



*Luvut 1, 2 ja 3 (yhteinen osa I DECIDE SDM Manuals)*

## **Sisällysluettelo**

### **1. Esittely**

I-DECIDE Manuals for Personal Talous, Health Care & Consumer Rights -  
tavoitteet

I-DECIDE-käyttöoppaiden käyttö

### **2. Tausta**

YK: n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista

Tietoja tuetusta päätöksenteosta

Tämän käsikirjan kattamat päätöstyypit

I-DECIDE-tuettu päätöksentekosopimus

Oikeudellinen kehys

Digitaaaliset, laskutaito- ja lukutaitotaidot sekä SDM

### **3. SDM-palvelun luominen**

I-DECIDE-tuettu päätöksentekosopimus käytännössä

Roolit I-DECIDE SDM -sopimuksessa

SDM-sopimuksen luominen ja toimittaminen

Vaihe 1: SDM-palvelun pyytäminen

Vaihe 2: Kannattajien tunnistaminen

Vaihe 3: SDM-sopimuksen soveltamisalan ja sisällön määrittelemine

Vaihe 4: SDM-sopimuksen toimittaminen ja arviointi

SDM-suhteen luominen: liimaus ja alustava arviointi

Yksilöllinen SDM-suunnitelma

SDM-palvelun arviointi

### **4. I-DECIDE Consumer Rights Manual**

Tuettu päätöksenteko kuluttajana yhteiskunnassa

Katsaus EU: n kuluttajaoikeuksien oikeudelliseen kehykseen

Eurooppalainen saavutettavuuslaki

SDM: Ennen ostamista

SDM: Ostosten aikana

Yksilölliset tarpeet



Kuluttajan oikeuksien SDM-työkalut

Tapausskenaario 1

Ostaminen kaupasta

Ostaminen verkosta

Ostaminen puhelinmyyjältä tai myyntiedustajalta

Ostaminen yksityishenkilöltä

Tapausskenaario 2

Ostamisen jälkeen

Valitukset ja korvaukset

Kuluttajien oikeudet sosiaalipalveluissa?

Itseohjatut tuki- ja palvelukupongit: Yleiskatsaus

## **5. Viitteet**

## **6. Liitteet**

## 1 . Johdanto

### Tavoitteet I-PÄÄTTÄMÄÄN M anual n Personal Finances, Terveystenhoito & kuluttajavaliokunta

Tämä käsikirja on osa I-DECIDE Erasmus + P roject , aloitteen jonka päätavoitteena on on parantaa Tuetut päätöksen tekeminen (jäljempänä SDM) palvelut f tai vammaiset käyttäen D igital, L iteracy ja N umeracy (DLN) taidot . Saavuttaa th on tärkein tavoite, **kannattaja** (jäljempänä henkilö , joka auttaa jonkun tekemään päätöksen t ) on oltava selkeä käsitys mitä SDM keinoja [\[1\]](#). Tämä käsikirja on suunniteltu kouluttaa kannattaja noin erityisiä menettelyjä ja välineitä sisällyttämään SDM lähestymistapaa mallina tarjota innovatiivisia tukea.

SDM mekanismit ovat keskeinen tekijä toteuttaa Yhdistyneiden Kansakuntien yleissopimuksen Righ TS henkilöiden D isabilities (jäljempänä vammaisyleissopimus tai Yleissopimus) . Valmistelukunta [\[2\]](#) edellytetään jäsenvaltioiden päättäjät, ammattilaiset ja koko yhteiskunnan voittamiseksi ja luopua **m edical mallia vammaisuuden** että käsitteellistää ja luokittelee pe rsons vammaisten perustuu niiden häiriöt, puutteita tai erot ja sen sijaan hyväksyä ja ottaa käyttöön **Human Oikeuksien lähestymistapa** [\[3\]](#) keinona varmistaa vammaisten kaikkien ihmisoikeuksien täysimääräinen ja yhtäläinen nauttiminen ja siten edistää ja kunnioittaa heidän luontaista arvokkuuttaan. Tämä lähestymistapa keskittyy myös yhtäläisiin mahdollisuuksiin, syrjimättömyyteen ja osallisuuteen . Valmistelukunnan ytimessä todetaan, että vammaisilla on oikeus henkilökohtaiseen tukeen niiden yhteiskunnallisten esteiden (asenne- ja ympäristötekijät) poistamiseksi, jotka estävät heidän täyden ja tehokkaan osallistumisensa yhteiskuntaan tasa-arvoisesti muiden kanssa. Yleissopimuksen lähestymistapa tarkoittaa, että ensisijainen tarkoitus s upport ei ainoastaan tarjota palveluja tai tukea vuonna edun henkilön ( korvaava päätöksentekoa lähestymistapa) , vaan pikemminkin tarjota tukea tai palveluja b hinnoitteluun on tahtoa, toiveet ja mieltymykset että henkilö vastaanottavan tukea . S upported päätöksenteko DM on prosessi, joka mahdollistaa s henkilö vammaisen tehdä hänen / hänen oma päätöksensä .

**SDM on lähestymistapa, jota käytetään tässä oppaassa.**

SDM-lähestymistapaa ei voida irrottaa yhteistuotantomenetelmästä<sup>[4]</sup>. Yhteistuotanto merkitsee, että tuetut henkilö osallistuu suunnittelussa, impl ementation ja arviointi palvelun tai tukea he saavat, tuottaa kaksitahoinen vaikutus . F NSIMMÄINEN ly , palvelu itse i s lisää tehokkaasti havaitsemaan tavoitteet voidaan saavuttaa d koska se käsitellä es ongelmat tunnistetaan tai ilmentää suoraan tuettu henkilö. S OINEN ly , The tuettu henkilö tullut s Empower ed , koska hän tai hän kohdellaan tasavertaisena kumppanina ammattilaisia tai muita sidosryhmiä, ja hänen tai hänen näkemyksensä arvostetaan ja kunnioitetaan .

**C O - tuotanto** on läsnä jokaisessa vaiheessa on SDM prosessin kuvattu tässä käsikirja , koska se vaatii - on mahdollisimman suuri - osallistumisen tuettujen henkilön määriteltäessä tuen tarpeita, valitsemalla kannattaja, sopiminen ehdoista tarjottu tuki ja tyytyväisyyden tai tulosten arviointi .

I-PÄÄTTÄMÄÄN hankekumppaneilla kuittausta th klo tukenut henkilön Digital, Luku- ja laskutaitoa (jäljempänä DLN) ovat avaintekijä, joka voi mahdollistaa henkilö ymmärtää paremmin tietoa ja siten painavat hyviä ja huonoja puolia eri vaihtoehtojen liittyvistä että erityistä päätöstä .

Tämä käsikirja pyrkii näyttämään SDM kannattaja s miten on pr ovide tai koordinoimaan resurssit, jotta henkilö hankkii tai parantaa ir DLN taidot tasolle tarvitaan , jotta hänen tai hänen omat päätöksensä.

I-PÄÄTTÄMÄÄN on kehittää ed käsikirjat tai viiteoppaita kolmella tärkeillä alueilla ihmisen päivittäistä elämää: Terveys C ovat Henkilökohtaisen talouden ja kuluttajavaliokunnan . Kuvatut koko käsikirjat voidaan repurposed tai käyttää uudelleen i n o uut alueilla sekä yksilön L IFE, kuten kuten työmarkkinoihin, asumiseen tai muita asiaan pallojen jälkeen valmistamalla sopivia muutoksia.

## **Kuinka käyttää th e I-PÄÄTTÄMÄÄN M anuals**

Luku 2 '*Tausta*' on välttämätön tämän käsikirjan tarkoituksen ymmärtämiseksi. Siinä kuvataan SDM: ää koskevat periaatteet, mukana olevat prosessit ja kuvaus SDM: n suorittamiseen käytetyistä työkaluista.

Luvussa 3 '*SDM-palvelun luominen*' kuvataan yksityiskohtaisesti, kuinka sopimusta käytetään ammattimaisena työkaluna henkilön tukemiseen päätöksenteossa. Löydät prosessit ja välineet SDM-palvelun rakentamiseksi,

kehittämiseksi, toimittamiseksi ja arvioimiseksi. Luvut 2 ja 3 ovat projektikumppanien mielestä I-DECIDE-keskeisiä menetelmiä, joita käytetään ja jaetaan kaikissa hankekonsortion kehittämässä kolmessa käsikirjassa, sekä universaalina että paikallisena versiona.

On kuitenkin huomionarvoista, että paikalliset versiot sisältävät erityisen osan oikeudellisesta kehyksestä, että materiaalit on mukautettu vastaamaan ja kuvaamaan paikallisen maan oikeudellista rakennetta, asiayhteyttä, olosuhteita tai vaatimuksia, jotka tukijan tai palvelun on otettava huomioon SDM-sopimusten asianmukainen asettaminen.

4 luku "*Terveys*"; '*Henkilökohtainen talous*' tai '*Kuluttajan oikeudet*' keskittyvät kullekin käsikirjassa käsitellylle alueelle tai aihealueelle merkityksellisiin erityisprosesseihin ja esittävät erityisiä työkaluja, esimerkkejä, välineitä tai toimintoja, joissa SDM ja I-DECIDE-menetelmät ovat tai voivat olla käytetty. Vaikka SDM on yhteinen malli näiden jokapäiväisen elämän kolmen alueen välillä, päätöstyypit ja tilanteet saattavat vaihdella kolmen eri alueen välillä, joten kullakin alueella käytetyt työkalut voivat olla erilaisia. SDM-prosesseista tai -työkaluista kokeneet ammattilaiset tai sidosryhmät voivat siirtyä suoraan näihin lukuihin ja nähdä esimerkkejä erityisistä työkaluista, hyvistä käytännöistä ja menettelyistä tuettujen henkilöiden auttamiseksi päätöksenteossa. Tapauksia on käytetty havainnollistamaan, kuinka edetä laajalla yhdistelmällä asioita tai tapauksia, joissa SDM:ää voidaan käyttää kullakin kolmella alueella.

Luku 5 sis UdeS viittauksia " ja kirjallisuusluettelo noin SDM ja kunkin aiheen tai manuaalisen edelleen käsittelyssä.

Luvun 6 "*liitteet*" sisältää liitteenä *I-DECIDE SDM -sopimusmallin*. Muut asiaankuuluvat asiakirjat ja mallit, jotka on kehitetty koko I-DECIDE-projektin elinkaaren ajan (eli '*DLN-taitojen arviointilomake*', '*SDM-terveydenhuollon arviointi*', '*SDM-henkilökohtaisen talouden arviointi*', '*tyytyväisyyden itsearviointilomakkeet*' sekä tuettavalle henkilölle että ammattilaisille tai "*Yksilöllinen SDM-suunnitelman malli*" ) ovat ladattavissa projektin verkkosivustolta. Asiakirjat toimivat I-DECIDE-menetelmien ydinkokonaisuutena, ja niiden yhdistetty käyttö varmistaa SDM-lähestymistavan yhdenmukaisuuden ja johdonmukaisuuden mahdollistamalla mielekkään arvioinnin I-DECIDE SDM -menetelmän tehokkuudesta ja vaikutuksista.

(Katso kaikki I-DECIDE-materiaalit projektin verkkosivustolta).

LINKIT WEB (EASPD + TUKI)

## 2. Selkänoud

### YK Vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleissopimus

Yleissopimus oikeuksista vammaisten on YK: n kansainvälinen Human Rights Treaty pyritään kehittämään ja suojelemaan Rights ja ihmisarvoa vammaisten. Valtiot osapuolet liittynyt sen Conventi päälle tarvitaan edistämään, suojelemaan ja varmistaa täydet ihmisoikeudet ja vammaisten ja varmistaa, että ne nauttivat täyttä tasa lain edessä. Yleissopimus on ensimmäinen ihmisoikeussopimus on vuosisadalla ja se h niin toimi maailmanlaajuisena katalyyttinä ihmisoikeuksien ja vammaisuus liikkeen , kun se siirtyi näkemästä henkilöiden DIS kykyjä esineitä hyväntekeväisyyden ja jollei sairaanhoidon ja sosiaalisen suojaa katsellessaan heitä yhteiskunnan täysivaltaisina ja tasa-arvoisina jäseninä Human Rights -valoilla. Se on myös ainoa YK Human Rights instrumentti, jolla on selvästi kestävän kehityksen ulottuvuus.

Yleissopimus on hyväksytty YK: n yleiskokouksessa 2006 ja tästä päivästä (2020) , 163 valtiota on allekirjoittanut ja 181 ovat ratifioineet sen , mukaan lukien Euroopan unioni ja kaikissa EU-maissa. Yleissopimus ja sen toteutus on tiiviisti seurataan oikeuksien komitea vammaisten .

### 12 artikla CRPD: n puitteissa

Article 12 YK Vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleissopimus tunnustaa oikea vammaisten nauttia oikeustoimikelpoisia yhdenvertaisesti muiden kanssa kaikilla elämänoilla, mukaan lukien heidän oikeutensa on yhtäläinen pääsy omistaa tai periä omaisuuden hallintaan. Kaikkiin niihin sovelletaan suojoitoimia, jotka ovat suhteellisia ja räätälöityjä henkilökohtaisiin olosuhteisiin ja joita sovelletaan mahdollisimman lyhyessä ajassa.

*CRPD: n 12 artiklassa todetaan hyvin selvästi, että oikeuskelpoisuutta ei pidä sekoittaa henkiseen toimintakykyyn ja kykyyn tehdä päätöksiä, mutta se tarkoittaa henkilöiden yhtäläistä tunnustamista lain edessä. Keneltäkään ei pitäisi riistää oikeuskelpoisuuttaan vain siksi, että henkilö tarvitsee apua päätöksenteossa .*

Lisäksi hallitusten olisi tarjottava vammaisille kaiken tarvitsemansa tuki päätöksenteossaan. Tuki voi olla "muodollista ja epävirallista", ja se voi olla "erityyppisiä ja -intensiivisiä järjestelyjä". Tuen tyypissä ja intensiteetissä olisi otettava huomioon vammaisten ihmisten monimuotoisuus. Lisäksi vammaisten tulisi olla käytettävissä joukko asianmukaisia toimenpiteitä riittävän tuen saamiseksi heidän tahtonsa ja mieltymystensä mukaan. Tuki voi käsittää tietojen toimittamisen selkeällä kielellä tai helposti luettavalla tavalla, eri vaihtoehtojen selittämisen tai joissakin poikkeustapauksissa lausunnon ilmaisemisen, joka perustuu pitkälle kestäneen ihmisen tahdon, toiveiden ja mieltymysten syvälliseen tuntemukseen. Luottamussuhde tukea tarvitsevan ja sitä tarjoavan henkilön välillä. Vammaisen henkilön mielipiteet ja päätökset tulisi aina ottaa huomioon ja kunnioittaa riippumatta siitä, mitä tukea antava henkilö ajattelee päätöksestä. CRPD:n 12 artiklan täytäntöönpano edellyttää siirtymistä ihmisoikeuksien kunnioittamiseen korvaamalla korvaava päätöksentekomenettely *tuetuilla* päätöksentekomalleilla oikeudellisissa puitteissa ja palveluissa.

Käytännössä oikeuskelpoisuuden käyttäminen tarkoittaa itse tekemien päätösten tekemistä kaikilla elämän alueilla, mukaan lukien lääketieteellinen hoito, asuminen, työ, suhteet, raha-asiat, lapset, perhesuunnittelu tai omaisuus. CRPD tunnustetuista se esittää vammaiset henkilöt voivat vaatia erilaisia tukitasoja riippuen yksilön ja sosiaalisten olosuhteiden, mutta se pakottaa valtiot ja viranomaiset kehittämään tuetaan päätöksenteon järjestelyt vaihdetta sekä intensiteetti, myös epävirallisten ja muodollinen tukijärjestelyihin. Yleissopimuksessa määritellään sellaiset järjestelyt kuin esimerkiksi tukiverkostot, tukisopimukset, vertais- ja itsetukiryhmät, tuki itsensä puolustamiselle, itsenäinen edunvalvonta tai ennakkodirektiivit.[\[5\]](#)

I-DECIDE SDM -menetelmät, mukaan lukien käsikirjat ja projektikumppanien kehittämät perusasiakirjat, ohjaavat CRPD-periaatteita, joten on tärkeää, että ammattilaiset ja kannattajat ymmärtävät, omaksuvat ja tukevat yleissopimusta ja sen periaatteita ja velvoitteita täysin ja ovat valmiita soveltaa niitä omassa palvelussaan, organisaatiossaan tai päivittäisessä käytännössä tarjotessaan tukea vammaisille.

## Tietoja tuetusta päätöksenteosta

Tuettu päätöksenteko on ja sen on oltava vaihtoehto huoltajuudelle tai muille korvaaville päätöksentekomekanismeille[6]. Siirtyminen kohti tätä uutta paradigmaa ja sellaisten palvelujen kehittäminen, jotka perustuvat tuettuun päätöksentekoon, jossa vammaiset henkilöt tunnustetaan arvokkaiksi yhteiskunnan jäseniksi ja kunnioitetaan heidän kansalaisten oikeuksia, on avain kohti sosiaalista osallisuutta.

## **Päätöksenteko**

Päivittäinen elämä on täynnä mahdollisuuksia tehdä päätöksiä jokaiselle yksilölle. Päätökset voivat vaihdella matalan tason päätöksistä (esim. Mitä vaatteita pukeutua) korkean tason päätöksiin (esim. Muuttaminen asumaan toisen henkilön kanssa). On päätöksiä, jotka teemme itse, ja on muitakin, kun haluamme mieluummin neuvoja tai tukea. Kun ihmisillä on tärkeä päätös, he yleensä pyytävät tukea ja neuvoja ystäviltä, perheeltä tai asiantuntijoilta (esim. Terapeutti, neuvonantaja, ammatillinen ohjaus jne.). I-DECIDE-metodologiassa ja kaikissa asiakirjoissa ja käsikirjoissa henkilöä, jota autetaan päätöksenteossa, kutsutaan "**kannattajaksi**". Päätöksiin vaikuttavat monet tekijät, kuten henkilön kasvatusta, elämänhistoria tai henkilökohtaiset kokemukset, käytettävissä olevat tiedot, henkilökohtaiset arvot tai vakaumukset, yksilön persoonallisuus tai päätöksentekotyö. Jokaisen yksilön lukutaito, laskutaito ja digitaaliset taidot vaikuttavat päätöksiin. Esimerkiksi, jos henkilö ei ymmärrä tai osaa käyttää digitaalisia työkaluja tai tietoja ja menettelyjä tuotteen tai palvelun palauttamiseen, on epätodennäköistä, että hän päättää käydä ostoksilla verkossa. Vastaavasti, jos henkilö ei ymmärrä tietyn hoidon lääketieteellisiä mielipiteitä ja mahdollisia tuloksia, on melkein mahdotonta, että hän tekee tietoisesti päätöksen siitä itsenäisesti.



Kuvio ure 1 . C omparison välillä eri vaihtoehtoista : plussat ja miinukset päälle päätöksentekoprosessia.

## Tuettu päätöksenteko

Tuettu päätöksenteko koostuu useista toimenpiteistä, jotka on suunniteltu luomaan oikeat olosuhteet vammaiselle henkilölle tekemään tietoisia päätöksiä itse. Helpottamiseksi Tämän **kannattaja** tutkii päätöksiä tuetun henkilön C Ould tehdä, antaa kaikki tarvittavat tiedot antaa henkilölle selkeä käsitys kaikki käytettävissä olevat vaihtoehdot, varmistetaan henkilö painaa hyviä ja huonoja puolia sekä mahdollisia tuloksia jokaisen ja auttaa henkilöä ilmoittamaan lopullisesta päätöksestään.

Vammaisen henkilön päätöstä on kunnioitettava, vaikka kannattajan mielestä se ei ole paras mahdollinen päätös. Sen tunnustaminen on oikein ja vammaisen salliminen tehdä virheitä tai viisaita päätöksiä on tärkeä osa SDM-prosessia.

Tässä on yksi nopea esimerkki matalan tason tuetusta päätöksenteosta.

Henkilö voi pyytää tukea taloudellisen päätöksen tekemiseksi. Henkilö on päätettävä viettää suuren osan niiden säästöjen ostaa tietokone ja laajakaista tai tallentaa sitä seuraavan kesäloman. Tukijan on kerättävä ja toimitettava tietoja (käyttäen sopivia tiedostomuotoja, kuten helposti luettavia materiaaleja, videoita, piktogrammeja jne.) Auttaakseen punnitsemaan kunkin vaihtoehdon hyvät ja huonot puolet varmistaakseen, että tiedot ymmärretään hyvin. Lopuksi,

jos henkilö pyytää, kannattajien auttaa ilmoittaa päätöksestä muille henkilöille, jotka saattavat tarvita tätä tietoa tai bec o minulle avaintekijä päätöstä täytäntöön.

Tuettu päätöksenteko on olennaista edistää sosiaalisen osallisuuden vammaisten henkilöiden se edistää itsemääräämisoikeutta, ohjaus, itsenäisyys ja riippumattomuus.

## **I-DECIDE-käsikirjojen kattamat päätöstyypit**

I-DECIDE-käsikirjat kuvaavat SDM: n potentiaalia kolmella hankkeen kattamalla erityisalueella, nimittäin terveydenhuollossa, henkilökohtaisessa taloudessa ja kuluttajien oikeuksissa.

### **Terveydenhuolto**

Vammaiset ha ve olleet perinteisesti evätty perusoikeus valvoa, mitä tapahtuu omaa kehoaan. Palveluntarjoajat, ammattilaiset tai perheenjäsenet tekevät usein heidän ravinnostaan, lääkkeitään, liikuntarutiinistaan, lääkäreiden nimityksistään tai muista terveyttä ja hyvinvointia koskevista kysymyksistä heidän edunsa. Terveysteen liittyvät päätökset voivat vaihdella matalan tason, epävirallisista tai yksinkertaisista päätöksistä, kuten ravitsemuksesta, fyysisestä aktiivisuudesta ja hygieniasta, keskitason päätöksiin, kuten alkoholin käyttö tai syntyvyyden hallinta, virallisiin ja monimutkaisempiin päätöksiin, kuten leikkausmenettelyihin tai pitkälle edenneen lääkehoidon hyväksymiseen.

Henkisesti vammaiset henkilöt suljetaan usein pois terveydenhuollon koulutuksesta, koulutuksesta tai ohjelmista, mukaan lukien seksuaali- ja lisääntymisterveysohjelmat. Silloinkin kun he osallistuvat näihin aloitteisiin, tiedot eivät usein ole heille selkeitä tai helposti ymmärrettäviä. Terveystenhoitopäätösten tekemisessä kehitysvammaisilla ihmisillä ei siis usein ole riittävästi tietoa tai resursseja voidakseen tehdä tietoisien päätöksen itse.

### **Henkilökohtainen talous**

Vammaisilta evätään usein oikeus hallita henkilökohtaista talouttaan ja tehdä päätöksiä omaisuudestaan. Rahoitusallalla tehtävien päätösten tekeminen sisältää sekä matalan tason että epävirallisia päätöksiä, kuten kuinka käyttää rahaa tai miten laatia oma budjetti , muodollisempiin ja monimutkaisempiin

päätöksiin, kuten pankkitilin avaamiseen, lainojen saamiseen tai taloudellisten investointien tekemiseen tai perimiseen ja hallintaan Kiinteistöt.

## Kuluttajan oikeudet

Kaikkien EU: n kansalaisten oikeudet turvataan EU: n lainsäädännössä, koska se varmistaa muun muassa: suojan vaarallisilta tuotteilta; vakuutus siitä, että tuotetiedot ovat selkeitä, johdonmukaisia ja tarkkoja; pääsy nopea ja tehokas tapa ratkaista kiistoja kauppiaiden suojella kuluttajien oikeuksia ja päivitetään lainsäädäntöä ylläpitää kansalaistensa oikeuksia oikeassa taloudellisten ja yhteiskunnallisten muutosten. Vaikka nämä turvatoimet olisivatkin käytössä, vammaiset henkilöt saattavat altistua petollisille väärinkäytöksille, ja heidän erityistukea olisi annettava kuluttajien oikeuksien suojelemiseksi ja puolustamiseksi.

## I-DECIDE-tuettu päätöksentekosopimus

### Mikä on SDM-sopimus?

I-DECIDE on kehittänyt SDM-menetelmän, yhdenmukaistettu CRPD-periaatteiden kanssa, luomalla tuettu päätöksentekosopimus työkaluna, joka auttaa organisaatioita, ammattilaisia tai vammaisia henkilöitä tarjoamaan tai vastaanottamaan tukea muodollisella ja standardoidulla tavalla<sup>[7]</sup>. SDM sopimus on kirjallinen dokumentti luotu virallistaa SDM prosessia ja allekirjoittavat **tuettu henkilö** (a vammaisen henkilö), **kannattaja**, joka sitoutuu antamaan ohjausta, tukea ja apua päätöksentekoon aloilla elämän määriteltyjen henkilön ja **ohjaajan asiakirjan**.

SDM-sopimusta on käytettävä vapaaehtoisesti, koska henkilön, joka tarvitsee, haluaa tai tarvitsee tukea, on pyydettävä tätä palvelua vapaaehtoisesti. Sopimuksessa vahvistettujen roolien on perustuttava luottamussuhteeseen tukijaan ja toiseen avustajana toimivaan henkilöön. Tuettavan henkilön on myös voitava peruuttaa sopimus tai muuttaa sitä milloin tahansa, jos hän ei ole tyytyväinen sopimuksen toimintaan.

I-DECIDE-metodologia sisältää ohjaajan kuvan. Välittäjä on kolmas henkilö, jonka tehtävänä on tarkistaa ja seurata sopimusta varmistaakseen, että se toimii niin kuin pitäisi. Jos tuettava henkilö ei ole tyytyväinen suhteeseen tukijaan, hän voi pyytää ohjaajaa puhumaan siitä ja ehkä jopa pyytämään korvaavan tukijan.

Kuva ure 2. SDM sopimuksen: monisuuntaisen suhde .

SDM-sopimuksen keskeinen osa on henkilön ja tukijan välinen suhde. Se merkitsee asenteenmuokkaus kohti oikeuksien tunnustamiseen tuetun henkilön ja hyväksymistä niiden päätösten , sekä luopumista käytännössä tukija päätöksenteosta edun henkilön vammaisen.

### **Oikeudellinen kehys**

Tämä käsikirja on luotu ja kehitetty on sovittu, että kumpikaan I-PÄÄTTÄMÄÄN SDM sopimuksen eikä täysin yhteensopiva SDM mekanismit ovat osa oikeusjärjestelmien osallistujan maat[8] vielä . Vaikka yleissopimus on oikeudellisesti sitova sopimus, vain harvat maailman maat ovat toteuttaneet tarvittavat uudistukset sisällyttääkseen, sisällyttääkseen ja tunnustamaan vammaisen henkilön tahtoon, toiveisiin ja mieltymyksiin perustuvat välineet oikeudellisiin puitteisiinsa. [9]

Käytännössä tämä tarkoittaa, että:

- SDM-sopimus ei ole oikeudellisesti sitova, koska sitä ei tunnusteta kansallisessa lainsäädännössä.
- Ei ole olemassa virallista kirjaa SDM sopimuksen on ny julkisen rekisterin tai hyväksymä akkreditoitu kykeneviä tai oikeudellisia elimiä;
- Sopimus sinänsä ei anna tukijalle laillisia oikeuksia käyttää tai käsitellä palveluja, ulkopuolisia ammattilaisia tai tuettavan henkilön sosiaalista verkostoa saadakseen tietoja, vaikka kyseisistä tiedoista olisi apua tai hyötyä tukijalle tai henkilö.

### **Digitaalinen, Laskutaito ja lukutaito sekä SDM**

Useimmissa tilanteissa tarvitaan digitaalisten, lukutaito- ja laskutaitotaitojen yhdistelmää tiedon hankkimiseksi, ymmärtämiseksi ja tulkitsemiseksi tietoon perustuvien päätösten tekemiseksi.

**Digitaaliset taidot** ovat joukko taitoja, joihin sisältyy kyky käsitellä tietojenkäsittelyä, viestintää, sisällön luomista, turvallisuutta ja ongelmanratkaisua, kun niitä käytetään digitaalisissa ympäristöissä tai digitaalisissa laitteissa (esim. Tietokoneet, älypuhelimet, tabletit, Internet).

Nykyään on välttämätöntä saada perustiedot digitaalisten työkalujen ja ympäristöjen käytöstä, varsinkin kun julkishallinnossa on lisääntynyt verkkoprosesseja ja tietokoneistettuja prosesseja (esim. Vero-, terveys-, äänestäjien rekisteröintimenettelyt tai valitusten tekeminen kuluttajina). IT-taitojen ja tietokonetaidon lisääminen antaa yksilöille mahdollisuuden tuntee olonsa turvalliseksi ja luottavaisemmaksi päätöksenteossa.

**Lukutaito** liittyy ihmisen kykyyn sekä lukea että kirjoittaa lyhyt, yksinkertainen lausuma jokapäiväisestä elämästään. Lukutaidoton henkilö on sellainen, joka ei voi kirjoittaa niin yksinkertaista lausuntoa [\[10\]](#).

On selvää, että henkilöllä, jolla on hyvä perustaidon lukemisesta, kirjoittamisesta ja myös IT-taidoista, on enemmän mahdollisuuksia tehdä päätöksiä, jotka sopivat hänen omiin toiveisiinsa ja mieltymyksiinsä.

**Numeerisuus** . Numeerisuus tarkoittaa varmuutta ja taitoa käyttää lukuja ja lähestyä ongelmia analyttisestä al tai matemaattisesta näkökulmasta. Laskemistaitoja voidaan käyttää kaikilla elämän osa-alueilla - työssä tai kotona, jokapäiväisessä perusasioissa , kuluttajina, oman talouden hoidossa, vanhempien auttamisessa lapsemme oppimisessa, potilaissa, jotka ymmärtävät terveystietoja - ja auttavat yksilöitä ja kansalaisten ymmärtää maailmaa, että surround s meitä.

Lukutaito täydentää lukutaitoa ja sitä kutsutaan joskus matemaattiseksi lukutaidoksi. Molempia taitoja tarvitaan toimiakseen täysimääräisesti nykyaikaisessa elämässä.

Numeerisuus tarkoittaa kykyä työskennellä numeroiden ja muiden matemaattisten käsitteiden kanssa soveltaa niitä erilaisissa yhteyksissä erilaisten ongelmien ratkaisemiseksi. Lukuisana oleminen tarkoittaa yhtä paljon loogista ajattelua ja päättelyä kuin "summien tekemistä". Jokapäiväisessä elämässä on

monia tilanteita, joissa hyvä matematiikan ja numeroiden taso on hyödyllinen tietyn vaihtoehdon valinnassa. Erityisesti käyttäessään kuluttajien oikeuksia vaatii yleensä tulkinnassa laskut, kuitit ja laskut ja ymmärtää ING päivämääriä laskemiseksi keston tavaroiden takuun, muun muassa.

Kaikkea edellä mainittua varten I-DECIDE-projekti on kehittänyt työkalut taitotason arvioimiseksi kaikilla näillä kolmella DLN-alueella.

([Katso kaikki DLN-arviointia koskevat materiaalit ja työkalut projektin verkkosivustolla](#)) . [LINKIT WEB \(EASPD + TUKI\)](#)

Arviointiin ja arvioinnin henkilön DLN taitoja ei ole *välttämätöntä* , vaan erittäin *hyödyllinen* täydentävä osa I-PÄÄTTÄMÄÄN met odology ja oli olennainen osa hankkeen rahoituksesta. Projekti pystyi osoittamaan, että SDM: ään osallistuminen paransi kaikkien osallistujien DLN-taitoja. Suosittelemme, että tulevat SDM-järjestelmät harkitsevat DLN-taitojen seurantaan tämän oppimisvoiman saamiseksi. Tämä merkitsisi sitä, että w kana SDM sopimuksen virallisesti, The kannattaja selittää näitä SDM työkaluja tuettu henkilö ja kuinka valvonnasta ir edistymistä näillä aloilla olla hyötyä m . Alussa sopimuksen alustava DLN arvio tuettujen henkilön kykyjä näillä alueilla tehdään hoitaa kannattaja. Jos havaitaan, että joitain alueita on parannettava, kannattaja ilmoittaa asiasta tuettavalle henkilölle ja hänen tukiverkostolleen, jotta he voivat tarjota sopivimman koulutuksen ja resurssit tuettavan henkilön edistymiseksi. Tukijakson lopussa on mahdollista suorittaa toinen DLN-arviointi edistymisen osoittamiseksi.

### **I-DECIDE arviointityökalut**

Arvioinnin tavoite on kaksi. Ensimmäinen sen osoittamiseksi, että tuettu henkilö on jo alkanut tehdä omia päätöksiä, ja toiseksi seuraamaan ja arvioimaan henkilön edistymistä I-DECIDE-projektissa kehitetyillä itsearviointityökaluilla ( *'tuettu henkilön säännöllinen itsearviointi'* ja *'kannattajan säännöllinen itsearviointi'* ). Erityiset itsearviointityökalut sisältävät kaikki yksityiskohdat kyselyjen hallinnoinnista ja kerättyjen tietojen tulkitsemisesta. Varmistamalla, että kaikki osapuolet ovat tietoisia henkilön ja vastaanotetun suppo: n edistymisestä ja evoluutiosta, tulosten jakaminen ja tulosten vastakohtaistaminen antaa tuetulle henkilölle mahdollisuuden ja antaa sille mahdollisuuden ja osoittaa yhteistuotannon edut ja myötävaikuttaa vaihtamiseen korvaavasta tuettuun. päätöksenteko.

### 3 . SDM-palvelun luominen

#### I-DECIDE-tuettu päätöksentekosopimus käytännössä

Tässä osiossa kerrotaan, miten organisaatiot, jotka pyrkivät takaamaan vammaisten henkilöiden oikeudet ja heidän autonomiansa tarjoamalla tukea, voivat toteuttaa I-DECIDE-menetelmän tuetussa päätöksenteossa käyttäen SDM-sopimusta palvelunsa perustana.

#### SDM-sopimus ammatillisena tehtävänä

Yleissopimuksen ja sen 12 artiklan täysimääräinen täytäntöönpano edellyttää päivittämistä ja tarkistamista henkilöstölle, joka työskentelee vammaisille tukea tarjoavissa palveluissa, koska heidän pätevyytensä, taitonsa, lähestymistapansa tai asenteensa voivat muuttua perusteellisesti. Oikeudellisesta näkökulmasta korvaavan päätöksentekomallin poistaminen ja tuetun päätöksentekomallin hyväksyminen henkilön oikeuksien takaamiseksi ja oikeuskelpoisuuden harjoittamiseksi on velvollisuus.

Paitsi oikeudellisista päätöksistä, alhainen päätökset ovat läsnä arkielämässä kaikkien yksilöiden ja käytännössä I-PÄÄTTÄMÄÄN SDM mallia tulisi käyttää takaamaan perusoikeudet vammaisen henkilön kuten itsenäisyys ja riippumattomuus, *erityisesti* tällä matalalla tasolla.

Tämän käsikirjan tarkoituksena on osoittaa, kuinka I-DECIDE-metodologiaa voidaan soveltaa jokapäiväisessä elämässä.

I-DECIDE SDM -sopimuksen mukaisia ammatillisia velvoitteita ovat:

- Velvollisuus tarjota tukipalvelu. Allekirjoittamalla sopimuksen ammattilaiset ja asianomaiset henkilöt sitoutuvat tukemaan vammaista henkilöä.
- Monitieteinen ammatillinen lähestymistapa. SDM-sopimukset eivät määritelmän mukaan kuulu mihinkään tiettyyn ammattiin , vaikka SDM-sopimukseen voi kuulua yhdistelmä ammattilaisia, kuten sosiaalityöntekijöitä, lakimiehiä, terveydenhuollon ammattilaisia, vammaisuuteen erikoistuneita tai muita ammattilaisia, joilla on kokemusta sosiaalialalta tai avun tarjoamisesta henkilöille, joilla on vammaiset. Sosiaalisten verkostojen - perheiden, ystävien, perhekaverien tai muiden tuttavien - on tiedettävä SDM-sopimuksen olemassaolosta ja sen toiminnasta. Tämä johtuu siitä, että a) ne voivat auttaa sopimuksen

tehokasta toimintaa b) ne voivat tarjota innovatiivisen tavan tukea yksilöitä.

*Success ei Mäki maakaasun käyttö on SDM itse  
sopimusta vaan luomalla ympäristö,  
jossa tuetaan päätöksiä voidaan tehdä .*

- Luottamuksellisuus. Arkaluonteisten tietojen käsittelyssä sovelletaan tavanomaisia luottamuksellisuusmenettelyjä ja GDPR-määräyksiä.
- SDM- sopimuksen seuranta . RECORD ing i Tiedotus Collected aikana tehtävän tai toimia on välttämätöntä ja tarkoituksenmukaista. Päätös tekee päiväkirjan tai log-kirja on paras tapa auttaa kommunikoida ja arvioida sen edistymistä ja se myös auttaa ammattilaisia kun providing tukea tai koordinoiva kanssa helpottajana. Support ammattilaiset voivat käyttää organisaation hallintajärjestelmän tai tietokantaan tai käyttää omaa, mutta sen on sisällettävä seuraavat osat:

- Nimi Tuetut Henkilö
- Ohjaajan nimi
- Jokaisen työstunnon päivämäärä ja numero
- Erityinen päätös on tehtävä
- Erityiset käytetyt työkalut / suoritettut toimet
- Havainnot edistymisestä
- Päivä, jona prosessin lopuksi jokaisen päätöksen
- Tuetun henkilön kanssa käytyjen työstuntojen päivämäärä ja määrä

## **Roles in I-PÄÄTTÄMÄÄN SDM sopimuksen**

Kolme pääroolia I-DECIDE SDM -sopimuksessa ovat:

- Tuettu henkilö
- Kannattaja
- Ohjaaja

I-DECIDE SDM -sopimuksen kaikkien osapuolten on noudatettava kolmea yleistä periaatetta :

**1. Kaikki työt ja toimet tehdään alla SDM sopimuksen perustuu toiveiden ja mieltymysten tuetuista henkilöön .**



2. Tuetun henkilön on tehtävä lopullinen päätös.
3. Kaikki päätökset on hyväksytty kannattaja, riippumatta hi s tai omaa henkilökohtaista tai ammatillisesta näkökulmasta .

Oikeuden oikeuskelpoisuuteen ja päätöksentekoon tunnustaminen tarkoittaa vammaisen henkilön oikeuden tehdä virheitä tunnustamista, olettaen positiivisena tosiasiana, että jokaiseen valintaan voi liittyä riskejä.

Kummankin osapuolen vaatimukset ja roolit ovat:

### 1) Tuettavan henkilön on pystyttävä:

- E XPress toive saada tukea tai lopettaa tuki ;
- Kerro heidän mieltymyksistään ja ilmaise toiveensa ;
- Kehittää luottavainen suhde toiseen henkilöön (t), jotka m ne haluavat saada tukea (kannattaja) ;
- Määritä minkälaisen päätösten tai alojen kohdalla he saattavat tarvita tukea ;
- Ota huomioon, että he tekevät lopullisen päätöksen (eikä kannattaja).

### 2) kannattaja

Tukija voi olla kuka tahansa henkilön välittömässä ympäristössä, perhe, ystävät ja sosiaalinen verkosto tai ammattitaitoinen tukipalvelu. I-DECIDE -menetelmässä suunnitellaan ammattitaitoisen tukijan käyttöä, joka pystyy koordinoimaan henkilön käytettävissä olevia resursseja ja palveluja, vaikka tiedämme, että tämä ei aina ole mahdollista kaikissa maissa. Edullisesti , tukea ammatillista pitäisi olla taustalla sosiaalisessa koulutukseen tai sosiaalityön pääasiallisena tehtävänä on ohjata ja tukea henkilön päätöksentekoprosessiin.

### Vaaditut taidot ja arvot

- Kyky kunnioittaa ja arvostaa tuettavan henkilön itsenäisyyttä ja arvokkuutta sekä ymmärtää ja kunnioittaa tuettavan henkilön tavoitteita, arvoja ja mieltymyksiä.
- Kyky kunnioittaa tuettavan henkilön erityistä päätöksentekotyylä ja tunnistaa milloin ja miten tukea voidaan tarjota henkilölle.
- Kyky muodostaa luottamussuhde tuettavaan henkilöön ja viettää niin paljon aikaa kuin tarvitaan tukemaan henkilöä kunkin päätöksen tekemisessä.

- Empatia, itsevarmuus ja kyky kommunikoida selkeästi tuetun henkilön kanssa sopivalla ja saavutettavalla tavalla.

### Kannattajan tärkeimmät tehtävät

- Arvioida henkilön taitoja suhteessa päätöksentekoon SDM-sopimukseen sisältyvillä erityisalueilla.
- Rakentaa ja toteuttaa yhdessä henkilön kanssa yksilöllinen tukisuunnitelma, joka auttaa henkilöä tekemään päätöksiä.
- Tutkia materiaaleja ja resursseja auttaakseen henkilöä ymmärtämään tietoja, joita hän tarvitsee tekemään omat päätöksensä.
- Auttaa tuettua henkilöä hankkimaan neuvoja eri lähteistä.
- Tuetaan henkilöä tapaamisissa ulkopuolisten organisaatioiden, ammattilaisten tai henkilöiden kanssa tiedon hankkimiseksi ja vaihtoehtojen tutkimiseksi.
- Auttaa henkilöä analysoimaan erilaisia vaihtoehtoja.
- Varmistaaksesi, että henkilö on ymmärtänyt päätöksessä mukana olevien vaihtoehtojen edut ja haitat.
- Auttaa henkilöä ilmoittaa päätöksestä (t) ja hänen perheensä ja muut sekä mahdollistaa hyvän täytäntöönpanon henkilön valinta. Tarvittaessa kannattaja kannattaa päätöksen täytäntöönpanoa.
- Auttaa tuettua henkilöä suorittamaan haastattelut ja arvioinnit.
- Tarkkailla ja tallentaa kaikki SDM-sopimuksesta johtuvat toiminnot ja toimet .
- Arvioida ja tallentaa (jos niin valitaan) SDM: n vaikutus tuetun henkilön DLN-taitoihin.

### **3) Ohjaaja**

Ohjaaja työskentelee tukisuhteen kanssa ulkoisesti, ja hänet pidetään suojana ja neuvonantajana SDM-sopimuksen eri vaiheissa . Ohjaaja on vastuussa henkilön ja ammattilaisen neuvonnasta ja ohjauksesta kunkin tukisopimuksen virallistamisessa. Hänen roolinsa voidaan ymmärtää erikoistuneena henkilön ja tukiammattilaisen välisen suhteen johtajana: ohjaaja auttaa luomaan sitä, seuraamaan sitä ja ratkaisemaan molemmille osapuolille mahdollisesti ilmaantuvia epäilyksiä tai konflikteja. Käsitteellisesti ohjaaja toimii kaksoissuojana, joka varmistaa molempien osapuolten välisen suhteen laadun , mutta estää tai välttää myös tilanteita, joissa henkilön oikeuksia ei kunnioiteta.

Ohjaajan rooli voidaan tiivistää seuraavasti:

- Antaa neuvoja SDM- sopimuksen toiminnasta .
- Auttaa henkilöä tunnistamaan sopivat kannattajat .
- Auttaa henkilöä ja tukijaa mahdollisten riitojen ratkaisemisessa .
- Ota säännöllisesti yhteyttä osallistujiin tarkistaaksesi, että tukijärjestelyt toimivat.
- Seurata ja tallentaa SDM- sopimuksen irtisanominen ja ilmoittaa tuetun henkilön tukiverkostolle sopimuksen päättymisestä.

Helpottajana tarvitsee täydellinen ymmärtäminen ehtojen SDM sopimuksen pitäisi pystyä kommunikoimaan käyttäen sopivia kieltä, sekä tuetun henkilön ja t hän kannattaja avulla sovittelun strategioita ja pehmeitä taitoja, kuten itsevarmuus .

T hän tuki henkilö tai kannattaja voi lähestyä f acilitator tyhjentää niiden epäilystä johtuvat prosessista parantaa SDM greement n soveltamisalaa ja sisältöä tai purkaa sopimus.

Helpottajana , kuten käsitteellistetty I-PÄÄTTÄMÄÄN menetelmää , voi olla toinen ammattilainen - ihannetapauksessa kannattajat käyttävät viraston tai palvelun - tai peer tuetun henkilön sosiaalisen verkoston tai perheenjäsen , jolla on tarvittavat tiedot ja taidot.

### **Kuinka jotta asettaa ylös ja toimittaa n SDM sopimuksen**

Käytännössä prosessi valmiiksi n SDM sopimus on carr ied läpi neljä päävaihetta, vaatimasta palvelusta on alussa ja arvioidaan saatu tuki lopussa prosessin . Seuraavana kaavio s ummaris ES neljä polttarit es n I-PÄÄTTÄMÄÄN SDM sopimuksen prosessia .

Kuva 3. I-DECIDE SDM -sopimus : päävaiheet .

### **Stag e 1: Yhteyden ottaminen SDM palvelun**

Henkilö, jolla on vamma, joka voi vaatia sitä pyytää palvelua tehdä päätöksiä eri aloilla heidän elämäänsä. Yleensä henkilöt ilmaista toiveensa joku työskentelevät tukipalveluja käyttävät niitä tai on ammattilainen tai peer he tuntevat. Käytännössä henkilöiltä mahdollisesti toimivat kannattajia ja saada kysyntää tuen tulee myös pystyä tunnistamaan soveltuvuutta SDM sopimuksen ( kuten määritelty I-PÄÄTTÄMÄÄN metodologia ) varten tietyn henkilön voidakseen kannustaa heitä pyytää tällaista henkilökohtainen ja yksilöllinen SDM-palvelu. Ammatti- tai henkilö IDENTIF IES tarvetta tai vastaanottaa s erityistä pyyntöä tukenaan vammaisen henkilö tulee kertoa organisaationsa, johtaja tai esimies. Siitä lähtien olisi järjestettävä tapaaminen tukihakemuksen tekevän henkilön kanssa SDM-sopimuksen käyttöönottamiseksi, mukaan lukien potentiaalinen avustaja, joka on valittu luettelosta tai joukosta henkilöitä, jotka ovat valmiita ja ammattitaitoisia suorittamaan tätä tehtävää. Helpottajana selittää tuetun henkilölle kaikki tiedot heidän oikeudestaan s ja miten käyttää sopimusta välineenä toimittaa tuettu päätöksenteko palvelua. Helpottajana vastaa myös ottaa käyttöön eri ammattilaisia ja henkilöiden ja sen tehtävät sekä vaiheita tai prosesseja, jotka tapahtuvat kun SDM sopimuksen virallisesti.

## **Vaihe 2: Kannattajien tunnistaminen**

Henkilön tai ammattilaisten tunnistaminen tuen tarjoamiseksi on olennainen osa prosessia. On tärkeää ymmärtää, tunnustaa ja kunnioittaa sitä, että tuen hakijalla on oikeus valita henkilö, joka antaa tuen. Käytetty lähestymistapa Tässä käyttöohjeessa oletetaan, että kannattaja tulisi mieluiten olla ammattilainen tai henkilö, jolla on taitoja muodostaa luottamuksen den suhde tuettu henkilö. Neuvonantajan auttaa henkilöä tunnistamaan kannattaja. Tuettu henkilö voi pyytää useita tukijoita riippuen siitä, minkä tyyppisiä päätöksiä tehdään. Kaikkien osapuolten välillä järjestetään haastattelu, jolla vahvistetaan ehdotetun henkilön soveltuvuus SDM-sopimuksen tukijana olevaan tehtävään.

## **Vaihe 3 : määrittely laajuus ja sisältö on SDM greement**

### **Soveltamisala**

I-DECIDE SDM -sopimuksessa vammaisen aikuinen tai tuetut henkilöt voivat vapaaehtoisesti , ilman aiheetonta vaikutusta tai pakottamista, antaa tukijalle luvan tehdä seuraavaa:

- Auttaa tuettavaa henkilöä ymmärtämään vaihtoehdot, vastualueet ja seuraukset, jotka saattavat johtua erityisistä päätöksistä, jotka henkilö saattaa haluta tehdä. Esimerkiksi , henkilö voi pyytää apua päättää, missä asua, jotka tukevat tai palveluja he haluavat, jotka he haluavat he haluavat elää, missä he haluavat työskennellä, miten hallita oman talouden, miten rahaa kuluttajana, kuinka käyttää muun muassa terveydenhuoltopalveluja tai muita elämäntapaan liittyviä päätöksiä. Sopimuksessa tulisi kuvata mahdollisimman yksityiskohtaisesti alueet, joilla henkilöä on tuettava päätöksenteossa.
- Auttaa tuetut henkilön päästä, kerääminen tai hankkimalla tietoa ja tehdä päätöksen s .
- avustamiseksi tuettu henkilö ymmärtämisessä tai tulkinassa tiedot tarjotaan .
- Avustaa tuettua henkilöä viestimään ir-päätöksestä muille ihmisille .
- Tukijalla ei ole valtuuksia tehdä päätöksiä tuettavan henkilön puolesta.

Kun tuettu henkilö on tehnyt päätöksen ja ilmoittanut päätöksestä muille ammattilaisille, perheenjäsenille tai ikäisilleen, tuettu päätöksenteko päättyy ja päätösten täytäntöönpanon vaihe alkaa. Täytäntöönpanopäätöksiä vaatii yleensä yhdistetty toiminta muita tukipalveluja tai ammattilaisia, mukaan lukien perheenjäsenten tai ulkoisten sidosryhmien.

SDM-sopimus on määräaikainen sitoumus, ja sitä tulisi tarkistaa säännöllisesti. SDM-sopimuksen sisällön ja soveltamisalan päivittäminen ja tarkistaminen kuuden kuukauden välein on katsottava vakiokäytännöksi, vaikka sen kesto voi vaihdella yksittäisistä olosuhteista riippuen.

Tuettu henkilö voi peruuttaa tai irtisanoa SDM-sopimuksen milloin tahansa.

## Sisällys

SDM-sopimuksen luomiseksi ammattilaisten tulisi varmistaa, että seuraavat elementit on nimenomaisesti mainittu asiakirjassa.

- ✓nimet Tuetut Henkilö , kannattajien ja avustaja

- ✓•kuvaus t hän kolme eri rooleja
- ✓•s yksityiskohtainen kuvaus mahdollisimman päätösten jossa tuettu henkilö tarvitsee tukea kullakin kyseisellä alueella
- ✓•L ength ja / tai muutoksen päivämäärä sopimuksen
- ✓•Menettelyt sopimuksen muuttamiseksi tai peruuttamiseksi

#### **S Täge 4 : Tuloksia ja arviointi SDM sopimuksen**

Tässä vaiheessa kuvataan kolmen asianomaisen osapuolen suhdetta ja I-DECIDE SDM -sopimuksen aikana toteutettavia erilaisia toimia , keskitytään erityisesti prosessin arvioinnin etenemiseen. Seuraava kaavio esittää yhteenvedon I-DECIDE-pilottivaiheen eri työistunnoista .

Kuva 4. S DM Huolto & sopimuksen Arviointi : W orking istunnot

Seuraavana alakohdissa tarjoavat tietoa ja kuvata jokainen prosessista seuranta ja arviointi SDM sopimuksen.

#### **Perustamisesta SDM Suhde: liimaaminen & Initial RVIINTI**

Ensimmäisen tukijan ja tuettavan henkilön haastattelujen aikana työsuhteen tulisi vakiintua ja kasvaa. Vasta sen jälkeen, luottavainen suhde on kehitetty voi kannattimen kysyä tuettu henkilölle hänen haluaa, tahtoa ja

mieltymyksiä ja arvioida taitoja henkilö. Ensimmäisen kokouksen aikana ei ole asianmukaista arvioida, arvioida tai kysyä henkilöltä heidän toiveitaan, tahtoaan ja mieltymyksiään, koska suhdetta ei olisi luotu kunnolla.

Ensimmäisessä johdanto haastattelu on keskittynyt selvittämään eri rooleja SDM sopimuksen ja ymmärtää edullisen tavoista joita tuetaan henkilö (esim sanallista, sanatonta, käyttää erityisiä viestinnän techniques tai vaihtoehtoiset menetelmät). Kerättyjen tietojen tämän istunnon aikana on olennaisen tärkeää auttaa ammatti yksilöllisesti ja mukauttaa SDM sopimus ja sen prosessin es tuettuun henkilölle.

Toisella haastattelun kannattaja tai ammattilainen tarkkailla, tutkia ja mieluiten kirjata miten henkilö haluaa tehdä PÄÄTÖS ns (esim onko henkilö tehdä päätöksiä hitaasti tai impulsiivisesti? Is henkilö selvästi määritelty ja toimitukset, joissa oman päätöksensä ? jne) kannatin on kunnioitettava ensisijainen päätöksenteon tyyli ja vauhti kunkin yksittäisen. Tämän istunnon avulla tulisi kysyä tuetuilta henkilöiltä kiinnostuksen kohteitaan ja heidän sosiaalisia tai ammatillisia verkostojaan, jotta voidaan tunnistaa yhteiset kohdat ja rakentaa suhde heidän kanssaan pehmeiden taitojen avulla.

Kolmannen ja tarvittaessa seuraavien istuntojen tulisi keskittyä arvioimaan henkilön itsenäisyyden ja taitojen tasoa suhteessa I-DECIDEn kolmeen alueeseen tai elämänalueeseen. Kumppanit ovat kehittäneet osana projektin metodologiaa erilaisia asiakirjaa, joka on suunniteltu tukeen ammattilaisille. Jos DLN-arviointi vaaditaan, se olisi paras aika tehdä se.

**(Katso kaikki I-DECIDE-arviointimateriaalit projektin verkkosivustolta).**

### **Individualis ed SDM Plan**

Kun alkuarviointi on tehty, tukijalla ja tuettavalla henkilöllä on selkeä käsitys tuettavan henkilön tarpeista sekä heidän toiveistaan ja mieltymyksistään. Tässä vaiheessa on tärkeää ja asianmukaista kysyä tuettavalta henkilöltä tiettyjä alueita, aiheita, tilanteita tai asioita, joissa henkilö tarvitsee tukea päätöksenteossa. Tukijan on I-DECIDE-menetelmän mukaisesti ja SDM-sopimuksessa määritellyn mukaisesti kirjattava yksilöllisen SDM-suunnitelman ensimmäiseksi kohdaksi työistunnoista ja haastatteluista johtuvat kysymykset tai alueet, joita henkilö pitää tärkeinä saadakseen tukea. Henkilökohtaisen SDM-suunnitelman on sisällettävä **toimia**, jotka on suoritettava jokaiselle aihealueelle **päätöksen tekemiseksi**, ja toimet olisi mukautettava aiemmin

arvioitun henkilön taitoihin ja kykyihin annettujen arviointimallien avulla. Yksilöllinen SDM Suunnitelman tulee sisältää tai viitata resursseja, palveluja tai yksilöiden sosiaalinen tai ammatillinen verkosto (t) on henkilö, joka on mukana jokaisessa toiminta sekä aikataulu toiminnan kehittämiseksi suunnitelman tehokkaasti.

Referenssinä, yksilöllistetty SDM tulisi sisältää, mutta ei voida muassa tiedot siitä, miten:

- Hae tietolähteitä;
- Koordinoi toimet muiden tukipalvelujen tai ammattilaisten kanssa tiedon saamiseksi (esimerkiksi tunnistamalla koulutusmahdollisuudet DLN: n tai muiden päätöksenteon edellyttämien jokapäiväisen elämän taitojen lisäämiseksi);
- Kommunikoida tukipalvelujen ja tuettavan henkilön sosiaalisten verkostojen kanssa SDM-sopimukseen sisältyvistä asioista;
- Määritä toimet varmistaaksesi, että tuettu henkilö ymmärtää tiedot ja toimet hyvin;
- Tunnista eri vaihtoehtot, joilla on hyvät ja huonot puolet kullekin kysymykselle tai päätökselle;
- Auta henkilöä saamaan asiantuntijalta neuvoja;
- Jatka tehdyn päätöksen ilmoittamista henkilön tukipalveluille tai sosiaalisille verkostoille;
- Toimet henkilön tekemien päätösten toteuttamiseksi.

SDM-suunnitelman laatimisen jälkeen seuraava tehtävä on koordinoita käytettävissä olevia resursseja yksilöllisen SDM-suunnitelman toteuttamiseksi. On tärkeää tallentaa havaintoja ja kommentteja suunnitelman tehokkuudesta (ts. Auttoivatko kehitetyt toimet ihmisiä saavuttamaan tavoitteensa? Ja tehokkuuden (eli määrittelemään tavoitteiden saavuttamiseen tarvittava työ tai aika) .Tietojen kirjaamisella on kaksi päätavoitetta: ensin, jotta valtuuttaa henkilö on tunnistaa ja selvittää edistymistä suora palaute ja toisaalta paran e SDM prosessia säätämällä toimia, työkaluja tai viestintästrategioiden kanssa tuettu henkilö.

SDM-työistuntojen tiheys riippuu päätettävien asioiden monimutkaisuudesta ja suoritettavista toimista. Yleensä yksi istunto viikossa on toivottavaa.

## **SDM-palvelun arviointi**



Arviointi on välttämätön askel I-DECIDE SDM -menetelmässä, koska se tarjoaa mahdollisuuden parantaa ja mukauttaa sekä SDM-sopimuksessa että SDM-suunnitelmassa vahvistettuja työkaluja ja menettelyjä. Arvioinnin peruskäsite on prosessin jatkuva hallinta. ' Ohjaus ', tässä ymmärrettynä elävänä ja dynaamisena prosessina, tarkoittaa käytettyjen työkalujen mukauttamista ja muutosten tekemistä menettelyihin, jotta henkilö pystyy tekemään enemmän päätöksiä vastaavissa olosuhteissa. Toistuva arviointi takaa paremman laadun I-DECIDE SDM -prosessissa.

### **a) Tyytyväisyys SDM-sopimukseen tai -palveluun**

I-PÄÄTTÄMÄÄN Projektikumppanit mielestä se on tyydyttävällä käyttäjälle SDM sopimuksen ja palvelun osallistuminen päätöksentekoon ja päätöksen toteuttamisessa , joka on olennaisen tärkeää varmistaa pitkäaikainen suhde tukihenkilö tai palvelun kanssa perustuu I-DECIDE -menetelmää. Tyytyväisyyden arviointia suositellaan käyttämällä vähintään kahden kuukauden välein toimitettuja asiakirjoja ( vaikka esiintymistiheys voi vaihdella tapauskohtaisesti) sekä kannattajan ( "*kannattajan säännöllinen itsearviointi* ") että suoran edunsaajan tai henkilön kanssa, jolla on vammaisuus ( '*tuettun henkilön säännöllinen itsearviointi* '). Näiden kyselyjen on tarkoitus olla itse hallinnoitavissa, koska tuloksia käytetään prosessin muutoksiin, toimintojen mukauttamiseen tai erilaisiin työkaluihin henkilölle tarjotun tuen parantamiseksi . Läpinäkyvyys on tärkeää arviointiprosessissa, ja arvioinnin tulokset tulisi jakaa tuettavan henkilön ja tukea tarjoavan ammattilaisen kanssa.

Neuvonantajan on myös vastuuhenkilö valvonnasta paitsi SDM sopimusta ja seurata prosessia , mutta myös edistymistä henkilö tai kannattaja. Ohjaajan rooliin kuuluu tietoisuus molempien osapuolten välisen suhteen laadusta . T hän tarkistaa ja käytön tuloksista itsearviointivälineitä voisi olla lähtökohta. Ajoissa ajoitettujen ja tarkasti nauhoitettujen haastattelujen kanssa SDM-sopimukseen osallistuvan henkilön ja ammattituen kanssa pitäisi auttaa ohjaajaa kanavoimaan tarvittavat muutokset molempien osapuolten tyytyväisyyden parantamiseksi ja käynnistämään tarvittavat järjestelyt sopimuksessa tai SDM-suunnitelmassa, jonka tuettu henkilö ja henkilö kannattaja voi pitää hyödyllisenä .

**(Katso kaikki I-DECIDE-materiaalit projektin verkkosivustolta).**

### **b) DLN-taitojen edistymisen arviointi**

Projektissa DLN-taidot pidettiin tärkeänä ja perustekijänä päätöksenteossa, ja I-DECIDE-hankesuunnitelman mukaan ne arvioitiin säännöllisin väliajoin erityisillä työkaluilla ja lomakkeilla, jotka on kehitetty kahden kuukauden välein. Koska DLN-taitojen arviointiprosessi on myös elävä ja jatkuva prosessi, edistymisen rekisteröinti voi osoittaa alueita, joilla tuettavan henkilön on parannettava. Tukija ilmoittaa tuettavalle henkilölle ja hänen tukiverkostolleen DLN-taitojen arvioinnin tuloksesta sopivimman koulutuksen ja resurssien tarjoamiseksi. Henkilön DLN-taitojen parantuminen voi liittyä hyviin pisteisiin arvioitaessa henkilön ja kannattajan tai ammattilaisen tyytyväisyyttä.

### **c) Sopimuksen tarkistaminen, uudistaminen tai muuttaminen**

Koko sopimus on tarkistettava kuuden kuukauden välein ja palautetta jaetaan prosessin kolmen osapuolen kanssa. Palautteen vastaanottaminen ohjaajalta on erittäin kannustettavaa prosessin tässä vaiheessa. Tarvittaessa sopimusta jatketaan, mukaan lukien uudet kysymykset tai olemassa olevien muuttaminen tai päivittäminen. Muissa tapauksissa SDM-sopimusta ei uusita, koska henkilö ei halua enää saada tukea tai yksinkertaisesti koska sitä ei tarvita.

(Katso kaikki I-DECIDE-materiaalit projektin verkkosivustolta).

## **4 . I-DECIDE Consumer Rights Manual**

### **Supported Päätöksenteko kuin kuluttajana yhteiskunnassa**

I-DECIDE-käsikirjan kuluttajan oikeuksista tarkoituksena on tarjota tukea henki- tai oppimisvaikeuksista kärsiville henkilöille, jotka käyttävät oikeuksiaan kuluttajina. Kuluttajaksi oleminen on tiukasti sidoksissa siihen, että pystyt käyttämään valintoja ja hallitsemaan omaa talouttasi, ja vaatii tiettyjä DLN-taitoja. I-DECIDE-menetelmän ja projektikumppanien kehittämien työkalujen (*'I-DECIDE SDM Agreement'*, *'Individualized SDM Plan'* jne.) avulla ammattilaiset voivat luoda puitteet vammaisille henkilöille heidän oikeuksiensa käyttämisessä kansalaisina ja kuluttajina. Tässä käsikirjassa keskitytään SDM: ään auttamaan ihmisiä tekemään omat valintansa ostaessaan tuotteita tai palveluja samalla kun tunnustetaan ja muistutetaan kaikkia heidän oikeuksistaan kuluttajina EU: ssa ja tasavertaisina kansalaisina nykyaikaisessa yhteiskunnassa. I-DECIDE-kuluttajaoikeuksien käsikirjan ja I-DECIDE SDM -menetelmiä käyttäen tarjotun tuen ei pitäisi olla osuma tai osuma -menetelmä, koska vammaisen henkilön viralliseksi sopimukseksi on usein paljon aikaa ja rahaa. kuluttajan on oikeudellisesti sitova. On tärkeää, että tuki ammattilaisten ja tuettu henkilö pitää kaikkia ja mahdollisia skenaarioita ja antaa riittävät takeet, jotta

voidaan välttää tai lieventää aggressiivista tai 'päällekyvä' myyntiin taktiikoita, tunnistaa strategioita hyödyntää kuluttajan heikkouksia , tai osaavat ottaa kunnon toimiin kun tuote tai palvelu ei vastaa perustason laatustandardeja tai henkilön tarpeita.

Henkilö jolla on **henkisen vammaisten etä** kuka on pyytänyt tukea I-PÄÄTTÄMÄÄN SDM sopimuksen ostaa tuotteen tai palvelun mukaan oman tarpeet ja toiveet olisi kyettävä ymmärtämään taloudellisia vaikutuksia tämän päätöksen, koska hänen oma henkilökohtainen budjettiin tai tuloihin. On olennaisen tärkeää ammatillista tukemisesta ymmärtää tu klo vaiheessa henkilö, jolla on vamma on saavuttanut jotta on riittävästi tukea käyttämällä erilaisia lähestymistapoja , tekniikoita tai työkaluja . Esimerkiksi, mikä tahansa pyyntö varten tuen , jonka kuluttaja, voi tapahtua milloin tahansa eri vaiheissa alla ja tukea tarjotaan on mukautettava vastaavasti. Se voi kattaa kaikki / kaikki seuraavista :

#### P lan ning osto

- Ostettavan tuotteen tai palvelun ominaisuuksien ja sisällön ymmärtäminen ;
- Ymmärtäminen, mitä ne tarkoittavat suhteessa henkilön omiin tarpeisiin ja kykyihin ;
- Ymmärtäminen tuote ' s arvon kannalta , laatu, takuu, turvallisuutta ja tehokkuutta mm .

#### M ak ing päätös ostaa

- Luodessasi luettelon mahdollisista vaihtoehdoista ;
- Tuotteiden tai tuotteiden ominaisuuksien tunteminen riittävän ajoissa tehdäkseen ostopäätöksen tuntematta paineita ;
- Autetaan hankkimaan lisätietoja tuotteesta tai palvelusta esim. Kaupasta tai Internetistä ;
- Tuotteiden tai palvelujen vertailussa ;
- Suunnitellessasi ostoja taloudellisesti (esim. Riittävän rahan saaminen, erikoistarjoustensa huomioon ottaminen, kokonaistalous esimerkiksi "pakettitarjouksissa" ja rahan lainassa)

#### B uy ta tuotteen tai palvelun

- Tuotteen valinta kaupassa ;
- Tuotteen maksaminen kassalla (käyttäen valitsemaasi maksutapaa) ;
- Tuotteen valinta Internetissä ;
- Tuotteen maksaminen verkkokaupan ostoskorissa (käyttäen valitsemaasi maksutapaa) .

Voidaan tukea eri tasoilla on päätöksessä päätöksenteossa:

- tekemään havaintoja ja tulossa päätelmiä ;
- asioiden ja niiden välisten suhteiden ymmärtämisessä ;
- tiedon hankkimisessa ;
- päätöksenteossa ja valinnoissa ;
- ongelmien ratkaisemisessa ;
- tekemällä oppimisessa ;
- oman toiminnan suunnittelussa ;
- punnittava pro : n ja con ' s päätökset tehdään .

Erilaisia SDM-työkaluja edellä mainituilla alueilla voidaan käyttää ammattilaisille, jotka tarjoavat tukea kehitysvammaisille henkilöille osana I-DECIDE-metodologiaa ja SDM-sopimuksen ja yksilöllisen SDM-suunnitelman mukaisesti.

On tärkeää, että t hän SDM prosessi käyttötarkoituksia viestinnän strategioita tai menetelmiä jotka tuettu henkilö ymmärtää. Henkilö tai ammattilainen antaa tukea SDM sopimus tulee hallita erityisesti viestintämenetelmä / s tuettuja henkilö käyttää ja , kun IR- suhde perustuu luottamukseen ja kehittyy ajan ajan , viestinnässä pitäisi parantaa myös .

Jos tuettavalla henkilöllä on erityisiä haasteita digitaalisessa , lukutaito- ja laskutaidossa ( DLN ) , yksilöllisen SDM-suunnitelman mukaisten materiaalien , työkalujen tai toimintojen tulisi sisältää myös vaihtoehtoisia viestintätyylejä (kuvakkeet, kuvat, käsitteet, kuvat, metaforat), jotka sopivat tämän henkilön tarpeisiin. T raditional viestintätekniikoita ( joka lukutaidon mielessä kohti hankkeen määritelmä DLN ) eivät riitä tehtävään .

Th roughout I-PÄÄTTÄMÄÄN kuluttajavaliokunnan käsikirja, ammattilaiset löytävät esimerkkejä SDM sovelletaan tämän nimenomaisen alueen eri skenaarioissa vaiheita.

### **Katsaus EU: n kuluttajaoikeuksien oikeudelliseen kehykseen**

Euroopan unioni on tehnyt merkittäviä ponnisteluja s ja moderni s e C onsumer R ights lainsäädäntö on EU.

"N EW kuluttajien asemaa "111 on EU: n aloite, jonka tarkoituksena on vahvistaa EU: n kuluttajalainsäädännön täytäntöönpanoa EU : n laajuisten rikkomusten kasvavan riskin valossa ja nykyaikaistaa EU: n kuluttajansuojasääntöjä markkinoiden kehityksen perusteella.

EU -direktiivien ovat ohjeet lainsäätäjät jäsenvaltioiden on pantava direktiivin sisältöä omilla kansallisessa lainsäädännössä tietyn ajan kuluessa. Kuluttaja ei voi viitata suoraan n EU-direktiivi missään oikeusriidassa , jonka yrityksen tai yrityksen , mutta ei viitata sen sijaan että omia täytäntöönpanolainsäädännön EU-direktiivi .

Vähintään suoja eri aloilla kuluttajansuojan sitoo kaikkia jäsenvaltioita taataan EU direktiivissä, mutta jäsenvaltioilla on tiettyä liikkumavaraa kansallisessa täytäntöönpanossa. Ne voivat myös antaa lainsäädäntöä, joka on tiukempaa kuin asiaa koskeva EU- direktiivi, kunhan Euroopan unionin perustamissopimusta ei rikota. Alla luetelluissa direktiiveissä määritetään kuluttajansuojan vähimmäistaso Euroopassa, mutta jäsenvaltioiden välillä voi olla joitain kansallisia eroja.[\[12\]](#)

EU Consumer Law [\[13\]](#) antaa ja varmistaa kansalaisille, esimerkiksi, seuraavat oikeudet:

- Totuudenmukainen mainonta: Kuten EU: n kansalainen, jokainen yksilö on oikeutettu saada totuudenmukaista mainontaa. ”Harhaanjohtava mainonta” on kaikkea, mikä pettää tai todennäköisesti pettää henkilöt, joille se on osoitettu. Advertin pitäisi olla tarkkoja siitä tuotteen saatavuus, ja mitä se sisältää.
- Tuoteturvallisuus: EU sääntöjen tarkoituksena on varmistaa, että kun kansalainen ostaa jotain, se on ihan turvallisesti. Mikä tahansa tuote myydään EU: n on noudatettava EU: n turvallisuusvaatimuksia (tai lakeja), ja siellä minä on hälytysjärjestelmä tietoisuuden lisäämiseksi ja nopeaa toimintaa.
- Reilut sopimukset: Jos sopimus sisältää epäoikeudenmukaisia ehtoja, se rikkoo EU: n oikeuksia. Esimerkkejä tästä ovat; some sopimukset voivat olla piilotettuja ehdoin tai pyrittävä rajoittamaan elinkeinonharjoittajan vastuuta, tai antaa elinkeinonharjoittajan purkaa sopimus niin, että kuluttajalla on sama oikeus, tai vaatia liiallista korvausta ostajalta.
- Korjaus tai vaihto: Se on EU oikeus saada viiallisen tuotteen kiinteä tai vaihdettava. Myyjän tulee korjata, vaihtaa alentaa myyntihinta tai antaa henkilölle takaisin, jos tuote on viallinen tai ei toimi luvutulla kahden ensimmäisen vuoden aikana.
- 14 päivän palautus: Tämä on yksi verkkokuluttajan perusoikeuksista, eikä sen palauttamiseen tarvitse olla syytä. Riittää ilmoittaa myyjälle 14 päivän kuluessa ja lopettaa sen takaisin - tämä on EU: n oikeassa. Poikkeuksiakin: yksi sinä voi mitään paluuta tarvitsevat kuten ruoka, ladattu ohjelmisto tai yksilöllisiä tuotteita. Te voi mitään noin vain "lainaa" ja kulumista vaate ja palauttaa sen. Tämän lisäksi asiakas voi palauttaa ostoksen, ja on olemassa sovittuja oikeudellisia menettelyjä, jotka auttavat häntä tekemään tämän. Jos myyjä ei ole ilmoittanut asiakkaalle oikeuden ja ajoitukset ja peruuttaa tuotteen tai palvelun, se pidennetään 12 kuukauden päähän alkuperäisen jakson.[\[14\]](#)

Ostaessaan tavaroita ja palveluja kaikkialla EU: ssa jokainen yksi on sama kuluttajien oikeuksia sopimusta, hinnoittelun ja maksut, arvonlisävero (V alue dded T ax ) , Toimitus ja takuut ja paluu n .

Aina, kun henkilö ostaa tuotetta tai palvelua EU: ssa, kauppiaan on toimitettava potentiaaliselle ostajalle selkeät, oikeat ja ymmärrettävät tiedot tuotteesta tai palvelusta ennen tapahtuman suorittamista.

Kun henkilö ostaa tavaroita tai palveluja EU: ssa, hänen on ilmoitettava selkeästi ja täydellisesti kokonaishinnasta, mukaan lukien kaikki verot ja lisämaksut.

Verkko-ostoksissa henkilön on nimenomaisesti tunnustettava ja ymmärrettävä - esimerkiksi painamalla painiketta - että tilauksen tekeminen merkitsee maksuvelvollisuutta.

EU: ssa ostoksina käyvän yksityishenkilön tulee maksaa alv vain kerran maassa, jossa hän tekee ostoksen.

Yksilöllä on oikeus ostaa ja tuoda kotiin minkä tahansa tuotteen, jonka hän ostaa toisesta EU-maasta, pysähtymättä rajalla tai tekemättä tulli-ilmoitusta. Ainoa ehto on, että ostosten on oltava hänen omaan käyttöön (tai perheenjäseniin) eikä niitä ole tarkoitettu jälleenmyyntiin.

Jos joku ei kerää ostoa heti tai on tilannut sen toimitettavaksi kotiin , kauppiaan on toimitettava se asiakkaalle 30 päivän kuluessa - ellei erikseen sovita eri toimitusajasta.

EU: n sääntöjen mukaan elinkeinonharjoittajan on korjattava, vaihdettava, alennettava hinta tai annettava hyvitys, jos ostetut tavarat osoittautuvat viallisiksi tai jos ne eivät näytä tai toimivat mainostetulla tavalla.

Jos henkilö on ostanut tuotteen tai palvelun verkossa tai ulkopuolella liikkeessä (puhelimitse, postimyynti, mistä ovelta ovelle myyjä), hän tai hän on myös oikeus kumota ja palauttaa järjestyksen 14 päivän kuluessa, jostain syystä ja ilman ny perusteluja.

Jos joku ei ole varma WH kukin omalla tilannetta noin osto on , he voivat kokeilla myös kuluttajien oikeuksia työkalu auttaa ymmärtämään ir oikeuksista, kun ostokset EU: ssa.

*Katso ” [Ostosoikeutesi - vuorovaikutteinen työkalu, joka auttaa ymmärtämään oikeuksia ostettaessa EU: ssa.](#) ’*

Lähde: [https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/shopping/index\\_en.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/shopping/index_en.htm)

**(JA UN QUESTIONARI INTERACTIU DE LA UE, COM PODEM FER PER RESALTAR-HO EN LA VERSIÓ DIGITAL?)**

Kun ostoksia tehdään EU: ssa - joko verkossa, puhelimitse, luettelon kautta tai lähikaupassa - henkilöä suojaavat tietyt kuluttajan oikeudet.

Kun ostaa tavaroita kaikkialla EU: ssa - verkkosivustosta, lähikauppa tai myyjä ulkopuolella henkilön s ' kotimaahan - EU-lainsäädäntö suojaa sopimattomia kaupallisia menettelyitä vastaan.

Yritysten on tuotteiden myynninedistämisen, myynnin tai toimituksen yhteydessä annettava riittävän tarkkoja tietoja, jotta kuluttaja voi tehdä tietoon perustuvan ostopäätöksen.

Jos he eivät anna näitä tietoja, heidän toimiaan voidaan pitää epäoikeudenmukaisina. Henkilöllä on oikeus hakea hyvitystä, jos häntä kohdellaan epäoikeudenmukaisesti.

Consumers suojataan kahteen pääryhmään sopimattomista kaupallisista menettelyistä: sopimattomiin menettelyihin, joko toiminta (esim väärät tiedot) tai laiminlyönti (esim ; jättämällä pois tärkeitä tietoja) ja aggressiiviset menettelyt, joiden tarkoituksena kiusata henkilö tulee ostamista .

Kaikkialla EU: ssa, myyjien on ilmoitettava tuotteiden hintoja kyllin selvästi, että henkilö helposti vertailla samanlaisia tuotteita ja tehdä tietoisia valintoja - riippumatta siitä, miten ne uudelleen pakattu tai kuinka monta yksikköä myydään yhdessä.

Yritysten on lain mukaan oltava täysin selvillä hinnasta, jonka ostajan on maksettava mainostaessaan tai myydessään jotain.

Joka kerta ostaa tuotteen tai palvelun ammattimainen elinkeinonharjoittaja, yksilö on sopimuksen tekemisen - onko se i s rekisteröitymisestä kuntosalin jäseneksi, tilaamalla autonrenkaista verkossa, saada asuntolaina talon tai jopa vain ostaa viikoittain ostoksia alkaen supermarket.

EU: n lainsäädännön mukaan kauppiaiden käyttämien vakiosopimusehtojen on oltava oikeudenmukaisia. Tämä ei ole t muuttuu, jos he uudelleen nimeltään "ehdot" tai ovat osa yksityiskohtainen sopimus, joka todella on allekirjoitettava. Sopimus ei saa luoda epätasapainossa oman oikeudet ja velvollisuudet kuluttajana sekä oikeudet ja velvollisuudet elinkeinonharjoittajille.

Sopimusehdot on laadittava selkeällä, ymmärrettävällä kielellä. Epäselvyyksiä tulkitaan kuluttajan ' s puolesta.

Lähde: [https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/unfair-treatment/index\\_en.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/unfair-treatment/index_en.htm)

## **Eurooppalainen saavutettavuuslaki**

Eurooppalainen aloite[15]: n tarkoituksena on parantaa esteettömien tuotteiden ja palvelujen sisämarkkinoiden toimintaa poistamalla jäsenvaltioiden erilaisten sääntöjen luomat esteet . Tämä helpottaa yritysten työtä ja tuo hyötyä vammaisille ja vanhuksille EU: ssa.

Eurooppalainen esteettömyyslaki kattaa alla luetellut **tuotteet ja palvelut** , joiden on todettu olevan suurin riski joutua erilaisten esteettömyysvaatimusten piiriin EU-maissa.

Lisäksi näitä pidettiin tärkeimpinä kuultuaan sidosryhmiä ja asiantuntijoita esteettömyydestä ja ottaen huomioon vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevasta YK: n yleissopimuksesta johtuvat veloitteet .

- Tietokoneet ja käyttöjärjestelmät
- Pankkiautomaatit, lippu- ja lähtöselvitysautomaatit
- Älypuhelimet
- Digitaalisiin televisiopalveluihin liittyvät TV-laitteet
- T elephony palvelut ja niihin liittyvät laitteet
- Udiovisuaal mediapalvelut kuten televisiolähetysten ja niihin liittyvät kuluttajalaitteiden
- S ervices vaikuttaa ilmastointi, bussi, raide- ja vesiliikenteen matkustajaliikenteen
- Kielto kuninkaan palvelut
- E- kirjat
- Verkkokauppa

**(BUSCAR UNA MANERA GRÁFICA DE POSAR-HO, COM PER EXPEMPLE EN SALUT LES DIVERSES ÀREES - GRAFISME + TEXT? ¿? ¿)**

S lkuperä: <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1202>

## **SDM B nnen Osto**

Ostaessaan tuotteen tai palvelun ( jäljempänä 'tuote' ), se i s tärkeää ottaa huomioon kuluttajien oikeudet.

EU ja muut laskentakohtaiset kuluttajaviranomaiset, elimet tai virastot suojaavat ostajia harhaanjohtavilta ja aggressiivisilta liiketoimintakäytännöiltä. EU varmistaa myös, että maakohtaiset lait suojaavat EU: n kansalaisia epäterveiltä liiketoimintakäytännöiltä EU: n kuluttajansuojasääntöjen mukaisesti. Esimerkiksi telemarkkinoinnin ei saa olla häiritsevää tai sekavaa. Toinen esimerkki: lehden tilaus ei enää voida mainostetaan 'vapaa', jos merkintä veloitetaan post ta ensimmäisestä numerosta.



Jos ostaa tuotteen voidaan suunnitella hyvin etukäteen, se on helpompaa tehdä onnistuneen ostopäätöksen. Nämä ovat seikkoja, joita ammattilaisen tulisi tutkia kuluttajan oikeuksien suhteen tuen hakevan henkilön kanssa päätöksen tekemiseksi :

- Tukenut henkilön tarpeet ja haluaa ;
- Millaiset tuotteet sopivat kattamaan tai tyydyttämään henkilön tarpeet / toiveet
- Mistä ostaa tuotetta ja miten niitä voidaan verrata
- Mikä on henkilön taloudellista tilannetta ja olisi henkilö harkita asioita, kuten ostamista luotolla tai ottaa lainaa ?

### **Yksilölliset tarpeet**

On tärkeää, että osto tehdään henkilön tarpeiden tai mieltymysten perusteella. Mainonnan tarkoituksena on yleensä saada kuluttajat uskomaan *tarvitsevansa* kyseistä tuotetta. Myyjä voi tarjota tuotteelle huomauttaen tuotteen tarpeen tai kohtuuhinnan. Joskus ei ole todellista tarvetta tuotteen. Vaihtoehtoisesti tuotetta voidaan tarvita, mutta sen ostaminen ei ole tällä hetkellä taloudellisesti järkevää. Kuitenkin tuote voi silti ostaa, mutta jokainen pitäisi olla tietoinen seurauksista ja teoistaan.

On tarpeita, jotka perustuvat henkilön toiveisiin tai mieltymyksiin, mutta jotka eivät välttämättä ole taloudellisesti järkeviä, mutta tekevät niistä tyytyväisiä, kuten suklaan ostaminen. On myös järkeviä tarpeita, esimerkiksi oppikirjan ostaminen opiskelua varten. Kuluttajan oikeuksien kannalta molemmat tarpeet ovat samat. Kuluttajan tulisi saada tarpeeksi tietoa oston tueksi ja tuotteen olisi vastattava tuotetietoja. Tuotteiden on oltava kansainvälisten ja EU:n standardien mukaisia.

Myös tuotteiden markkinoinnin tulee olla tosiasiallista. Jos mainoksessa väitetään, että *"tämä on terveellistä suklaata ja auttaa laihtua"* ja tuote sisältää 1000 kcal / 100 g, puhumme harhaanjohtavasta markkinoinnista. Usein kuitenkin on vaikea valituksen vastaan harhaanjohtava markkinointi tai harhaanjohtavia tietoja. Prosessi voi olla pitkä, ja työlästä, ja tulos ei ole välttämättä mitä on toivottua. Niin, se on helpointa, jos sinä tiedät miten tunnistaa kun tuotteen kuvaus on harhaanjohtava, tai jos tuote on huono vastinetta, tai tuotteen laatu on huono. Se on myös tärkeää tunnistaa harhaanjohtavaa markkinointia ja pystyä paikalla kun tuotemerkintöjen on väärä.

Tukihenkilö tai ammattilainen voi auttaa tuettua henkilöä ajattelemaan heidän todellista tarvettaan tietylle tuotteelle tai palvelulle tukikysymysten avulla, jos SDM-sopimuksesta on määrätty. Nämä kysymykset liittyvät tilanteeseen, jossa tuetulla henkilöllä on jo mielessä tuote tai palvelu, jonka hän haluaisi ostaa. Esimerkiksi kysymys, mikä voisi olla:

- Miksi haluat ostaa tuotteen tai palvelun?

- Onko tuote hyödyllinen vai tekeekö sinusta hyvän olon?
- Kuinka sinusta tuli kiinnostunut tästä tuotteesta? Kuinka sitä mainostettiin?

### **Kuluttajan oikeuksien SDM-työkalut**

B näiden kysymysten ohella tuettua päätöksentekoa voidaan tehdä helpommaksi arvorivin avulla. Tuettu henkilö voi merkitä riville oston tärkeyden arvojen 1-10 välillä ja harkita ostoa sen perusteella.

Ei lainkaan tärkeä Välttämätön

1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10.

*Työkalu: Arvorivi*

**(MILLORAR GRAFISME , ALINEAR EL 10 )**

Vaikka yllä oleva työkalu auttaa tukijaa arvioimaan potentiaalista ostoa tuettavan henkilön näkökulmasta, on olemassa muita työkaluja, jotka tuottavat hieman selkeämmän kuvan motivaatioista ja tärkeydestä. Yksi näistä työkaluista on "*Tärkeää / Tärkeää*" -lajitteluprosessi, jonka Helen Sanderson Associates on suunnitellut. Täydellisempi selitys tämän työkalun käytöstä on osoitteessa <http://www.helensandersonassociates.co.uk/>



### **Työkalu: Tärkeää / varten**

### **(TRADUIR-HO I ADAPTER-HO GRÁFICAMENT)**

#### Millaisia tuotteita tai palveluita sopivat sinun omaan käyttöön?

Jos näyttää siltä, että tuettu henkilö ymmärtää, miksi hän haluaa tietyn tuotteen ja on jo asianmukaiset tiedot tuotteesta tai palvelusta, se ei ole hyvä idea varmistaa, että tuote on terveellinen, turvallinen ja miellyttävä käyttää.

**Tuotteiden tulisi olla turvallisia käyttää.** EU:n ja muiden Euroopan maiden lait ja turvallisuusviranomaiset pyrkivät varmistamaan kaikkien tuotteiden turvallisuuden. Jotkut tuotteet on merkitty CE-merkinnällä, mikä takaa, että tuote täyttää EU:n asettamat vaatimukset ja että se on tarvittaessa testattu. CE-merkintä ei ole vain takuuta laadusta, mutta kun ostokset, se on arvoisa ohjaava tuettu henkilö ostoprosesseihin CE-merkityjä tuotteita.

Tuotekuvaukset ovat usein pieninä painettuina ja vaikeasti luettavissa. Joskus kuvaukset ovat toisella kielellä, säännöistä riippumatta. Jotkin tuotekuvaukset ovat erittäin tarkkoja. Esimerkiksi ruoka- tai kangastuotteet voivat sisältää raaka-aineita, joille tuettu henkilö on yliherkkä. Tukijan tulisi opettaa tuetulle henkilölle, kuinka etsiä annettuja tietoja tuotekuvauksesta ja auttaa heitä ymmärtämään, milloin tuotetta tulisi välttää esimerkiksi allergian takia. Tuoteselosteesta voisi olla melko epämääräinen, (esim "teki tehtaassa, joka käsittelee pähkinöitä"), mutta selitykset eivät siellä varoita ostajaa mahdollisuudesta, että tuote vain voisi olla pähkinää siinä. Se auttaa myös suojaamaan tuottajaa mahdollisissa vaatimuksissa.

Kannattajan tulee varmistaa, että tuettu henkilö tietää kuinka ostaa tuotetta. Jos tuote on valmistettu oikein ja se sisältää selkeät ohjeet, tuotteen käyttö on kuluttajan vastuulla. Yritystä ei voida pitää vastuussa tuotteen väärinkäytöstä. Tuotteen väärinkäyttö voi myös aiheuttaa turvallisuusrisin.

**Tuotteiden tulisi olla miellyttäviä käyttää.** Jos tuettu henkilö haluaa ostaa esimerkiksi n-erä kankaalla nenä, että jotkut muut ihmiset saattavat löytää epämukavaksi (esim erittäin pillifarkut), hänellä on oikeus tehdä niin. Henkilön tulisi kuitenkin olla tietoinen syistä, miksi se voi osoittautua epämukavaksi ja mitkä ovat hänen oikeudet kuluttajana siinä tapauksessa. Jos kuluttaja on ostanut

esimerkiksi vaate mutta väärää kokoa , joissakin tapauksissa se voidaan palauttaa, mutta kauppa ei ole pakko hyväksyä se takaisin - paitsi tietenkin koko etiketissä on väärä . Kannattaja voi tosiasiallisesti kertoa, mitä tuotteen ostamisen positiivisia tai kielteisiä vaikutuksia voi olla. Tuettu henkilö tekee lopullisen päätöksen.

### Mistä ostaa tuotetta ja miten tuotteita voidaan verrata?

Tuettu henkilö voi etsiä tietoja etukäteen tukihenkilön avulla, esimerkiksi verkosta. Jos tuotetta voi ostaa verkosta, sen käsittelykustannuksista, postimaksuista ja muista mahdollisista lisäkustannuksista tulisi olla riittävästi tietoa.

Tukija voi esimerkiksi tehdä yksinkertaisen laskentataulukon, jossa luetellaan vertailtavien tuotteiden edut ja haitat, yksi arkki tuotetta kohti. Lomake auttaa myös korostamaan ja pitämään kirjaa ylimääräisistä tiedoista, kuten toimitusehdoista, kokonaiskustannuksista ja palautuskäytännöistä. Kuvia tai muita symboleja voidaan lisätä taulukkoon. Arkki voi näyttää tältä:

*Työkalu: Vertailu Chart*

**(MLLORAR GRAFISME I TRADUIR)**

### Vertailu Chart Ohjeet

Tulosta niin monta kopiota kuin tarvitaan (1 arkki / tuote). Jos hinta on korkeampi kuin muut tuotteet, tuettu henkilö merkitsee hinnan punaisen hymiön alle. Jos myyntiehdot

(esim. Toimitusehdot) ovat hyvät, tukihenkilö voi määrittää yksityiskohdat vihreän hymiön alla. Tietoja, kuten tuotteen takuun tai muita tietoja, jotka voivat vaikuttaa ostopäätökseen, voidaan merkitä alla 'O uut'. Loppujen lopuksi tuettu henkilö voi laittaa lakanat vierekkäin ja miettiä kannattajan kanssa mitäärkevin valinta olisi. Kuvia ja symboleja voidaan käyttää merkitsemiseen.

### Mikä on taloudellinen tilanne, ja pitäisikö lainaa harkita?

Kuluttajan näkökulmasta ostoa suunniteltaessa ei voida jättää huomioimatta taloudellista näkökohtaa. Jos tuettavalla henkilöllä ei ole tarpeeksi rahaa tuotteen tai palvelun ostamiseen, hän saattaa haluta pyytää lainaa. Kuluttajansuojan kannalta niin sanotut pikalainat ovat ongelmallisia. Pikalainayritykset yrittävät tehdä lainan saamisesta mahdollisimman helppoa. Esimerkiksi usein he tekevät mitään kysyntää että sinun pitäisi olla luottokorttia. Pikalainapalvelut eivät korosta mainoksissaan takaisinmaksupolitiikkansa *haittoja*. Esimerkiksi määrä kiinnostava kohde on usein selvästi ilmoitettu. Se on usein vaikea kuluttaja ymmärtää merkityksen takaisinmaksuedellytykset.

Se on tärkeää, että kannattaja huomauttaa mitä saada lainaa keinoin. Laina on maksettava takaisin sopimuksen mukaisesti. Eri määrä vähennetään muista asumismenoista. Mikäli lainaa ei makseta on aikaa, siellä on muita ylimääräisiä kustannuksia. Usein pikalainasopimukset ovat monimutkaisia, eikä niitä ole kirjoitettu helpolla kielellä. Lainan "edunsaajalla" voi olla vaikeuksia ymmärtää sopimuksen allekirjoittamisen seurauksia. Päivän lopussa kuluttaja on laillisesti sitoutunut allekirjoittamaansa sopimukseen, ellei sen voida myöhemmin osoittaa olevan epäoikeudenmukainen / laitton (esim. He eivät kuvanneet tuotetta tarkasti).

### **Tapauskenaario 1**

Tämä esimerkki osoittaa, kuinka monipuolinen ja kattava tukihenkilö voi olla, kun hän tukee vammaista tai palvelun käyttäjää ostopäätöksen tekemisessä, ja silti tukijan on annettava hänen päättää itse ostosta. Onnistuneen ostoksen tekeminen itsenäisesti tukihenkilön, tässä tapauksessa henkilökohtaisen avustajan, avulla antaa tuetulle henkilölle tunteen olla kuluttaja.

### Mion tukeminen ostoksilla ja päätöksenteossa (mukautettu alkuperäisestä tekstistä: Heidi Kaipio)

Mio suunnittelee aktiivisesti elämäänsä. Hänelle on tärkeää, että hän saa tehdä päätöksiä jokapäiväisistä asioista, jotta hän tuntee olevansa valtuutettu ainakin jossakin tasolla. Vammaisuuden vuoksi Mion mahdollisuudet tehdä tärkeitä elämänpäätöksiä,

kuten ammatin tai asunnon valitseminen, ovat rajalliset, ja tästä syystä pienten päätösten tekemisen merkitys korostuu. Vammaisuuden vuoksi Mion tapa välittää ajatuksiaan, toiveitaan ja päätöksiä on rajoitettu. Mion avustaja ei pysty ymmärtämään hänen kommunikointiaan ilman asianmukaista esittelyä ja koulutusta. Tämä johtuu siitä, että Mio ilmaisee itseään sanojen, eleiden, kuvien ja ilmeiden ensimmäisellä ja viimeisellä tavulla. Tuettu kirjoittaminen ei aina onnistu. Päivät on jäsenneily viikkokalenterin kuvilla. Pitkän aikavälin suunnitelmat kirjoitetaan vuosikalenteriin. Hänen vapaa-aikaa Mio ilmaisee toiveensa monin tavoin elämänsä, mutta hän tarvitsee apua ja kirjoituksissa e tahdonilmaisua alas ja kertoa muille niistä. Hän tarvitsee kannattaja on haaste sähköisen hänen päätöksensä alas, ja auttaa häntä niiden saavuttamiseksi.

Mion ja avustajan välinen yhteistyö on niin arkaluonteista, että sitä ei voida toteuttaa tyydyttävällä tavalla, elleivät molemmat osapuolet tunne hyvää toisistaan. Siksi en tärkeää, että molemmat osapuolet ilmaista mielipiteensä yhteistyötään. Joskus Mio on selvästi ilmoittanut, että hän ei halunnut (tiettyä) uutta avustajaa, ja hänen toiveitaan kuunneltiin. Toisaalta, jos Mio haluaa uuden avustajan, hän yrittää parhaansa mukaan auttaa uutta henkilöä hänen elämänsä ja ymmärtää hänen ajatuksiaan ja toiveitaan.

Kirjoittaessaan ostoslistaa avustaja on haastanut Miota miettimään, tarvitsiko hän todella enemmän tiettyä tuotetta. Mio ja avustaja tarkistivat kaapissa olevan kahvia. Mio tarvitsee konkreettisen idean siitä, onko esineitä tarpeeksi, hän ei välttämättä ole tyytyväinen yksinkertaisesti sanomalla "kyllä, vielä on jäljellä". Mio ja avustaja tarkistavat yhdessä esimerkiksi, kuinka monta päivää kahvi riittää, ja keskustellaan siitä, ostako Mio kahvin nyt vai viikon kuluttua. Tietenkin Mio voi päättää ostaa kahvin, vaikka sitä olisikin jäljellä.

Mio on monessa suhteessa melko vahvamielinen, mutta joskus päätöksenteko on melko vaikeaa näennäisesti triviaalissa tilanteessa. Tällainen tilanne voi tapahtua tällä makeiskauppa jossa Mio voi juuttua kun hän voi päättää välillä kaksi vaihtoehtoa. Saada pyöreä tämä ongelma, avustaja tarpeet viittaavat siihen, että Mio voisi DECI de yhdellä optio ja sitten ehkä ensi viikolla hän voi ostaa toisen O ne.

Miolla on vaikea saada selkeää käsitystä ajasta. Joskus avustajan on autettava Mioa pitämään kiinni alkuperäisestä suunnitelmasta, jotta he voivat pysyä tiellä tai esimerkiksi että heillä on vielä aikaa mennä kauppaan suunnitellusti. Suunnitelmia tarvitse muuttaa joskus jos suunnitellun ajan taulukko on puoli luovutaan jostain syystä. Tällaisissa tilanteissa viestintätaidot ovat erittäin tärkeitä, koska Mion on ymmärrettävä päätöksen taustalla olevat syyt.

Vaikka p redictability Mio elämä on ensiarvoisen tärkeää, mutta kaikkea ei voi päätetään etukäteen ja odottamattomia tilanteita ja tehdä syntyä. Esimerkiksi voi olla, että tietty ravintola oli suljettu tai että bussi ei tullut, tai se poikkesi alkuperäiseltä / normaalilta reitiltä. Toisella kerralla Mio sattui olemaan samassa tilassa kuin jotkut itkua lapsensa ja stressi tämän oli liikaa Mio.

Mio ei ole kyttä e odottamattomia tilanteita jatkuvasti. Tällaisissa tapauksissa hän tarvitsee toisen henkilön, joka kykenee keksimään luovia ratkaisuja ja odottamattomia päätöksiä tilanteen vaatiessa.

Kannattajan tehtävänä on usein olla eräänlainen mentori ja tulkki Mion, joka yrittää päästä eteenpäin ainutlaatuisessa elämässään, ja erikoisen maailman välillä, joka on usein niin arvaamaton ja monimutkainen. Tämä rooli on eettisesti melko vastuullinen. Se vaatii herkkyyttä ja voimaa, niin että tuetut henkilön etuja ja oikeuksia itsemääräämisoikeus ovat toteutuneet niin paljon kuin mahdollista, kun otetaan huomioon selvityksen vamma.

*Kuva 1 : Tiiu Kaitalo*

*Kuva 2 : Tiiu Kaitalo*

### **SDM aikana S hopping**

Varsinainen ostotilanne ja tuki kuluttajien oikeuksia koskevassa päätöksenteossa vaihtelevat ostotavan mukaan.

- Ostaminen kaupasta
- Ostaminen verkosta
- Ostaminen puhelinmyyjältä tai myyntiedustajalta
- Ostaminen yksityishenkilöltä

### **Ostaminen kaupasta**

Jos ostettavan tuotteen ominaisuudet ovat tiedossa etukäteen, kaupasta ostaminen on yleensä suoraviivaista, jos tuotetta on saatavana esillä olevaan hintaan. Suoraan myymälästä ostaminen voi olla järkevää, koska tuotetta voidaan usein tarkastella tai jopa kokeilla ennen ostamista. Kuluttajalla on myös oikeus kokeilla tuotetta kaupassa ja tilata se verkosta, jos hinta on parempi. Tukija voi tarvittaessa tuoda esiin tuotteen lopulliseen hintaan tai kokeilemiseen liittyviä kysymyksiä.

Jos ostoa ei suunniteltu etukäteen, on mahdollista käyttää ”Ennen ostamista” -vinkkejä. Käytännössä on vaikea tehdä realistista vertailua yhdessä myymälässä, jos samaa tavaraa ei ole mahdollista verrata eri kaupoissa ennen varsinaista ostoa.

Jotkut kaupat tarjoavat erilaisia pakettitarjouksia. Esimerkiksi yritys voi myydä TV-kanavien paketteja ja tarjota pelikonsolin tai yhden vuoden ilmaisen Internet-yhteyden päälle. Tällaisten pakettien ja niiden sisällön vertailu voi olla



työlästä. Internetissä (katso alla) on monia hintavertailusivustoja, jotka helpottavat tätä työtä.

Tuotteiden tai palvelujen ostaminen ilman pakettisopimusta on usein vähiten riskialtista, mutta toisaalta myös näillä "erikoistarjouksilla" voi olla selkeitä etuja. Jos tukihenkilöllä on mahdollisuus selvittää pakettisopimusten edut ja haitat sekä selittää ne selkeästi, se auttaa tuettua henkilöä tekemään päätöksen. Toisaalta tällainen menettely on aikaa vievää ja nostaa kannattajan vastuuta valmistellessaan tietoja päätöksen tekemiseksi. If mahdollista, ammatillinen valmistelee tietoa kirjoitetussa ja selkokielisten tai käyttämällä viestintämenetelmä, että henkilö ymmärtää parhaiten.

### **Ostaminen verkosta**

Kuluttajansuoja toimii myös verkkokaupoista ostettaessa. Tuotevalikoima on laajempi, mutta toisaalta on monia, joilla on erilaiset toimintaperiaatteet. Monet niistä toimivat kuluttajansuojaperiaatteiden mukaisesti, mutta jotkut yritykset yrittävät välttää niitä kustannustensa vuoksi. Kannattajan tulee osoittaa tuettavalle henkilölle, kuinka varmistaa etukäteen, että tuotteet on tilattu luotettavasta lähteestä. Monet verkkokaupat ovat alkaneet käyttää arvostelujen julkaisemista sivuillaan. Nämä arvostelut voidaan lukea yhdessä tuetun henkilön kanssa. Verkkokaupan luotettavuuden arviointi voi perustua myös selkeään tuotekuvaukseen ja kohtuullisiin toimitusehtoihin. Joskus alhainen hinta voi osoittaa, että pakkaus- ja toimitusehtojen takana on piilotettuja "ekstroja".

Verkosta ostettaessa tavallinen maksutapa on luottokortti tai PayPal-tili. Jotkut verkkokauppoja tarjoavat mahdollisuuden maksaa pankkikortilla alkaen oman pankkitililtä. Kannattajan tulisi pystyä ohjaamaan tuettu henkilö käyttämään erilaisia maksutapoja. Kannattajilta vaaditaan ehdotonta puolueettomuutta ja hyvää etiikkaa, kun ohjataan jotakuta käyttämään rahaa. Kun maksat luottokortilla, pankkitilillä tai PayPal-tilillä, kannattajan on varmistettava, että verkkosivu on suojattu (https). Tällä hetkellä maksullisten ment olla varma etteivät ulkopuoliset henkilöt alue pystyy jotta nähdä henkilökohtaisia tietoja, kuten käyttäjätunnuksia tai salasanoja, jos mahdollista edes kannattaja.

Verkkokaupat tarjoavat usein palvelujaan kotimaansa kielillä ja usein myös englanniksi. Jos tuettavan henkilön kielitaito ei ole tarpeeksi hyvä ymmärtääkseen palvelusehtoja verkkokaupan tarjoamalla kielellä, on usein parempi ostaa verkkokaupasta, joka tarjoaa palveluitaan kielellä, jota tuettu henkilö puhuu. Jos tuettava henkilö käyttää vaihtoehtoisia viestintämenetelmiä (AAC-viestintämenetelmä), kannattajan tulisi selvittää, pystyykö tuettu henkilö saamaan tarpeeksi tietoa päätöksenteon tueksi. Jos tämä ei ole mahdollista, kannattaja pitäisi löytää vaihtoehtoinen tapa välittää NE cessary tiedot. Tarvittaessa tulisi käyttää

viestintäasiantuntijan apua. Kannattajan tulisi pyrkiä siihen, että tuettava henkilö tekee päätöksen vasta kun hän tuntee millaista tuotetta hän ostaa ja mitkä ovat olosuhteet. Nämä ohjeet koskevat myös puhelimitse, myyntiedustajalta tai muulta kuluttajalta tehtyjä ostoksia.

Verkkokaupoissa on yleensä sovelluksia, joissa ostettavat tuotteet laitetaan koriin. Tukijan tulisi ohjata tuettua henkilöä sovelluksen käyttöön. Sovelluksen avulla asiakas saattaa päätyä tilaamaan vahingossa enemmän tuotteita kuin tarvitaan. Usein tuotteita ei voida palauttaa, jos tilaus oli aiottua suurempi.

### **Ostaminen puhelinmyyjältä tai myyntiedustajalta**

Telemarkkinoijat ja myyntiedustajat koulutetaan mainostamaan ja korostamaan nykyistä erikoistarjousta. Esimerkiksi tarjous on voimassa vain myyntihetkellä. Joskus väitetään, että tuote on maksuton mainitsematta, että samalla asiakas sitoutuu sopimukseen, joka veloittaa myöhemmin käynnissä olevista tuotteista. Monet tällaiset käytännöt ovat EU: n kuluttajansuojalainsäädännön vastaisia. Tällaisissa tapauksissa kuluttajalla on oikeus peruutukseen, esimerkiksi 14 päivään, jonka aikana kuluttajalla on oikeus peruuttaa impulssilla tehty sopimus tai usein harhaanjohtavan mainoksen vuoksi. Valitettavasti telemarkkinoijat ja myyntiedustajat käyttävät hyväkseen ihmisiä, joilla on erityistarpeita. Aggressiiviset myyntimenetelmät ovat laittomia EU: ssa. Ei saa yrittää myydä liian aggressiivisesti tai liian monta kertaa. Riskiryhmiä ovat nuoret, vanhukset ja erityistarpeita omaavat, joiden ymmärtäminen on vähäistä tai heikentynyt. Kannattajan tulisi kertoa tuetulle henkilölle puhelinmyynnistä ja myyntiedustajista sekä siitä, mitä he voivat joskus tehdä tai sanoa yrittäessään tehdä myyntiä . Tuettavan henkilön tulisi olla tietoinen siitä, että hänellä on myös oikeus harkita tuotteen ostamista sen jälkeen, kun puhelinmarkkinoija on katkaissut puhelimen tai myyntiedustaja on lähtenyt. Usein tarjouksia, joita mainostetaan sanotaan olevan saatavilla vain th tällä tietyllä hetkellä, mutta huomaat ne ovat myös saatavilla myöhemmin. Jos markkinoija tai asiamies edustaa yritystä, kuluttajalla on oikeus purkaa sopimus mukaisesti c onsumer p rotection lainsäädäntöä , jos tuote ei vastaa kuvausta. Jos tuote ostetaan ovelta ovelle -myyntimieheltä, myyjän tulee toimittaa kuitti, yrityksen yhteystiedot ja tuotekuvaus painettuna.

Jos myynti tapahtui puhelimitse, yrityksen on lähetettävä asiakkaalle kirjallinen kopio sopimuksesta, joka sisältää myös peruutusehdot.

Jos tuettu henkilö havaitsee saavansa liikaa häiritseviä puhelinmarkkinointipuheluita, kannattaja voi ohjata asiakkaitaan pyytämään kyseistä yritystä lopettamaan tällaiset puhelut, tai vaihtoehtoisesti auttamaan häntä rekisteröitymään puhelinmyynnin estopalveluun, joka on käytettävissä useissa Euroopan maissa.

### **Ostaminen yksityishenkilöltä**

Kuluttajansuojalaki ei kata ostamista yksityishenkilöltä. Kun ostat yksityishenkilöltä, vastuu tuotteesta siirtyy ostajalle ostamisen jälkeen. Siksi on erityisen tärkeää, että ostaessaan, erityisesti arvokkaamman arvon, ostajalla on mahdollisuus ajatella ja kokeilla tuotetta ennen päätöksen tekemistä. Olisi hyvä, jos kannattaja voisi olla läsnä, kun tuettu henkilö yrittää ostaa tuotetta ja ohjata tuettavaa kiinnittämään huomiota tuotteen laatuun, turvallisuuteen ja vastinetta rahalle. Tukijan tulee olla läsnä ostohetkellä varmistaakseen, että kaikki sujuu sopimuksen mukaisesti.

## **Tapausskenaario 2**

Seuraava esimerkki osoittaa, kuinka voimakkaasti tukea tarvitseva henkilö voi tehdä ostopäätökset itse, jos tilanne suunnitellaan huolellisesti etukäteen.

### Sirpan tukeminen ostoksilla

Jokainen, jopa haastavin henkilö, voi tehdä valintoja ja päätöksiä, jos hän saa tarpeeksi tukea ympäristöstään. Päätöksentekokyky ei ole asia, jota henkilöllä joko on tai ei ole, vaan pikemminkin jatkuma, joka siirtyy reaktiivisesta / melkein satunnaisesta päätöksenteosta yhä spesifisempään mielipiteen ilmaisuun. W kana henkilö tuella tarpeita eikä osallistu päätöksentekoon siitä, miten käyttää hänen / hänen omat varat, heidän mahdollisuutensa valita asioita itse ovat huomattavasti rajoitettu. Nojalla säännösten erilaisten sääntelypuitteiden, ammattilaiset voivat olla tarpeen turvata ja suojata muita tarpeita ja etuja sekä edistää hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta henkilön. Jos muut tarpeet edellyttävät henkilön omien resurssien käyttöä, ammattilaisten on autettava budjetoinnissa ja tasapainotettava yksilön tarpeet ja mieltymykset.

Aktiivisen ja omaehtoisien päätöksenteon tasolla voi olla, että ajan myötä henkilö pystyy kykenemään tekemään omat päätöksensä ja olemaan itsenäisempi, mikä edellyttää vähentynyttä tukitasoa.

Henkilö voi usein kertoa, mitä hän pitää tärkeänä ja mitä haluaa tehdä tai muuttaa omassa elämässään. Jopa niin, tilanteita voi silti syntyä, kun s / hän tarvitsee tukea hänen / hänen tukihenkilö ymmärtää asian täysin, tai mieltä eri vaihtoehtoja, päätöstä täytöntöön, ja hallinnoida varoja turvallisesti.

Esimerkki on 51-vuotias Sirpa. Hän asuu asuntokodissa Tampereella. Kolme kertaa viikossa hän menee päiväkeskukseen erityistarpeita tarvitseville.

Sirpa ilmaisee itseään viittomakielen ja kuvien avulla viestintäkirjassa. Hän ymmärtää puheen, mutta ei sano muuta kuin " kyllä " ja " ei " .

Sirpa on todettu olevan sekä älyllinen kehitysvammaisuus ja taxia. Hän on iloinen ja rakastava nainen, joka tykkää kauneudesta - hoidosta ja herkkuisista ja rahojen käyttämisestä koko ajan. Kerran kuukaudessa, hän on varustettu rahasto 150 euron ostaa kaikki hygieniatarvikkeita, ylimääräisiä herkkuja, taksit, kahvi s ja muut kulut.

Sirpa hoitaa lyhyitä matkoja liikkuvan kävelijän kanssa ja pitkiä matkoja pyörätuolissa. Auttajat työntävät pyörätuolia. Auttaja vierailut hänet kerran viikossa auttaa häntä ostoksia, jotta mennä kahvilaan tai kirjasto ja kerran viikossa hän osallistuu Tyylikäs Tyttöjen Club. Lauantaisin on yleensä diskopäivä. Kuukauden alussa asunnon henkilökunta suunnittelee tarkan viikoittaisen budjetin yhdessä Sirpan kanssa. Jos suunnitelmaa ei ollut, Sirpa käytti kaikki rahansa kerralla.

Joten henkilöstön avulla hänellä on tarpeeksi rahaa koko kuukauteen jakamalla kulut tasaisesti. Sirpa pitää tätä päätöksentekoa hyvänä asiana.

Sirpa aikoo neuvotella etukäteen henkilöstön kanssa. He keskustelevat viestikuvien ja viittomakielen välityksellä, mistä Sirpa puuttuu ja mitä ostaa kaupasta. Henkilökunta varaa päivän aikana päivän, jolloin he voivat keskustella rauhassa Sirpan kanssa hänen terveydestään ja siitä, mitä hän tarvitsee kaupasta. Näin hän ei päädy ostamaan tarpeettomia esineitä.

Sirpa näyttää mitä haluaa syödä ja minne haluaa mennä. He tarkistavat budjetin ja laskevat yhdessä, mitä hän voi ostaa tältä rahalta.

Ostoslista kuvat sisältävä tuotteiden tulostetaan siten, että Sirpa voi ottaa sen mukaan hänen kauppaan. Tämä helpottaa myös avustajien työtä: ostoslista on valmis, eikä kaupassa tarvitse neuvotella uudelleen. Tämä lyhentää myös myymälässä vietettyä aikaa ja jättää enemmän aikaa viettää ulkona tai kirjastossa.

## **OSTOSLISTA S**

Näissä kuvissa Sirpa suunnittelee henkilöstön jäsenen kanssa ostoslistan ostosmatkalle. Viestintäkiri ja viittomakieli auttavat heitä viestinnässä.

**(MILLORAR GRAFISME I TRADUIR, ELS-KÄSITTEET, JOTKA OVAT PODEN SER ALTRES)**

## **OSTOSLISTA S**

Näissä kuvissa Sirpa suunnittelee henkilöstön kanssa ostoslistan kaupalliseen kauppaan. Tiedonanto kansio ja kannustava merkki n apua niiden yh ioni .



## **(REORDENAR I REARRANJAR)**

### **jälkeen Osto**

Joskus tuote osoittautuu oston jälkeen vialliseksi tai ei toimi tuotekuvauksen mukaisesti. Joissakin tapauksissa tuettu henkilö voi kuitenkin olla tyytyväinen tuotteeseen. Hänen laillisen oikeutensa on ajatella näin. Kuitenkin, jos tuote on vaarallista käyttää, se olen tärkeää, että kannattaja kohtia, ulos ja on yhtä mieltä yhdessä tuettujen ihmiseltä enää käytä tuotetta ja noin kannella. Jos tuettu

henkilö yksinkertaisesti ole tyytyväinen tuotteeseen yleensä, mutta se ei ole viallinen tuote, se hyvä idea on , onko liikkeen myyntivaltti se tarjoaa vaihtoehdon palauttaa tuotteen näissä olosuhteissa.

Joskus tuettu henkilö saattaa olla tyytymätön ostaa, mutta ei myönnä sitä tai ei tiedä , jos on olemassa i s jotain joka voi olla tehdä asialle . Auttaa ilmaista tyytyväisyyttä , yksinkertainen tunne kaaviota voidaan käyttää. Sen avulla kannattaja voi kysyä tuettavalta henkilöltä, millainen tunne hänellä on **tuotteesta?** Jos tuettu henkilö haluaa, kannattaja voi löytää tyytymättömyyden juuren niin kutsuttuun "5 miksi - tekniikkaan". Esimerkiksi: "Et ole tyytyväinen tuotteeseen, miksi?" "Miksi ääni häiritsee sinua?" "Se ei ole mukavaa, miksi se ei ole mukavaa?" "Miksi se ärsyttää sinua, kun käytät sitä?" "Miksi sen ääni häiritsee sinua?" Joten häiritseekö kova ääni sinua? " Tässä esimerkissä käy ilmi, että pölynimurin (tai muun vastaavan tuotteen) ääni häiritsee tuettua henkilöä. Tämän jälkeen he voivat tutkia yhdessä, onko tuotteella hiljaisempi tila vai minkä melutason valmistaja on asettanut tuotteen kuvaukseen.

### **(MILLORAARISSET GRAFISMIT - INCORPORAR-LOS DE LA HENKILÖSTÖOPAS?)**

*Tool: Tunne-kaavio*

*Työkalu : 5 miksi -tekniikka*

### **(MILLORAARISSET GRAFISMIT - INCORPORAR-LOS DE LA HENKILÖSTÖOPAS?)**

Jos tuettu henkilö ei ole tyytyväinen tuotteeseen vian tai huonon tuotekuvauksen takia, kannattaja voi kannustaa / sallia tuettavan henkilön tekemään valituksen myyjälle ja auttaa häntä tekemään valituksen. Eri maiden kuluttajansuojaviranomaiset voivat tarjota apua ja erilaisia apuvälineitä valituksen tekemisessä. Tuetun henkilön voi olla pelottavaa tehdä valitus, jos hän ei ole perehtynyt siihen, mihin siihen liittyy s. Ehkä hän on tottunut

yrittämään häiritä muita ihmisiä. Tukihenkilö voi rohkaista häntä kertomalla hänelle, että hänellä on kuluttajan oikeudet, ja pyytämällä niitä, jotka eivät saisi loukata myyjää. Tukihenkilö voi myös huomauttaa, että tuettavan henkilön ei tarvitse kohdata mitään seurauksia oikeuksiensa pyytämisestä.

Asiakkaalla on myös omat vastuunsa. Jos tuote on ostettu lainalla eikä ostaja pysty maksamaan eriä, myyjällä on joissakin olosuhteissa oikeus peruuttaa kauppa. Asiakas on myös vastuussa tuotteen käyttämisestä käyttötarkoituksensa mukaisesti, jotta takuu pysyy voimassa. Tarvittaessa tukihenkilön tulisi tehdä tämä selväksi tuettavalle henkilölle.

### **Valitukset & Compensation**

Kun valitat tuotteesta tai palvelusta (sen jälkeen, kun olet saanut palvelun), sinun on varmistettava, että valitat oikealle palveluntarjoajalle. **Ennen valituksen tekemistä on myös arvioitava virhe tuotteessa / palvelussa**, vastaako palvelun sisältö sisällön, suorituskyvyn ja sovitun tuloksen. Virhearviointi perustuu yleisiin odotuksiin, ja tärkeintä on, miten yritys on toiminut kuluttajan neuvonnassa ja tiedoissa.

Oli virhe palveluun, kun :

- Työtä ei tehdä ammattimaisesti ja huolellisesti
- Kuluttajan etua ei ole otettu riittävästi huomioon
- Työ tai materiaalit eivät ole kestävyydeltään ja muilta ominaisuuksiltaan laadukkaita
- Työ ei täytä lakien, asetusten tai viranomaisten vaatimuksia
- Teos ei vastaa etukäteen annettuja tietoja
- Palveluntarjoaja ei ole antanut tarpeeksi tietoa työn järkevästä tilaamisesta tai muusta tärkeästä asiasta

Ristiriitatilanteiden ratkaisemisen helpottamiseksi on parasta tehdä valitus kirjallisesti, joten käydyistä keskusteluista on selkeää näyttöä. Valituksen lähettäjän on kyettävä osoittamaan, että vastaanottajalle on ilmoitettu valituksesta. Sähköpostitse lähetetyn valituksen tulisi pyytää vastaanottajaa vahvistamaan sähköposti yksin ja vahvistamaan valituksen vastaanottaminen.

Monien palveluntarjoajien verkkosivustot voivat antaa palautetta lomakkeen avulla. Monien maiden lait auttavat myös kuluttajia.

#### **Huomaa valituksessa seuraavat kohdat:**

- taustat
- sopimus ja osapuolet

- mistä suorituksesta on sovittu
- valituksen syy, ts. miten suoritus poikkeaa sopimuksesta (puutteiden, virheiden, sopimusrikkomusten tunnistaminen)
- Tunnista rikkomuksesta mainostajalle määrätty seuraamukset
- esittämällä vaatimukset ja tunnistamalla ne mahdollisimman hyvin tässä vaiheessa (esim. korvattavan vahingon määrä)
- pidättää oikeuden esittää määrätty vaatimukset myöhemmin ( esim . vahinkojen määrää ei välttämättä tiedetä tässä vaiheessa)
- Päivämäärä ja allekirjoitukset

## **Korvausmenetelmät**

Menetelmät virheen tekemiseksi palvelussa ovat:

- osittainen kauppahinnan takaisinmaksu,
- virheen korjaaminen ja työn tekeminen uudelleen (mutta tällä kertaa oikein!),
- sopimuksen irtisanominen.

Yleensä palvelun tilaajalla on oikeus olla maksamatta osaa palvelusta, ennen kuin virhe on korjattu tai muuten hyvitetty. Kuluttajalla on myös oikeus vaatia palveluntarjoajaa korjaamaan virheensä tai uusimaan puutteellinen työ. Jos palvelua ei korjata kohtuullisessa ajassa tai sitä ei voida uusida, kuluttajalla on oikeus alennukseen. Palveluntarjoajan sopimus voidaan irtisanoa, jos vahinko on ollut suuri tai virhettä ei voida korvata muulla tavalla.

Sopimuksen luonne riippuu siitä, kumpi osapuoli käsittelee valituksia ja riitoja esimerkiksi palveluasumispalveluista tai maksuista.

Kuluttajaoikeutta ja sopimusoikeutta koskevia määräyksiä ja periaatteita sovelletaan kuluttajan oikeuksia käyttävän kuluttajan ja sopimusoikeuden välisiin sopimuksiin.

Palvelun suorittava kuluttaja tekee sopimuksen yksityisen palvelupaikan kanssa ja maksaa kaikista saamistaan palveluista, jolloin palvelu- ja maksusopimukset kuuluvat kuluttajansuojalainsäädännön soveltamisalaan .

## **Esimerkki palvelun hyödyntämisestä:**

Monissa maissa 'valtio' jossain muodossa (esim alueellinen tai paikallinen viranomainen tai t hän paikallisen kunnan ) , on annettava henkilökohtainen apu lisäksi day-to-day toimintaa, työn ja opiskelun sekä ' muuta toimintaa ' . Näitä " muita toimintoja " ovat harrastukset, sosiaalinen osallistuminen ja vuorovaikutuksen ylläpitäminen. Niihin viitataan tässä käyttäen kollektiivista termiä 'vapaa toimintaa ' . Tällaisia palveluja voi tarjota joko asianomainen valtion elin tai (kuten yhä useammin tapahtuu) muut virastot tarjoamalla tarjouskilpailun . Henkilökohtainen tuki harrastuksiin



voidaan tarjotaan varten n yksittäisten monimutkaisia tarpeiden takia hänen vamma . Monimutkaiset tarpeet tarkoittavat tässä yhteydessä, että henkilö tarvitsee välttämättä ja toistuvasti toisen henkilön apua jokapäiväisen perustoiminnan suorittamiseen , ja avun tarve johtuu pääasiassa ikään liittyvistä sairauksista ja vammaisuudesta.

Tässä esimerkissä asukas on varannut itselleen ( sovitussa ajassa ) henkilökohtaisen avun hänen vapaa-ajan harrastamiseensa. Tällä kertaa t hän tavoitteena varaus avustaja on ottaa asuvan taksin konsertti, toimimaan hänen tuestaan konsertissa ja toimittamaan hänet takaisin konsertin jälkeen koteloon yksikköön.

Asukas on kaikki valmistettu yksikön henkilökunta , ja on odota ING avustajan mennä konserttiin, jossa liput on jo ostettu.

Etukäteen varatut taksilla odottaa pihalla, mutta avustaja ei saavu. Taksi ilmoittaa, että odotusaika on ohi, ja koska se ei voi enää odottaa, taksi lähetetään pois. Avustaja S ervice kutsutaan ja kertoi, että avustaja ei ole saapunut, vaikka tilaus on tehty ja vahvistettu.

Asukas on tietysti pettynyt, mutta ymmärtää, että tällä kertaa ei ollut matkaa. Palveluntarjoaja ei ole muuta selitystä kuin se, että järjestys ei g et avustajalle ja niin siellä on vain ollut inhimillinen virhe.

Konserttiliput ostettiin turhaan ja taksi oli maksettava, vaikka matkaa ei tarvinnut.

Joten asukas menetti mukavan yön konsertissa, kuunnellen suosikkikappaleitaan, ja siitä aiheutui taloudellisia menetyksiä.

Johtajat tekevät kirjallisen valituksen asukkaankuolesta sähköpostitse Assistant Service -palvelulle .

Aluksi Assistant Service sanoi *"Just t ell meille, mitä on tapahtunut ja mitä vaatimuksia asukas hehtaarin d tapahtumaan. Emme maksa taloudelliset menetykset, mutta voi sallia tämän asukas on hänen käyttämättömiä henkilökuntaa tuntia uudestaan."* Asukkaiden puolesta ja suostumuksella johtajat sanoivat, että tämä ei ollut tarpeeksi hyvä vastaus, ja uhkautettuaan asian käsittelyn kunnan sopimusosastolla saivat lopulta takaisin konserttilippujen kustannukset ja anteeksipyyntöön pettymyksestä kärsivälle asukkaalle oli kärsinyt.

### **Kuluttajan oikeudet Sosiaalialan S ervices?**

Viime vuosina vammaisten palveluissa on tapahtunut monia myönteisiä muutoksia edunsaajien näkökulmasta. Nämä muutokset johtuvat Vammaisten henkilöiden

oikeuksia koskeva yleissopimus,  
deinstitutionalisoitujen prosessien ja KOROTUS:n vapautta valita.

Palvelut suunnitellaan ja kehitetään yhä enemmän henkilökohtaisesti, ja edunsaaja on osa suunnitteluprosessia. Mahdollisuuksien suurempaan valinnanvapauteen sekä uusia tapoja tämän toteuttamiseksi kehitetään. Palvelun käyttäjät ovat useammin aktiivisia kehityskumppaneita kuin vain palvelujärjestelmän kohteet. Painottamalla valinnanvapautta palvelujen käyttäjiä aletaan jossain määrin pitää "kuluttajina". Tämä on lähinnä positiivinen askel.

Eri maissa kehitetään erilaisia valinnanvapausmalleja. Pääperiaatteena on, että sosiaalipalvelujen asiakkaat voivat valita itse itselleen parhaiten sopivat palvelut. [16] Erilaisia valinnanvapausmekanismeja ovat muun muassa palvelusetelit ja henkilökohtainen budjetointi. Näissä tilanteissa sosiaalipalvelujen asiakas ei ole vain asiakas vaan myös kuluttaja oletettavasti "vapaille markkinoilla".

Kun valinnanvapaus kasvaa, ja kuluttaja tilaa voimistuu, se on tärkeää ottaa huomioon suhde palveluiden luvattuun, asiakkaan oikeuksia koskevat sekä tarve tuettujen päätöksentekoa.

Voimme pitää hyvänä päämääränä sitä, että sosiaalipalvelujen edunsaajat otetaan huomioon ennen kaikkea:

- ihmisenä, jolla on ihmisoikeuksia ;
- kansalaisena, jolla on kansalaisoikeudet ;
- sosiaalihuoltojärjestelmän asiakkaana, jolla on sosiaalihuollon asiakasoikeuksia ;
- kuluttajana, jolla on kuluttajan oikeudet .

Jos sosiaalihuollon kehitys perustuu ihmisoikeuksiin, siinä kiinnitetään huomiota oikeuksien toteuttamiseen ja kohdellaan ihmisiä subjekteina esineiden sijaan.

Esiin tulevat ongelmat ja haasteet :

- Monet palvelut järjestetään kilpailuttamalla tarjouskilpailuja, joissa sosiaalipalvelujen *asiakkaat* eivät yleensä ole osa prosessia tai sopimusta. Näin ollen he eivät ole minkään sovitun sopimuksen osapuolia, joten heillä ei usein ole välttämättä laillista suojaa, jos palvelun laatu ei vastaa palvelun käyttäjän henkilökohtaisia tarpeita ;
- jos järjestelmä on *public SED / tilaama* viranomainen ei sisällyttää tai määrittää tarve tuettujen päätöksentekoa; valinnanvapautta voi olla vaikea käyttää, jos päätöksentekotukea ei tarjota ;
- jos ihmisiä pidetään yksinomaan kuluttajina ilman oikeuksia tuettuun päätöksentekoon. Tämä lähestymistapa voi päättyä eristetään henkilö, antamatta

heille mahdollisuuden hyötyä palveluista, varsinkin jos ei ole tarpeeksi laadukkaita palveluntarjoajia markkinoilla, tai jos palvelu hinta asetetaan siten, että se ei ole joko liian alhainen tukea jotakuta oikein tai ei vastaa riittävästi yksilön (ehkä melko monimutkaisiin) tarpeisiin.

Sosiaalipalvelujen kulutus voi onnistua, jos:

- järjestelmää kehitetään perusihmisoikeudet huomioon ottaen ja yksilön oikeuksia kunnioittaen ;
- yksittäisen asiakkaan suunnittelee ctively GUID e suunnittelussa palveluja ja tukea ja järjestelmä on riittävän joustava tarpeisiin kunkin asiakkaan ;
- asiakkaat saavat tuen, jota kukin tarvitsee tuettua päätöksentekoa varten ;
- on laaja valikoima laadukkaita palveluntarjoajia ;
- valinnanvapautta ei ole rajoitettu (ts. resurssirajoitukset tai rajoitukset sille, mihin kukaan voi käyttää esimerkiksi omaa budjettiaan ; sinun on "ostettava" tuntejasi / päiviäsi tuesta hyväksytyjen palveluntarjoajien luettelosta ) ;
- sosiaalihuollon asiakkailla on oikeus oikeudelliseen suojeluun, jos palvelut tai niiden laatu eivät vastaa heidän tarpeitaan tai jos heidän mielestään heidän oikeuksiaan on loukattu ;
- palvelut tarkastelevat myös asiakkaan elämää kokonaisuutena, tukiverkostoja ja osallistumista yhteiskuntaan .

On välttämätöntä, että:

- edunsaajilla on riittävästi tietoa ja tukea päätöksentekoon ;
- palveluntarjoajilla on todellinen tahto ja halu tarjota laadukkaita, yksilöllisesti räätälöityjä ja ihmisoikeuksia kunnioittavia palveluja ;
- tietojen jakaminen palvelujen järjestäjien, palveluntarjoajien ja asiakkaiden välillä on avointa ;
- palvelujen toimittaminen perustuu yksilölliseen asiakassuunnitelmaan, joka tehdään yhdessä asiakkaan kanssa ;
- palveluntarjoajalla on visio ja johto palvelujärjestelmän kehittämisestä yhdessä asiakkaiden kanssa ;
- palveluntarjoajien toimintaa seurataan niin, että laatu on luvattua, eikä palveluntarjoaja pysty rajoittamaan asiakkaan valinnanvapautta ;
- digitaaliset palvelut tarjoavat yhtäläiset mahdollisuudet ja ovat helppokäyttöisiä ;
- asiakkaan tietoturva on taattu, mutta se ei rajoita yleistä tukea ja palvelua ;
- integraatio eri palvelujen välillä toimii hyvin, ja asiakkaan näkökulmasta käytetään yhden luukun periaatetta, joten valintoja on helppo tehdä ;
- kuluttajuudesta on todellista hyötyä asiakkaille, se ei heikennä heidän oikeuksiensa suojaa, palvelujaan, tukeaan tai vaikutusvaltaansa ;



- palveluntarjoajalla on visio ja johto palvelujärjestelmän kehittämisestä yhdessä asiakkaiden kanssa ;
- palveluntarjoajien toimintaa seurataan niin, että laatu on luvattua, eikä palveluntarjoaja pysty rajoittamaan asiakkaan valinnanvapautta ;
- digitaaliset palvelut tarjoavat yhtäläiset mahdollisuudet ja ovat helppokäyttöisiä ;
- asiakkaan tietoturva on taattu, mutta se ei rajoita yleistä tukea ja palvelua ;
- integraatio eri palvelujen välillä toimii hyvin, ja asiakkaan näkökulmasta käytetään yhden luukun periaatetta, joten valintoja on helppo tehdä
- Kuluttajuudesta on todellista hyötyä asiakkaille, se ei heikennä heidän oikeuksiensa suojaa, palvelujaan, tukeaan tai vaikutusvaltaansa.

### Itseohjatut tuki- ja palvelukupongit: Yleiskatsaus

	<b>Tr Lisä S erv ices</b>	<b>Omat B udjetit , itseohjattu tuki</b>	<b>Palvelun V- kupongit</b>	<b>Julkiset P rocure ment &amp; Kilpailuttaminen</b>
<b>Vammaisen henkilön yksilöllinen rooli</b>	Palvelun käyttäjän rooli. Ihmiset voivat usein sanoa kyllä / ei tarjotuille palveluille, mutta eivät voi hallita palvelujensa yksityiskohtia tai heillä voi olla jonkinlainen vaikutus palvelujen suunnitteluun.	Kansalaisen, palvelun käyttäjän ja kuluttajan rooli. Ihmisillä on oikeus käyttää resursseja joustavasti, kun ne suunnitellaan oikealla tavalla.	Palvelun käyttäjän ja kuluttajan rooli aiheena. Ihmiset voivat valita eri vaihtoehtojen välillä.	Palvelun käyttäjän rooli esineenä, jolla ei ole virtaa. Joillakin ihmisillä, etenkin laitoksissa, ei ole kuluttajan oikeuksia tai vaikutusvaltaa omiin palveluihinsa tai tukeensa.
<b>Tavoitteet</b>	Palvelujen järjestämiseksi. Edistetään ja ylläpidetään	Antaa enemmän hallintaa henkilölle ja palvelun käyttäjälle.	Asiakkaan valinnanvapauden lisäämiseksi, palvelujen saatavuuden parantamiseksi ja	Järjestää palvelut ja julkiset hankintamenetlyt, jotka toteutetaan



	<p>n yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen toimintakyky, sosiaalista hyvinvointia, turvallisuutta ja osallisuutta.</p>	<p>Lisätä asiakkaan valinnanvapautta, parantaa palvelujen saatavuutta ja monipuolistaa palvelutuotantoa.</p> <p>Asiakkaat voivat vaikuttaa omien hoitajensa ja palvelujensa sisältöön, säilyttää itsenäisyytensä ja jatkaa yhteiskunnan täysivaltaisina jäseninä läpi elämänsä eri vaiheiden.</p>	<p>palvelujen tuotannon monipuolistamiseksi.</p> <p>Palvelujen saatavuuden parantamiseksi, jonojen lyhentämiseksi, palvelujen tarjonnan monipuolistamiseksi ja kuntien ja yksityisten palveluntarjoajien yhteistyön edistämiseksi.</p>	<p>kansallisen hankintalainsäädännön ja Euroopan unionin hankintadirektiivien mukaisesti.</p> <p>Tehokas tarjouskilpailu ja tarjoajien syrjimätön kohtelu.</p> <p>Säästä kustannuksia.</p>
<p><b>Sopimus tai oikeudelliset sopimukset</b></p>	<p>Viranomaisen ja palveluntarjoajan välillä tehdään sopimus.</p>	<p>Viranomaisen, palveluntarjoajan ja asiakkaan väliset oikeudelliset suhteet.</p>	<p>Viranomaisen, palveluntarjoajan ja asiakkaan väliset oikeudelliset suhteet.</p>	<p>Viranomaisen ja palveluntarjoajan välillä tehdään sopimus. Palvelun käyttäjä ei ole sopimuksen osapuoli.</p>
<p><b>Vammaisen henkilön yksilölliset oikeudet</b></p>	<p>Palvelun käyttäjän oikeudet.</p>	<p>Perustuu ihmisoikeuksiin ja aktiiviseen kansalaisuuteen. Hoito ja tuki tulisi suunnitella ja tarjota tavalla, joka edistää valintaa ja hallintaa.</p>	<p>Kuluttajan oikeudet. Tapa valita ja käyttää sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Sitä voidaan käyttää ostamaan tietty tuote tai palvelu. Asiakas voi valita palveluntarjoajan omien mieltymystensä ja tarpeidensa perusteella.</p>	<p>Joitakin vammaisille viranomaisille kuuluvia velvollisuuksia tulisi kuulla prosessin aikana, mutta henkilöillä ei ole oikeutta valittaa tarjouskilpailusta.</p>



<b>Millaisia palveluja?</b>	Esimerkiksi: - Asumispalvelut	Palvelut, jotka tukevat kansalaisuutta	Esimerkiksi: - Asumispalvelut - henkilökohtainen apu	Esimerkiksi: - Asumispalvelut - henkilökohtainen apu - Kuntoutus
<b>Esitettävät kysymykset - huomioitavat asiat.</b>	Mikä on perinteisten palvelujen rooli tulevaisuudessa?	Menestyksen tukemiseksi vaaditaan kulttuuri- ja järjestelmämurtoksia toteutus.  Tuettavan henkilön tulisi saada tarvitsemaansa apua, jotta he voivat tehdä tietoisin valinnan.	Onko palvelusetelin arvo riittävä vastaamaan henkilön yksilöllisiä tarpeita?  Onko palveluntarjoajia tarpeeksi valita?	Monia huonoja kokemuksia monissa maissa - ihmiset eivät ole osallisina heidän elämäänsä ja palveluitaan koskevissa päätöksissä, heillä ei ole oikeussuojakeinoja. Ei UNCRPD:n mukainen.
<b>Kuinka nämä erityyppiset palvelut liittyvät kansalaisuuteen?</b>				
Kuva: Simon Duffy				



( MILLORAR TAULA I BUSCAR MANERA DE REPRESENTAR-JO MILLOR)

(MILLORAR GRAFISME)

## Viitteet

Committee on the Rights of Persons with Disabilities (2014). *General Comment No 1, Article 12: Equal recognition before the law*, CRPD/C/GC/1, (Adopted 11 April 2014). Available at: <https://undocs.org/en/CRPD/C/GC/1>

United Nations General Assembly. (2006). *Convention on the Rights of Persons with Disabilities and Optional Protocol*.  
<https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>

Palacios, A. (2008). *El modelo social de la discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Madrid: Cinca.

<https://www.cermi.es/sites/default/files/docs/colecciones/Elmodelosocialdediscapacidad.pdf>

Loeffler, E., & Bovaird, T. (2017). From participation to co-production: Widening and Deepening the Contributions of Citizens to Public Services and Outcomes. In E. Ongaro, & S. Van Thiel (Eds.), *The Palgrave Handbook of Public Administration and Management in Europe* (pp. 403-423). London.

Bach, M., Kerzner, L. (2010). *A New Paradigm for Protecting Autonomy and the Right to Legal Capacity Advancing Substantive Equality for Persons with Disabilities through Law, Policy and Practice*. Toronto: Law Commission of Ontario.

[http://supporteddecisionmaking.org/sites/default/files/paradigm\\_protecting\\_autonomy.pdf](http://supporteddecisionmaking.org/sites/default/files/paradigm_protecting_autonomy.pdf)

Giertz, L., 2018. Guardianship for Adults with Intellectual Disabilities: Accountant, Advocate or 'Family' Member?. *Scandinavian Journal of Disability Research*, 20(1), pp.256–265.

<https://doi.org/10.16993/sjdr.40>

Gooding P. (2013). Supported Decision-Making: A Rights-Based Disability Concept and its Implications for Mental Health. *Psychiatry, psychology and law*, 20:3, p. 431-451.

<https://doi.org/10.1080/13218719.2012.711683>

Inclusion International. (2014). *Independent But Not Alone: A Global Report On The Right To Decide*.

<https://inclusion-international.org/wp-content/uploads/2014/06/Independent-But-Not-Alone.pdf>

Millar, D. (2013). Guardianship Alternatives: Their Use Affirms Self-Determination of Individuals with Intellectual Disabilities. *Education and training in autism and developmental disabilities*, 48(3), 291-305.

Arstein-Kerslake, A. (2016). Legal capacity and supported decision-making: Respecting rights and empowering people. *SSRN Electronic Journal*.

<https://doi.org/10.2139/ssrn.2818153>

Arstein-Kerslake, A. (2016). An empowering dependency: Exploring support for the exercise of legal capacity. *Scandinavian Journal of Disability Research*, 18 (1), 77–92.

<https://doi.org/10.1080/15017419.2014.941926>

Bigby, C., Whiteside, M., & Douglas, J. (2019). Providing support for decision making to adults with intellectual disabilities: Perspectives of family members and workers in disability support services. *Journal of Intellectual and Developmental Disabilities*, 44 (4), 396–409.

Gooding, P. (2015). Navigating the ‘flashing amber lights’ of the right to legal capacity in the United Nations convention of the rights of persons with disabilities: Responding to major concerns. *Human Rights Law Review*, 15 (1), 45–71.

<https://doi.org/10.1093/hrlr/ngu045>

Stainton, T. (2016). Supported decision-making in Canada: principles, policy, and practice. *Research and Practice in Intellectual and Developmental Disabilities*, 3(1), 1-11.

<https://doi.org/10.1080/23297018.2015.1063447>

<sup>1</sup> Special Rapporteur on the rights of persons with disabilities. (2017). *Report on legal capacity and supported decision-making*, A/HRC/37/56 (Adopted 17 December 2017).

<https://undocs.org/en/A/HRC/37/56>

Special Rapporteur on the rights of persons with disabilities (2016). *Report of the Special Rapporteur on the rights of persons with disabilities*, A/HRC/34/58 (Adopted 20 December 2016).

<https://undocs.org/en/A/HRC/34/58>

Committee on the Rights of Persons with Disabilities (2011). *Concluding observations on the initial report of Spain*, CRPD/C/ESP/CO/1

<https://undocs.org/en/CRPD/C/ESP/CO/1>

Committee on the Rights of Persons with Disabilities (2014). *Concluding observations on the initial report of Belgium*, CRPD/C/BEL/CO/1.

<https://undocs.org/en/CRPD/C/BEL/CO/1>



Committee on the Rights of Persons with Disabilities (2017). *Concluding observations on the initial report of the United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland*, CRPD/C/GBR/CO/1.

<https://undocs.org/en/CRPD/C/GBR/CO/1>

Committee on the Rights of Persons with Disabilities (2019). *Concluding observations on the combined second and third periodic reports of Spain*, CRPD/C/ESP/CO/2-3.

<https://undocs.org/en/CRPD/C/ESP/CO/2-3>

Committee on the Rights of Persons with Disabilities (2019). *Concluding observations on the initial report of Greece*, CRPD/C/GRC/CO/1.

<https://undocs.org/en/CRPD/C/GRC/CO/1>

Browning, M., Bigby, C. & Douglas, J. (2020). A process of decision-making support: Exploring supported decision-making practice in Canada. *Journal of Intellectual & Developmental Disability*.

<https://doi.org/10.3109/13668250.2020.1789269>

Canadian Association for Community Living (2014). A statutory framework for the right to legal capacity and supported decision making for Application in Provincial/Territorial Jurisdictions in Canada. *The Working Group on Legal Capacity and Supported Decision Making*.

<https://cacl.ca/wp-content/uploads/2018/05/Draft-Statutory-Fmwk-Legal-Capacity-June-9.pdf>

Martínez de Aguirre, C. (2014). *El tratamiento jurídico de la discapacidad psíquica: reflexiones para una reforma legal* (1ª ed.). Pamplona: Thomson Reuters Aranzadi

Mental Health Europe & European Network of National Human Rights Institutions. (2020). *Implementing supported decisions-making: Developments across Europe and the role of National Human Rights Institutions*. ENNHRI & MHE.

<https://www.mhe-sme.org/wp-content/uploads/2020/06/Report-ENNHRI-and-MHE-Implementing-supported-decision-making.pdf>

Navas Macho, P., Gómez Sánchez, L. E., Verdugo M.A., Schalock, R.L. (2012). Derechos de las personas con discapacidad intelectual: implicaciones de la convención de naciones unidas, *Revista Española sobre Discapacidad Intelectual*, Vol. 43(3) Núm. 243, 7-28.

Porxas, M. A., (2020), *De la incapacitació al suport a la presa de decisions: Anàlisi de l'estat de la qüestió i proposta per un ordenament civil català respectuós amb els drets humans en el context de la reforma estatal*, Barcelona, Espanya: Generalitat de Catalunya, Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada.

<http://ceife.gencat.cat/ca/recerca/cataleg/crono/2020/incapacitacio-decisiones/>

Ribot Igualada, J. (2012). L'assistència: abast i limitacions de la nova institució. Dins *Qüestions actuals del dret català de la persona i de la família* (1ª Ed., p.49-105). Girona: Documenta Universitària.



Seoane Rodríguez, J.A., Álvarez Lata, N. (2010). El proceso de toma de decisiones de la persona con discapacidad: una revisión de los modelos de representación y guarda a la luz de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. *Derecho privado y Constitución*, 4, 11-66.

The National Safeguarding Committee. (2017). *Review of current practice in the use of wardship for adults in Ireland*.

<https://www.lenus.ie/handle/10147/624083>

Available at:

[http://www.congreso.es/public\\_oficiales/L14/CONG/BOCG/A/BOCG-14-A-27-1.PDF](http://www.congreso.es/public_oficiales/L14/CONG/BOCG/A/BOCG-14-A-27-1.PDF)

Available at:

[https://participa.gencat.cat/uploads/decidim/attachment/file/1841/BASES\\_REFORMA\\_CcC\\_suptort\\_a\\_l\\_exercici\\_de\\_la\\_capacitat\\_jca.pdf](https://participa.gencat.cat/uploads/decidim/attachment/file/1841/BASES_REFORMA_CcC_suptort_a_l_exercici_de_la_capacitat_jca.pdf)

European Centre for the Development of vocational Training (CEDEFOP). *Common European Framework of Reference: Self-assessment grids*.

[https://www.cedefop.europa.eu/files/european-self\\_assessment\\_grid.pdf](https://www.cedefop.europa.eu/files/european-self_assessment_grid.pdf)

Turnpenny, A., Petri, G., Finn, A., Beadle-Brown, J., Nyman, M. (2017). *Mapping And Understanding Exclusion: Institutional, Coercive And Community-Based Services And Practices Across Europe*. Mental Health Europe. <https://www.mhe-sme.org/mapping-exclusion/>

[https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/factsheet\\_new\\_deal\\_consumer\\_benefits\\_2019.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/factsheet_new_deal_consumer_benefits_2019.pdf)

<https://www.ecc.fi/en/about-us/eu-legislation/>

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:01999L0044-20111212>

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32019L0771>

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:01993L0013-20111212>

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32019L2161>

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:02011L0083-20180701>

[https://europa.eu/youreuright/your-rights\\_en](https://europa.eu/youreuright/your-rights_en)

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019L0882>

<http://www.helensandersonassociates.co.uk/>