

## Eina de Prestació de Serveis

### Índex de contingut

<b>1. Marc general</b>	3	Página   1
<b>Introducció</b>	3	
<b>Qui pot fer servir aquesta eina?</b>	3	
<b>2. Presentació de l'Eina de Prestació de Serveis</b>	5	
<b>3. Ciutadania</b>	7	
<b>Promoció i defensa de drets</b>	8	
<b>Risc i decisions</b>	8	
<b>Capacitat de decidir</b>	10	
<b>Decisions quotidianes</b>	10	
<b>Decisions en l'àmbit sexo-afectiu</b>	11	
<b>Comunicar i opinar</b>	12	
<b>Participació política</b>	13	
<b>4. Vida comunitària i vida independent</b>	13	
<b>Llibertat d'elecció per utilitzar els pressupostos personals</b>	14	
<b>Decisions al voltant de la tecnologia i Internet</b>	14	
<b>Habilitats per a la vida quotidiana</b>	15	
<b>Treball i ocupació</b>	15	
<b>Privacitat</b>	16	
<b>Integrant serveis</b>	17	
<b>Participació en la comunitat</b>	18	
<b>Participació familiar i la xarxa de suport</b>	18	
<b>Interessos i aficions</b>	19	
<b>Objectius i metes</b>	20	
<b>5. Marc jurídic i administratiu</b>	20	
<b>Normativa i regulació</b>	21	
<b>La Convenció de Nacions Unides</b>	21	
<b>El contracte de servei</b>	22	
<b>6. Prestació de serveis de suport</b>	22	
<b>Aliances i treball en xarxa</b>	23	
<b>Informació sobre el pressupost personal</b>	23	
<b>Suport als pressupostos personals</b>	24	
<b>La veu de la persona</b>	24	
<b>Abordar necessitats</b>	25	
<b>Qualitat de vida i satisfacció amb els serveis</b>	25	



<b>Protegir i salvaguardar</b>	26
<b>Vulnerabilitat i persones amb necessitats de suport</b>	27
<b>Salut i seguretat</b>	27
<b>Tecnologia s assistencials</b>	28
<b>7. Els professionals de les organitzacions i serveis</b>	28
<b>Coneixement i formació sobre els pressupostos personals</b>	28
<b>Quin professional recolza i ofereix suport a la persona?</b>	30
<b>8. Marc de finançament</b>	30
<b>Finançar el servei</b>	30
<b>9. Conclusions</b>	31

---



## 1. Marc general

### Introducció

UNIC és un projecte europeu que té com a objectiu definir un conjunt de bones pràctiques en l'ús d'un model de pressupostos personals que se circumscriu en el sistema d'atenció i suport de llarga durada. A través del projecte UNIC, s'han desenvolupat una sèrie d'eines destinades a millorar el marc-sistema basat en el model de pressupostos personals. Les tres eines desenvolupades utilitzen la Convenció de Nacions Unides sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat ('CDPD') com a marc que guia i orienta cap a la consecució d'una sèrie de drets aplicables a totes aquelles persones que necessitin suport, atenció o cura de llarga durada o a llarg termini de manera que puguin exercir-los.

**'L'Eina de Monitorització de la Qualitat'** està dissenyada per avaluar la qualitat de vida de les persones beneficiàries d'un pressupost personal amb l'objectiu de mesurar l'impacte del pressupost personal a les seves vides, d'acord amb la Convenció de les Nacions Unides. **'L'eina de Prestació de Serveis'** està dissenyada per ajudar els proveïdors de serveis a avaluar els serveis que presten i a treballar per o cap a la prestació de serveis centrats en la persona que compleixin els drets i els estàndards de la Convenció. **'L'Eina de Garantia de Compliment'** està dissenyada per ajudar les autoritats públiques a millorar les actuals polítiques socials en matèria d'atenció i suports de llarga durada.

Aquest document es tracta de 'l'Eina de Prestació de Serveis' i té per objectius:

(1) Avaluar en quina mesura una organització o proveïdor de serveis ofereix o té capacitat per oferir suports centrats en la persona, orientats cap a la inclusió social i basats en un model on la llar i el domicili – o la vida en comunitat – de la persona amb necessitats de suport siguin l'element central, en línia amb la Convenció de les Nacions Unides.

(2) Identificar punts de millora per a l'organització o el servei.

(3) Formular propostes o accions de canvi, amb assessorament i consells específics, sobre diversos elements o temes inclosos a l'eina, incloent l'intercanvi de bones pràctiques.

'L'Eina de Prestació de Serveis' articula una sèrie de preguntes orientades a ajudar organitzacions o serveis a identificar les seves fortaleses i debilitats. L'eina també ofereix consell i assessorament sobre com crear serveis centrats a la persona i alineats amb la Convenció de Nacions Unides.

### Qui pot fer servir aquesta eina?

Aquesta eina hauria de ser utilitzada per aquells professionals i responsables d'organitzacions que proporcionin serveis de suport centrats en la persona o servei de pressupostos personals interessats en la identificació de fortaleses i debilitats dins la seva pròpia organització. L'eina ofereix oportunitats tant per a rebre consell o assessorament com oportunitats per reflexionar sobre la manera com una organització presta o ofereix serveis i les formes en què aquests poden ser millorats.

Possibles preguntes de filtratge:

- La vostra organització proporciona serveis residencials?
- La vostra organització proporcionen serveis de dia o diürns?

- Utilitza un sistema de pressupostos personals en alguna forma?
- La vostra organització proporciona serveis d'assistència personal o serveis de suport?

### **Com fer servir l'eina?**

L'eina contempla diverses fases o etapes: (a) fase de mapeig, (b) fase de discussió i (c) fase de planificació.

Página | 4

A la fase de mapeig s'haurà de respondre a una sèrie de preguntes per obtenir informació (gràfica/numèrica) que descriu el funcionament actual de l'organització o servei. Aquesta fase està destinada principalment a l'autoavaluació per part del professional o professionals de l'organització o del servei a diferents nivells. En un context ideal, l'eina haurà de ser emplenada per professionals de l'organització amb diferents rols i perfils ja que no només els professionals de direcció o amb càrrecs de responsabilitat poden aportar informació, sinó que professionals de primera línia o professionals de l'àrea de logística també poden fer-ho.

Perquè aquest procés d'inclusió de diferents perfils professionals i opinions sigui més eficient, es recomana organitzar un grup de discussió intern dins de l'organització o el servei per decidir qui, com i amb qui emplenar l'eina. Alternativament es pot optar per emplenar-la de manera individual. No cal que les dades resultants siguin coincidents entre els diferents tipus o perfils de professionals que finalment emprin o emplenin l'eina. Les diferències de judici, interpretació o opinió entre els professionals no han de representar un problema, sinó que han de ser considerades com una oportunitat per al debat, la investigació i la millora.

L'objectiu de la fase de debat és proporcionar un marc que generi discussió i ajudi a identificar i definir tant els problemes com les possibles solucions aplicables al conjunt del servei o organització.

Amb la fase de planificació, es proporciona a les organitzacions un marc per formular propostes o accions de canvi destinades a millorar-ne el funcionament actual que es basen tant en les recomanacions de la Convenció de Nacions Unides com en les seves pròpies percepcions o coneixements.

### **Metodologia per al desenvolupament de la 'eina de prestació de serveis'**

'L'Eina de Prestació de Serveis' es basa en última instància en la Convenció de Nacions Unides sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat i en la 'Fulla de ruta Europea per un finançament centrat en l'usuari en els serveis d'atenció i suport de llarga durada' ('the European Roadmap for User-centred Funding for Long Term Care and Support'.<sup>1</sup> Neix amb l'objectiu d'ajudar entitats, organitzacions o proveïdors de serveis per a què els serveis que presten ajudin a les persones usuàries a exercir els seus drets en virtut de la Convenció de les Nacions Unides. Complementàriament, l'eina s'ha conceptualitzat i dissenyat prenent com a referència altres documents o recomanacions sobre els drets de les persones amb discapacitat que reflecteixen diferents maneres en què els serveis i la comunitat o comunitats poden oferir suport a les persones cap a la materialització dels seus drets. Addicionalment, l'eina fa ús d'altres estudis o instruments preparats per organitzacions i serveis del sector de la discapacitat i, finalment, reflecteix l'experiència dels socis del projecte UNIC que treballen al projecte així com d'experts independents.

<sup>1</sup>[https://deinstitutionalisationdotcom.files.wordpress.com/2019/11/eeg\\_checklist\\_onlineoffice.pdf](https://deinstitutionalisationdotcom.files.wordpress.com/2019/11/eeg_checklist_onlineoffice.pdf)



Els passos seguits durant el desenvolupament d'aquesta eina es resumeixen en:

En primer lloc, es va dur a terme una investigació majoritàriament centrada en la bibliografia existent sobre serveis centrats en la persona i en com garantir que les persones que reben atenció i suports a llarg termini o en un context de llarga durada rebin els serveis que necessiten i siguin respectades com a ciutadans de ple dret i com a persones autònomes. Així doncs, aquesta eina fa referència a la literatura existent<sup>2</sup> per ajudar els proveïdors de serveis a treballar cap a la consecució de serveis centrats en la persona i alineats amb la Convenció.

Després d'elaborar un esborrany inicial de l'eina, aquesta va entrar en una fase de desenvolupament continu en que va ser revisada i comentada per l'Agència Flamenca per a Persones amb Discapacitat (VAPH), un investigador de la Universitat de Gant, l'Associació Europea de Proveïdors de Serveis per a Persones amb Discapacitat ('EASPD') així com tots els socis del consorci que formen part del projecte. Els seus comentaris i opinions s'han incorporat a l'eina, perfeccionant-la i ampliant-la. Després d'aquest procés, l'eina es presentà a la Junta Assessora del projecte UNIC perquè formulés els seus comentaris i opinions, també incorporats a l'eina.

'L'Eina de Prestació de Serveis' ha estat testada i provada en una fase pilot en què professionals de l'Agència Flamenca per a Persones amb Discapacitat ('VAPH') l'han utilitzat i millorat diverses vegades. A més d'aquesta intensa fase de pilotatge i testeig, l'eina s'ha utilitzat en tallers de transferència organitzats per part de socis d'Àustria, Espanya, Finlàndia i República Txeca que han servit per desenvolupar la versió final de l'eina. La versió final estarà disponible en un entorn TIC i es posarà a disposició d'entitats, serveis o organitzacions alienes al projecte per a la seva utilització.

## 2. Presentació de l'Eina de Prestació de Serveis

Aquesta eina està dissenyada per ajudar organitzacions i entitats proveïdores de serveis a avançar cap a la conceptualització, disseny i desenvolupament de serveis centrats en la persona. De manera molt resumida, podem entendre que un servei centrat en la persona es defineix de manera que les necessitats, desitjos, preferències, objectius o metes de la persona són primordials i prioritàries i es troben sempre al centre del disseny i la prestació de serveis o suports. A través de les preguntes que ofereix aquesta eina, entitats i organitzacions proveïdores de serveis hauran de ser capaces d'identificar si el servei que presten es pot considerar un servei centrat en la persona així com d'identificar oportunitats o elements subjectes a millora. De la mateixa manera, aquesta eina es pot emprar per iniciar processos dins del servei destinats a avaluar l'impacte del mateix, abordar qüestions sobre la qualitat en la provisió de serveis o endegar debats i discussions sobre determinades polítiques o protocols dins de les organitzacions on es puguin aplicar pràctiques centrades en la persona. Entre aquestes últimes podem incloure pràctiques al voltant de la presa de decisions per part de la pròpia persona, la manera com s'articulen els pressupostos personals, qüestions relacionades amb el dret a la vida independent o el suport que reben les persones usuàries dels serveis per a forjar connexions amb l'entorn comunitari i la comunitat.

De manera general, els pressupostos personals poden ajudar els proveïdors de serveis a assolir aquests objectius ja que, en essència, es configuren com un mecanisme mitjançant el qual la persona usuària de serveis disposa de més control sobre els serveis que desitja, precisa o requereix, esdevenint més probable que, a l'hora de configurar aquests serveis i suports, la persona prefereixi serveis

<sup>2</sup> <https://www.centreforwelfarereform.org/library/helping-providers-to-change.html> ;  
<https://www.centreforwelfarereform.org/library/citizenship-a-guide-for-providers.html>

centrats a la persona. En aquest sentit, tant el marc-sistema de pressupostos personals com l'esquema de serveis centrats en la persona es reforcen mútuament. Els pressupostos personals actuen com un altaveu per a les persones usuàries de serveis i, alhora, com a catalitzador per a la creació – o la modificació de serveis existents – de serveis centrats en la persona. De la mateixa manera, qualsevol entitat, organització o proveïdor de serveis que presti serveis centrats en la persona és més probable que resulti atractiva per a la persona que disposa d'un pressupost personal per configurar els seus suports ja que el nivell de personalització i d'exigència envers el compliment dels estàndards de l'atenció centrada en la persona serà més elevada en aquests serveis.

L'objectiu d'aquesta eina no és assenyalar o estigmatitzar les organitzacions o entitats proveïdores de serveis per no complir tots els objectius sinó que tracta d'ajudar a identificar aquelles àrees, elements o qüestions en què poden millorar. De la mateixa manera, no s'espera que les entitats proveïdores de serveis siguin capaces de canviar, millorar o ajustar-ho tot de la nit al dia sinó que tinguin capacitat d'iniciar un procés de millora contínua cap a la consecució d'un model de servei centrat en la persona. A tall d'exemple, una entitat proveïdora de serveis pot fer servir aquesta eina cada trimestre per identificar quines millores ha realitzat i en quins aspectes encara és necessari i possible millorar. De manera general, és possible que hi hagi seccions de l'eina que no siguin aplicables a causa del marc jurídic i legislatiu del país. Quan sigui el cas, tingueu-ho en compte i penseu quines lleis o reglaments haurien de canviar i com haurien de canviar per permetre la creació d'un servei més basat en drets. És fonamental tenir en compte quins canvis estan a l'abast del proveïdor de serveis i dels professionals per oferir un servei més centrat a la persona, independentment de les lleis, normes, regulacions o protocols vigents a nivell nacional, regional, autonòmic o local.

Al llarg de l'eina, seran freqüents les preguntes sobre els obstacles als quals l'organització proveïdora de serveis o els professionals podrien enfrontar-se per aplicar un model de servei basat en l'atenció i el suport centrats en la persona i si l'organització pot fer front a aquests obstacles. L'elaboració d'una llista d'obstacles i el disseny d'un pla per abordar-los és un exercici útil per a qualsevol entitat o organització prestadora de serveis, encara que no es contemplin fer el pas cap a la provisió de serveis centrats en la persona o el sistema encara no permeti fer ús dels pressupostos personals. A mesura que els pressupostos personals es vagin generalitzant i siguin una opció real per a la persona, és probable que en creixi la demanda. Aquesta eina pot ajudar entitats i organitzacions prestadores de serveis a preparar-se per a aquesta eventualitat o a considerar com seria un canvi cap a serveis més centrats en la persona i com podria beneficiar aquest canvi a l'organització. L'assessorament i els consells que conté aquesta eina es basen en la Convenció de les Nacions Unides sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat (CDPD) ja que és el tractat mitjançant el qual s'ha de regir qualsevol interpretació normativa o en matèria de drets respecte a les persones amb discapacitat.

*Taula 1. Resum de 'l'Eina de Prestació de Serveis'*

<b>Seccions</b>	<b>Subseccions</b>
Ciutadania	Promoció i defensa de drets
	Risc i decisions
	Capacitat de decidir
	Decisions quotidianes
	Decisions en l'àmbit sexo-afectiu
	Comunicar i opinar
	Participació política



Vida comunitària i vida independent	Llibertat d'elecció per utilitzar els pressupostos personals
	Decisions al voltant de la tecnologia i Internet
	Habilitats per a la vida quotidiana
	Treball i ocupació
	Privacitat
	Integrant serveis
	Participació en la comunitat
	Participació familiar i la xarxa de suport
	Interessos i aficions
	Objectius i metes
Marc jurídic i administratiu	Normativa i regulació
	La Convenció de Nacions Unides
	El contracte de servei
Prestació de serveis de suport	Aliances i treball en xarxa
	Informació sobre el pressupost personal
	Suport als pressupostos personals
	La veu de la persona
	Abordar necessitats
	Qualitat de vida i satisfacció amb els serveis
	Protegir i salvaguardar
	Vulnerabilitat i persones amb necessitats de suport
	Salut i seguretat
	Tecnologies assistencials
Els professionals de les organitzacions i serveis	Coneixement i formació sobre els pressupostos personals
	Quin professional recolza i ofereix suport a la persona?
Marc de finançament	Finançar el servei

Per a aquestes preguntes s'utilitza la següent escala: [1: molt en desacord], [2: en desacord], [3: ni d'acord ni en desacord], [4: d'acord], [5: molt d'acord], [no sap/no s'aplica]

### 3. Ciutadania

El concepte de ciutadania és un concepte complex i, de la mateixa manera, ésser un ciutadà de ple dret contempla múltiples facetes. Aquesta secció se centra a escoltar i respectar la veu i les opinions de les persones usuàries del servei, a ajudar les persones usuàries del servei a ser capaços de defensar-se a si mateixos en relació als seus drets o a altres assumptes importants per a ells i a respectar el dret de la persona a prendre les seves pròpies decisions. En un servei centrat en la persona, els usuaris del servei reben suport per prendre les seves pròpies decisions, fins i tot encara que les decisions puguin semblar, a priori, arriscades. Les organitzacions o entitats proveïdores de serveis o els professionals poden dubtar a l'hora de donar suport a la persona per a prendre decisions que es consideren



arriscades, ja sigui per normatives o regulacions governamentals, per preocupacions sobre la responsabilitat que puguin originar o per la pròpia cultura dins l'organització. Si fent ús de l'eina identifica que no pot permetre que els usuaris del servei prenguin certes decisions a causa de la normativa o protocols vigents, feu-ho constar a les preguntes. De la mateixa manera, en respondre les preguntes, penseu en com podria oferir als usuaris del servei més llibertat per prendre les seves pròpies decisions.

## Promoció i defensa de drets

- L'organització o el servei fomenta la capacitat de les persones usuàries del servei per defensar-se a si mateixos o als seus drets.
- L'organització o el servei promou que les persones usuàries del servei es defensin per si mateixos o defensin els seus drets.
- L'organització o servei proporciona les eines necessàries perquè les persones usuàries del servei es donin suport mútuament en la promoció i defensa dels seus drets.
- Quan les persones usuàries del servei defensen els drets, l'organització o el servei els recolza i ofereix suport perquè aconseguixin els canvis pels quals advoquen.
- L'organització o el servei disposa d'un comitè de promoció i defensa de drets de les persones usuàries del servei.
  - L'organització o el servei disposa d'un comitè de Drets Humans o similar.
  - Aquests comitès repercuteixen en la prestació dels serveis de l'entitat o organització.

[obre quadre de text aquí]

### Consell

És essencial que les entitats o organitzacions prestadores de serveis assegurin que la veu de les persones usuàries sigui escoltada, tinguda en consideració i incorporada si es vol prestar un servei centrat en la persona. Fomentar i incentivar que les persones usuàries del servei expressin les seves necessitats o els desacords en la manera com reben un servei determinat els ajuda a defensar els seus propis drets i interessos. És especialment important que es fomentin i incentivin aquests processos de promoció i defensa de drets i interessos dins les organitzacions o entitats prestadores de serveis ja que contribueixen a generar canvis sorgits de la pròpia veu de la persona usuària del servei en processos interns o en els serveis que s'ofereixen. L'existència d'aquests espais, canals o processos dins les organitzacions a través dels quals la persona usuària pot expressar la seva veu i promoure els seus interessos o defensar els seus drets és especialment rellevant quan la persona disposa d'un pressupost personal ja que la persona tendirà a triar aquells serveis que responguin més adequadament a les seves necessitats de suport o requisits personals.

## Risc i decisions

- Les persones usuàries del servei tenen llibertat per prendre les seves pròpies decisions, encara que altres les puguin considerar imprudents o arriscades.
- Les famílies i la xarxa de suport més àmplia de les persones usuàries del servei participen a la decisió de quin tipus de riscos pot assumir la persona.





- L'organització o el servei recolza i ofereix suport a les persones usuàries del servei perquè prenguin les seves pròpies decisions, encara que aquestes puguin ser considerades arriscades o imprudents.
- L'organització o servei recolza i ofereix suport a les persones usuàries del servei en el procés de presa de decisions ajudant-les a comprendre els riscos, l'impacte i les conseqüències de les seves decisions o de les seves accions.
- Quan una persona usuària del servei vol prendre una decisió que es considera arriscada, l'organització o el servei treballa amb la persona i amb la xarxa de suport per desenvolupar un pla que mitigui els riscos.

[obre quadre de text aquí]

### Consell

La llibertat de prendre les nostres pròpies decisions és un dels drets més fonamentals y essencials que pot tenir una persona. Aquest dret no es pot negar a les persones amb discapacitat, ni tan sols sota la idea de protegir-les i cuidar-les o emparats pel paradigma del millor interès per a la persona. L'article 12 de la Convenció de les Nacions Unides deixa clara la importància d'aquest dret per a les persones amb discapacitat, incloent-hi la llibertat de prendre decisions amb què altres persones podrien no estar d'acord o considerar-les arriscades o imprudents. Per exemple, beure alcohol o menjar aliments poc saludables no solen considerar-se decisions 'sàvies' o 'saludables'. No obstant, la societat considera que aquest tipus de decisions són una decisió personal de cada individu i, en certa mesura, decisions que cadascun de nosaltres prenem en algun moment de les nostres vides. Tot i això, moltes persones amb discapacitat o usuàries de serveis no poden prendre aquest tipus de decisions per estar 'incapacitades' o 'protegides'. A les nostres vides, tothom ha de prendre decisions a títol individual encara que aquestes decisions condueixin a errors ja que forma part del procés de creixement i desenvolupament com a persones i éssers humans. Protegir les persones amb discapacitat o usuàries dels serveis de qualsevol error no els permet desenvolupar-se, créixer i aprendre.

Hi ha una sèrie de raons per les quals pot ser difícil per a una organització o servei donar suport a una persona perquè prengui una decisió arriscada com ara la normativa o protocols existents així com qüestions relacionades amb la responsabilitat de l'organització o dels professionals en relació a la decisió. No obstant, és important que l'organització faci tot el possible per donar suport a les persones amb discapacitat a prendre les seves pròpies decisions, independentment de la decisió final. El suport per a la presa de decisions inclou ajudar les persones usuàries del servei a comprendre els riscos i les conseqüències de les seves decisions i de les seves accions així com per abordar les formes de mitigar aquests riscos. Si una persona usuària del servei decideix prendre una decisió complexa o arriscada, tant el servei com els professionals han d'ajudar la persona a elaborar un pla per dur-la a terme mitigant riscos. Les qüestions relacionades amb la presa de decisions per part de la pròpia persona, el risc i el tipus de suports que ha de rebre sorgeixen a totes les organitzacions i entitats prestadores de serveis i ningú no ha resolt per complet aquesta qüestió o disposa d'una solució universal aplicable a totes les situacions, contextos, casuístiques, persones o serveis fins a la data. La premissa de partida és respectar en tot moment l'autonomia de les persones i la seva capacitat per prendre decisions, focalitzant en allò que és important i significatiu per a la persona ajudant-la a visualitzar si hi ha altres maneres d'assolir els seus objectius. Les persones usuàries de serveis que són titulars d'un pressupost personal són més propenses a triar proveïdors de serveis que donin suport a les seves decisions, fins i tot si aquestes decisions semblen arriscades o imprudents. Proporcionar suport també pot significar que els proveïdors de servei o els professionals intervinguin en determinades ocasions per protegir a



l'individu de comportaments destructius, ajudant la persona a comprendre els riscos i les conseqüències d'aquests comportaments en particular.

En el marc general de serveis, l'existència de serveis que ofereixin a la persona llibertat absoluta per prendre les seves pròpies decisions en tots els aspectes de la seva vida és molt limitada ja que és una idea força nova o que no s'ha implementat prou. Cada entitat o organització prestadora de serveis haurà de bregar amb diferents situacions i treballar per desenvolupar procediments o processos que funcionin en el context intern de l'organització o servei i què materialitzin el dret de la persona a prendre les seves pròpies decisions.

## Capacitat de decidir

- L'organització o servei proporciona informació i assessorament als usuaris del servei per prendre les seves pròpies decisions.
- L'organització o servei treballa per garantir que les persones usuàries del servei que necessiten suport comprenguin totes les opcions al seu abast a l'hora de prendre una decisió.
- L'organització o el servei ofereix suport a les persones perquè prenguin totes les decisions que estiguin al seu abast.
- L'organització o el servei compta amb polítiques i processos clars per determinar quines decisions pot prendre una persona usuària del servei.
- L'organització o el servei ofereix suport a les persones perquè prenguin decisions que els resultin difícils.
- L'organització o servei és conscient que algunes persones experimenten canvis en la seva capacitat o en les seves habilitats i poden ser capaços de prendre algunes decisions en alguns moments, però no en altres. L'organització o el servei disposa d'un procés o protocol que contempli o abordi aquesta qüestió.
- L'organització o servei involucra la família i la xarxa de suport de la persona usuària del servei per ajudar-la a prendre les seves pròpies decisions.

[obre quadre de text aquí]

### Consell

Algunes persones usuàries del servei poden requerir suport per prendre decisions en funció de la seva capacitat o les seves habilitats. És important recordar que avaluar la capacitat o les habilitats de qualsevol persona no és simplement respondre a una qüestió de *si* o *no* ja que la persona pot no disposar de les habilitats necessàries per prendre decisions complexes en l'àmbit financer però ser perfectament capaç de prendre petites decisions quotidianes o en aspectes més senzills. També és important reconèixer o tenir en compte que les capacitats i habilitats de cada individu evolucionen amb el temps. En situacions com aquesta, si una decisió no és sensible o dependent del temps, la decisió es pot posposar fins que la persona usuària del servei es trobi en posició de prendre-la per si mateixa. Totes les persones usuàries del servei han de rebre suport per prendre totes les decisions que puguin prendre partint de la base que a tota persona se li presumeix capacitat per prendre decisions.

## Decisions quotidianes

- Les persones usuàries del servei tenen llibertat per prendre decisions quotidianes.



- L'organització o servei fomenta i incentiva que les persones usuàries del servei prenguin decisions quotidianes per ells mateixos com quina roba posar-se o què menjar.
- L'organització o servei fomenta i incentiva que les persones usuàries del servei prenguin decisions importants per ells mateixos com ara com organitzar les seves finances, com gastar els seus diners o on viure.
- Quines decisions pot prendre una persona? Les persones usuàries del servei poden triar:
  - Què menjar
  - Quan menjar
  - Quan ficar-se al llit/aixecar-se
  - Les seves activitats diàries
  - On van
  - Amb qui es relacionen
  - Altres decisions quotidianes o diàries
- Les persones usuàries del servei poden triar quan rebre visites.
  - Les visites poden acudir al servei a veure la persona sense demanar cita prèvia.
- Si l'organització o el servei proporciona allotjament, la persona pot triar amb qui viure.

[obre quadre de text aquí]

### Consell

Totes les persones usuàries del servei han de tenir llibertat per a prendre les seves pròpies decisions en l'àmbit més quotidià o immediat ja que aquestes decisions poden ser importants tant per a desenvolupar el sentit de l'autonomia i independència personal com per a practicar la presa decisions. Aquest últim element és important ja que moltes persones amb discapacitat o usuàries de serveis poden no estar acostumades a prendre les seves pròpies decisions en molts aspectes de les seves vides. Les persones usuàries de serveis que disposen de pressupostos personals poden triar més fàcilment el seu proveïdor de serveis i, probablement, preferiran als proveïdors de serveis que fomentin l'autonomia personal i facilitin que sigui la pròpia persona usuària del servei qui prengui les seves pròpies decisions.

### **Decisions en l'àmbit sexo-afectiu**

- L'organització o servei fomenta o incentiva que les persones usuàries del servei prenguin les seves pròpies decisions en l'àmbit sexo-afectiu o de les seves relacions personals.
- Les persones usuàries del servei disposen d'autonomia per prendre decisions en l'àmbit sexo-afectiu o de les seves relacions personals.
- Les persones usuàries del servei que ho desitgen reben suport per prendre decisions en l'àmbit sexo-afectiu o de les seves relacions personals.
- L'organització o el servei ofereix informació i suport a les persones usuàries del servei al voltant de temes com l'embaràs, les malalties de transmissió sexual, les diferents mesures



anticonceptives disponibles o altres qüestions en l'àmbit sexo-afectiu o de les seves relacions personals.

- L'organització o servei ofereix suport i ajuda a les persones usuàries del servei a entendre qüestions relacionades amb el consentiment o altres factors o elements saludables en relació amb l'àmbit sexo-afectiu o de les seves relacions íntimes o personals.

[obre quadre de text aquí]

### Consell

Les relacions íntimes o que formen part de l'àmbit sexo-afectiu de les persones es configuren com una de les eleccions més importants dutes a terme per cada individu. L'elecció de la parella relacional i sexual és de caràcter personal i, normalment, molt important i significativa per a cada individu. Tradicionalment, a les persones amb discapacitat se'ls prohibia prendre aquestes decisions fins i tot articulant lleis que impediien a les persones amb certes discapacitats casar-se o fins i tot consentir una relació sexual, tot i ser un dret personalíssim. Les entitats, organitzacions o proveïdors de serveis i els seus professionals han de ser capaços de donar suport a les persones usuàries del servei en aquest tipus de decisions, assegurant-se que les persones disposin de tota la informació que necessiten per prendre les seves pròpies decisions al respecte i, a més, que tinguin la llibertat de fer-ho. L'article 23 de la Convenció de les Nacions Unides sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat reconeix el dret de les persones amb discapacitat a prendre decisions respecte al matrimoni, la família, la paternitat i les relacions personals. No hi ha dubte que per a les persones titulars d'un pressupost personal, qualsevol entitat o servei que garanteixi aquest dret serà una opció més atractiva a l'hora de configurar els seus propis suports.

### **Comunicar i opinar**

- L'organització o el servei ajuda les persones usuàries del servei a comunicar les seves idees i opinions.
- L'organització o servei crea espais on les persones usuàries del servei se senten segurs i recolzats per compartir les seves opinions, incloses les opinions sobre els serveis que presta la pròpia organització.
- L'organització o el servei disposa d'un procés o protocol intern destinat a ajudar les persones usuàries del servei a sentir-se còmodes i segurs en compartir les seves opinions.
- No existeixen mecanismes que generin represàlies o càstigs si un usuari del servei expressa una opinió negativa sobre els professionals o els serveis de l'organització.

[obre quadre de text aquí]

### Consell

El dret a expressar les nostres opinions és un dels drets més bàsics que pot tenir l'ésser humà. A la Convenció de Nacions Unides sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat es troba recollit a l'article 21 que estableix que les persones han de poder expressar la seva opinió i expressar-se de la manera que més els convingui, ja sigui parlant, amb llenguatge de signes, utilitzant la tecnologia adequada o mitjançant mètodes de comunicació alternativa. Les entitats i organitzacions proveïdores de serveis i llurs professionals han de fomentar i incentivar que les persones usuàries del servei expressin les seves opinions, independentment del tema o de si es tracta d'una opinió sobre el propi servei o els professionals que hi treballen. Si una persona usuària del servei està disposada a criticar



constructivament una organització o un servei pot ser senyal que es sent segur i recolzat i no tem represàlies per expressar les seves opinions. Aquesta disposició a la crítica constructiva per part de la persona pot ser útil per al proveïdor de serveis ja que pot ajudar a identificar àrees en què els serveis poden millorar.

## Participació política

- L'organització o el servei fomenta i incentiva que les persones usuàries del servei participin en política.
- L'organització o servei ofereix suport a la persona usuària del servei en alguna de les accions següents:
  - Votar a les eleccions.
  - Afiliar-se a partits polítics.
  - Defensar causes polítiques.
  - Unir-se, reunir-se i formar grups d'activisme polític.
  - Presentar-se a les eleccions.

[obre quadre de text aquí]

### Consell

El dret a participar en l'esfera política és important l'ésser humà i es troba recollit a la Convenció a l'article 29. Les persones amb discapacitat han de tenir dret a votar, a afiliar-se a partits polítics, a presentar-se com a candidats i a participar en qualsevol activitat relacionada amb la política en igualtat de condicions que la resta. Les entitats, organitzacions, proveïdors de serveis i llurs professionals han de fomentar i incentivar que les persones usuàries del servei participin a la política, independentment de la forma de participació que triïn. Participar en activitats polítiques pot comportar diversos beneficis per a les persones com ara aprendre a defensar les causes que els interessin o aprendre a defensar els seus drets. També pot ser una manera de relacionar-se amb la comunitat i la societat en general i pot contribuir a millorar els drets de les persones amb discapacitat.

## 4. Vida comunitària i vida independent

Aquesta secció de l'eina focalitza en la comunitat i la societat en general. Un servei centrat en la persona ha de ser capaç d'ajudar les persones usuàries del servei a formar part de la comunitat fomentant la inclusió social en lloc d'incentivar la segregació a través de serveis especialitzats, per exemple de caràcter residencial. Fins i tot els serveis residencials poden fomentar la inclusió social i ser desenvolupats i obrir-se a la comunitat en general. Formar part de la comunitat és part important del dret a viure de manera independent i també és un element important per a la majoria de persones. Els éssers humans depenem de la comunitat i, alhora, gaudim de les oportunitats que ens ofereix. Les persones amb discapacitat no són diferents. Oferir suport a les persones amb discapacitat perquè formin part de la comunitat i estableixin connexions i relacions fora dels serveis és una de les tasques més importants que pot fer o a les quals es pot comprometre una entitat o organització proveïdora de serveis o els professionals que hi treballen. Quan responeu a les següents preguntes de l'eina penseu en les mesures que l'organització ja pren per ajudar els usuaris dels serveis a formar part de la comunitat en general i què més podria fer per aconseguir aquest objectiu.



## **Llibertat d'elecció per utilitzar els pressupostos personals**

- Les persones usuàries del servei disposen de llibertat per utilitzar el seu pressupost personal dins de l'organització en qualsevol servei o suport que desitgin.
- L'organització o servei fomenta i incentiva que les persones usuàries del servei gastin el seu pressupost personal com desitgin.
  - L'organització o servei ofereix suport a les persones usuàries del servei per gastar el pressupost personal com desitgin amb total llibertat.
- L'organització o servei ofereix suport als usuaris del servei perquè utilitzin el seu pressupost personal en serveis externs fora de l'organització.

[obre quadre de text aquí]

### Consell

Els pressupostos personals tenen com a objectiu que puguin ser emprats perquè la persona que necessiti suports o requereixi determinats serveis incrementi la seva autonomia i independència personal. Aquest objectiu fracassarà si no se'ls permet ni se'ls ajuda a utilitzar el seu pressupost personal amb la màxima llibertat possible fins i tot encara que signifiqui, en alguns casos, que les persones gastin aquest pressupost personal en serveis externs o diferents dels que ofereix l'organització o l'entitat que els ofereix suport. Tot i que oferir aquest suport a les persones amb discapacitat pot semblar contraproductiu des del punt de vista de l'organització ja que significa que es deixa d'ingressar una quantitat econòmica determinada, la persona usuària del servei veurà incrementada la seva satisfacció amb el servei en general, fet que pot beneficiar l'organització en la mesura que pot provocar que la organització obtingui més usuaris d'aquest servei en concret. Addicionalment, l'organització també es podria beneficiar de les associacions, aliances o sinergies creades amb altres proveïdors de serveis de manera que si una persona busca una alternativa al servei ofert podrà ser remès a una altra entitat o organització, i viceversa. D'aquesta manera, les persones usuàries del servei rebran millors serveis i les organitzacions veuran incrementades les persones que puguin beneficiar-se dels serveis que ofereixen.

## **Decisions al voltant de la tecnologia i Internet**

- L'organització o el servei fomenta i incentiva l'ús de les noves tecnologies i Internet de la manera que les persones usuàries escullin.
- Les persones usuàries del servei disposen de llibertat per fer servir dispositius tecnològics i Internet.
- Les persones usuàries del servei reben suport per prendre decisions relatives a l'ús dels dispositius tecnològics i Internet.

[obre quadre de text aquí]

### Consell

En les societats modernes, l'ús d'Internet i de dispositius tecnològics com ordinadors, ordinadors portàtils, telèfons intel·ligents i tauletes és una part important, quan no essencial, de la vida de la majoria de persones. Per això, és normal que la majoria de persones usuàries del servei vulguin disposar de la mateixa llibertat en l'accés i l'ús tant d'aquests dispositius com d'Internet que la resta



de persones. Així doncs, és fonamental que qualsevol organització o entitat proveïdora de serveis ofereixi suport als usuaris del servei perquè facin servir aquesta tecnologia de la manera que triïn o desitgin. L'accés a les tecnologies de la comunicació i a Internet també es considera un dret tal com recull l'article 21 de la Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat de les Nacions Unides. És cert i evident que l'ús d'aquestes tecnologies i d'Internet no està exempt de riscos però això no significa que les persones amb discapacitat o amb necessitats de suport hagin de ser privades del seu ús. Les entitats proveïdores de serveis i llurs professionals els han d'oferir suport perquè prenguin les seves pròpies decisions sobre l'ús de la tecnologia i Internet i sobre com volen enfrontar-se als riscos associats a la tecnologia, el món digital i les xarxes social. És probable que els usuaris de serveis triïn un proveïdor de serveis que els permeti disposar d'aquest tipus de llibertat en l'ús de les tecnologies i Internet així com en l'ús d'altres tecnologies convencionals.

### **Habilitats per a la vida quotidiana**

- L'organització o el servei fa una bona feina formant a les persones usuàries del servei per a incrementar les seves habilitats bàsiques de la vida diària.
- L'organització compta amb un servei o professionals destinats a formar i ensenyar a la persona amb discapacitat habilitats com:
  - Cuinar
  - Netejar
  - Cuidar i mantenir una casa
  - Pressupostar
  - Anar a comprar
  - Jardineria
- L'organització o el servei fomenta i incentiva que les persones usuàries del servei aprenguin habilitats bàsiques de la vida diària.

[obre quadre de text aquí]

#### Consell

Desenvolupar les habilitats bàsiques i essencials per a la vida quotidiana com ara cuinar, netejar o tenir cura de la pròpia llar pot ajudar la persona amb discapacitat o usuària del servei a tenir més control sobre la seva vida ja que es redueix la dependència envers altres persones o professionals. A més, les persones usuàries del servei que adquireixen aquestes habilitats veuen incrementada la seva independència i autonomia personal. De la mateixa manera que els serveis que empren els pressupostos personals, el fet de fomentar i incentivar aquest tipus d'habilitats per a que la persona exerceixi més control sobre la seva pròpia vida és part important de tot servei que es consideri centrat en la persona.

### **Treball i ocupació**

- L'organització o servei és capaç d'oferir suport a les persones usuàries del servei per a cercar un treball en el mercat laboral ordinari, en el mercat laboral protegit o un treball amb suport.
  - Les persones usuàries del servei poden triar l'ocupació o el lloc de treball que volen obtenir, ja sigui en un treball ordinari o un treball amb suport.



- L'organització o servei realitza una bona feina oferint suport i ajudant les persones usuàries del servei que volen accedir al mercat laboral i a oportunitats formatives en relació al treball i l'ocupació.
- L'organització o el servei ofereix suport recolza i ajuda les persones usuàries del servei a accedir a la formació professional ordinària, si així ho desitgen.
- L'organització o servei ofereix suport a les persones usuàries del servei per accedir a oportunitats de voluntariat.
- L'organització o servei aconsegueix ajudar les persones usuàries del servei a accedir al mercat laboral i a la formació professional, a jutjar per les persones inserides o que actualment treballen i que aconsegueixen romandre al seu lloc de treball.

[obre quadre de text aquí]

### Consell

El dret al treball es configura com un dels drets humans essencials de tot ésser humà, incloent-hi les persones amb discapacitat. Segons l'article 27 de la Convenció de les Nacions Unides, les persones amb discapacitat han de gaudir del dret a tenir l'oportunitat de guanyar-se la vida mitjançant un treball lliurement triat o acceptat en un mercat i un entorn laborals que siguin oberts, inclusivament i accessibles, en igualtat de condicions que la resta, incloent la igualtat d'oportunitats per accedir al mercat laboral ordinari. Tot i això, aquest dret no es materialitza ja que les persones amb discapacitat, molt freqüentment, no poden accedir a feines al mercat laboral ordinari en igualtat de condicions que la resta. Les entitats o organitzacions proveïdores de serveis han de fer tot allò que estigui al seu abast, dins del seu marc legal, per fomentar i incentivar que les persones amb discapacitat usuàries del servei que vulguin buscar una feina accedeixin a oportunitats al mercat laboral ordinari. Això pot incloure oferir suport a la persona perquè accedeixi a programes educatius o de formació laboral o, simplement, oferir-los suport de manera constant perquè sol·licitin i trobin una feina. En aquells llocs on això és impossible, hauran de donar suport a la persona usuària del servei perquè defensin el seu dret a accedir al mercat laboral ordinari. Les organitzacions prestadores de serveis i els professionals de suport han de conèixer l'existència d'altres opcions més enllà del mercat laboral ordinari a què la persona pot optar com són el mercat laboral protegit o altres formes de treball amb suport, les diferents opcions d'economia social disponibles o les oportunitats de treballar com a voluntaris. És important que la persona usuària del servei compregui totes les opcions disponibles al seu abast.

### **Privacitat**

- L'organització o servei compta amb una política oficial de privacitat, que és seguida per tots els treballadors de l'organització.
- L'organització o servei protegeix i respecta la privacitat de les persones usuàries del servei.
- L'organització o servei consulta les persones usuàries del servei sobre qüestions relacionades amb la seva privacitat i sobre les qüestions que la persona vol mantenir en privat o compartir.
- L'organització o servei recull informació sobre la satisfacció de les persones usuàries del servei amb els protocols, normes o estàndards de privacitat de l'organització.
  - Les persones usuàries del servei estan satisfetes amb el nivell de privacitat que ofereix l'organització.





- L'organització o servei dialoga obertament amb les persones usuàries del servei sobre qüestions relacionades amb la privacitat així com sobre les seves necessitats i desitjos al respecte.
  - L'organització o servei permet i articula diferents polítiques de privacitat en funció de la persona i els seus desitjos i preferències al respecte.

[obre quadre de text aquí]

Página | 17

### Consell

El dret a la privacitat és un dret humà bàsic i essencial recollit a l'article 22 de la Convenció de Nacions Unides que estableix que les persones amb discapacitat tenen el mateix dret a la privacitat que qualsevol altra persona. És important que les organitzacions i els serveis treballin amb les persones usuàries per desenvolupar polítiques de privacitat que s'adaptin a les necessitats i desitjos de cada individu. La privacitat és viscuda o percebuda de manera diferent per cada persona, de manera que una persona pot sentir-se còmoda compartint informació i dades personals amb altres persones i una altra persona pot viure-ho com una intromissió en la seva vida privada privacitat i sentir que s'ha vulnerat el seu dret a la privacitat. Per això, articular polítiques de privacitat individualitzades representa un avenç significatiu cap al respecte d'aquest dret i és considerat una bona pràctica. En un context en què la persona hagi d'articular els seus propis suports mitjançant el seu pressupost personal és poc probable que esculli serveis que no respectin els seus drets i desitjos en matèria de privacitat.

### **Integrant serveis**

- El servei o els serveis que presta l'organització s'integren en la comunitat local.
- La seu o les oficines de l'organització o el servei estan obertes al públic i a la comunitat local.
- L'organització o el servei fomenta i incentiva que la comunitat interactui amb el servei i amb les persones usuàries del servei, per exemple, mitjançant la celebració d'esdeveniments públics i en la comunitat.
- L'organització o el servei és fàcilment accessible en transport públic.
- L'organització o el servei podria dur a terme més accions per integrar-se a la comunitat local.

[obre quadre de text aquí]

### Consell

És important que tant les organitzacions o entitats proveïdores de serveis com llurs professionals fomentin i incentivin que les persones usuàries del servei formin part de la comunitat i de la societat en general. Una manera d'aconseguir-ho és garantir que la prestació de serveis estigui integrada a la comunitat. La prestació de serveis no ha d'estar segregada de la societat en general ni ser invisible per a la comunitat o la societat. A major integració del servei a la comunitat, més fàcil serà per a les persones usuàries trobar el seu propi lloc a la comunitat i participar-hi. Formar part de la comunitat és un dret que recull l'article 19 de la Convenció de Nacions Unides (Dret a viure de manera independent i a ser inclòs a la comunitat). Aquest dret inclou tant el dret a rebre serveis i suports a la pròpia llar com el dret a que tots els serveis disponibles de la comunitat, incloent els serveis generals per al conjunt de la població com els serveis específics per a persones amb discapacitat, siguin accessibles i es trobin adaptats a les necessitats de les persones amb discapacitat. Materialitzar o fer efectiu aquest dret resulta més fàcil si els serveis específics per a persones amb discapacitat es troben integrats a la comunitat de la qual en formen part.



## Participació en la comunitat

- L'organització o servei fa una bona feina ajudant i oferint suport a les persones usuàries del servei a accedir a la comunitat en general.
- L'organització o servei consulta les persones usuàries del servei sobre els seus desitjos i necessitats en relació amb la comunitat i els ofereix suport per assolir aquests objectius.
- L'organització o el servei i els seus professionals ajuden les persones usuàries del servei a:
  - Utilitzar el transport públic.
  - Anar a comprar.
  - Anar a cafès/restaurants.
  - Participar en activitats comunitàries relacionades amb les aficions de la persona.
  - Unir-se o participar en grups de la comunitat.
- L'organització o servei ajuda i ofereix suport a les persones usuàries del servei per accedir als serveis generals existents en la comunitat.
- L'organització o servei fomenta, incentiva i ofereix suport a les persones usuàries del servei perquè desenvolupin connexions i relacions en la comunitat.
- L'organització o servei podria fer més per ajudar les persones usuàries del servei a accedir i participar en la comunitat.
- L'organització o el servei treballa amb la comunitat per fer-la més acollidora i accessible a les persones usuàries dels seus serveis.

[obre quadre de text aquí]

### Consell

La inclusió social de les persones amb discapacitat usuàries del servei hauria de ser una prioritat a què s'haurien de comprometre entitats i organitzacions prestadores de serveis. Garantir que el propi servei formi part de la comunitat és una manera de fomentar que els seus usuaris s'integrin i participin en la comunitat. A més, cada persona usuària del servei ha de ser capaç de trobar el seu propi lloc i el seu propi espai a la comunitat. Les persones amb discapacitat i usuàries del servei han de sentir que són benvingudes a la comunitat i han de poder sentir-se còmodes movent-se i participant-hi amb total normalitat. Aquest és un objectiu important per a moltes persones amb discapacitat. La majoria de persones donem per descomptat i naturalitzem activitats com anar a comprar o quedar amb un amic per prendre un cafè i hem de ser conscients que, per a moltes persones amb discapacitat, aquestes activitats poden representar un desafiament important en trobar-se obstacles o ser difícils a l'hora de dur-les a terme. Tant les entitats proveïdores de serveis com llurs professionals han de fer tot el que estigui al seu abast per ajudar i oferir suport a les persones usuàries del servei a realitzar aquest tipus d'activitats ordinàries i quotidianes.

## Participació familiar i la xarxa de suport

- L'organització o servei involucra la família de les persones usuàries en el propi servei.
- A més de la família, l'organització o servei involucra en el propi servei altres xarxes de suport de què disposa la persona.



- Les persones usuàries del servei poden triar com, de quina manera o fins on s'involucra la família i la xarxa de suport.
- L'organització o el servei compta amb una política per tractar els conflictes que puguin sorgir entre una persona usuària del servei i la seva família o altres xarxes de suport.

[obre quadre de text aquí]

Página | 19

### Consell

És possible que les persones usuàries del servei desitgin involucrar persones del seu entorn familiar o de la seva xarxa d'amics i coneguts al servei que reben, essent més freqüent que es tracti dels primers. Permetre que les persones usuàries del servei involucrin altres persones més enllà dels professionals del servei, si així ho desitgen, en la prestació del servei, els pot donar més control sobre aquest.

### **Interessos i aficions**

- L'organització o servei fa una bona feina ajudant i oferint suport a les persones usuàries del servei a descobrir els seus interessos, habilitats i talents.
- L'organització o servei ajuda i ofereix suport a les persones usuàries del servei a practicar esport, si hi estan interessats.
  - Com aficionats i/o espectadors.
  - Com a participants en activitats esportives.
- L'organització o el servei ajuda i ofereix suport a les persones usuàries del servei a desenvolupar habilitats artístiques o a dedicar-se a l'art, si hi estan interessats.
  - Ajudant les persones usuàries del servei a obtenir el material artístic necessari.
  - Ajudant les persones usuàries del servei a assistir a classes d'art, tant al servei com a la comunitat.
  - Ajudant les persones usuàries del servei a unir-se a grups o clubs d'art.
- L'organització o servei ajuda i ofereix suport a les persones usuàries del servei a trobar maneres de contribuir i participar en la comunitat i a la societat.
- L'organització o servei ajuda i ofereix suport a les persones usuàries del servei a posar-se en contacte amb altres persones que tenen les mateixes aficions i interessos, incloent-hi persones de la comunitat i la pròpia comunitat.

[obre quadre de text aquí]

### Consell

La majoria de persones tenen aficions, interessos o hobbies que utilitzen per omplir el seu temps lliure i que resulten en activitats esportives, artístiques, lúdiques o relacionades amb les manualitats. Les persones amb discapacitat poden trobar-se que no se'ls anima a descobrir aquests interessos i desenvolupar-los. No obstant, tenir aficions i hobbies és un element important en la vida de qualsevol ésser humà ja que ajuda establir connexions i relacions amb altres membres de la comunitat. Moltes vegades, els hobbies i les aficions són una forma més de contribuir a la comunitat i a la societat. La Convenció de Nacions Unides, a l'article 30 recull el dret de les persones amb discapacitat a la



participació a la vida cultural, les activitats recreatives, l'esplai i l'esport. Aquest article assenyala, per exemple, que les persones amb discapacitat tenen dret a participar, tant com a espectadors com a participants, en activitats esportives, el dret a desenvolupar i utilitzar tot el seu potencial creatiu, artístic i intel·lectual i el dret a accedir a activitats de lleure com el cinema, el teatre o a serveis turístics. Les entitats proveïdores de serveis i llurs professionals han d'ajudar les persones usuàries del servei a descobrir quines aficions i activitats els satisfan i oferir els suports necessaris perquè hi puguin participar, no només dins dels serveis o activitats que ofereix l'organització, sinó també a la comunitat.

## Objectius i metes

- L'organització o el servei disposa de procediments i processos destinats a ajudar les persones usuàries del servei a establir els seus propis objectius i metes a llarg termini, incloent-hi objectius relacionats amb la vida independent o el seu futur professional.
- L'organització o el servei fa una bona feina ajudant i oferint suport a les persones usuàries del servei a establir objectius i metes a llarg termini i a treballar per aconseguir-los.
  - L'organització o servei produeix bons resultats, en la mesura que ajuda les persones usuàries del servei a treballar i assolir els seus objectius i fites.
  - Les persones usuàries del servei estan generalment satisfetes amb el suport que el servei o l'organització els proporciona per establir els seus objectius i fites i treballar per aconseguir-los.

[obre quadre de text aquí]

### Consell

Com a norma general, els éssers humans tenim objectius i fites diferents a llarg termini, tant en la nostra vida personal com en relació al nostre futur professional, sense que les persones amb discapacitat en siguin una excepció. És possible que no es fomenti o incentivi que les persones amb discapacitat usuàries dels serveis es fixin aquests objectius i metes ja que sovint se'ls considera dependents i persones subjectes a cura i protecció sense aspiracions vitals. Les persones amb discapacitat usuàries dels serveis tenen aspiracions i s'ha de treballar tant perquè elaborin plans a llarg termini per assolir els seus propis objectius i metes com perquè treballin i desenvolupin accions per aconseguir-los. Pot passar que no tots els objectius, metes, fites o aspiracions siguin assolibles però això també és cert per a qualsevol ésser humà, sense que això signifiqui no valgui la pena fixar-se aquests objectius i metes o treballar per aconseguir-los. Durant aquest procés, la persona usuària del servei pot aprendre a promocionar i defensar els seus drets, a desenvolupar plans i a imaginar una vida fora de l'esquema de serveis que rep. Per exemple, si una persona usuària del servei manifesta que li agradaria ser ministre o president del país, l'organització o el servei podria canalitzar aquest objectiu o meta recolzant la persona perquè s'afiliï a un partit polític o assisteixi a reunions polítiques, com a punt de partida. El conjunt d'accions dutes a terme per la persona per a la planificació dels seus objectius i fites contribuirà a avançar cap a una vida més independent i a participar més activament a la comunitat.

## 5. Marc jurídic i administratiu

Aquesta secció es refereix a la normativa que envolta la organització o servei. Totes les organitzacions que presten serveis a les persones treballen dins un marc legislatiu articulat per lleis, normatives, regulacions i protocols. Idealment els marcs legislatius han d'acompanyar i ajudar les organitzacions a



prestar serveis centrats en la persona i contribuir a que les persones amb discapacitat usuàries de serveis visquin de manera independent i facin efectius els seus drets. No obstant, a la pràctica, poden dificultar la prestació d'aquells serveis centrats en la persona que persegueixin aquests objectius. En aquesta secció, penseu en com afecta el conjunt del marc legislatiu nacional, regional, autonòmic o local a l'organització o servei i en la millor manera de prestar serveis centrats en la persona en aquest context.

## Normativa i regulació

- L'organització o servei se sent recolzada per l'estat, la regió, l'autonomia o la municipalitat per utilitzar els pressupostos personals.
- Els reglaments, normatives i protocols que compleix la nostra organització o servei permet prestar serveis centrats a la persona.
  - La normativa permet als usuaris dels nostres serveis perquè accedeixin al mercat laboral ordinari.
  - La normativa fa accessible o facilita l'accés a l'esfera pública de les persones amb discapacitat.
  - La normativa fa accessibles o facilita l'accés a l'habitatge a les persones amb discapacitat.
- Les lleis, reglaments, normatives i els protocols del nostre estat, regió, autonomia o municipalitat haurien de canviar per ajudar-nos a desenvolupar i implantar els pressupostos personals.
- Les lleis, reglaments, normatives i protocols del nostre estat, regió, autonomia o municipalitat permeten a les persones usuàries de serveis accedir al seu propi pressupost personal.
- Les lleis, reglaments, normatives i protocols del nostre estat, regió, autonomia o municipalitat permeten que les persones amb discapacitat o usuàries de serveis exerceixin control sobre els suports que volen rebre o els serveis que necessiten.

[obre quadre de text aquí]

### Consell

Les organitzacions o entitats prestadores de serveis habitualment no poden determinar unilateralment quins serveis presten i com els presten ja que operen sota unes lleis, normatives, regulacions o protocols concrets que no sempre estan dissenyats tenint en compte els drets humans o els estàndards d'atenció i suport centrats en la persona tal com els defineix la Convenció de les Nacions Unides. També és cert que a molts països les autoritats públiques no han introduït o articulat canvis en la legislació que permetin desenvolupar un sistema de pressupostos personals. Les preguntes que es plantegen estan pensades per ajudar qualsevol organització proveïdora de serveis per a persones amb discapacitat a reflexionar sobre el marc legislatiu aplicable i sobre els canvis necessaris que ajudarien a desenvolupar millors serveis centrats en la persona o pressupostos personals.

## La Convenció de Nacions Unides

- Els professionals de l'àrea de direcció de l'organització o servei coneixen la Convenció de Nacions Unides sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat.
- L'organització o servei incorpora la Convenció de les Nacions Unides a la seva missió, visió o estratègia general.



- L'organització o el servei incorpora els principis de la Convenció de les Nacions Unides als processos de l'organització.

[obre quadre de text aquí]

### Consell

En la mesura que sigui possible i dins del marc legislatiu que els sigui aplicable, les organitzacions proveïdores de serveis per a persones amb discapacitat han de treballar per complir els drets, principis i estàndards que marca la Convenció de Nacions Unides per a les persones usuàries del servei, entre els quals el desenvolupament de serveis centrats en la persona és un requisit essencial. Atès que l'objectiu final de la Convenció és millorar l'aplicació i el respecte pels drets humans de les persones amb discapacitat és important considerar i tenir en compte qualsevol iniciativa o pràctica existent sobre la Convenció que s'estigui duent a terme a l'estat, regió, autonomia o municipalitat. De la mateixa manera, també és important treballar per incorporar els principis de la Convenció dins de la pròpia organització o servei.

## **El contracte de servei**

- L'organització o servei desenvolupa els seus serveis de manera que és contractada per:
  - L'administració pública (estat, regió, autonomia, municipalitat).
  - Les persones usuàries del servei.
  - Una altra persona.
- L'organització o el servei visualitza beneficis en el cas que el servei sigui contractat directament per la persona usuària del servei.
- L'organització o servei estaria a favor que s'articulessin els canvis necessaris a múltiples nivells perquè la persona usuària del servei el pugui contractar directament.

[obre quadre de text aquí]

### Consell

En aquells països que compten amb sistemes de pressupostos personals és freqüent que els serveis que proveeixen les entitats o organitzacions siguin contractats directament per la persona usuària del servei en lloc de l'administració pública. Aquest fet brinda a les persones usuàries de serveis més poder i un major control sobre els serveis que reben. Això pot implicar que les organitzacions proveïdores de serveis s'enfrontin a canvis importants a nivell organitzatiu o de gestió. Reflexionar sobre els canvis necessaris pot ajudar a organitzacions i entitats a preparar-se o anticipar-se a aquests nous models de contractació de serveis que donen més poder a les persones usuàries.

## **6. Prestació de serveis de suport**

Les preguntes d'aquesta secció fan referència a la manera com les entitats o organitzacions gestionen els serveis que proveeixen. En un escenari ideal, els serveis centrats en la persona haurien de ser gestionats amb l'objectiu principal de satisfer les necessitats, les demandes i els desitjos de les persones usuàries del servei. No obstant, és cert que les organitzacions proveïdores de serveis sovint han de tenir en compte les opinions tant de l'administració pública o de les autoritats com dels



familiars de les persones a qui presta servei. També és possible que un proveïdor de serveis es trobi que la normativa que ha de complir interfereix en la prestació del servei que desitgen els usuaris. Tot i així, l'objectiu de qualsevol servei ha de ser satisfer les necessitats i desitjos de les persones amb discapacitat com a usuàries del servei. En respondre aquestes preguntes, a més de reflexionar en els canvis que pot fer al servei o a l'organització, focalitzi en les formes en què les regulacions, la legislació, el finançament o altres factors poden interferir en la prestació d'un millor servei per a les persones usuàries del servei i en allò que hauria de canviar per prestar un millor servei.

## Aliances i treball en xarxa

- L'organització o el servei col·labora i treballa en xarxa amb altres proveïdors de serveis per a persones amb discapacitat de la zona.
- L'organització o el servei fomenta, incentiva i ofereix suport a les persones usuàries del servei perquè facin ús dels serveis generals i especialitzats disponibles (sanitaris, educatius, etc.).
- L'organització o el servei treballa en xarxa amb els serveis generals (orientats al públic en general) de la zona.
- Es podria millorar la cooperació i la feina en xarxa entre els proveïdors de serveis de la zona.
- L'organització o el servei ofereix suport a les persones usuàries del servei perquè rebin serveis de múltiples proveïdors.

[obre quadre de text aquí]

### Consell

En un sistema de pressupostos personals les organitzacions prestadores de serveis solen haver d'operar de manera flexible ja que les persones usuàries del servei poden voler obtenir serveis de diverses organitzacions o entitats diferents. Per això, és important que tant les organitzacions proveïdores de serveis com llurs professionals aprenguin a treballar en xarxa i a cooperar entre organitzacions de manera que la persona pugui configurar els serveis que requereix entre diversos proveïdors. Fins i tot si el sistema de pressupostos personals no està operatiu o implementat en la seva totalitat, treballar en xarxa i de manera cooperativa amb altres organitzacions pot contribuir a que les organitzacions proveïdores de serveis per a persones amb discapacitat s'adaptin i incorporin aquests requisits de flexibilitat, cooperació i treball en xarxa com avantsala al desenvolupament i la implementació d'un esquema de pressupostos personals.

## Informació sobre el pressupost personal

- L'organització o servei informa a les persones usuàries del servei sobre el pressupost personal del qual en són titulars, tant a nivell de finances com de les possibilitats que estan al seu abast.
- L'organització o el servei explica a les persones usuàries del servei què és un pressupost personal de manera que la persona ho entengui clarament i li sigui útil.

[obre quadre de text aquí]

### Consell

Els pressupostos personals representen un avenç significatiu en la manera com les persones amb discapacitat exerceixen més control sobre els serveis i el suport que desitgen, necessiten o



requereixen. En un esquema de pressupostos personals, s'entreguen una quantitat econòmica estipulada a la persona usuària del servei en lloc de fer-ho a una organització o entitat prestadora de serveis de manera que és la pròpia persona amb discapacitat la que escull comprar o disposar d'aquells serveis o suports que li són més útils. En un esquema de pressupostos personals, les entitats proveïdores de serveis i llurs professionals han d'oferir suport a les persones amb discapacitat perquè gastin el seu pressupost personal de manera que rebin un suport millor, en lloc de focalitzar en les necessitats econòmiques o financeres de l'organització. Per això, és essencial que les organitzacions proveïdores de serveis i llurs professionals ofereixin suport a les persones amb discapacitat usuàries de serveis per a incrementar el seu coneixement sobre el funcionament dels pressupostos personals, de les opcions disponibles i al seu abast i les ajudin a exercir control sobre el seu propi pressupost personal.

### **Suport als pressupostos personals**

- L'organització o el servei fomenta, incentiva i ofereix suport a les persones usuàries del servei perquè utilitzin el pressupost personal.
- L'organització o servei considera que les persones usuàries del servei estan satisfetes amb el suport que reben de l'organització per utilitzar el seu pressupost personal.
- Les persones usuàries del servei de vegades sol·liciten suport o assessorament en relació amb el seu pressupost personal i l'organització o servei no els l'ha pogut proporcionar.

[obre quadre de text aquí]

#### Consell

Les persones amb discapacitat titulars d'un pressupost personal poden desitjar, necessitar o requerir un suport addicional per utilitzar el seu pressupost personal i organitzar els serveis de suport que precisen. És necessari que existeixin organitzacions i professionals preparats per oferir aquest suport, orientació o assessorament de manera que les persones usuàries estiguin satisfetes amb el suport i els serveis que reben a través del marc-esquema de pressupostos personals.

### **La veu de la persona**

- L'organització o servei fa una bona feina incorporant la veu de la persona usuària del servei i la seva xarxa de suport a la planificació dels seus suports.
- És fàcil per a una persona usuària del servei canviar o modificar el seu pla de suport.

[obre quadre de text aquí]

#### Consell

Qualsevol servei de suport adreçat a persones amb discapacitat s'ha d'adaptar a les necessitats de cada individu. Per això, cada persona usuària del servei ha de comptar amb el seu propi pla d'atenció i suport personalitzat, de manera que s'estableixin quins són els objectius i necessitats de la persona i els suports o serveis necessaris per dur-los a terme o materialitzar-los. Les persones amb discapacitat usuàries dels serveis han de dirigir, en la mesura que sigui possible, la creació del seu pla de suport ja que ha de reflectir tant les seves necessitats més immediates com els seus objectius, metes i aspiracions vitals. Amb el temps, les necessitats de l'ésser humà evolucionen i, a mesura que la vida d'una persona canvia, el pla de suport també ha de canviar per reflectir les necessitats i els desitjos





actuals de l'individu. Les persones titulars d'un pressupost personal solen triar organitzacions o proveïdors de serveis que els permetin incorporar la seva veu i tinguin en compte les seves opinions a l'hora d'organitzar el seu propi pla de suport o de dur a terme els serveis que precisen.

## Abordar necessitats

- L'organització o el servei tracta d'identificar les necessitats de la persona usuària del servei a nivell personal i individual.
- L'organització o el servei atén i s'ocupa de les necessitats individuals de la persona usuària del servei.
- L'organització o el servei utilitza aquests mètodes per ajudar a identificar les necessitats individuals i personals de cada usuari del servei:
  - Entrevistes individuals
  - Qüestionaris
  - Entrevistes en grup
  - Assemblea de persones usuàries de l'organització o el servei.

[obre quadre de text aquí]

### Consell

Per considerar-se serveis centrats en la persona, aquests han d'adaptar-se a les necessitats i desitjos de cada usuari del servei a títol individual. Trobar la manera d'identificar aquestes necessitats per poder-les atendre o cobrir-les és fonamental perquè les persones amb discapacitat incrementin la seva autonomia i la capacitat d'autodirigir els suports que necessiten, volen o requereixen. Aquelles persones que tenen accés a un esquema de pressupostos personals solen triar serveis que s'ajusten a les seves necessitats i preferències i que els ajuden a viure la vida que desitgen.

## Qualitat de vida i satisfacció amb els serveis

[Nota: És important recordar que, tot i que tots dos barems són importants, la qualitat de vida és millor barem per mesurar la bona prestació de serveis que la satisfacció. És possible que les persones usuàries del servei es sentin satisfetes amb els serveis que reben però que no impacten de manera positiva en la qualitat de vida, per exemple per no tenir una base de comparació].

- L'organització o el servei fa un seguiment de la satisfacció de les persones usuàries dels serveis que presta l'organització.
- L'organització o el servei fa un seguiment de la qualitat de vida de les persones usuàries dels serveis que presta l'organització.
- L'organització o servei recull dades sobre la satisfacció de les persones usuàries dels serveis que presta l'organització.
  - L'organització o el servei actua amb aquestes dades o informació.
- L'organització o servei recull dades sobre la qualitat de vida de les persones usuàries dels serveis que presta l'organització.
  - L'organització o el servei actua amb aquestes dades o informació.



- L'organització o servei fa una bona feina pel que fa a la satisfacció i la qualitat de vida de les persones usuàries del servei.

[obre quadre de text aquí]

### Consell

Página | 26

Qualsevol servei hauria d'operar sota la premissa que les persones usuàries del servei que reben suport estan satisfetes amb el servei donat que millora la seva qualitat de vida i contribueix a que la persona dugui a terme la vida que vol o desitja. Per això, la satisfacció i la qualitat de vida són dues mesures o barems que ajuden a avaluar el grau de compliment del servei en relació amb la persona usuària. Ambdós barems són importants en un esquema de pressupostos personals i els serveis que es desenvolupen ja que com les mateixes persones beneficiàries dels serveis poden i han de triar els serveis que desitgen i precisen per configurar el suport que reben, és natural que triïn aquells serveis que més els satisfacin i que millorin la qualitat de vida. És important recordar que, tot i que tots dos barems són importants, la qualitat de vida és millor borem per mesurar la bona prestació de serveis que la satisfacció. És possible que les persones usuàries del servei es sentin satisfetes amb els serveis que reben però que no impacten de manera positiva en la qualitat de vida, per exemple per no tenir una base de comparació.

### **Protegir i salvaguardar**

- L'organització o el servei protegeix i salvaguarda les persones usuàries del servei alhora que els permet seguir prenent decisions i portar una vida independent.
- L'organització o el servei ajuda les persones usuàries del servei a entendre què és l'abús i com poden denunciar qualsevol situació d'abús o maltractament.
- L'organització o el servei ajuda les persones usuàries del servei a entendre que han de ser tractades amb respecte i dignitat per totes les persones.

[obre quadre de text aquí]

### Consell

En tota societat, la protecció de les persones més vulnerables, com les persones amb discapacitat, davant dels abusos, els maltractaments i l'explotació és necessària. La Convenció de les Nacions Unides inclou aquesta obligació als seus articles 15 i 16. No obstant, no s'ha de caure en l'error d'utilitzar la idea o paradigma de la protecció per impedir que les persones amb discapacitat visquin a la comunitat o prenguin les seves pròpies decisions. Per això, cal que organitzacions i entitats proveïdores de serveis i llurs professionals trobin la manera de protegir i salvaguardar les persones usuàries del servei de qualsevol situació d'abús, maltractament o explotació sense imposar restriccions. Un bon punt de partida és garantir que les persones usuàries del servei sàpiguen com identificar aquestes situacions, denunciar-les i siguin capaces de defensar-se elles mateixes, encara que en algun punt del procés necessitin algun suport. En el context dels pressupostos personalitzats és probable que les persones usuàries del servei prefereixin serveis que els facin sentir segurs però que alhora respectin els seus drets a viure de manera independent i en comunitat i a disposar de suport per a prendre les seves pròpies decisions.



## Vulnerabilitat i persones amb necessitats de suport

- L'organització o servei fa una bona feina oferint suport a les persones usuàries del servei que no poden comunicar fàcilment les seves necessitats i desitjos.
- L'organització o servei fa una bona feina oferint suport a les persones usuàries del servei que no tenen una xarxa de suport fora de l'organització o dels professionals que treballen al servei.
- L'organització o el servei disposa d'un pla per ajudar les persones que no tenen una xarxa de suport familiar o comunitària formada per amics, veïns o coneguts fora de l'organització que presta el servei.
- L'organització o el servei compta amb un sistema de suport a les persones usuàries del servei amb discapacitats severes i complexes, com per exemple amb una discapacitat intel·lectual greu, que poden tenir dificultats per a comunicar els seus desitjos i necessitats.
  - L'organització o el servei s'assegura que les persones amb discapacitats severes o complexes siguin tractades amb dignitat.

[obre quadre de text aquí]

### Consell

En un context social idoni, totes les persones usuàries del servei haurien de comptar amb diferents suports, tant dins de l'organització com de manera externa a través del seu entorn familiar o d'amics, veïns o coneguts. No obstant, algunes persones usuàries del servei només compten amb el suport que els brinda el servei, sent dependents dels proveïdors o de les organitzacions. Aquestes persones usuàries del servei han de continuar rebent el mateix nivell d'atenció i suport, encara que en el futur puguin establir aquestes noves connexions amb la comunitat i generar noves xarxes de suport. També és una realitat que a algunes persones usuàries del servei els resulta més difícil comunicar les seves necessitats, desitjos i preferències i defensar els seus drets. Les entitats o organitzacions proveïdores de serveis i llurs professionals han de redoblar els esforços i trobar maneres de comunicar-se amb la persona perquè la seva voluntat, desitjos, preferències i necessitats siguin el centre del servei i del suport que reben.

## Salut i seguretat

- Les persones usuàries del servei tenen control sobre les normes i protocols de seguretat que regeixen les seves vides.
- Els pares, la família, els tutors o altres membres la xarxa de suport de la persona participa en l'establiment de les normes de seguretat per a les persones usuàries del servei.
- L'organització o el servei disposa de plans personalitzats sobre la salut física i mental de les persones usuàries del servei.
- L'organització o el servei compta amb un procés destinat a equilibrar la seguretat de les persones usuàries del servei amb la seva autonomia personal.
- Les persones usuàries del servei poden personalitzar les normes i els protocols de seguretat i salut.

[obre quadre de text aquí]

### Consell



Tota persona humana entén el concepte de 'protecció' i de 'seguretat' de manera diferent de manera que té les seves pròpies preferències al respecte. Algunes persones usuàries del servei poden voler estar més protegits pel seu proveïdor de serveis o els professionals que els ofereixen suport de manera que el seu propi pla de suport ha de reflectir aquestes opcions de personalització. Les persones usuàries del servei que desitgin o es sentin còmodes amb menys protecció han de poder-ho decidir, de la mateixa manera que les persones que no reben suport d'una organització o servei i viuen de manera independent a la seva pròpia llar poden decidir si viuen més o menys protegides. No obstant, existeixen normes i protocols que estableixen un nivell bàsic de protecció per a qualsevol persona que rebí suport per part d'una organització o proveïdor de serveis. En el context dels pressupostos personals, les persones usuàries del servei haurien de poder exigir que es respecti el seu dret i la seva capacitat d'assumir riscos si així ho desitgen.

### **Tecnologies assistencials**

- L'organització o servei utilitza diverses tecnologies assistencials a l'hora de proveir el servei.
- L'organització o el servei proporciona a les persones usuàries del servei accés a tecnologies assistencials.
- Les persones usuàries del servei estan interessades en accedir a tecnologies assistencials.
- L'organització o el servei fomenta, incentiva i ofereix suport a les persones usuàries del servei perquè accedeixin a tecnologies assistencials que els permetin ser més independents.

[obre quadre de text aquí]

#### Consell

Les tecnologies assistencials abasten una àmplia gamma de recursos, productes o serveis, des d'un suport per a ordinador portàtil que ajudi a mantenir-lo a l'alçada i angle òptims perquè pugui ser emprat per la persona, passant per grues destinades a la mobilització física de l'individu fins a complexos dispositius tecnològics que ajuden la persona a comunicar-se de manera alternativa i funcionar de manera més independent. Aquestes tecnologies assistencials poden esdevenir una eina essencial i indispensable per a incrementar l'autonomia personal de l'individu i fomentar-ne la vida independent i solen ser molt populars entre les persones amb discapacitat. Degut a això, és probable que les persones usuàries dels serveis prefereixin una organització o servei que els ofereixi accés o formació sobre aquest tipus de tecnologies assistencials i els en faciliti l'ús.

## **7. Els professionals de les organitzacions i serveis**

Aquesta secció de l'eina fa referència als professionals i al personal laboral de l'organització o el servei. Tota persona que treballi en una organització prestadora de serveis de suport ha de tenir els coneixements necessaris i disposar de formació per prestar els millors serveis que estiguin al seu abast, conèixer els drets de les persones usuàries del servei i les diferents maneres, metodologies o estratègies sobre com prestar un servei centrat en la persona.

### **Coneixement i formació sobre els pressupostos personals**

- Els professionals de l'organització o el servei disposen de coneixements sobre com desenvolupar serveis centrats en la persona. Això inclou:
  - Professionals de suport directe, de primera línia o assistencials.



- Professionals administratius.
- Professionals en llocs directius o de coordinació i supervisió.
- Voluntaris.
- Els professionals de l'organització estan informats sobre els pressupostos personals.
- Els professionals de l'organització coneixen la Convenció de les Nacions Unides sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat i els principis i drets que conté.
- Els professionals de l'organització disposen de formació per aplicar la Convenció de les Nacions Unides sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat a la seva feina.
- Els professionals de l'organització disposen de formació que els ajuda a pensar i a actuar tenint en compte els principis de la Convenció de Nacions Unides sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat.
- Els voluntaris que col·laboren amb la organització o servei coneixen la Convenció de les Nacions Unides sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat i han rebut formació per treballar tenint en compte els seus principis.
- Els professionals de l'organització disposen de formació per prestar serveis centrats en la persona.
- Les persones usuàries del servei participen en la direcció o coordinació dels seus propis serveis o suports.
- L'organització o servei consulta les persones usuàries del servei sobre el propi mateix.
  - L'organització o el servei modifica els serveis en funció d'aquestes consultes.
  - L'organització o el servei estaria disposada a obrir els processos de l'organització a la participació dels usuaris dels serveis.

[obre quadre de text aquí]

### Consell

Un dels objectius dels pressupostos personals és brindar a les persones usuàries dels serveis un major control sobre els serveis que reben ja que això, de retruc, implica una major control sobre les seves pròpies vides. Un servei inclusiu, que impliqui les persones usuàries en les decisions de l'organització i respongui als seus comentaris i observacions és una altra manera de donar a les persones amb discapacitat usuàries dels serveis aquest tipus de control. Tant si s'utilitzen els pressupostos personals com si no, qualsevol organització o servei pot crear un entorn inclusiu i receptiu per a què les persones usuàries participin en el disseny i el desenvolupament del servei. De la mateixa manera, independentment de si en l'actualitat els pressupostos personals són una opció en el seu estat, regió, autonomia o municipalitat, és útil que els professionals dels serveis els coneguin com a model així com també és útil que coneguin els principis i drets de la Convenció de Nacions Unides i rebin formació per aplicar-los al servei. És possible que les persones usuàries dels serveis hagin sentit a parlar dels pressupostos personals i vulguin saber-ne més o que la mateixa organització vulgui promocionar-los perquè siguin aplicables. El mateix passa amb els serveis centrats en la persona. Fins i tot si actualment una organització o servei no pot prestar serveis totalment centrats en la persona, conèixer els diferents models, principis o conceptes sobre els quals es basen pot contribuir a la millora del servei que es presta actualment. És important assegurar-se que els serveis que es presten estiguin tan



centrats com sigui possible en la persona i que l'entitat o organització compregui quins canvis en la legislació, les polítiques i els processos són necessaris per millorar els serveis.

## Quin professional recolza i ofereix suport a la persona?

- Les persones usuàries del servei poden decidir quins professionals d'una organització o servei els ofereixen suport.
- Si les persones usuàries del servei no es senten còmodes amb un professional del servei en particular, poden sol·licitar suport d'algú diferent.
- L'organització o servei ajuda i ofereix suport a les persones usuàries del servei per a triar la persona o professional que els ofereix suport o volen que els l'ofereixi.
- L'organització o servei podria donar a les persones usuàries del servei més control sobre qui els ofereix suport o volen que els l'ofereixi.

[obre quadre de text aquí]

### Consell

Al llarg del document s'ha fet especial èmfasi en la importància d'incloure les persones amb discapacitat en la configuració dels seus propis suports o serveis. A més d'incloure persones amb discapacitat en els processos de definició, desenvolupament i millora de l'organització i els serveis que rep, també haurien de poder triar qui els proporciona els suports. Això pot incloure la família, els amics i els diferents professionals de l'organització o el servei amb què es relaciona. És important que la veu de tots els implicats sigui escoltada i tinguda en consideració durant el procés. Quan les persones amb discapacitat són titulars d'un pressupost personal i tenen més control sobre els seus serveis, és poc probable que romanguin en un servei que no els proporcionï opcions a l'hora d'escollir les persones o professionals dels quals rebre suport.

## 8. Marc de finançament

Aquesta secció es centra en el finançament de l'organització o el servei i en com aquests esquemes de finançament tenen a veure amb qüestions relacionades amb els serveis centrats en la persona i els pressupostos personals.

### Finançar el servei

- L'organització o el servei rep un finançament adequat, procedent de pressupostos personals o altres fonts, per prestar serveis centrats en la persona.
- El finançament de l'organització o el servei és adequat i permet canviar o actualitzar els serveis sempre que sigui necessari.
- Tots els recursos disponibles s'utilitzen de manera eficient.
- L'organització o el servei ha canviat recentment per desenvolupar serveis centrats en la persona.
- L'organització o el servei ha canviat recentment per desenvolupar un esquema de pressupostos personals.
  - En cas afirmatiu, aquests canvis van tenir un efecte positiu en el finançament de la organització o servei .



- Actualment no s'empren els pressupostos personals, però la transició cap a un sistema de pressupostos personals seria una oportunitat per a la nostra organització o servei.

[obre quadre de text aquí]

### Consell

El canvi o transició cap a un marc-sistema de pressupostos personals pot afectar el finançament de les organitzacions o serveis. Si les persones usuàries dels serveis són les encarregades contractar les organitzacions proveïdores de serveis en lloc que les autoritats públiques o l'administració financin directament les organitzacions perquè els prestin serveis, el model de finançament canvia de manera substancial. A diferents nivells, el finançament de les entitats, organitzacions o proveïdors de serveis es pot veure afectat. Els proveïdors de serveis més populars poden veure incrementat el seu finançament ja que la demanda dels seus serveis augmenta, mentre altres poden notar un decreixement en el seu finançament a mesura que les persones amb discapacitat decideixin prescindir dels seus serveis. Reflexionar sobre aquests canvis i com preparar-se per afrontar-los o solucionar-los pot ajudar els proveïdors de serveis a aplicar els pressupostos personals en un futur.

## 9. Conclusions

L'objectiu general d'aquesta eina és ajudar als professionals de les entitats o organitzacions a oferir un millor servei, un servei basat en els principis i drets que estableix la Convenció de Nacions Unides sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat. Tot i això, aquesta eina no pot cobrir o abastar tota l'amalgama de situacions amb què les entitats proveïdores de serveis podrien trobar-se. És més, és just reconèixer que per a algunes situacions no existeix una pràctica o solució que sigui d'aplicabilitat universal com pot ser el cas dels mecanismes de suport per a que les persones puguin disposar de plena capacitat jurídica i exercir-la per a prendre les seves pròpies decisions en tots els aspectes de la seva vida. Tot i que moltes d'aquestes situacions o escenaris presenten reptes complexos que no tenen respostes fàcils, s'espera que aquesta eina ajudi les organitzacions i proveïdors de serveis a establir alguns procediments, protocols o principis bàsics. A més, aquesta eina no aborda plenament la tensió entre el suport a les decisions individuals de la persona i les limitacions d'un entorn de vida o de suports organitzats entorn a un col·lectiu o grup, ja que tampoc existeix una solució universal. Els serveis centrats en la persona requereixen que les necessitats, els desitjos i les preferències de l'individu siguin considerades de manera preferent, ja que el servei es desenvolupa al seu voltant. Això representa un repte i un desafiament important per aquells serveis que tradicionalment s'han desenvolupat al voltant de les necessitats d'un grup o col·lectiu de persones com sovint passa en el món de la discapacitat. La inexistència de pràctiques universals i replicables en tots els serveis i contextos obliga a les organitzacions i proveïdors de serveis a emprar els principis de la Convenció de Nacions Unides sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat i els diferents models de serveis centrats en la persona per intentar trobar la millor manera d'ajudar i oferir suport a cada persona a recórrer el seu propi camí vital, desenvolupar els seus objectius i fites alhora que es cobreixen les necessitats tant de la persona com les d'aquelles altres amb qui comparteixen serveis.

L'esperança és que les preguntes que conté l'eina així com els consells que formula ajudin a organitzacions i proveïdors de serveis a identificar tant els elements que es consideren positius dins del servei com aquells subjectes a millora. L'eina també suggereix maneres de materialitzar aquestes millores i, encara que no es puguin dur a terme o implementar tots i cadascun dels canvis suggerits, és possible que contribueixi a generar posicionaments que generin formes d'activisme que promoguin



canvis en la legislació o en matèria de polítiques públiques o de serveis socials a nivell nacional, regional, autonòmic o local.

Després d'emplenar l'eina, ja sigui individualment o en grups, les organitzacions o entitats proveïdores de serveis i llurs professionals haurien de generar debat sobre els punts forts i els punts febles de l'organització, comparant resultats i cercant punts d'acord i de desacord . Trobar punts de desacord pot ser tan útil com trobar punts d'acord. Quan s'evidencia una falta de consens al voltant d'un tema o qüestió per diferents parts o professionals d'una organització es fa evident que existeix una desconexió. Esbrinar els perquè pot ajudar a identificar noves àrees de millora que poden ser l'espurna de transformacions profundes en el conjunt del servei o la organització que ens aproximem envers la plena implementació de la Convenció de Nacions Unides sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat.

Tant les organitzacions prestadores de serveis com llurs professionals han de sentir-se còmodes emplenant l'eina amb total honestedat ja que no es publicarà cap dada que vinculi l'eina amb cap organització o servei que l'hagi emprat, de manera que els resultats són anònims. L'eina tampoc no s'ha de vincular a inspeccions o altres mecanismes de supervisió i control normatiu que rebi l'organització o el servei per part de les autoritats públiques o l'administració. La finalitat de l'eina és la reflexió i la millora interna de l'organització o servei, per la qual cosa s'ha de dur a terme com un procés independent.

