólk verður að fá tækifæri til að ræða við aðstoðarfólk sitt um hvað ákvörðun sem kann að vera tekin á fundinum hafi í för með sér (meðvituð ákvörðun). Ákvarðanir skulu settar fram með einföldum og auðskildum hætti.

DÆMI UM REGLUR FYRIR GOTT SAMRÁÐ



1. Kynnum okkur með nafni í upphafi fundar.
2. Ef einhver segir frá persónulegri reynslu eða sinni þjónustu, skulum við halda því fyrir okkur og segja ekki öðrum frá.
3. Sýnum ólíkum þörfum skilning og virðingu. Sumir gætu þurft lengri tíma til að skoða texta, segja frá, þurfa túlkun, gætu þurft að leggjast útaf eða gefa frá sér hljóð eða hreyfa sig. Gerum ekki mál úr því!
4. Ef þú ert óviss, spurðu!
5. Gætum þess að allir hafi tækifæri til að tjá sig.

6. Ef við skiljum ekki eða heyrum ekki hvað fólk sagði biðjum við það um að endurtaka sig í stað þess að þykjast skilja og heyra.
7. Verum óhrædd við að biðja og bjóða fram aðstoð, en berum líka virðingu fyrir þeim sem afþakka aðstoð.
8. Verum óhrædd að biðja um hlé á fundi ef við þurfum pásu.
9. Við erum öll ólík! Berum virðingu fyrir ólíkum skoðunum og reynslu.