

KVANK, utskottet för arbete och dagverksamhet
Arbetsgruppen för kvalitetskriterier
27.1.2016

KVALITETSKRITERIER FÖR VERKSAMHET SOM FRÄMJAR DELAKTIGHET OCH SYSSELSÄTTNING

INNEHÅLL

1	Inledning	3
1.1	Bakgrunden till kvalitetskriterierna	3
1.2	Beredningen av kvalitetskriterierna.....	4
1.3	Syftet med kvalitetskriterierna	4
2	Ibrukttagandet av kvalitetskriterierna	5
2.1	Förändringar i verksamhetskulturen	5
2.2	Styrningen av en förändrad verksamhetskultur	6
2.3	Beaktande av kvalitetskriterierna i den nationella styrningen	7
3	Kvalitetskriterier för verksamhet som främjar delaktighet och sysselsättning	7
3.1	Stöd för att göra val och planer	9
3.2	Stöd vid förändringar och övergångsfaser.....	10
3.3	Stöd för att bli en del av närmiljön	11
3.4	Stöd för att komma in i studier.....	13
3.5	Stöd för att uppnå en så stor självständighet som möjligt	14
3.6	Stöd för hälsa, välmående och sociala relationer.....	15
3.7	Stöd för att komma in i yrkesstudier och i arbete	16
3.8	Stöd för att uttrycka sig och visa sin kreativitet	17
3.9	Stöd för att agera i viktiga sociala roller	18
3.10	Stöd för att påverka innehållet i servicen och hur servicen genomförs.....	19

1 Inledning

1.1 Bakgrunden till kvalitetskriterierna

Rättigheter för personer med funktionsnedsättning främjas globalt av Förenta nationernas konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning. Centrala principer i konventionen är respekt för individens rätt till självbestämmande, icke-diskriminering och jämlikhet, deltagande och delaktighet i samhället samt tillgänglighet och åtkomlighet. Konventionen består av 50 artiklar, som behandlar exempelvis rätt till ett självständigt liv och delaktighet i samhället, tillgänglighet, rätt till utbildning och rätt till arbete.

Utgångspunkten för den finländska funktionshinderpolitiken är i enlighet med FN:s konvention de grundläggande och mänskliga rättigheterna och en utveckling av samhället i enlighet med principen om integrering av ett jämställdhetsperspektiv. Varje människa ska ha rätt till självbestämmande och möjligheter att påverka sitt eget liv. Alla ska också ha förutsättningar att delta i samhällelig verksamhet och vara medlemmar av samhället. Målet är ett samhälle där likvärdighet, delaktighet och icke-diskriminering förverkligas för personer med funktionsnedsättning. (VAMPO 2010–2015).

Den nya socialvårdslagen (1301/2014), som fungerar som en allmän lag, betonar att klientorientering är en värdegrund inom socialvården. Varje klient ska bemötas som en människovärdig individ. Servicen ordnas inte enbart utifrån organisationens behov, utan så att den fungerar så väl som möjligt med tanke på klientens behov. I en klientorienterad verksamhet deltar klienten från första början i planeringen av serviceverksamheten tillsammans med serviceproducenterna. Detta förutsätter dialog och samförstånd mellan klienten och serviceproducenten om hur klientens behov kan tillfredsställas så väl som möjligt inom ramen för de befintliga servicemöjligheterna.

Vid bedömningen av servicens lämplighet ska man även beakta vilken sorts service som bäst motsvarar klienternas behov och som stöder och stärker deras resurser samt främjar deras fysiska och psykiska trygghet. Stödet ska också ges i rätt tid och vara tillräckligt i förhållande till behoven.

Delegationen för boende för personer med utvecklingsstörning (KVANK) publicerade 2011 kvalitetskriterier för individuellt stöd vid service som stöder boende. I kvalitetskriterierna är utgångspunkterna för att ordna och producera tjänster personens individuella behov och målet är att det stöd och den service som ordnas

möjliggör ett liv som upplevs som eget för personen med funktionsnedsättning. Med kvalitetskriterierna har man även stött verkställandet av boendeprogrammet för personer med utvecklingsstörning (KEHAS).

I och med ibruktagandet av kvalitetskriterierna för individuellt stöd för boende uppstod ett behov av att också bereda kvalitetskriterier för utveckling av arbets- och dagverksamheten. År 2012 tillsattes KVANK:s utskott för arbete och dagverksamhet, som började utarbeta önskade kvalitetskriterier. Samtidigt utredde en arbetsgrupp (s.k. TEOS-arbetsgruppen), utsedd av Social- och hälsovårdsministeriet, behovet att reformera delarna om stödet för arbetslivsdelaktigheten i socialvårdslagen, specialomsorgslagen, handikappservicelagen samt lagen om arbetsverksamhet i rehabiliteringssyfte. Kvalitetskriterierna utformades för att kunna förutse eventuellt innehåll i den s.k. TEOS-lagen.

1.2 Beredningen av kvalitetskriterierna

Under åren 2013–2015 arbetade en arbetsgrupp med kvalitetskriterierna, och i den ingick representanter för *Kehitysvammaliitto ry*, *KTO Kehitysvamma-alan tuki- ja osaamiskeskus Varsinais-Suomen erityishuoltopiirin kuntayhtymä*, *Me Itse ry*, *Kehitysvammaisten Tukiliitto ry*, *Aula-työkotien Kannatusyhdistys ry*, Helsingfors stad, *Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystyö EKSOTE*, *Kymenlaakson sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä Carea*, *OmaPolku ry*, *Parik-säätiö*, *Rinne-koti-Säätiö*, *Eteva*, Kårkulla samkommun och *Kehitysvammaisten Palvelusäätiö*.

Programmet New Directions, som syftar till att förnya arbets- och dagverksamheten på Irland, kvalitetsutvecklingen av europeisk allmännyttig socialservice (Common Quality Framework for Social Services of General Interest) och KVANK:s tidigare publicerade kvalitetskriterier för individuellt stöd har gett perspektiv på kvalitetskriterierna. Under arbetsprocessen kommenterade KVANK:s utskott för arbete och dagverksamhet regelbundet utkasterna till kvalitetskriterier och styrde arbetet i arbetsgruppen för kvalitetskriterierna.

Vid beredningen av kvalitetskriterierna ville man betona att målet med arbets- och dagverksamheten starkare än tidigare ska främja delaktigheten för och sysselsättningen av personer med funktionsnedsättning. Därför gavs kvalitetskriterierna namnet kvalitetskriterier för service som främjar sysselsättning och arbete.

1.3 Syftet med kvalitetskriterierna

Kvalitetskriterierna är särskilt utarbetade med avseende på service som stöder delaktighet och sysselsättning för personer med funktionsnedsättning. Syftet med dem är att stödja serviceproducenterna att systematiskt utveckla sin egen verksamhet enligt kvalitetskriteriernas riktlinjer.

Kvalitetskriterierna är lämpliga som arbets- och utvärderingsinstrument för serviceproducenter, köpare och brukare och tillsynsmyndigheter. Serviceproducenten kan vara en aktör inom den offentliga sektorn, den privata sektorn eller den tredje sektorn.

Det rekommenderas att kvalitetskriterierna inkluderas i upphandlingsförfaranden av service på ett sådant sätt att den som köper service förbinder sig att skaffa service som uppfyller kvalitetskriterierna och att den som producerar service förbinder sig att producera service som uppfyller kvalitetskriterierna. Prissättningen av servicen bör utvecklas till att bli mer flexibel och mångsidig, exempelvis genom att man planerar servicen så att den utformas till individuella servicepaket eller till stödtimmar som reserveras för personen i fråga.

2 Ibruktagandet av kvalitetskriterierna

2.1 Förändringar i verksamhetskulturen

Med verksamhetskultur avses bland annat helheten av tänkande och praxis, levnadssätt, sätt att gestalta världen, sätt att vara i växelverkan med andra och sätt att möta och bemöta andra.

En förankring av kvalitetskriterierna i praktiken förutsätter att verksamhetskulturen ändras på ett sådant sätt att

- serviceanvändarna kan göra val och planer enligt sin egen livsstil och livsföring och sina egna personliga mål,
- serviceanvändarna har inflytande på beslut som gäller det egna livet och att de får det stöd de är i behov av för att fatta egna beslut,
- serviceanvändarna uppnår sina personliga mål,
- serviceanvändarna får stöd för att skapa och upprätthålla viktiga människorelationer,
- serviceanvändarna är aktiva, självständiga medlemmar i sin närmiljö och medborgare i samhället,
- serviceanvändarna utnyttjar sina egna förmågor,
- serviceanvändarna har om de vill möjligheter att förbättra sin egen utkomst genom förvärvsarbete,

- serviceanvändarna får information om sina grundläggande och mänskliga rättigheter och förstår deras innebörd.

Kvalitetskriterierna tas stegvis i bruk i den nuvarande arbets- och dagverksamhetsservicen. Efter det utvecklas servicens innehåll och verksamhetsmodeller övergripande i den riktning kvalitetskriterierna utvisar.

Förändringar i verksamhetskulturen kräver att arbetsgemenskapens grundläggande uppgift och värden tänks över. Den grundläggande uppgiften och värdena ska vara sådana att de uppmuntrar medlemmarna i arbetsgemenskapen till kreativitet och flexibilitet då de, som en del av den dagliga verksamheten, tillägnar sig en ny verksamhetskultur.

2.2 Styrningen av en förändrad verksamhetskultur

I en verksamhetskultur som genomgår förändringar har ledarskapet en nyckelroll. Ledarskapet ska skapa förtroende till människorna i närmiljön, tillåta att man agerar via försök och misstag och att man kan ändra sin åsikt och ge stöd i beslutsfattandet. Människor stöds till medborgarskap, vilket innebär öppen växelverkan och bemötande med människan i fokus.

Att förändra en verksamhetskultur är en process som måste ledas. Detta ställer krav på den som leder arbetsgemenskapen. Den närmaste chefen ska vara tillräckligt mycket närvarande och tillräckligt nära arbetsgemenskapen för att kunna bedöma verksamheten i gemenskapen och de utmaningar som finns där. I en arbetsgemenskap ska informationen löpa både nerifrån upp och uppifrån ner.

Ledarskap förutsätter en chef eller ledare som känner väl till processens olika delar, och vars viktigaste uppgifter är att

- förstärka klienternas självbestämmanderätt,
- inkludera klienterna i beslutsfattandet,
- ställa upp mål och utvärdera uppnådda resultat,
- säkerställa att den grundläggande uppgiften utförs i vardagen,
- organisera beslutsfattandet,
- befästa verksamhetens riktning,
- upprätthålla växelverkan och en fortsatt utveckling,
- beakta alla,
- fungera som arbetsgemenskapens minne,
- behandla konflikter,
- disponera och planera tidsanvändningen och vardagen,

- hålla regelbundna möten som är öppna för alla medlemmar i arbetsgemenskapen.

Det är viktigt att inom arbetsgemenskapen skapa en professionell, undersökande, öppen, transparent, reflekterande, engagerande och lärande atmosfär, som alla upplever trygg.

Ledaren måste tro på allas individuella förmåga att utvecklas, eftersom hela gemenskapen kan utvecklas endast om den enskilda individen utvecklas. I denna process måste ledaren klara av osäkerhet, försök, misstag och olika åsikter. Ledaren måste våga kasta sig in i en öppen dialog. Via försök och eventuella misstag och en kollektiv behandling av dem utvecklas, växer och lär sig arbetsgemenskapen och arbetstagarna i den.

2.3 Beaktande av kvalitetskriterierna i den nationella styrningen

Kvalitetskriterierna är avsedda att stödja serviceproducenterna att systematiskt utveckla sin egen verksamhet. I den nationella styrningen av service som främjar delaktighet och sysselsättning ska dessutom följande perspektiv beaktas:

- Service som främjar delaktighet och sysselsättning ska vara tillgänglig och åtkomlig för alla som är i behov av den.
- Ett nationellt program och en hållbar finansieringsgrund behövs för utveckling av verksamhet som främjar delaktighet och sysselsättning och för förankring av utvecklade verksamhetsmodeller.
- Med stöd av lagstiftning ska garanteras att serviceanvändaren i enlighet med sina individuella behov kan delta i verksamhet som främjar såväl sysselsättning som delaktighet.
- Den nationella uppföljningen, statistikföringen och forskningen om verksamhet som främjar delaktighet och sysselsättning måste förbättras i syfte att göra den information som erhålls enhetlig och jämförbar.
- Sociala förmåner och förvärvsinkomster ska skapa en helhet som förstärker utkomsten och som uppmuntrar till förvärvsarbete.

3 Kvalitetskriterier för verksamhet som främjar delaktighet och sysselsättning

KVANK:s kvalitetskriterier definierar kvaliteten på verksamhet som främjar delaktighet och sysselsättning för serviceanordnare, serviceanvändare och serviceproducenter. Serviceanordnaren och serviceproducenten jämför sina verksamheter i relation till de kvalitetsfaktorer som definierats i kvalitetskriterierna för verksamhet som främjar delaktighet och sysselsättning. Med detta som

utgångspunkt utvärderar ovan nämnda aktörer tillsammans med personalen och serviceanvändarna kvaliteten på verksamheten och utvecklingsbehoven.

3.1 Stöd för att göra val och planer

Mål som eftersträvas:

Människor gör val och övar sig att göra val som gäller det egna livet och framtiden och får stöd för att uppnå sina mål.

Det stöd som serviceanvändarna får erbjuds på följande sätt:

- Serviceproducenten försäkrar sig om att serviceanvändarna, för att kunna göra val och planer, får den information de behöver i lämplig och tillgänglig form. Tillgängligheten främjas exempelvis genom lättbegripligt språk, stödtecken, bildkommunikation, hjälpmedel för kommunikation och tolktjänster samt genom analys av den information som förvärvats.
- Serviceproducenten stöder serviceanvändarna att göra val och planer, som baserar sig på förvärvad information och/eller erfarenheter. Information och erfarenheter kan fås exempelvis genom studiebesök, prövning av olika situationer, deltagande i arbetslivs- och boendeträningsperioder, analys av förvärvad information och erfarenheter och genom användning av kamratstöd.
- Som en viktig del av processen att göra val och planer stöder serviceproducenten serviceanvändarna att förstå följderna av sina val och att bedöma och ha kontroll över de risker och det ansvar de innefattar. Människor har också rätt att ändra åsikt, misslyckas, göra "fel" val och lära sig av dessa. I struktureringen av olika situationer kan man exempelvis dra nytta av positiv riskanalys.
- Serviceproducenten stöder vid behov också serviceanvändarnas närstående, så att de kan vara ett stöd för serviceanvändaren då han eller hon gör sina val och planer. Serviceanvändaren väljer sina närstående själv. Närstående kan stödjas exempelvis genom att man ordnar diskussioner och utbildningar, delar med sig och förmedlar information, upprätthåller en öppen växelverkan och visar exempel.

3.2 Stöd vid förändringar och övergångsfaser

Mål som eftersträvas:

Serviceanvändarna får individuellt stöd vid olika slag av förändringar och övergångsfaser, som är en väsentlig del av varje vuxen människas liv.

Serviceanvändarna har möjlighet att på förhand pröva på situationer som hör ihop med förändringar och övergångsfaser.

Övergången mellan olika stöd- och serviceformer är så smidig som möjligt.

Det stöd som serviceanvändarna får erbjuds på följande sätt:

- Serviceproducenten gör tillsammans med serviceanvändarna upp en plan för vilka aspekter som ska beaktas i förändringen eller övergångsfasen ur serviceanvändarnas perspektiv och synvinkel. I planen ska antecknas åtgärder som ska vidtas för att råda bot på hinder och utmaningar som förändringar och övergångsfaser kan ge upphov till. Förändringar som kan ske parallellt måste också kunna beaktas och förutspås. Det stöd som ges vid förändringen och övergångsfasen utformas på basis av den här planen. I planen beaktas exempelvis den tid som förändringen kräver och de människorelationer som anknyter till och inverkar på förändringen.
- Serviceproducenten säkerställer att serviceanvändarna har möjlighet att pröva på nya situationer och/eller miljöer i syfte att få information och erfarenheter. Utgående från denna information och dessa erfarenheter kan de göra val och fatta beslut som gäller förändringen eller övergångsfasen. Information och erfarenheter kan skaffas med hjälp av exempelvis jobbskuggning (Job Shadow) och "upptäcktsresemetoden".
- Serviceproducenten uppmärksammar serviceanvändarnas framsteg och resultat. Metoder att uppmärksamma framsteg och resultat är exempelvis fortgående respons, muntliga erkännanden, betyg, intyg, stipendium, portfolio, blomsterhyllning och festligheter.
- Serviceproducenten samarbetar tillsammans med serviceanvändarna med olika aktörer för att möjliggöra att förändringar och övergångsfaser genomförs så smidigt som möjligt. Samarbetsmetoder är exempelvis informationsförmedling, motsvarande planer, enhetligt stöd för att uppnå fastställda mål, kontakt och respons.

3.3 Stöd för att bli en del av närmiljön

Mål som eftersträvas:

Människor använder sig av allmän service som erbjuds i närmiljön, skapar och upprätthåller sociala relationer med medlemmar i närmiljön och deltar i närmiljöns dagliga verksamhet.

Det stöd som serviceanvändarna får erbjuds på följande sätt:

- Serviceproducenten erbjuder serviceanvändarna information om möjligheter och service som erbjuds i närmiljön. Dessutom gör serviceproducenten det möjligt för serviceanvändarna att konkret bekanta sig med verksamheten i närmiljön och att pröva på att självständigt röra sig och resa. Stödet kan exempelvis vara att bekanta sig med aktivitetstips i tidningar eller på internet, att undersöka möjligheter till fritidsintressen, att bekanta sig med boendeföreningens verksamhet eller att bekanta sig med och använda sig av servicen i närmiljön.
- Serviceproducenten hjälper serviceanvändarna att finna sätt att uppfylla önskemål om delaktighet och att stärka deras tilltro till att de kan använda sig av de möjligheter och den service som närmiljön erbjuder. Stödet kan exempelvis vara att bekanta sig med och experimentera med olika situationer eller s.k. "modellinläring".
- Serviceproducenten stöder serviceanvändarna att bekanta sig med närmiljön och människor i den och att ge sin egen insats i närmiljön, medborgarverksamheten och samhället. Serviceanvändarna kan exempelvis delta i idrottsevenemang, kurser som ordnas i medborgarinstitut eller i verksamhet som ordnas av boendeföreningen, idrottsklubben eller någon annan organisation.
- Serviceproducenten stöder serviceanvändarnas närstående att fungera som stöd för att serviceanvändarna ska komma till rätta i närmiljön. Serviceanvändaren väljer själv sina närstående. De närståendes färdigheter kan förstärkas med hjälp av exempelvis samarbetsdiskussioner där man kommer överens om gemensamma rutiner.
- Serviceproducenten samarbetar med olika aktörer i närmiljön för att serviceanvändarna ska ha möjlighet att utnyttja de möjligheter som närmiljön erbjuder. Samarbete kan bedrivas genom att man exempelvis sprider information och påminner aktörerna i närmiljön om deras skyldighet att göra rimliga anpassningar som krävs i diskrimineringslagen.
- Serviceproducenten ser till att serviceanvändarna har möjlighet att få stöd under flexibla klockslag, det vill säga då stödet uttryckligen behövs. Om ett evenemang i stadsdelen börjar klockan 14 och personalens arbetstid slutar

klockan 14, kan man vara flexibel med arbetstiderna eller försöker finna en stödperson som möjliggör att serviceanvändaren kan delta i evenemanget i fråga.

3.4 Stöd för att komma in i studier

Mål som eftersträvas:

Människor får stöd för att inleda sådana studier som motsvarar deras behov och intressen och som möjliggör ett livslångt lärande.

Det stöd som serviceanvändarna får erbjuds på följande sätt:

- Serviceproducenten stöder serviceanvändarna att utreda olika utbildningsalternativ (både studier som syftar till en examen och studier som inte syftar till en examen) och att komma in i studier. Stödet kan exempelvis vara informationssökning på internet, besök på utbildningsmässor och studiebesök och besöksperioder i skolor.
- Serviceproducenten samarbetar med aktörer som erbjuder utbildning för att möjliggöra ett livslångt lärande för serviceanvändarna. Utgångspunkten är i första hand att dra nytta av alla till buds stående allmänna utbildnings- och kursalternativ. Vid utredningen av integreringsmöjligheter beaktas diskrimineringslagens (1325/2014) skyldighet för utbildningsanordnaren att göra rimliga anpassningar då undervisning ordnas. Först i andra hand drar man nytta av utbildningar och kurser avsedda för specialgrupper. Utbildnings- och kursalternativ är exempelvis kurser vid arbetarinstitut, kurser i första hjälpen, datorkurser och olika slag av utbildningar och kurser som förstärker personens färdigheter att klara sig i vardagen. Utbildningen kan också vara undervisning, upprätthållande och förstärkande av akademiska färdigheter.

3.5 Stöd för att uppnå en så stor självständighet som möjligt

Mål som eftersträvas:

Människor har ett så självständig liv som möjligt.

Det stöd som serviceanvändarna får erbjuds på följande sätt:

- Serviceproducenten möjliggör träning, inläring och tillägnande av olika färdigheter som stöder självständighet. Färdigheter som behövs i vardagen upprätthålls, förstärks och lärs in i äkta miljöer, som i hemmet och närmiljön, och genom försök och erfarenheter i samarbete med nätverk som är viktiga för serviceanvändaren. Färdigheter i vardagen är exempelvis hälsosam portionering av mat, användningen av pengar, sociala färdigheter, medborgarfärdigheter, medieläskunnighet, stöd för att använda medier (även sociala medier), informationssökning, främmande språk, skötsel av hemmet, rörlighet och resande, människorelationer och sexualitet, personlig hygien och omvårdnad, läsning, räkning och andra akademiska färdigheter.
- För att uppnå en så stor självständighet som möjligt förutsätts att serviceproducenten stöder serviceanvändarna att göra val och planer. Detta behandlas under punkt 3.1 Stöd för att göra val och planer.

3.6 Stöd för hälsa, välmående och sociala relationer

Mål som eftersträvas:

Människor får stöd och handledning för att leva ett hälsosamt liv och sköta sin hälsa och sitt välmående.

Människor får stöd och handledning för att skapa och upprätthålla sociala relationer.

Det stöd som serviceanvändarna får erbjuds på följande sätt:

- Serviceproducenten stöder serviceanvändarna att ta ansvar för sin hälsa och sitt välmående. Serviceproducenten samarbetar intensivt med hälsovården och boendeservicen och ser till att samarbetet med andra intressenter för hälsa och välmående fungerar. Stödet kan vara exempelvis information om hälsosam kost, skötsel av tänderna, stresshantering och avslappning.
- Serviceproducenten stöder serviceanvändarna att utnyttja de hälso- och välfärdstjänster som samhället erbjuder. Serviceanvändarna får exempelvis stöd och träning i att använda behövliga hälso- och välfärdstjänster i första hand som närservice, i stället för tjänster som ges i enheter för arbets- och dagverksamhet (t.ex. olika terapier). Dessutom kan serviceanvändarna stödjas att dra nytta av tjänster som närmiljön erbjuder, som motions- och kulturtjänster (idrottssällskap, motionsklubbar, teater, utställningar, konserter).
- Serviceproducenten sköter förpliktelser inom företagshälsovården enligt bestämmelserna för företagshälsovården. Till dessa förpliktelser hör exempelvis företagshälsovårdens grunddel, med bl.a. företagshälsovårdsundersökningar och arbetsergonomi.
- Serviceproducenten stöder serviceanvändarna att ta ansvar för sina egna sociala relationer. Serviceanvändarna får stöd för att skapa och upprätthålla sociala relationer med respekt för andra och sig själva. Serviceanvändaren kan exempelvis till en början få stöd för att gå till simhallen, varefter simhallsbesöken blir en del av serviceanvändarens liv och han eller hon kan gå både ensam eller tillsammans med en vän till simhallen. Dessutom kan serviceanvändaren få stöd för att dra nytta av de möjligheter som sociala medier och närmiljön erbjuder i skapandet och upprätthållandet av sociala relationer.

3.7 Stöd för att komma in i yrkesstudier och i arbete

Mål som eftersträvas:

Människor får stöd och handledning för att komma in i yrkesstudier och i arbete.

Det stöd som serviceanvändarna får erbjuds på följande sätt:

- Serviceproducenten stöder serviceanvändarna att skaffa information och praktisk erfarenhet av studie- och arbetsmöjligheter de är intresserade av för att de ska kunna göra yrkesmässiga val som motsvarar deras förmågor och intressen. I detta samarbetar serviceproducenten aktivt med TE-tjänsterna och med andra intressenter. Stödet kan exempelvis vara informationssökning tillsammans med serviceanvändaren, tidsbegränsade arbets- och utbildningsförsök, yrkesvägledningstjänster, karriärplanering och jobbskuggning (Job Shadow). Även givande av utbildningsstatus (kompetens som förvärvats i olika inlärningsmiljöer- även på verkstäder – blir jämförbar med kompetens som skaffats på läroanstalt) kan användas som metod att synliggöra kunnandet och kunskapsnivån som krävs för en yrkesexamen kan nås med alternativa sätt.
- Serviceproducenten stöder serviceanvändarna för att förstärka deras kunskaper, förmågor och färdigheter som behövs i yrkesstudier och i arbete. Målet är att maximera människors möjligheter att arbeta på den öppna marknaden. Färdigheter som förstärks kan exempelvis gälla förmågan att upprätthålla nödvändiga människorelationer på arbetsplatsen, informationstekniska färdigheter för arbetet, färdigheter i tidsanvändning, i hantering av pengar samt färdigheter att ta sig till eller färdas till studie- eller arbetsplatsen.
- Serviceproducenten stöder serviceanvändarna att av olika alternativ att utföra arbete välja det som känns mest givande och lämpligt. Valet ska grunda sig på serviceanvändarens individrelaterade plan. Olika alternativ att utföra arbete är exempelvis lönearbete, frilansarbete, stödbaserat företagande, andelslagsverksamhet och frivilligarbete.
- Serviceproducenten stöder serviceanvändarna att få sysselsättning på den öppna arbetsmarknaden i lönearbete som utförs i arbetsavtalsförhållande, antingen genom att själv tillhandahålla arbetsträning för arbete med stöd eller genom att vägleda serviceanvändaren till en annan serviceproducents arbetsträningservice.

3.8 Stöd för att uttrycka sig och visa sin kreativitet

Mål som eftersträvas:

Människor har möjlighet att förverkliga sin egen kreativitet och finna medel att uttrycka sig.

Det stöd som serviceanvändarna får erbjuds på följande sätt:

- Serviceproducenten uppmuntrar serviceanvändarna att pröva på nya saker för att de ska kunna finna sina egna talanger, förmågor och medel att uttrycka sig. Stödet ges i samarbete med olika aktörer och professionella inom skapande branscher på ett sådant sätt att man drar nytta av de möjligheter som närmiljön erbjuder. Inom ramen för verksamheten kan man dra nytta av exempelvis musik, drama, dans, skrivande, målning, media, fotografering och hantverk i form av olika projekt, klubbar och verkstäder.

3.9 Stöd för att agera i viktiga sociala roller

Mål som eftersträvas:

Människor identifierar, prövar på och tillägnar sig olika och för dem själva viktiga sociala roller i olika miljöer.

Det stöd som serviceanvändarna får erbjuds på följande sätt:

- Serviceproducenten uppmuntrar och stöder serviceanvändarna att identifiera, pröva på, öva och upprätthålla olika sociala roller i olika miljöer och situationer. Rollerna kan vara exempelvis assistent, likvärdig, gruppleddare, handledare, vän, opinionsbildare, aktivist, syskon, studerande, arbetssökande, personal, kommuninvånare, utbildare, konsument, närståendevårdare och arbetsgivare. Exempelvis i en läroanstalt är serviceanvändaren i första hand en studerande och inom ramen för tjänster i näringsbyrå i första hand en arbetssökande.
- Med sin egen verksamhet synliggör serviceproducenten för närmiljön att personer med funktionsnedsättning har olika sociala roller. Med verksamheten kan man visa att personer med funktionsnedsättning är aktiva aktörer då de uträttar sina egna ärenden och rör sig. De beställer och betalar själva sina inköp, reder ut eventuella oklarheter och får för detta nödvändigt stöd.
- Serviceproducenten samarbetar vid behov med närstående (anhöriga och annan servicepersonal) till serviceanvändarna, för att dessa för sin del kan stödja serviceanvändarna i olika sociala roller. Samarbete kan ske exempelvis under samarbetsmöten där man kommer överens om gemensamma rutiner.

3.10 Stöd för att påverka innehållet i servicen och hur servicen genomförs

Mål som eftersträvas:

Människor har möjlighet att delta i planeringen, utvecklingen, uppföljningen och utvärderingen av servicen och i rekryteringen av personal.

Det stöd som serviceanvändarna får erbjuds på följande sätt:

- Planeringen, uppföljningen, utvärderingen och utvecklingen av innehållet i servicen och genomförandet av servicen görs som ett intensivt samarbete mellan serviceanvändarna och personalen. Detta utmanar personalen och serviceanvändarna till nya slag av roller och kan kräva förändrade processer för serviceproducentorganisationen och verksamhetskulturen. Serviceanvändaren är en samarbetspartner och expert på sitt eget liv, inte målet för servicen. Samarbetet kan bestå av exempelvis regelbundna gemensamma planerings-, uppföljnings- och utvärderingsmöten. Dessutom ska serviceanvändarna också få information om och verktyg för att kunna ge respons och ingripa i missförhållanden. Serviceanvändarna kan också delta som intervjuare vid rekryteringen av personal och förbereda frågor inför rekryteringsintervjuerna. Serviceanvändarnas erfarenhetsexpertis kan utnyttjas i utbildningen av personalen.
- Serviceanvändarna får det stöd de behöver för att möjliggöra ovanstående delaktighet. Möjligheter till deltagande främjas exempelvis av tillgänglig mötespraxis, utnyttjande av tillgängliga metoder när man planerar och utvärderar verksamheten, möjlighet att använda sig av stödpersoner eller ombud och möjlighet att läsa material på lättbegripligt språk eller på något annat tillgängligt och förståeligt sätt.