

Ágúst 2020



# Gæðaviðmið fyrir félagslega þjónustu við fatlað fólk

Auðlesinn texti

## **Um gæðaviðmið**

**Gæðaviðmið eru gefin út af Gæða- og eftirlitsstofnun félagsþjónustu og barnaverndar.**

**Starfsfólkið þar fylgist með félags-þjónustu sem fatlað fólk fær, til dæmis frá sveitarfélaginu sínu.**

**Þetta er auðlesin útgáfa af Gæða-viðmiðum fyrir félagslega þjónustu við fatlað fólk.**

**Gæða-viðmið segja hvernig þjónustan á að vera.**

**Landssamtökin Þroskahjálp voru fengin til að aðstoða við að búa til auðlesinn skýringartexta fyrir gæðaviðmiðin í samstarfi við sérfræðinga sem nota auðlesið mál.**

**Hvað er í þessari bók?**

**Í þessari bók eru 4 gæðaviðmið sem gilda fyrir þjónustu við fatlað fólk. Þau segja okkur hvernig þjónusta við fatlað fólk á að vera.**

**Í þessari bók eru líka 4 meginreglur sem gilda um þjónustuna. Það er mikilvægt að þjónustan sé í samræmi við þessar reglur.**

**Aftast í bókinni er orðabók þar sem þú getur skoðað orð sem þú skilur kannski ekki.**

**Fáðu hjálp frá einhverjum sem þú treystir ef þú þarft aðstoð eða stuðning til að skilja betur.**

**Ef þú hefur áhyggjur af því að fá ekki þjónustu sem þú þarft og átt að fá getur þú haft samband við Réttindagæslu fatlaðs fólks.**

**Ef einhver brýtur gegn réttindum þínum getur þú haft samband við Réttindagæslu fatlaðs fólks.**

**Hvað eru gæða-viðmið?**

**Gæða-viðmið útskýra hvernig við viljum að þjónusta við fatlað fólk sé.**

**Með því að hafa gæða-viðmið er auðveldara að passa upp á að allt fatlað fólk fái jafngóða þjónustu, hvar sem það býr.**

**Gæða-viðmið eru byggð á íslenskum lögum og mannréttinda-samningum, eins og samningi Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks.**

**Gæða-viðmið byggja á mannréttindum. Mannréttindi eru réttindi sem við öll eigum að hafa alltaf og alls staðar, sama hver við erum eða hvernig við erum.**

**Gæða-viðmið eru ekki lög eða skipun en þau lýsa hvernig eigi að framkvæma lög.**

**Gæða-viðmið sýna hvernig þjónustan getur bætt líf okkar og hvernig hún getur hjálpað okkur.**

**Hvers vegna þurfum við gæða-viðmið?**

**Gæða-viðmið eru tæki til að gera þjónustu við fatlað fólk betri.**

**Fólkið sem fylgist með þjónustunni getur notað gæða-viðmiðin til að skoða hvort þjónustan sem fatlað fólk fær er eins og hún á að vera.**

**Fólkið sem veitir þjónustuna getur notað gæða-viðmiðin til að skoða hvernig þjónustan er.**

**Ég get notað gæða-viðmið til að skoða þjónustuna sem ég fæ og hvort þjónustan mín sé í lagi.**

## Hvernig skoðum við þjónustuna?

Þegar við skoðum þjónustuna notum við 4 gæðaviðmið. Þessi viðmið segja okkur hverju þjónustan á að skila til mín. Þetta eru gæðaviðmiðin:

**1. Þjónustan gerir mér kleift að lifa sjálfstæðu lífi.** Það þýðir að ég lifi sjálfstæðu lífi vegna þjónustunnar sem ég fæ.

**2. Ég tek þátt í að móta þjónustuna sem ég fæ.** Það þýðir að ég taki þátt í að ákveða hvernig þjónustan mín er.

**3. Ég ber traust til þeirra sem veita mér þjónustu.** Það þýðir að ég treysti fólkinu sem aðstoðar mig.

**4. Þjónustan sem ég fæ er örugg og áreiðanleg.** Það þýðir að ég get treyst á þjónustuna sem ég fæ.

## **Reglur fyrir þjónustu sem fatlað fólk fær**

**Undir hverju gæða-viðmiði eru 4 reglur sem við notum til að skoða þjónustuna.**

**Þessar reglur byggja á mannréttindum sem samningur Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks segir frá.**

### **1. Samfélagsleg þátttaka**

**Þjónustan mín hjálpar mér að taka þátt í samfélaginu eins og ég vil.**

### **2. Heildar-sýn og velferð**

**Það er hugsað um tilfinningar mínar, hvernig mér líður og hvað ég þarf þegar þjónustan mín er skipulögð. Ég fæ að vera með í að taka ákvarðanir um mig og þjónustuna mína.**

### **3. Jafnræði og virðing**

**Mér finnst þjónustan byggjast á virðingu við mig. Ég upplifi ekki mismunun í þjónustunni. Ég tek ákvarðanir í lífi mínu og réttur minn til einka-lífs er virtur.**

### **4. Gæði þjónustu**

**Ég get treyst því að ég fái þá þjónustu sem ég þarf og þegar ég þarf.**

## **Gæða-vísar**

**Til þess að skoða þjónustuna mína eru notaðir gæða-vísar. Þeir eru eins og spurningar.**

**Gæða-vísar eiga að hjálpa mér að lýsa því hvernig mér finnst þjónustan sem ég fæ vera.**

**Það er ekki víst að allar spurningarnar eigi við um mig og það er allt í lagi. Þá sleppi ég að svara þeim spurningum.**

**Sumar spurningarnar eiga við um fjölskyldur fatlaðs fólks.**

**Bæði börn og fullorðnir geta notað þessa gæða-vísa eða spurningar til að skoða þjónustuna sína.**



**1. Ég get lifað sjálfstæðu lífi með þjónustunni sem ég fæ.**

### **1.1. Líf án aðgreiningar**

- 1.1.1 Þjónustan sem ég fæ er sniðin að mínum þörfum og hentar mér.**
- 1.1.2 Ég get tekið þátt í samfélaginu samkvæmt óskum mínum.**
- 1.1.3 Ég fæ þjónustu og stuðning til að taka þátt í samfélaginu eins og ég vil.**
- 1.1.4 Ég lifi virku lífi á þann hátt sem ég kys.**
- 1.1.5 Ég get gert hluti sem mig langar til, eins og að hitta vini mína eða sinna áhugamálum mínum.**
- 1.1.6. Ég get notað síma og internetið þegar ég vil.**
- 1.1.7 Ég get átt í samskiptum á þann hátt sem hentar mér og ég fæ til þess stuðning ef þörf er á.**
- 1.1.8 Ég get valið um virkni sem hentar mér þegar ég vil.**
- 1.1.9 Ég kemst ferða minna þegar ég vil.**
- 1.1.10 Ég get ferðast eins og aðrir.**





**1. Ég get lifað sjálfstæðu lífi með þjónustunni sem ég fæ.**

## **1.2 Sambönd**

- 1.2.1 Ég fæ stuðning til að byggja upp sambönd við annað fólk ef ég vil.**
- 1.2.2 Ég get átt samskipti við það fólk sem ég vil.**
- 1.2.3 Ég fæ stuðning til að hafa samband við fólk eins og ég vil og hentar mér.**



**1. Ég get lifað sjálfstæðu lífi með þjónustunni sem ég fæ.**

### **1.3 Heimili**

- 1.3.1 Ég fæ aðstoð við að sinna heimilinu eins og ég vil.**
- 1.3.2 Þau sem aðstoða mig á heimili mínu bera virðingu fyrir því að þetta sé heimili mitt.**
- 1.3.3 Ég fæ aðstoð við að halda mér og líkama mínum hreinum og snyrtilegum þegar ég vil.**
- 1.3.4 Ég get farið í bað eða sturtu þegar ég vil.**
- 1.3.5 Ég ákveð hvað ég borða.**
- 1.3.6 Ég fæ aðstoð við að elda þegar ég vil.**
- 1.3.7 Ég get borðað í rólegheitum og í afslöppuðu umhverfi.**



**1. Ég get lifað sjálfstæðu lífi með þjónustunni sem ég fæ.**

### **1.3 Heimili, fleiri spurningar**

- 1.3.8 Ég ræð hvort og hvenær ég er ein eða einn.**
- 1.3.9 Ég fæ aðstoð við að versla ef ég kýs.**
- 1.3.10 Ég opna þann póst sem berst til mín og fæ aðstoð við að skilja innihald hans ef ég vil.**
- 1.3.11 Ég fæ aðstoð við að taka á móti gestum heim til mín þegar ég vil.**
- 1.3.12 Ég get boðið fólki að gista hjá mér þegar ég vil.**
- 1.3.13 Mér líður vel heima hjá mér.**
- 1.3.14 Þegar ég er ekki heima fer enginn inn til mín nema fá leyfi hjá mér.**
- 1.3.15 Ég fæ aðstoð við að sinna fjármálum mínum ef ég þarf og vil.**



**1. Ég get lifað sjálfstæðu lífi með þjónustunni sem ég fæ.**

#### **1.4 Heimili, fleiri spurningar**

- 1.4.1 Ég vel það sem er á mínu heimili, eins og til dæmis húsgögn og skraut.**
- 1.4.2 Ég ræð því hvernig heimili mitt lítur út.**
- 1.4.3 Ég er með hjálpartæki og aðrar tæknilegar lausnir sem ég þarf og vil hafa heima hjá mér.**
- 1.4.4 Ég hef nóg pláss heima hjá mér.**
- 1.4.5 Einka-rýmið mitt heima hjá mér er eins og ég þarf og vil.**
- 1.4.6 Ég hef nógu mikið rými til að bjóða gestum í heimsókn.**
- 1.4.7 Ég hef mitt eigið baðherbergi með klósetti, baði eða sturtu.**
- 1.4.8 Ég kemst auðveldlega á klósettið heima hjá mér og get notað það þegar ég þarf.**
- 1.4.9 Heimili mitt er laust við óþægilegan hávaða.**
- 1.4.10 Heimilið mitt er öruggur staður þar sem ég get geymt eigur mínar.**



**1. Ég get lifað sjálfstæðu lífi með þjónustunni sem ég fæ.**

## **1.5 Skammtíma-dvöl**

- 1.5.1 Það er gott aðgengi þar sem ég er í skammtíma-dvöl.**
- 1.5.2 Húsnæðið þar sem ég er í skammtíma-dvöl hentar mér.**
- 1.5.3 Ég get stundað tómstundir mínar þegar ég er í skammtímadvöl.**
- 1.5.4 Það verða ekki breytingar á daglegu lífi mínu þegar ég er í skammtíma-dvöl.**
- 1.5.5 Ég get haft samband við fjölskyldu mína og vini þegar ég vil þegar ég er í skammtíma-dvöl.**
- 1.5.6 Ég er á svipuðum aldri og aðrir sem eru með mér í skammtíma-dvöl.**
- 1.5.7 Það eru ekki of margir í skammtíma-dvölinni þegar ég er þar.**
- 1.5.8 Mér líður vel í skammtíma-dvöl.**
- 1.5.9 Ég er með einstaklings-áætlun í skammtíma-dvölinni.**

**1. Ég get lifað sjálfstæðu lífi með þjónustunni sem ég fæ.**

## **1.6 Vinna og virkni**

- 1.6.1 Ég er í vinnu, verkþjálfun eða annarri virkni sem mig langar að vera í.**
- 1.6.2 Ég fæ þá aðstoð sem ég þarf og ég vil til að stunda vinnu eða aðra virkni.**
- 1.6.3 Ég fæ þá hæfingu, endurhæfingu eða þjálfun sem ég þarf.**
- 1.6.4 Ég fer í frístund eða er í annarri virkni með skóla.**
- 1.6.5 Ég fer í frístund eða er í annarri virkni í skólafríum.**
- 1.6.6 Mér líður vel í frístundinni sem ég tek þátt í.**

**1. Ég get lifað sjálfstæðu lífi með þjónustunni sem ég fæ.**

## **1.7 Menntun**

- 1.7.1 Ég fæ þann stuðning sem ég þarf til að mennta mig.**
- 1.7.2 Fötlun mín kemur ekki í veg fyrir að ég geti valið í hvaða framhaldsskóla ég fer.**

 1. Ég get lifað sjálfstæðu lífi með þjónustunni sem ég fæ.

## 1.8 Tómsundur og menning

- 1.8.1 Ég fæ aðstoð til að sinna áhugamálum mínum þegar ég vil.
- 1.8.2 Ég fæ aðstoð til að sækja menningar-viðburði eða aðra afþreyingu þegar ég vil.
- 1.8.3 Ég fæ aðstoð til að taka þátt í félagsstarfi þegar ég vil.
- 1.8.4 Ég tek þátt í tómsundastarfi eins og ég vil.
- 1.8.5 Ég get farið í sumar-dvöl þó að ég sé með fötlun.

 1. Ég get lifað sjálfstæðu lífi með þjónustunni sem ég fæ.

## 1.9 Ráðgjöf

- 1.9.1 Ég fæ ráðgjöf frá fagfólki sem skilur mig og aðstæður mínar.
- 1.9.2 Ég fæ ráðgjöf sem ég skil.
- 1.9.3 Ég fæ upplýsingar um þá félagsþjónustu sem er í boði.



**1. Ég get lifað sjálfstæðu lífi með þjónustunni sem ég fæ.**

### **1.10 Uppeldi barna**

- 1.10.1 Ég fæ þann stuðning sem ég þarf til að hugsa um og ala upp barnið mitt eða börnin mín.**
- 1.10.2 Ég fæ þá fræðslu sem ég þarf til að hugsa um og ala upp barnið mitt eða börnin mín.**
- 1.10.3 Ég fæ þann stuðning sem ég þarf vegna heimanáms barns míns eða barna minna.**



**1. Ég get lifað sjálfstæðu lífi með þjónustunni sem ég fæ.**

### **1.11 Fjölskyldur fatlaðra barna**

- 1.11.1 Við fjölskyldan fáum þann stuðning sem við þurfum og viljum fá til að barn okkar njóti sömu réttinda og önnur börn.**
- 1.11.2 Þjónustan sem fjölskyldan fær stuðlar að því að barn okkar búi við öruggt umhverfi þar sem því líður vel.**
- 1.11.3 Við fáum stuðnings-fjölskyldu ef við viljum.**





**1. Ég get lifað sjálfstæðu lífi með þjónustunni sem ég fæ.**

## **1.12 Góð og næg þjónusta**

- 1.12.1 Ég fæ hjálpartæki og aðrar tæknilegar lausnir eða aðstoð sem ég þarf og ég vil til að lifa sjálfstæðu lífi.**
- 1.12.2 Stuðningur og þjónusta sem ég fæ uppfylla þarfir mínar.**
- 1.12.3 Ég ræð hvernig lífi ég lifi.**
- 1.12.4 Ég fæ aðstoð við að fá heilbrigðis-þjónustu þegar ég vil.**



**2. Ég tek þátt í að ákveða hvernig þjónustan mín er.**

### **2.1 Samráð (Samráð þýðir að við tökum ákvörðun saman)**

- 2.1.1 Við mat og ákvörðun um þjónustu við mig er gengið út frá þörfum mínum og óskum.**
- 2.1.2 Ég tek þátt í að meta þjónustuparfir mínar.**
- 2.1.3 Ég tek þátt í að gera einstaklings-bundna þjónustu-áætlun fyrir mig.**
- 2.1.4 Haft er samráð við mig og hlustað á skoðanir mínar þegar þjónustan mín er skipulögð.**
- 2.1.5 Fjölskyldu minni hefur verið boðin þjónusta heim í stað þess að ég fari í skammtímadvöl.**



**2. Ég tek þátt í að ákveða hvernig þjónustan mín er.**

## **2.2 Samráð, fleiri spurningar**

- 2.2.1 Ég fæ þann tíma og aðstoð sem ég þarf til að kynna mér og skilja hvað felst í þjónustu sem ég fæ áður en tekin er sameiginleg ákvörðun um hvað hentar mér best.**
- 2.2.2 Ef það breytist hvernig þjónustu ég þarf er haft samráð við mig um breytingarnar sem þarf að gera á þjónustunni.**
- 2.2.3 Ef þjónustunni minni er breytt er haft samráð við mig.**
- 2.2.4 Ef það á að gera miklar breytingar á þjónustunni minni er haft samráð við mig og persónulegan talsmann minn.**
- 2.2.5 Ég fæ að taka þátt í að ákveða hver veitir mér þjónustu eða aðstoð.**
- 2.2.6 Ég get stýrt þeirri þjónustu og stuðningi sem ég fæ ef það er það sem ég vil.**



**2. Ég tek þátt í að ákveða hvernig þjónustan mín er.**

## **2.2 Samráð, fleiri spurningar**

- 2.2.7 Ég tek þátt í að finna og þjálfa starfsfólk.**
- 2.2.8 Ef ég og þau sem veita mér þjónustu í mínu daglega lífi erum ekki sammála um hvernig þjónustan á að vera, þá tölum við saman þar til við erum sátt við niðurstöðuna.**
- 2.2.9 Ég hef áhrif á hvernig þjónustan sem ég fæ er veitt.**
- 2.2.10 Þegar ég fæ þjónustu er borin virðing fyrir vilja mínum og vali.**



**2. Ég tek þátt í að ákveða hvernig þjónustan mín er.**

## **2.3 Búseta**

- 2.3.1 Ég ræð hvar ég á heima.**
- 2.3.2 Ég bý með því fólki sem ég vil búa með.**
- 2.3.3 Ef ég bý á herbergja-sambýli þá hefur mér verið boðin önnur búseta.**



### **3. Ég treysti þeim sem veita mér þjónustu.**

#### **3.1 Starfsfólk**

- 3.1.2 Ég fæ þjónustu sem veitt er af þekkingu og er eins og ég þarf og vil.**
- 3.1.3 Ég treysti fólkinu sem aðstoðar mig. Það veit hvað ég þarf og vil og veit hvernig á að aðstoða mig.**
- 3.1.4 Fólkið sem aðstoðar mig daglega vinnur vinnuna sína vel.**
- 3.1.5 Ég hef aðgang að sérfræðingum þegar ég þarf á því að halda.**
- 3.1.6 Fólkið sem aðstoðar mig skilur mig og hvað ég þarf.**
- 3.1.7 Ég fæ upplýsingar og ráðgjöf sem ég skil.**
- 3.1.8 Ég skil fólkið sem aðstoðar mig þegar það á samskipti við mig.**
- 3.1.9 Fólkið sem aðstoðar mig er næmt á þarfir mínar og hvernig ég er.**



### 3. Ég treysti þeim sem veita mér þjónustu.

#### 3.2 Virðing

- 3.2.1 Fólkið sem aðstoðar mig ber virðingu fyrir mér.
- 3.2.2 Ef ég get ekki tjáð vilja minn þá fæ ég aðstoð við það.
- 3.2.3 Það er borin virðing fyrir skoðunum mínum og vilja.
- 3.2.4 Ég get skoðað einstaklings-bundnu þjónustu-áætlunina mína, þegar ég vil.
- 3.2.5 Fólkið sem aðstoðar mig skilur að ég veit best hvað ég þarf, hvað ég vil og hvernig ég er.
- 3.2.6 Fólkið sem aðstoðar mig hlustar á mig og sýnir mér virðingu og kurteisi.
- 3.2.7 Spurt er reglulega um reynslu mína af þjónustunni og hlustað er á skoðanir mínar.
- 3.2.8 Mér finnst að þau sem þjónusta mig beri virðingu fyrir öllu fólki og að allir skipti máli.
- 3.2.9 Ef ég kem með ábendingu eða kvarta þá er brugðist við.
- 3.2.10 Ef ég kem með ábendingu eða kvarta þarf ég ekki að hafa áhyggjur af því að það hafi neikvæðar afleiðingar fyrir mig.
- 3.2.11 Mér er sagt frá því ef þjónustan við mig raskast.



### **3. Ég treysti þeim sem veita mér þjónustu.**

#### **3.2 Virðing, fleiri spurningar**

- 3.2.12 Ég veit hvernig ég á að koma með ábendingu um þjónustuna og fæ stuðning til þess ef ég þarf.**
- 3.2.13 Ég treysti fólkinu sem aðstoðar mig.**
- 3.2.14 Ef ég hef áhyggjur af öryggi mínu eða annarra er hlustað á mig og brugðist við.**
- 3.2.15 Ég er spurð eða spurður hvað mér finnst og borin er virðing fyrir skoðunum mínum.**
- 3.2.16 Ég upplifi hlýju og umhyggju í þjónustu við mig.**
- 3.2.17 Fólkið sem aðstoðar mig kemur vel fram við mig.**
- 3.2.18 Fólkið sem aðstoðar mig ber virðingu fyrir einkarými mínu og eigum.**
- 3.2.19 Ég fæ persónulega þjónustu sem veitt er af virðingu og alúð.**
- 3.2.20 Ég veit hverjir munu aðstoða mig frá degi til dags og hvað þeir eiga að gera.**



### **3. Ég treysti þeim sem veita mér þjónustu.**

#### **3.2 Virðing, fleiri spurningar**

- 3.2.21 Ég fæ stuðning til að skilja réttindi mín og standa vörð um þau.**
- 3.2.22 Ég fæ stuðning frá hlutlausri manneskju til að tala máli mínu ef ég vil það.**
- 3.2.23 Ef það er nauðsynlegt að skerða sjálfsákvörðunarrétt minn er það gert samkvæmt lögum.**
- 3.2.24 Þau sem aðstoða mig skilja að mannréttindi mín eru mjög mikilvæg.**
- 3.2.25 Ef mér finnst að brotið sé á réttindum mínum þá leita ég til réttindagæslumanns og fæ aðstoð til þess ef ég þarf og vil.**
- 3.2.26 Stuðningur og þjónusta sem ég fæ styrkja mig og valdefla.**





### **3. Ég treysti þeim sem veita mér þjónustu.**

#### **3.3. Barn sem býr ekki heima hjá sér**

- 3.3.1 Ég er í sambandi við fjölskylduna mína og fæ stuðning til þess að ef ég vil.**
- 3.3.2 Ég bý hjá einhverjum innan stór-fjölskyldu minnar.**
- 3.3.3 Ég bý nálægt fjölskyldu minni og það er auðvelt fyrir okkur að vera í sambandi ef ég vil það.**



## 4. Ég get treyst á þjónustuna sem ég fæ.

### 4.1 Upplýsingar

- 4.1.1 Ég fæ upplýsingar um þá þjónustuna sem er í boði á því formi sem ég skil.
- 4.1.2 Ég fæ góðar leiðbeiningar um hvernig ég á að sækja um þjónustu.
- 4.1.3 Starfsfólk lætur mig vita ef það heldur að ég þurfi sértækan stuðning eða aðra þjónustu.
- 4.1.4 Starfsfólk hefur frumkvæði að því að finna lausnir og úrræði sem henta mér og bæta líf mitt.
- 4.1.5 Ég þurfti ekki að bíða lengi eftir að fá greiningu á fötlun minni.
- 4.1.6 Ef ég fékk ekki þá þjónustu sem ég sótti um, var mér sagt hvers vegna.
- 4.1.7 Ef ég fékk ekki þá þjónustu sem ég sótti um, fékk ég góðar leiðbeiningar um næstu skref og upplýsingar um rétt minn.



## 4. Ég get treyst á þjónustuna sem ég fæ.

### 4.2 Upphaf þjónustu

- 4.2.1 Ég þurfti ekki að bíða lengi eftir að fá þann stuðning og þjónustu sem ég þarf.
- 4.2.2 Ef umsókn mín um þjónustu hefur verið samþykkt en ég þarf að bíða eftir henni, fæ ég upplýsingar um aðra þjónustu sem ég get fengið á meðan bíð.
- 4.2.3 Ef ég hef þurft að bíða lengur en mér var sagt eftir þjónustunni sem ég á að fá er haft reglulegt samráð við mig á meðan ég bíð.
- 4.2.4 Ef ég hef þurft að bíða lengur en mér var sagt eftir þjónustunni sem ég á að fá er ég reglulega látin/n vita um stöðu málsins og hversu lengi ég þarf að bíða.



#### **4. Ég get treyst á þjónustuna sem ég fæ.**

### **4.3 Heildar-sýn. Heildar-sýn þýðir að reyna að sjá og skoða allt í einu.**

- 4.3.1 Ég fæ góða þjónustu því starfsfólk hefur nægar upplýsingar um mig sem þarf til að geta veitt hana.**
- 4.3.2 Þjónustan sem ég fæ er stöðug og traust því fólk vinnur vel saman.**
- 4.3.3 Þjónustukerfin sem koma að mínum málum vinna vel saman svo ég fái góða og samhæfða þjónustu.**
- 4.3.4 Ég upplifi að þjónustan mín sé stöðug og samfelld.**
- 4.3.5 Þjónustan mín er skipulögð og framkvæmd út frá heildarþörfum mínum og óskum.**
- 4.3.6 Þegar ég fæ þjónustu frá mismunandi kerfum, svo sem skóla, heilbrigðisþjónustu eða félagsþjónustu, þá vinna þau vel saman og hlutverk og ábyrgð hvers og eins eru skýr.**
- 4.3.7 Ég er með einstaklings-bundna þjónustu-áætlun.**



## 4. Ég get treyst á þjónustuna sem ég fæ.

### 4.4 Öryggi

- 4.4.1 Ég get treyst því að fólk bregðist hratt við þegar ég þarf aðstoð.
- 4.4.2 Ég get treyst því að það komi ekki oft nýtt starfsfólk sem ég þekki ekki.
- 4.4.3 Mér finnst ég öruggur eða örugg í umhverfi mínu.
- 4.4.4 Mér finnst ég vera öruggur eða örugg um að verða ekki fyrir skaða, vanrækslu, misnotkun eða einelti frá fólki sem aðstoðar mig.
- 4.4.5 Mér finnst ég vera öruggur eða örugg um að starfsfólk misnoti ekki aðstæður mínar.
- 4.4.6 Fylgst er með því hvort ég sé veik eða veikur eða þurfi heilbrigðisþjónustu.



## **4. Ég get treyst á þjónustuna sem ég fæ.**

### **4.5 Þagnarskylda**

- 4.5.1 Ég treysti því að starfsfólk tali ekki um mig við fólk sem þarf ekki að vita neitt um mig.**
- 4.5.2 Ég veit hvaða upplýsingum um mig er safnað og til hvers.**
- 4.5.3 Ég fæ að vita hvaða upplýsingar aðrir fá um mig og í hvaða tilgangi.**

## Orðskýringar

Við mótun skýringa við orð og hugtök var meðal annars stuðst við Íslenska nútímamálsorðabók sem gefin er út af Stofnun Árna Magnússonar í íslenskum fræðum og var aðgengileg á vefnum á eftirfarandi vefslóð:

<http://islenskordabok.arnastofnun.is/> á tímabilinu febrúar

til júní 2020. Einnig var framlag Landsamtakanna Þroskahjálpar mikils virði við mótun orðskýringa og átti stóran þátt í að gera þær einfaldari skýrari og aðgengilegri.

Orð/hugtak	Skýring
Aðgengi	Möguleikar til að komast á einhvern stað eða fara um svæði. Aðgengi getur líka átt við hvort við skiljum til dæmis texta eða gögn.
Afþreying	Það sem fólk gerir sér til skemmtunar.
alúð	Umhyggja og vandvirkni
Áhugamál	1. Eitthvað sem einhver gerir sér til skemmtunar og ánægju. 2. Málefni sem einhverjum finnst mikilvægt.
Áreiðanlegur	Sem hægt er að treysta, traustur.

<b>Brjóta á einhverjum</b>	<b>Brjóta reglur í samskiptum við einhvern. Vera vondur við. Bregðast trausti,</b>
<b>Eigur</b>	<b>Hlutir sem maður á.</b>
<b>Einelti</b>	<b>Endurtekin niðurlægjandi eða særandi framkoma sem erfitt er að verjast og veldur því að sá sem verður fyrir henni líður illa.</b>
<b>Einkalíf</b>	<b>Einkalíf er að fá að hafa sitt í friði fyrir öðrum. Til dæmis heimilislíf sitt.</b>
<b>Einkarými</b>	<b>Heimili manns eða herbergi.</b>
<b>Einstaklingsáætlun</b>	<b>Áætlun sem er gerð fyrir einn einstakling um þjónustuna.</b>
<b>Einstaklingsbundinn</b>	<b>Sem er gerð fyrir einn einstakling.</b>
<b>Endurhæfing</b>	<b>Þjálfun og önnur aðstoð sem einstaklingur fær eftir veikindi, slys eða annað áfall og á að auðvelda honum að taka þátt í samfélaginu.</b>
<b>Fagfólk</b>	<b>Fólk sem hefur sérstaka menntun eða þekkingu.</b>
<b>Félagsstarf</b>	<b>Skipulagt tómsundastarf. Starf að ýmiss konar samfélagsmálum eins og</b>



	<b>Þátttaka í félögum og samtökum.</b>
<b>Fjölþættur</b>	<b>Sem er margbreytilegur og með ýmsu móti.</b>
<b>Frístundir</b>	<b>Tími sem er frí frá skyldustörfum, t.d. frá skóla eða vinnu.</b>
<b>Frumkvæði</b>	<b>Gera eitthvað án þess að vera bent á það eða beðinn um það.</b>
<b>Fullur</b>	<b>Án skerðingar, óskertur.</b>
<b>Gæta</b>	<b>Passa upp á eitthvað.</b>
<b>Hagsmunir</b>	<b>Það sem einhver þarf og oft eitthvað sem skiptir einstaklinginn máli.</b>
<b>Heilbrigðisþjónusta</b>	<b>Heilbrigðisþjónusta er til dæmis lækni, augnlækni, tannlækni og að fara í skimun.</b>
<b>Heildarsýn</b>	<b>Það að hafa yfirlit yfir heildarmyndina.</b>
<b>Herbergjasambýli</b>	<b>Húsnæði þar sem einstaklingar sem eru ekki tengdir búa saman. Þeir hafa sitt eigið herbergi en deila baðherbergi, eldhúsi og stofu. Til að húsnæðið sé ekki herbergjasambýli þarf einstaklingur eða þar að búa í íbúð sem er að lágmarki 40</b>

	fermetrar og samanstendur að minnsta kosti af einu íbúðarherbergi, baðherbergi og eldunaraðstöðu og uppfylla að öðru leyti skilyrði reglugerðar um húsnæðisúrræði fyrir fatlað fólk nr. 370/2016 og byggingareglugerðar nr. 112/2012.
<b>Hlutlaus</b>	Sá sem tekur ekki afstöðu á einn eða annan veg.  Sá sem hefur ekki hagsmuna að gæta.
<b>Hlýja</b>	Vingjarnlegt viðmót.
<b>Hæfing</b>	Þjálfun og önnur aðstoð sem einstaklingur fær og á að auðvelda honum að taka þátt í samfélaginu.
<b>Jafnræði</b>	Jöfn staða, jafnrétti.
<b>Lögráða</b>	Lögráða einstaklingur er sá sem hefur öll helstu réttindi og skyldur fullorðins manns. Flestir fá lögræði 18 ára gamlir. Sá sem er lögráða ræður sjálfur sínum málum, þar með talið fjármálum sínum.
<b>Mannréttindi</b>	Réttindi sem sérhver manneskja á að hafa alltaf og alls staðar, sama hver hún er eða hvernig hún er.

<b>Menningarviðburður</b>	<b>Viðburður eins og til dæmis tónleikar, leikhús eða listasýning.</b>
<b>Misnotkun</b>	<b>Þegar einhver fer illa með aðra manneskju, til dæmis brýtur á henni.</b>
<b>Mismunur</b>	<b>Gera upp á milli fólks.</b>
<b>Neikvæðar afleiðingar</b>	<b>Eitthvað sem hefur slæm áhrif í för með sér.</b>
<b>Persónulegur</b>	<b>Sem er bundinn einstaklingi.</b>
<b>Persónulegur talsmaður</b>	<b>Lögráða einstaklingur sem vegna fötlunar sinnar á eftir með að gæta hagsmuna sinna á rétt á að velja sér persónulegan talsmann sér til aðstoðar. Persónulegur talsmaður á að aðstoða fatlaðan einstakling við að taka sjálfstæðar ákvarðanir og er honum innan handar vaðrandi persónuleg málefni.</b>
<b>Raskast</b>	<b>Verða fyrir truflun. Verða fyrir tímabundinni breytingu sem varir ekki lengi.</b>
<b>Ráðgjöf</b>	<b>Ráð og ráðleggingar.</b>
<b>Réttindi</b>	<b>Eitthvað sem einhverjum ber með réttu, skv. lögum, samningi eða hefð.</b>

<b>Réttindagæsla fatlaðs fólks</b>	<b>Sjá útskýringu neðst í skjali.</b>
<b>Réttur</b>	<b>Það að hafa heimild til einhvers. Mega eitthvað.</b>
<b>Samhæfður</b>	<b>Eitthvað sem er samstillt og samræmt.</b>
<b>Samráð</b>	<b>Það að taka sameiginlegar ákvarðanir. Samráð þýðir að að allir hafi rödd, fá upplýsingar sem þeir skilja og geti sagt skoðanir sínar.</b>
<b>Samskipti</b>	<b>Hitta og tala við annað fólk.</b>
<b>Sérfræðingur</b>	<b>Sá eða sú sem hefur mikla þekkingu og reynslu á tilteknu sviði, eins og til dæmis þroskajálfi, félagsráðgjafi, iðjupjálfi og sálfræðingur.</b>
<b>Sinna fjármálum</b>	<b>Að sinna fjármálum þýðir til dæmis að skoða og borga reikninga, opna heimabanka og fleira.</b>
<b>Sjálfræði</b>	<b>Það að ráða sér sjálfur. Flestir fá sjálfræði 18 ára gamlir.</b>
<b>Sjálfsákvörðunarréttur</b>	<b>Réttur til að ákveða eitthvað sjálfur.</b>
<b>Sjálfstæður</b>	<b>Að vera ekki háður öðru fólki og fá að ráða sér sjálfur.</b>

<b>Skaði</b>	<b>Að verða fyrir tjóni eða meiðslum.</b>
<b>Skammtímadvöl</b>	<b>Skammtímadvöl er staður þar sem fatlaðir einstaklingar geta búið í stuttan tíma. Skammtímadvöl er einkum ætluð börnum og ungmennum en þó er heimilt, í undantekningartilvikum, að veita fullorðnu fólki skammtímadvöl. Sjá nánar reglugerð um starfsemi og aðbúnað á skammtímadvalarstöðum, nr. 1037/2018.</b>
<b>Skerða</b>	<b>Takmarka.</b>
<b>Sniðinn</b>	<b>Mótaður.</b>
<b>Stórfjölskylda</b>	<b>Foreldrar manns, systkini, afar, ömmur, systkini foreldra og e.t.v. aðrir sem eru skyldir manni og maður hefur nán tengsl við.</b>
<b>Stöðugur</b>	<b>Sem ekki er lát á, linnulaus, án hlés.</b>
<b>Stuðningsfjölskylda</b>	<b>Fjölskylda eða einstaklingur sem barn hittir eða fer reglulega til með það að markmiði að styðja foreldra þess í forsjárhlutverki sínu, veita þeim hvíld og/eða styrkja stuðningsnet barnsins eftir því sem við á. Dvöl hjá</b>

	<b>stuðningsfjölskyldu getur varað allt frá hluta úr degi til nokkurra daga í senn.</b>
<b>Svipaður aldur</b>	<b>Viðmiðið hér er að ekki séu meira en 3-4 ár á milli barna sem dveljast á sama tíma í skammtímadvöl.</b>
<b>Sumardvöl</b>	<b>Staður sem hægt er að dvelja á um sumar sér til ánægju og tilbreytingar. Þetta getur til dæmis verið einstaklingsdvöl á einkaheimili eða í sumarbúðum.</b>
<b>Tjá</b>	<b>Að segja einhverjum eitthvað.</b>
<b>Tómstundastarf</b>	<b>Eitthvað sem við gerum þegar ekki þarf að sinna skyldum. Til dæmis stunda íþróttir, útivist, búa til tónlist og teikna.</b>
<b>Tómstundir</b>	<b>Tíminn þegar ekki þarf að sinna skylduverkum. Frístundir.</b>
<b>Traustur</b>	<b>Sem bregst ekki, áreiðanlegur.</b>
<b>Tæknilegar lausnir eða aðstoð</b>	<b>Lausnir eða aðstoð sem eru til þess fallnar að viðhalda eða auka færni, samfélagsþátttöku og lífsgæði.</b>
<b>Valdefla</b>	<b>Auka færni til að hafa stjórn á lífi sínu og aðstæðum.</b>
<b>Valdefling</b>	<b>Aukin færni til að hafa stjórn á lífi sínu og aðstæðum.</b>

<b>Vanræksla</b>	<b>Hirðuleysi, sinnuleysi. Það að sinna ekki þörfum einhvers.</b>
<b>Verkþjálfun</b>	<b>Þjálfun í starfi og vinnubrögðum.</b>
<b>Viðeigandi</b>	<b>Sem á við, sem er við hæfi.</b>
<b>Vinna</b>	<b>Launað starf.</b>
<b>Virkni</b>	<b>Það að vera virkur. Það að vera virkur þýðir að gera hluti á daginn, eins og að vinna eða taka þátt í tómstundum.</b>
<b>Virkur</b>	<b>Að taka þátt.</b>
<b>Þagnarskylda</b>	<b>Það þýðir að það má ekki segja neinum frá sem á ekki að fá upplýsingarnar samkvæmt reglum og lögum. Getur til dæmis átt við eitthvað persónulegt.</b>
<b>Þekking</b>	<b>Kunnátta. Að kunna að gera eitthvað og þekkja það sem maður fæst við.</b>
<b>Þjálfun</b>	<b>Kennsla í færni. Æfing til að auka og halda við getu.</b>
<b>Þjónusta</b>	<b>Þjónusta sem fatlað fólk fær samkvæmt lögum um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991, lögum um réttindagæslu fyrir fatlað fólk</b>

	nr. 88/2011 og lögum um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018. Einnig önnur þjónusta sem hefur þann megintilgang að veita fötluðu fólki sértæka aðstoð eða þjónustu.
Þjónustukerfi	Til dæmis félagsþjónusta, heilbrigðisþjónusta og skólar.
Þörf	Eitthvað nauðsynlegt og ekki er hægt að komast af án.
Öruggur	Sem er hægt að treysta og er traustur og stöðugur.

## Réttindagæsla fatlaðs fólks

Fólk með fötlun getur leitað til réttindagæslumanns fatlaðs fólks til að fá hjálp og aðstoð.

Réttindagæslumaður skoðar réttindi (sjá orðabók), peninga-mál og persónuleg mál.

Réttindagæslumaðurinn veitir fötluðu fólki og fjölskyldum / aðstandendum þeirra stuðning og aðstoð.

Réttindagæslumenn vinna um allt Ísland. Þú getur fundið upplýsingar um réttindagæsluna á [www.rettindagaesla.is](http://www.rettindagaesla.is).



