

# Participation of care users

Chantal Van Overvelt

Sofia 2010

# Потребителско участие на организационно НИВО

- Потребителското участие в сферата на услугите е гарантирано от закона
- В организациите:
  - Участие на клиентската мрежа (родители)
  - Участие и включване на клиентите в ръководния процес

# Потребителско участие, гарантирано от закона

Във Фландрия участието на потребителите в организациите, осигуряващи услуги е гарантирано по структурен начин от закона:

- Законът за участието на потребителите и/или техните представители в организациите, осигуряващи услуги за хора с увреждания
- Указът за въвеждане и прилагане интегрирана система за качество във всички организации, предлагащи услуги (за хора с увреждания, възрастни хора, хора с проблеми със зависимостта,..)
- Указът, относно правата на децата

# Потребителско участие гарантирано от закона

Подобряването и оценяването на качеството обхваща всички дейности и процеси в организацията, осигуряваща услуги

Тези дейности се оценяват от голям брой специфични критерии за качество. Всички тези критерии са свързани с качеството на предоставената помощ и начинът на живот на потребителите :

# Потребителско участие гарантирано от закона

- Предоставяне на точна и пълна информация на клиента
- Участието на клиент с увреждания или на неговите родители във всички процедури и дейности
- Редовно измерване на удовлетвореността на клиента
- Ефективност и постоянство на предоставяните услуги и др.

# Потребителско участие гарантирано от закона

Годишният контрол на Инспектората на Фламандската Агенция се базира на строги и висококачествени одити.

# Потребителско участие на организационна ниво

Потребителско участие в амбулаторна  
среда

# Участие на потребителя в Kadodder

Участието на потребителите (т.е. на родителите и на лицето с увреждания) е включено във всички дейности и процедури на Kadodder.

# Участие на родителите в услугата

За да се гарантира участието на хора с увреждания, в правилника на организацията се предвижда, че трябва да има поне един родител от родителската организация “Inclusie Vlaanderen”, който да е член на управителният съвет.

Една пета от членовете на неправителствената организация, трябва да бъдат родители.

# Участие на родителите в нашата консултативна комисия

- Три или четири пъти годишно, родителска група се среща с директора и съветниците. Този консултативен орган дава съвети и предложения по всички точки свързани с качеството на услугите.

# Участие на родителите и на лицето на индивидуално ниво

Подкрепата и услугата, които предлагаме са съобразени с реалното желание на лицето и гледачите.

# Участие на родителите и лицето на индивидуално ниво

КАК?

# Участие на родителите и лицето на индивидуално ниво

Всички в семейството, родители, братя и сестри и лицето с увреждания, имат възможност да изложат собствените си гледни точки и мнения в дебат.

# Участие на родителите и лицето на индивидуално ниво

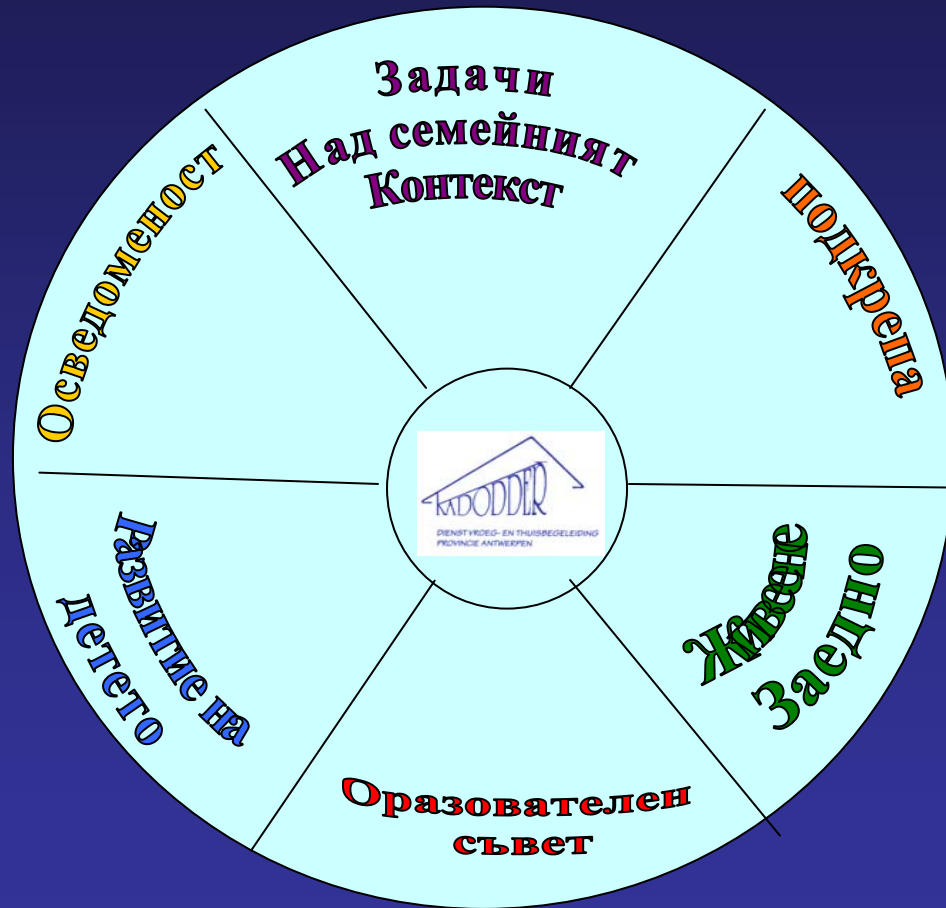
Домашният съветник, родителите и лицето с увреждания са партньори при изготвянето на план за подкрепа, за това което ще правят през следващият период.

Всички те имат правото да изразят своето мнение и възприемането на ситуацията.

# Участие на родителите и лицето на индивидуално ниво

Семейството има копие от плана, който също така се пази и в досие в нашия офис. Клиентите могат във всеки един момент да видят досието си.

# Обобщение на плана



# Участие на родителите и лицето на индивидуално ниво

Всяка година семейството и техния домашен съветник оценяват заедно плана им за действие и правят нов. В този момент се прави оценка на удовлетвореност на клиента.

# Участие на родителите и лицето на индивидуално ниво

Освен оценката на плана ние използваме  
въпросници за измерване  
удовлетвореността на клиентите.

За лицето с увреждания ние имаме  
въпросници със снимки

# Участие на родителите и лицето на индивидуално ниво

Всеки клиент има право да отправя  
жалби.

Има написани процедури за това.

# Участие на родителите и лицето на индивидуално ниво

Честотата и продължителността на посещенията зависят от нуждите на семейството. Родителите и лицето с увреждания сами решават от колко подкрепа се нуждаят.

# Участие на родителите и лицето на индивидуално ниво

Други услуги, които са включени: училище, дневен център за грижи, физиотерапевт, лекари, ... Домашният съветник координира помощта и организира редовни срещи между помощниците. Родителите винаги присъстват на тези срещи.

Има строги правила за обмен на информация.  
Семейството винаги получава копие от докладите.

# Участие на родителите и лицето на индивидуално ниво

- Семейството решава кога да прекратят нашите услуги.
- Попълват въпросник за нашите услуги. Това е последната оценка за тяхната удовлетвореност.

# Участие на клиентите като група

- Всички семейства получават нашия бюлетин с информация за финансовата ситуация на услугата, резюме на годишният доклад за нашата работа, промените в персонала, интересни събития...
- Родители, братя и сестри, лицата с увреждания,... Всички те могат да изпращат статии или мнения за публикуване в бюлетина.

# Участие на потребителя в жилищна среда

- Участието на потребителите в жилищните услуги е организирано по структурен начин чрез създаването на “потребителска платформа” във всяка услуга. Този консултативен орган има право да съветва и да дава предложения, свързани с качеството на услугите.

# Участие на потребителя в жилищна среда

На всеки четири години организацията избира членове. Всички потребители на организацията могат да се кандидатираат.

Потребителската платформа има поне трима членове.

Членовете избират техният президент и избират член, в качеството му на наблюдател на срещите на борда.

# Участие на потребителя в жилищна среда

- Деца и възрастни с увреждания, живеещи в домове имат право на джобни пари.

# Участие на потребителя в жилищна среда

Хора, които живеят в групи имат  
ежеседмични срещи помежду си и с  
техните преподаватели, за да обсъдят  
дейностите, храната, малките проблеми,  
въпросите, които имат,....