



PRINCIPER FÖR KVALITATIVA DIAKONALA SOCIALA TJÄNSTER

Introduktion

Det här dokumentet skisserar huvuddragen i vad Eurodiaconia och dess medlemsorganisationer menar är kvaliteten i diakonal social vård och omsorg och diakonala sociala tjänster samt vad de förbinder sig att sträva efter i de tjänster de tillhandahåller. Dokumentet sammanfattar också vad Eurodiaconia tror är väsentliga förutsättningar och principer för kvalitet som finansierings-, tillsyns- och lagstiftande instanser bör sträva efter för att sociala tjänsteutförare i sin tur ska kunna tillhandahålla vård och omsorg med denna kvalitet.

Dokumentet har utarbetats utifrån diskussioner i Eurodiaconias arbetsgrupper, under årsmötet 2008 samt genom en öppen konsultation med Eurodiaconias medlemsorganisationer. Dokumentet tar även hänsyn till de kvalitetsprinciper som EU-kommissionen definierat i sin rekommendation för aktiv inklusion¹ samt till de principer som utarbetats av Social Platform². Dokumentet kommer att omprövas regelbundet utifrån återkopplingar från medlemsorganisationer samt relevant utveckling inom området.

Eurodiaconia arbetar utifrån den bibliska traditionen och förståelsen av diakoni: tjänst för och tillsammans med människor i nöd. Tron att alla människor är skapade till Guds avbild med lika värde och värdighet utgör grunden för allt arbete. Alla människors tillgång till sociala tjänster är en förutsättning för att kunna hävda mänsklig värdighet och "vård och omsorg ska ges på ett sådant sätt att denna värdighet erkänns och respekteras"³. Eurodiaconia menar att alla människors tillgång till sociala tjänster är en grundläggande rättighet. Detta stöds av del 1 artikel 14 i Europeiska sociala stadgan⁴ och artikel 34 1 i stadgan om grundläggande rättigheter⁵.

Eurodiaconia betonar att kvalitet ska leda till förbättringar både för dem som använder eller tar del av tjänsterna likväl för dem som tillhandahåller tjänsterna.

Principerna för kvalitet ska kommuniceras och användas vid utbildning av personal och ideella medarbetare involverade i diakonala sociala tjänster.

¹ Kommissionens rekommendationer för aktiv inkludering av människor som står utanför arbetsmarknaden. EU:s medlemsländer har uppmanats att förverkliga dess principer och har förbundit sig att göra det.

² Social Platform "Nine golden quality principles for social and health services of general interest".

³ Eurodiaconia "To be and to do"

⁴ Alla har rätt att få del av de sociala välfärdstjänsterna. Europeiska sociala stadgan

⁵ Unionen erkänner och respekterar rättigheterna till sociala trygghetsförmåner och sociala tjänster för skydd vid graviditet, sjukdom, arbetsolyckor, beroende eller ålder samt vid arbetslöshet i överensstämmelse med reglerna i enlighet med samhällslagar, nationella lagar och praxis.



Principer för kvalitativa diakonala tjänster: förutsättningar

Det offentligas ansvar och solidaritet

Det offentligas ansvar och det offentligas finansiella åtagande är nödvändigt på alla nivåer i samhället för att garantera tillgången av sociala tjänster samt att utförare av dessa ska kunna ge kvalitativa tjänster. Hälso- och omsorgstjänster går inte att jämföra med en vanlig leverantör/konsument relation. Det är ofta människor med små finansiella medel som har de största behoven och som i högre grad lever i riskzonen för en utsatthet av mer strukturell än individuell art, t ex arbetslöshet. Det är därför grundläggande att försäkra sig om att hälso- och omsorgstjänster grundas på solidaritet och att de är offentligt finansierade till skillnad från när de finns inom den öppna marknaden och ingen garanti ges att alla har tillgång till dem.

Lissabonfördraget fastslår, med referenser till "tjänster av generell intresse", som också inkluderar sociala tjänster, att *"Unionen och medlemsländerna... ska se till att sådana tjänster drivs på basis av principer och bestämmelser – speciellt ekonomiska och finansiella bestämmelser – som möjliggör för dem (utförarna. Översättarens anmärkning) att uppfylla sitt uppdrag"* (Artikel 14).

Alla ska ha rätt till tillgång till tjänster av *god kvalitet*. Där tjänster tillhandahålls mot ersättning ska alla ha råd att betala för dem. Scenariot där ett två-skikts system utvecklas där områden med vård och omsorg av lägre kvalitet är tillgängliga för dem som inte har råd med mer ska undvikas genom tillräcklig finansiering. En förbättring av kvalitativa tjänster kan leda till en ökning av kostnaderna men investeringar i sociala tjänster, särskilt förebyggande insatser, sänker behoven på lång sikt och därmed också kostnaderna.

Relevanta finansierings-, tillsyns- och lagstiftande instanser på alla nivåer måste hålla fast vid följande förutsättningar och principer:

- Garantera att de finansiella, sociala och reglerande villkoren är sådana att utförarna klarar att uppfylla sitt uppdrag
- Garantera att tjänsterna är tillgängliga för brukaren så lokalt som möjligt så att ingen nekas tillgång till tjänster på grund av geografiska avstånd
- Garantera fysisk tillgänglighet för alla
- Involvera alla berörda, inklusive utförarna, vid social planering och vid utformningen av tjänster samt vid analys och bedömning av medborgarnas behov
- Involvera alla berörda vid utvärdering av tjänsterna
- Involvera alla berörda i en dialog om politiken rörande tjänster
- Främja samordningen med och mellan utförare för att uppnå en integrerad tjänsteförsörjning, hälso- och omsorgstjänster inkluderat
- Främja enkla jämförelser av tjänster för brukarna inklusive kvaliteten i tjänsterna



Principer för kvalitativa diakonala sociala tjänster

Kännetecknen för tillhandahållna tjänster

- Tjänsterna möjliggör för människor att leva i värdighet
- Tjänsterna är individorienterade: individens behov tillgodoses allsidigt och personligt
- Tjänsterna möjliggör för brukaren att upptäcka sina egna resurser och att använda de resurserna till att uppnå hela sin potential
- Tjänsterna tillgodoser individens kulturella, religiösa och existentiella behov
 - Pastoral omsorg är tillgänglig för alla
 - Möjlighet att delta vid kristna gudstjänster erbjuds
- Tjänsterna kompletterar varandra
 - När brukaren är beroende av flera olika tjänster, inklusive hälsotjänster, ska de samordnas
 - När brukarens tjänster ges av flera olika utförare ska utförarna samarbeta
- Tjänsterna är flexibla och utförarna lyhörda inför nya behov
- Tjänsterna är anpassade i tid samt kontinuerliga och oavbrutna
- Där finns en mänsklig interaktion med utföraren
- Alla, inklusive funktionshindrade, har fysisk tillgång till tjänster genom t ex anpassning av byggnader och dokument med lättläslig text
- Särskilda boenden främjas där det är möjligt

Utförarens och personalens relation med brukaren

- Personalen är utbildad i mänskliga rättigheter
- Individens kulturella, religiösa och etniska bakgrund samt kön och ålder respekteras
- Personalen förbinder sig till en förtroendefull relation och respekt för brukaren
- Brukaren är informerad om sina rättigheter
- Det finns rutiner för att garantera brukaren skydd t ex genom bedömningar av dynamiska risker
- Mekanismerna att framföra klagomål är lättillgängliga och lättförståeliga
- Brukaren är informerad om tillgängliga tjänster (särskilt de brukare som har sämre förmåga att informera sig själva)
- Brukaren är informerad om på vilket sätt tjänsterna ska ges (bemötande) och om de valmöjligheter som finns bland de tjänster som är tillgängliga, inkluderat information om sin rätt till tjänsterna samt uppföljning av tjänsterna
- Brukaren kan delta i skapandet och innehållet i de tjänster hon/han mottar
- Brukaren kan delta i utvärderingar av de tjänster hon/han mottar
- Målet ska vara självständighet och självbestämmande för brukaren så långt det är möjligt eller genomförbart



Relationen mellan utföraren, personalen och de ideella medarbetarna

- Utföraren investerar i livslångt lärande och kunskapsutveckling för personalen
- Personalutbildningen inkluderar en diakonal-teologisk aspekt
- Personalen har tillgång till pastoralt stöd
- Utföraren identifierar karriärvägar som tillåter de anställda att röra sig mellan vård, omsorg och stödfunktioner i syfte att erhålla en mångsidig kompetens
- Personalen är garanterade rättvisa löner, flexibla och rimliga arbetstimmar och villkor
- Ideella medarbetare ges nödvändig utbildning för att kunna utföra sin uppgift och får lämplig tillsyn

Relationen mellan utföraren och andra aktörer

- Det råder en öppenhet när det gäller tjänsterna inklusive priserna
- Tjänsterna utförs med en koppling till och i samarbete med det lokala samhället
- Det finns en kontakt och samarbete med brukarens familj