

Ágúst 2020



# Gæðaviðmið fyrir félagslega þjónustu við fatlað fólk

**Stjórnarráð Íslands**

Gæða- og eftirlitsstofnun félagsþjónustu og barnaverndar

**Útgefandi:**

Gæða- og eftirlitsstofnun félagsþjónustu og barnaverndar

Ágúst 2020

[gef@gef.is](mailto:gef@gef.is)

[gef.is](http://gef.is)

**Umbrot og textavinnsla:**

Gæða- og eftirlitsstofnun félagsþjónustu og barnaverndar

©2020 Gæða- og eftirlitsstofnun félagsþjónustu og barnaverndar

ISBN 978-9935-513-02-1

# Efnisyfirlit

<b>Inngangur</b> .....	<b>4</b>
Hvað eru gæðaviðmið?.....	4
Til hvers eru gæðaviðmið? .....	4
<b>Gæðaviðmið fyrir þjónustu við fatlað fólk.....</b>	<b>6</b>
<b>Meginreglur í þjónustu við fatlað fólk.....</b>	<b>6</b>
Samfélagsleg þátttaka .....	6
Heildarsýn og velferð .....	6
Jafnræði og virðing .....	7
Gæði þjónustu.....	7
<b>Gæðavísar við gæðaviðmið.....</b>	<b>7</b>
Svarkvarði við gæðavísa .....	7
1. Þjónustan sem ég fæ gerir mér kleift að lifa sjálfstæðu lífi.....	8
1.1 Samfélag án aðgreiningar .....	8
1.2 Félagslegt samneyti .....	9
1.3 Sjálfstætt heimilishald .....	9
1.4 Heimilið .....	10
1.5 Skammtímadvöl .....	10
1.6 Virkni .....	11
1.7 Menntun.....	12
1.8 Tímstundir og menning .....	12
1.9 Ráðgjöf.....	13
1.10 Uppeldi barna .....	13
1.11 Fjölskyldur fatlaðra barna.....	14
1.12 Nægileg þjónusta .....	14
2. Ég tek þátt í að móta þjónustuna sem ég fæ .....	16
2.1 Samráð við ákvörðun um þjónustu.....	16
2.2 Samráð við framkvæmd þjónustu.....	16
2.3 Búsetustaður og sambýlisfólk.....	17
3. Ég ber traust til þeirra sem veita mér þjónustu.....	18
3.1 Hæfi starfsfólks.....	18
3.2 Virðing og valdefling.....	19
3.3 Búseta barna utan heimilis.....	20
4. Þjónustan sem ég fæ er örugg og áreiðanleg .....	22
4.1 Frumkvæðis-, upplýsinga- og leiðbeiningarskylda .....	22
4.2 Upphaf þjónustu .....	23
4.3 Heildarsýn og samfella .....	24
4.4 Gæði og öryggi.....	25
4.5 Þagnarskylda og meðferð persónuupplýsinga .....	25
<b>Orðskýringar</b> .....	<b>26</b>
<b>Réttindagæsla fatlaðs fólks</b> .....	<b>32</b>



# Inngangur

Gæðaviðmiðin sem hér birtast eru fyrstu opinberu gæðaviðmiðin fyrir félagslega þjónustu við fatlað fólk á Íslandi. Samhliða þessu skjali hafa gæðaviðmiðin verið gefin út með auðlesnum texta. Viðmiðin taka til þeirrar þjónustu sem fatlað fólk fær samkvæmt lögum um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991, lögum um réttindagæslu fyrir fatlað fólk nr. 88/2011 og lögum um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018.

Gæðaviðmiðin taka mið af þeim alþjóðaskuldbindingum sem íslensk stjórnvöld hafa gengist undir og lagaumhverfi byggt á þeim. Ber þar fyrst að nefna samning Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks sem undirritaður var fyrir Íslands hönd í mars 2007. Samningurinn var fullgiltur haustið 2016 og í október 2018 tóku gildi breytingar á lögum um félagsþjónustu sveitarfélaga og ný lög um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi þjónustuþarfir sem miða meðal annars að því að styðja við fullgildingu hans.

Gæða- og eftirlitsstofnun félagsþjónustu og barnaverndar birtir gæðaviðmiðin en þau voru unnin í náinni samvinnu við helstu hagsmunaaðila í málaflokknum. Að vinnunni komu auk fulltrúa stofnunarinnar Greiningar- og ráðgjafarstöð ríkisins, Landssamtökin Þroskahjálp, Samband íslenskra sveitarfélaga, Samtök félagsmálastjóra, velferðarsvið Reykjavíkurborgar og Öryrkjabandalag Íslands.

Aftast í þessari útgáfu gæðaviðmiðanna eru útskýringar á orðum og hugtökum sem finna má í textanum. Þetta er gert til að stuðla að sameiginlegum skilningi og auka áreiðanleika niðurstaðna.

## Hvað eru gæðaviðmið?

Gæðaviðmiðin eru fyrst og fremst mannréttindamiðuð og taka bæði til þess sem fólk á rétt á og þess sem þjónustan á að skila. Gæðaviðmið eru ekki fyrirmæli eða tilskipanir á borð við laga- eða reglugerðarákvæði. Engu að síður eiga þau sér oft stoð í lögum og lýsa því hvernig æskilegt er að útfæra hið almenna orðalag lagagreina. Með birtingu gæðaviðmiða eru sett fram opinber viðmið um hverju þjónustan skuli skila. Gæðaviðmiðin eru árangurs- og útkomumiðuð en með þeim er leitast við að varpa ljósi á hvernig þjónustan mætir þörfum notandans og bætir lífsgæði hans, í stað þess að meta verkferla og aðföng.

## Til hvers eru gæðaviðmið?

Gæðaviðmið eru hugsuð til leiðsagnar fyrir sveitarfélög og aðra þá sem veita fötluðu fólki þjónustu og gagnast jafnt eftirlitsaðilum, þjónustuveitendum og notendum þjónustunnar við að meta framkvæmd hennar. Þau eru mikilvægt tæki í verkfærakistunni við að bæta þjónustu við fatlað fólk. Þau er hægt að nota þegar lagt er mat á þá þjónustu sem fatlað fólk fær. Gildir þá einu hvort um innra eða ytra mat er að ræða en þau gagnast einnig notendum við að leggja mat á eigin þjónustu. Gæðaviðmiðin mæla m.a. gæði samskipta, traust og það hvort

Þjónustan sé veitt af umhyggju og sé örugg, skilvirk og henni vel stýrt. Þetta er gert með því að horfa til eigin mats notanda, m.a. út frá því hvort þjónustan sé valdeflandi og geri einstaklingnum kleift að vera félagslega virkur og þátttakandi í samfélaginu. Gæðaviðmiðin stuðla að því að samræma þjónustu, verklag, ferli og kerfi og skýra þær kröfur sem gerðar eru til þjónustunnar.

Leiði úttekt byggð á gæðaviðmiðum í ljós að þjónustu sé ábótavant eru ferlar skoðaðir, sem og aðföng og fleiri hefðbundnir þættir eftirlits.

# Gæðaviðmið fyrir þjónustu við fatlað fólk

Í gæðaviðmiðunum, sem eru fjögur talsins, kristallast kjarninn í því sem þjónusta á að skila til notenda. Þau skilgreina þær kröfur sem þjónustan á að uppfylla, lögum samkvæmt. Viðmiðin eru hér sett fram í fyrstu persónu eintölu, sem undirstrikar áhersluna á að það er mat notandans sem ræður för þegar gæði þjónustu við hann eru metin.



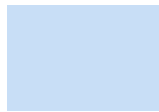
1. Þjónustan sem ég fæ gerir mér kleift að lifa sjálfstæðu lífi



2. Ég tek þátt í að móta þjónustuna sem ég fæ



3. Ég ber traust til þeirra sem veita mér þjónustu



4. Þjónustan sem ég fæ er örugg og áreiðanleg

---

## Meginreglur í þjónustu við fatlað fólk

Undir hverju gæðaviðmiði eru fjórar samræmdar meginreglur, sem byggja á grundvallarmannréttindum eins og þau birtast í samningi Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks og lögum, og skulu vera grundvöllur þjónustunnar. Þær eru eftirfarandi:

### Samfélagsleg þátttaka

Ég fæ þjónustu sem kemur í veg fyrir félagslega einangrun og gerir mér kleift að taka þátt í samfélaginu til jafns við aðra samkvæmt óskum mínum.

### Heildarsýn og velferð

Velferð mín er höfð að leiðarljósi við ákvörðun og framkvæmd þjónustu, sem er byggð á heildarsýn og einstaklingsbundnu mati á þörf og í samráði við mig.

## Jafnræði og virðing

Þjónusta við mig er veitt af virðingu og án mismununar. Ég get tekið ákvarðanir í eigin lífi og sjálfræði mitt og réttur til einkalífs eru virt.

## Gæði þjónustu

Ég get treyst því að ég fái þjónustu sem hentar mér þegar ég þarf á henni að halda. Þjónustunni er vel stýrt og við framkvæmd hennar er velferð mín höfð að leiðarljósi.

---

# Gæðavísar við gæðaviðmið

Undir hvert gæðaviðmið falla gæðavísar, sem ætlað er að draga fram skoðun og upplifun notanda af veittri þjónustu. Gæðavísar gefa vísbendingar um hvernig gæðaviðmiðin eru uppfyllt eða þeim mætt í þjónustunni. Tilvitnanir í lög vísa til laga um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir, nr. 38/2018, nema annað sé tekið fram.

Misjafnt er hvaða gæðavísa hentar að nota þegar lagt er mat á þjónustu við einstaklinga en það fer eftir því hvers konar þjónustu verið er að meta. Einfalt er að sleppa einstaka gæðavísunum, sem ekki eiga við, þegar lagt er mat á þjónustu.

Hægt er að nota marga af þeim gæðavísunum sem hér eru settir fram hvort heldur sem verið er að leggja mat á þjónustu við börn eða fullorðna. Þar sem þjónusta við börn lýtur þó öðrum lögmálum á sumum sviðum eru settir fram nokkrir sértækir gæðavísar fyrir hvert og eitt gæðaviðmið, sem sérstaklega er ætlað að leggja mat á hvernig viðmiðinu er mætt í þjónustu við börn. Þar sem það á við, er einfalt að snúa gæðavísunum fyrir þjónustu við börn, sem settir eru fram í 1. persónu eintölu út frá sjónarhóli notandans (Ég), til sjónarhorns foreldra og setja þá fram í 3. persónu eintölu með áherslu á notandann, það er barnið (Barn mitt).

## Svarkvarði við gæðavísa

Til að unnt sé að leggja mat á einstök gæðaviðmið er lagt til að notaður sé Likert-kvarði, ýmist þriggja eða fimm stiga. Svarmöguleikar fyrir fimm stiga kvarðann eru: 5) mjög sammála, 4) frekar sammála, 3) hvorki sammála né ósammála, 2) frekar ósammála, 1) mjög ósammála. Fyrir þriggja stiga kvarðann eru svarmöguleikarnir: 3) sammála, 2) hvorki sammála né ósammála, 1) ósammála. Auk þess eru ávallt gefnir upp svarmöguleikarnir: a) veit ekki, b) á ekki við, c) vil ekki svara.



# 1. Þjónustan sem ég fæ gerir mér kleift að lifa sjálfstæðu lífi

## 1.1 Samfélag án aðgreiningar

**1. mgr. 8. gr.:** Fötluðu fólki skal standa til boða stoðþjónusta sem er nauðsynleg þátttöku þess í samfélaginu án aðgreiningar þannig að það standi til jafns við aðra og komið verði í veg fyrir félagslega einangrun þess. Stoðþjónustu þessa skal veita í hverju sveitarfélagi með þeim hætti sem best hentar á hverjum stað.

**1. mgr. 1. tl. 8. gr.:** [Stoðþjónusta skal miðast við] þarfir fatlaðra einstaklinga fyrir þjónustu sem felst í því að treysta möguleika þeirra til [...] samfélagslegrar þátttöku.

**1. mgr. 13. gr.:** Tryggja skal að fötluð börn fái nauðsynlega þjónustu svo að þau geti notið mannréttinda og mannhelgi til jafns við önnur börn, lifað sjálfstæðu lífi og tekið þátt í samfélaginu án aðgreiningar.

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

## 1.2 Félagslegt samneyti

**1. mgr. 3. tl. 8. gr.:** [Stoðþjónusta skal miðast við] þarfir fatlaðra einstaklinga fyrir félagslegan stuðning og félagslegt samneyti [...].

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

## 1.3 Sjálfstætt heimilishald

**1. mgr. 1. tl. 8. gr.:** [Stoðþjónusta skal miðast við] þarfir fatlaðra einstaklinga fyrir þjónustu sem felst í því að treysta möguleika þeirra til sjálfstæðs heimilishalds [...].

- 1.3.1 Ég fæ aðstoð við að sinna heimilinu eins og ég vil.
  - 1.3.2 Þau sem aðstoða mig á heimili mínu bera virðingu fyrir því að þetta sé heimili mitt.
  - 1.3.3 Ég fæ aðstoð við að halda mér og líkama mínum hreinum og snyrtilegum þegar ég vil.
  - 1.3.4 Ég get farið í bað eða sturtu þegar ég vil.
  - 1.3.5 Ég ákveð hvað ég borða.
  - 1.3.6 Ég fæ aðstoð við að elda þegar ég vil.
  - 1.3.7 Ég get borðað í rólegheitum og í afslöppuðu umhverfi.
  - 1.3.8 Ég ræð því hvort og hvenær ég er ein/n.
  - 1.3.9 Ég fæ aðstoð við að versla ef ég kýs.
  - 1.3.10 Ég opna þann póst sem berst til mín og fæ aðstoð við að skilja innihald hans ef ég vil.
  - 1.3.11 Ég fæ aðstoð við að taka á móti gestum heim til mín þegar ég vil.
  - 1.3.12 Ég get boðið fólki að gista hjá mér þegar ég vil.
  - 1.3.13 Mér líður vel heima hjá mér.
  - 1.3.14 Þegar ég er ekki heima fer enginn inn til mín nema fá leyfi hjá mér.
  - 1.3.15 Ég fæ aðstoð við að sinna fjármálum mínum ef ég þarf og vil.
-

## 1.4 Heimilið

**1. mgr. 9. gr.:** Fatlað fólk á rétt á húsnæði í samræmi við þarfir þess og óskir og félagslegri þjónustu sem gerir því kleift að búa á eigin heimili og stuðlar að fullri aðlögun þess og þátttöku í samfélaginu. Um húsnæði fyrir fatlað fólk gilda ákvæði skipulags- og byggingarlaga, lög um húsnæðismál og lög um almennar íbúðir, eftir því sem við á.

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

## 1.5 Skammtímadvöl

**1. mgr. 17. gr:** Fötluð börn og ungmenni eiga rétt á skammtímadvöl utan heimilis þegar þörf krefur. Skammtímadvöl er ætlað að veita fötluðum einstaklingum tímabundna dvöl vegna mikilla umönnunarþarfa umfram jafnaldra. Heimilt er að veita fullorðnu fötluðu fólki sem býr í foreldrahúsum skammtímadvöl meðan beðið er eftir annarri þjónustu.

### 4. gr. reglugerðar um starfsemi og aðbúnað á

**skammtímadvalarstöðum, nr. 1037/2018:** Skammtímadvölin skal vera þannig búin að þar séu aðstæður sem hæfa aldri og getu notenda sem þar dvelja á hverjum tíma.

Gæðavísa vegna þjónustu við einstaklinga sem dvelja í skammtímadvöl er einnig að finna í öðrum köflum gæðaviðmiðanna. Ekki á að vera munur á þjónustu eftir því hvar dvalið er.

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

## 1.6 Virkni

**1. mgr. 2. tl. 8. gr.:** [Stoðþjónusta skal miðast við] þarfir fatlaðra einstaklinga til hæfingar, endurhæfingar [...] og atvinnu m.a. á grundvelli viðeigandi aðlögunar, svo að þeir geti séð sér farborða og tekið virkan þátt í samfélaginu til jafns við aðra.

**1. mgr. 24. gr.:** Fatlað fólk skal eiga kost á atvinnu- og hæfingartengdri þjónustu sem stuðlar að aukinni hæfni til starfa og þátttöku í daglegu lífi til jafns við aðra.

**2. mgr. 24. gr.:** Sveitarfélög skulu starfrækja vinnustaði fyrir verndaða vinnu, hæfingu og dagþjónustu fyrir fatlað fólk þar sem því stendur til boða þroska-, iðju- og starfsþjálfun.

**1. mgr. 13. gr.:** Þá skulu fötluð börn hafa raunverulegan aðgang að og njóta [...] þjálfunar, starfsundirbúnings og tómsunda.

**1. mgr. 16. gr.:** Sveitarfélög skulu bjóða fötluðum börnum og ungmennum upp á frístundaþjónustu eftir að reglubundnum skóladegi þeirra lýkur, og eftir atvikum áður en dagleg kennsla hefst, svo og á þeim dögum, öðrum en lögbundnum frídögum, þegar skólar starfa ekki. Þessi þjónusta tekur við af almennri frístundaþjónustu grunnskóla og henni lýkur þegar viðkomandi lýkur framhaldsskóla. Þjónustan skal vera einstaklingsmiðuð og á því formi sem best hentar viðkomandi. Veita skal þjónustu vegna fötlunar samhliða almennum frístundatilboðum, eins og mögulegt er. Þessi þjónusta skal að jafnaði taka mið af metnum stuðningsþörfum og vera hluti af einstaklingsbundinni þjónustuáætlun viðkomandi barns eða ungmennis.

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

## 1.7 Menntun

**1. mgr. 2. tl. 8. gr.:** [Stoðþjónusta skal miðast við] þarfir fatlaðra einstaklinga til [...] menntunar [...], m.a. á grundvelli viðeigandi aðlögunar, svo að þeir geti séð sér farborða og tekið virkan þátt í samfélaginu til jafns við aðra.

**1. mgr. 13. gr.:** Þá skulu fötluð börn hafa raunverulegan aðgang að og njóta menntunar [...].

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

## 1.8 Tómstundir og menning

**1. mgr. 3. tl. 8. gr.:** [Stoðþjónusta skal miðast við] þarfir fatlaðra einstaklinga fyrir [...] ástundun tómstunda og menningarlífs.

**1. mgr. 13. gr.:** Tryggja skal að fötluð börn fái nauðsynlega þjónustu svo að þau geti notið mannréttinda og mannhelgi til jafns við önnur börn, lífað sjálfstæðu lífi og tekið þátt í samfélaginu án aðgreiningar. Þá skulu fötluð börn hafa raunverulegan aðgang að og njóta [...] tómstunda.

**1. mgr. 18. gr.:** Fötluð börn skulu eiga kost á að komast í sumardvöl að heiman eins og önnur börn. Sumardvöl er ætlað að gefa fötluðum börnum kost á að skipta um umhverfi og dveljast utan heimilis síns sér til ánægju og tilbreytingar. Um leyfi til reksturs sumardvalarstaðar og eftirlit með þeim fer eftir ákvæðum barnaverndarlaga.

- 1.8.1 Ég fæ aðstoð til að sinna áhugamálum mínum þegar ég vil.
- 1.8.2 Ég fæ aðstoð til að sækja menningarviðburði eða aðra afþreyingu þegar ég vil.

1.8.3 Ég fæ aðstoð til að taka þátt í félagsstarfi þegar ég vil.

1.8.4 Ég tek þátt í tómstundastarfi eins og ég vil.

1.8.5 Ég get farið í sumardvöl þó að ég sé með fötlun.

---

## 1.9 Ráðgjöf

**1. mgr. 3. tl. 8. gr.:** [Stoðþjónusta skal miðast við] þarfir fatlaðra einstaklinga fyrir sérhæfða ráðgjöf.

1.9.1 Ég fæ ráðgjöf frá fagfólki sem skilur mig og aðstæður mínar.

1.9.2 Ég fæ ráðgjöf sem ég skil.

1.9.3 Ég fæ upplýsingar um þá félagsþjónustu sem er í boði.

---

## 1.10 Uppeldi barna

**1. mgr. 5. tl. 8. gr.:** [Stoðþjónusta skal miðast við] þarfir fatlaðra foreldra vegna umönnunar og uppeldis barna sinna.

1.10.1 Ég fæ þann stuðning sem ég þarf til að hugsa um og ala upp barnið mitt eða börnin mín.

1.10.2 Ég fæ þá fræðslu sem ég þarf til að hugsa um og ala upp barnið mitt eða börnin mín.

1.10.3 Ég fæ þann stuðning sem ég þarf vegna heimanáms barns míns eða barna minna.

---

### 1.11 Fjölskyldur fatlaðra barna

**1. mgr. 4. tl. 8. gr.:** [Stoðþjónusta skal miðast við] [nauðsynlega þjónustu] við fjölskyldur [fatlaðra barna] svo að þær geti búið börnunum örugg og þroskavænleg uppeldisskilyrði.

**2. mgr. 13. gr.:** Fjölskyldur fatlaðra barna skulu fá nægilega þjónustu til þess að fötluð börn þeirra geti notið réttinda sinna til fulls og jafns við aðra.

**1. mgr. 15. gr.:** Fjölskyldur fatlaðra barna eiga rétt á stuðningsfjölskyldu eftir því sem þörf krefur.

**1. mgr. 17. gr.:** Fötluð börn og ungmenni eiga rétt á skammtímadvöl utan heimilis þegar þörf krefur. Skammtímadvöl er ætlað að veita fötluðum einstaklingum tímabundna dvöl vegna mikilla umönnunarþarfa umfram jafnaldra.

**2. gr. reglugerðar um starfsemi og aðbúnað á skammtímadvalarstöðum, nr. 1037/2018:** Markmið reglugerðar þessarar er að tryggja að starfsemi og aðbúnaður á skammtímadvalarstöðum fyrir fötluð börn og ungmenni taki mið af aldri þeirra, aðstæðum og stuðningsþörf.

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

### 1.12 Nægileg þjónusta

**2. mgr. 30. gr.:** Sveitarfélög skulu tryggja að verklag og leiðbeiningar til starfsfólks miði að því að tryggja jafnræði í þjónustunni og að þjónustan sem veitt er sé nægjanleg miðað við þarfir umsækjanda.

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





## 2. Ég tek þátt í að móta þjónustuna sem ég fæ

### 2.1 Samráð við ákvörðun um þjónustu

**2. mgr. 30. gr.:** Þegar ákvörðun um þjónustu er tekin skal hún [...] tekin í samráði við umsækjanda.

**3. mgr. 31. gr.:** Teymið skal hafa samráð við einstaklinginn við matið [...]

**1. mgr. 17. gr.:** Foreldrar barns sem á rétt á skammtímadvöl geta fengið stuðning inn á heimili sitt í stað vistunar utan heimilis óski foreldrar þess.

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

### 2.2 Samráð við framkvæmd þjónustu

**2. mgr. 30. gr.:** [þjónusta skal] veitt á því formi sem [umsækjandi] óskar, sé þess kostur.

**1. tl. 1. mgr. 9. gr. laga um réttindagæslu fyrir fatlað fólk:** Sé persónulegur talsmaður fatlaðs einstaklings til staðar er þjónustuveitanda skylt að kalla hann til þegar til stendur að gera verulegar breytingar á þjónustunni.

- 2.2.1 Ég fæ þann tíma og aðstoð til að kynna mér og skilja hvað felst í þjónustu sem ég fæ áður en tekin er sameiginleg ákvörðun um hvað hentar mér best.
- 2.2.2 Ef það breytist hvernig þjónustu ég þarf er haft samráð við mig um breytingarnar sem þarf að gera á þjónustunni.

- 2.2.3 Ef þjónustu minni er breytt er haft samráð við mig.
- 2.2.4 Ef það á að gera miklar breytingar á þjónustunni minni er haft samráð við mig og persónulegan talsmann minn.
- 2.2.5 Ég fæ að taka þátt í að ákveða hver veitir mér þjónustu eða aðstoð.
- 2.2.6 Ég get stýrt þeirri þjónustu og stuðningi sem ég fæ ef það er það sem ég vil.
- 2.2.7 Ég tek þátt í að finna og þjálfa starfsfólk.
- 2.2.8 Ef ég og þau sem veita mér þjónustu í mínu daglega lífi erum ekki sammála um hvernig þjónustan á að vera, þá tölum við saman þar til við erum sátt við niðurstöðuna.
- 2.2.9 Ég hef áhrif á hvernig þjónustan sem ég fæ er veitt.
- 2.2.10 Þegar ég fæ þjónustu er borin virðing fyrir vilja mínum og vali.
- 

### 2.3 Búsetustaður og sambýlisfólk

**2. mgr. 9. gr.:** Fatlað fólk á rétt á því að velja sér búsetustað og hvar og með hverjum það býr, til jafns við aðra.

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

---

## 3. Ég ber traust til þeirra sem veita mér þjónustu

---

### 3.1 Hæfi starfsfólks

**1. mgr. 26. gr. um hæfi starfsmanna:** Sveitarfélög skulu hafa á að skipa þroskaþjálfum til að starfa að verkefnum samkvæmt lögum þessum. Þar sem þörf krefur skal ráða félagsráðgjafa, iðjuþjálfra, sálfræðinga og aðra sérfræðinga til starfa, og starfsfólk sem talar íslenskt táknmál.

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

### 3.2 Virðing og valdefling

**1. mgr. 27. gr.:** Starfsfólk sem sinnir þjónustu við fatlað fólk skal í öllum samskiptum við það gæta þess að sýna því fulla virðingu og hafa mannlega reisu fatlaðs fólks að leiðarljósi í öllum störfum sínum. Starfsfólk sem starfar í þjónustu við fatlað fólk skal standa vörð um hagsmuni þess og gæta þess að réttindi þess séu virt. Verði starfsfólk þess áskynja að réttindi fatlaðs einstaklings séu fyrir borð borin skal viðkomandi tilkynna það réttindagæslumanni í samræmi við lög um réttindagæslu fyrir fatlað fólk.

**1. mgr. 13. gr.:** Í öllum aðgerðum sem snerta fötluð börn skal fyrst og fremst hafa það að leiðarljósi sem er viðkomandi barni fyrir bestu og stuðla að félagslegri aðlögun og þroska þess. Fötluð börn hafi rétt til að láta skoðanir sínar óhindrað í ljós með tilliti til aldurs þeirra og þroska.

**3. gr. reglugerðar um starfsemi og aðbúnað á skammtíma-dvalarstöðum, nr. 1037/2018:** Starfsemi og aðbúnaður skal ætíð taka mið af þörfum notandans þannig að þjónustan sé valdeflandi [...]

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

- 3.2.14 Ef ég hef áhyggjur af öryggi mínu eða annarra er hlustað á mig og brugðist við.
- 3.2.15 Ég er spurð/spurður hvað mér finnst og borin er virðing fyrir skoðunum mínum.
- 3.2.16 Ég upplifi hlýju og umhyggju í þjónustu við mig.
- 3.2.17 Fólkið sem aðstoðar mig kemur vel fram við mig.
- 3.2.18 Fólkið sem aðstoðar mig ber virðingu fyrir einkarými mínu og eigum.
- 3.2.19 Ég fæ persónulega þjónustu sem veitt er af virðingu og alúð.
- 3.2.20 Ég veit hverjir munu aðstoða mig frá degi til dags og hvað þeir eiga að gera.
- 3.2.21 Ég fæ stuðning til að skilja réttindi mín og standa vörð um þau.
- 3.2.22 Ég fæ stuðning frá hlutlausri manneskju til að tala máli mínu ef ég vil það.
- 3.2.23 Ef það er nauðsynlegt að skerða sjálfsákvörðunarrétt minn er það gert samkvæmt lögum.
- 3.2.24 Þau sem aðstoða mig skilja að mannréttindi mín eru mjög mikilvæg.
- 3.2.25 Ef mér finnst að brotið sé á réttindum mínum þá leita ég til réttindagæslumanns og fæ aðstoð til þess ef ég þarf og vil.
- 3.2.26 Stuðningur og þjónusta sem ég fæ styrkja mig og valdefla.
- 

### 3.3 Búseta barna utan heimilis

**1. mgr. 21. gr. Búseta barna utan heimilis.:** Sé niðurstaða sérfræðingateymis skv. 20. gr. að barn þurfi þjónustu samkvæmt lögum þessum og því sé fyrir bestu að það búi utan heimilis fjölskyldu þess skal eftir fremsta megni reyna að finna barninu annað heimili í nærsamfélagi þess og gera því kleift að viðhalda sambandi við upprunafjölskyldu sína.

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



## 4. Þjónustan sem ég fæ er örugg og áreiðanleg

### 4.1 Frumkvæðis-, upplýsinga- og leiðbeiningarskylda

**1. mgr. 32. gr.:** Sveitarfélög skulu hafa frumkvæði að því að kynna sér aðstæður fatlaðs fólks og gera því grein fyrir rétti sínum samkvæmt lögum þessum og stjórnvaldsfyrirmælum settum á grundvelli þeirra. Sveitarfélag skal kynna umsækjanda þá þjónustu sem hann á rétt á og leiðbeina um réttarstöðu hans, m.a. ef hann á rétt á annarri þjónustu í stað þeirrar sem sótt er um eða til viðbótar henni.

**1. mgr. 33. gr.:** Það stjórnvald sem tekur ákvörðun um þjónustu við fatlaðan einstakling skal tryggja að hún sé studd nægjanlegum gögnum áður en ákvörðunin er tekin. Í því skyni skal sveitarfélag leiðbeina umsækjendum um hvaða gögn skuli leggja fram eða, eftir atvikum, afla sjálft gagna hjá öðrum opinberum aðilum að fenginni heimild umsækjanda.

**1. mgr. 14. gr.:** Verði starfsmenn félagsþjónustu, heilbrigðisþjónustu eða skóla þess áskynja að barn hafi einkenni sem geti bent til skerðingar skal upplýsa forráðamenn um þann grun og samhliða grípa til aðgerða í samráði við þá, þrátt fyrir að greining sérfræðinga liggi ekki fyrir. Skal frumgreining fara fram svo fljótt sem auðið er.

**3. mgr. 34. gr.:** Ef umsókn um þjónustu er hafnað eða hún aðeins samþykkt að hluta skal ákvörðun rökstudd skriflega. Skal þá gerð grein fyrir á hvaða gögnum, sjónarmiðum, lagarökum og reglum ákvörðun byggist. Einnig skal leiðbeint um leiðir til þess að fá ákvörðun endurskoðaða.

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

4.1.7 Ef ég fékk ekki þá þjónustu sem ég sótti um fékk ég góðar leiðbeiningar um næstu skref og upplýsingar um rétt minn.

---

## 4.2 Upphaf þjónustu

**1. mgr. 34. gr.:** Ákvörðun um að veita þjónustu skal taka svo fljótt sem kostur er. Sé ekki unnt að hefja þjónustu strax og umsókn er samþykkt skal tilkynna umsækjanda um ástæður þess og hvenær þjónustan verði veitt. Ef fyrir séð er að þjónusta sem sótt var um geti ekki hafist innan þriggja mánaða frá samþykkt umsóknar skal leiðbeina umsækjanda um þau úrræði sem hann hefur á biðtíma og aðra þjónustu sem er í boði. Þá skal veita honum aðra viðeigandi þjónustu á meðan beðið er eftir að þjónustan sem samþykkt hefur verið hefjist.

**5. gr. reglugerðar um biðlista, forgangsörðun og úrræði á biðtíma eftir þjónustu, nr. 1035/2018:** Sveitarfélag skal tryggja reglubundið samráð við umsækjanda á biðtíma. Umsækjandi skal þá upplýstur um stöðu á biðlista, áætlaða lengd biðtíma og þau úrræði sem standa honum til boða á biðtíma.

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



### 4.3 Heildarsýn og samfella

**1. mgr. 12. gr.:** Fatlaður einstaklingur sem hefur þörf fyrir viðvarandi fjölþættan stuðning þjónustukerfa félags-, heilbrigðis- og menntamála á rétt á einstaklingsbundinni þjónustuáætlun.

**2. mgr. 12. gr.:** Skulu viðkomandi aðilar [fulltrúar félagsþjónustu, heilbrigðisþjónustu og úr menntakerfinu] mynda þverfaglegt þjónustuteymi undir forystu félagsþjónustunnar sem hefur það hlutverk að útfæra þjónustu við viðkomandi, hafa samráð um þjónustuna og tryggja samfellu og gæði hennar.

**2. mgr. 30. gr.:** Þegar ákvörðun um þjónustu er tekin skal hún byggð á heildarsýn [...]

**3. mgr. 31. gr.:** Sveitarfélög skulu starfrækja teymi fagfólks sem metur heildstætt þörf fatlaðs einstaklings fyrir þjónustu [...]

**1. mgr. 19. gr.:** Fatlað barn sem hefur þörf fyrir viðvarandi fjölþættan stuðning þjónustukerfa félags-, heilbrigðis- og menntamála á rétt á einstaklingsbundinni þjónustuáætlun.

**2. mgr. 19. gr.:** Þegar barn þarf sérhæfða og mikla þjónustu margra þjónustukerfa, svo sem félagsþjónustu, barnaverndar, heilbrigðisþjónustu og sérfræðiþjónustu skóla, hvort sem er vegna fötlunar, raskana eða langvinnra sjúkdóma, skulu viðkomandi aðilar mynda þverfaglegt þjónustuteymi undir forystu félagsþjónustunnar eða skóla sem hefur það hlutverk að útfæra þjónustu við barnið, hafa samráð um þjónustuna og tryggja samfellu og gæði hennar.

4.3.1 Ég fæ góða þjónustu því starfsfólk hefur nægar upplýsingar um mig sem þarf til að geta veitt hana.

4.3.2 Þjónustan sem ég fæ er stöðug og traust því fólk vinnur vel saman.

4.3.3 Þjónustukerfin sem koma að mínum málum vinna vel saman svo að ég fái góða og samhæfða þjónustu.

4.3.4 Ég upplifi að þjónustan mín sé stöðug og samfelld.

4.3.5 Þjónustan mín er skipulögð og framkvæmd út frá heildarþörfum mínum og óskum.

4.3.6 Þegar ég fæ þjónustu frá mismunandi kerfum, svo sem skóla, heilbrigðisþjónustu eða félagsþjónustu, þá vinna þau vel saman og hlutverk og ábyrgð hvers og eins eru skýr.

4.3.7 Ég er með einstaklingsbundna þjónustuáætlun.

#### 4.4 Gæði og öryggi

**2. mgr. 12. gr.:** Skulu viðkomandi aðilar [fulltrúar félagsþjónustu, heilbrigðisþjónustu og úr menntakerfinu] tryggja [...] gæði þjónustunnar.

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

#### 4.5 Þagnarskylda og meðferð persónuupplýsinga

**1. mgr. 28. gr.:** Á þeim sem starfa samkvæmt lögum þessum af hálfu stjórnvalda hvílir þagnarskylda skv. X. kafla stjórnsýslulaga.

**1. mgr. 29. gr.:** Meðferð persónuupplýsinga, sem unnið er með við framkvæmd laga þessara, skal samrýmast lögum um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga. Þess skal gætt að aðgangur að upplýsingunum sé ekki umfram það sem nauðsyn krefur, sem og að öryggi þeirra sé tryggt.

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

# Orðskýringar

Við mótun orðskýringa var meðal annars stuðst við Íslenska nútímamálsorðabók sem gefin er út af Stofnun Árna Magnússonar í íslenskum fræðum og var aðgengileg á vefnum á eftirfarandi vefslóð <http://islenskordabok.arnastofnun.is/> á tímabilinu febrúar til júní 2020. Einnig var framlag Landsamtakanna þroskahjálpar mikils virði við mótun orðskýringa og átti stóran þátt í að gera þær einfaldari skýrari og aðgengilegri.

Orð/hugtak	Skýring
Aðgengi	Möguleikar til að komast á einhvern stað eða fara um svæði. Aðgengi getur líka átt við hvort við skiljum til dæmis texta eða gögn.
Afþreying	Það sem fólk gerir sér til skemmtunar.
Alúð	Umhyggja og vandvirkni
Áhugamál	1. Eitthvað sem einhver gerir sér til skemmtunar og ánægju. 2. Málefni sem einhverjum finnst mikilvægt.
Áreiðanlegur	Sem hægt er að treysta, traustur.
Brjóta á einhverjum	Brjóta reglur í samskiptum við einhvern. Vera vondur við. Bregðast trausti.
Eigur	Hlutir sem maður á.
Einelti	Endurtekin niðurlægjandi eða særandi framkoma sem erfitt er að verjast og veldur því að sá sem fyrir henni verður líður illa.
Einkalíf	Einkalíf er að fá að hafa sitt í friði fyrir öðrum. Til dæmis heimilislíf sitt.
Einkarými	Heimili manns eða herbergi.
Einstaklingsáætlun	Áætlun sem er gerð fyrir einn einstakling um þjónustuna.
Einstaklingsbundinn	Sem er gerð fyrir einn einstakling.
Endurhæfing	Þjálfun og önnur aðstoð sem einstaklingur fær eftir veikindi, slys eða annað áfall og á að auðvelda honum að taka þátt í samfélaginu.
Fagfólk	Fólk sem hefur sérstaka menntun eða þekkingu.

Félagsstarf	Skipulagt tómstundastarf. Starf að ýmiss konar samfélagsmálum eins og þátttaka í félögum og samtökum.
Fjölþættur	Sem er margbreytilegur og með ýmsu móti.
Frístundir	Tími sem er frí frá skyldustörfum, t.d. frá skóla eða vinnu.
Frumkvæði	Gera eitthvað án þess að vera bent á það eða beðinn um það.
Fullur	Án skerðingar, óskertur.
Gæta	Passa upp á eitthvað.
Hagsmunir	Það sem einhver þarf og oft eitthvað sem skiptir einstaklinginn máli.
Heilbrigðisþjónusta	Heilbrigðisþjónusta er til dæmis lækni, augnlækni, tannlækni og að fara í skimun.
Heildarsýn	Það að hafa yfirlit yfir heildarmyndina.
Herbergjasambýli	Húsnæði þar sem einstaklingar sem eru ekki tengdir búa saman. Þeir hafa sitt eigið herbergi en deila baðherbergi, eldhúsi og stofu. Til að húsnæðið sé ekki herbergjasambýli þarf einstaklingur eða þar að búa í íbúð sem er að lágmarki 40 fermetrar og samanstendur að minnsta kosti af einu íbúðarherbergi, baðherbergi og eldunaraðstöðu og uppfylla að öðru leyti skilyrði reglugerðar um húsnæðisúrræði fyrir fatlað fólk nr. 370/2016 og byggingareglugerðar nr. 112/2012.
Hlutlaus	Sá sem tekur ekki afstöðu á einn eða annan veg. Sá sem hefur ekki hagsmuna að gæta.
Hljá	Vingjarnlegt viðmót.
Hæfing	Þjálfun og önnur aðstoð sem einstaklingur fær og á að auðvelda honum að taka þátt í samfélaginu.
Jafnræði	Jöfn staða, jafnrétti
Lögráða	Lögráða einstaklingur er sá sem hefur öll helstu réttindi og skyldur fullorðins manns. Flestir fá lögræði 18 ára gamlir. Sá sem er lögráða ræður sjálfur sínum málum, þar með talið fjármálum sínum.

Mannréttindi	Réttindi sem sérhver manneskja á að hafa alltaf og alls staðar, sama hver hún er eða hvernig hún er.
Menningarviðburður	Viðburður eins og til dæmis tónleikar, leikhús eða listasýning.
Misnotkun	Þegar einhver fer illa með aðra manneskju, til dæmis brýtur á henni.
Mismunur	Gera upp á milli fólks.
Neikvæðar afleiðingar	Eitthvað sem hefur slæm áhrif í för með sér.
Persónulegur	Sem er bundinn einstaklingi.
Persónulegur talsmaður	Lögráða einstaklingur sem vegna fötlunar sinnar á eftir með að gæta hagsmuna sinna á rétt á að velja sér persónulegan talsmann sér til aðstoðar. Persónulegur talsmaður á að aðstoða fatlaðan einstakling við að taka sjálfstæðar ákvarðanir og er honum innan handar vaðrandi persónuleg málefni.
Raskast	Verða fyrir truflun. Verða fyrir tímabundinni breytingu sem varir ekki lengi.
Ráðgjöf	Ráð og ráðleggingar.
Réttindi	Eitthvað sem einhverjum ber með réttu, skv. lögum, samningi eða hefð.
Réttindagæsla fatlaðs fólks	Sjá útskýringu neðst í skjali.
Réttur	Það að hafa heimild til einhvers. Mega eitthvað.
Samhæfður	Eitthvað sem er samstillt og samræmt.
Samráð	Það að taka sameiginlegar ákvarðanir. Samráð þýðir að allir hafi rödd, fái upplýsingar sem þeir skilja og geti sagt skoðanir sínar.
Samskipti	Hitta og tala við annað fólk.
Sérfræðingur	Sá eða sú sem hefur mikla þekkingu og reynslu á tilteknu sviði, eins og til dæmis þroskaþjálfari, félagsráðgjafi, iðjuþjálfari og sálfræðingur.
Sinna fjármálum	Að sinna fjármálum þýðir til dæmis að skoða og borga reikninga, opna heimabanka og fleira.
Sjálfræði	Það að ráða högum sínum sjálfur.

Sjálfsákvörðunarréttur	Réttur til að ákveða eitthvað sjálfur.
Sjálfstæður	Að vera ekki háður öðru fólki og fá að ráða sér sjálfur.
Skaði	Að verða fyrir tjóni eða meiðslum.
Skammtímadvöl	Skammtímadvöl er staður þar sem fatlaðir einstaklingar geta búið í stuttan tíma. Skammtímadvöl er einkum ætluð börnum og ungmennum en þó er heimilt, í undantekningartilvikum, að veita fullorðnu fólki skammtímadvöl. Sjá nánar reglugerð um starfsemi og aðbúnað á skammtímadvalarstöðum, nr. 1037/2018.
Skerða	Takmarka.
Sniðinn	Mótaður.
Stórfjölskylda	Foreldrar manns, systkini, afar, ömmur, systkini foreldra og e.t.v. aðrir sem eru skyldir manni og maður hefur nán tengsl við.
Stöðugur	Sem ekki er lát á, linnulaus, án hlés.
Stuðningsfjölskylda	Fjölskylda eða einstaklingur sem barn hittir eða fer reglulega til með það að markmiði að styðja foreldra þess í forsjárlutverki sínu, veita þeim hvíld og/eða styrkja stuðningsnet barnsins eftir því sem við á. Dvöl hjá stuðningsfjölskyldu getur varað allt frá hluta úr degi til nokkurra daga í senn.
Svipaður aldur	Viðmiðið hér er að ekki séu meira en 3-4 ár á milli barna sem dveljast á sama tíma í skammtímadvöl.
Sumardvöl	Staður sem hægt er að dvelja á um sumar sér til ánægju og tilbreytingar. Þetta getur til dæmis verið einstaklingsdvöl á einkaheimili eða í sumarbúðum.
Tjá	Segja einhverjum eitthvað.
Tómstundastarf	Eitthvað sem við gerum þegar ekki þarf að sinna skyldum. Til dæmis stunda íþróttir, útivist, búa til tónlist og teikna.
Tómstundir	Tíminn þegar ekki þarf að sinna skylduverkum. Frístundir.
Traustur	Sem bregst ekki, áreiðanlegur.

Tæknilegar lausnir eða aðstoð	Lausnir eða aðstoð sem eru til þess fallnar að viðhalda eða auka færni, samfélagsþátttöku og lífsgæði.
Valdefla	Auka færni til að hafa stjórn á lífi sínu og aðstæðum.
Valdefling	Aukin færni til að hafa stjórn á lífi sínu og aðstæðum.
Vanræksla	Hirðuleysi, sinnuleysi. Það að sinna ekki þörfum einhvers.
Verkþjálfun	Þjálfun í starfi og vinnubrögðum.
Viðeigandi	Sem á við, sem er við hæfi.
Vinna	Launað starf.
Virkni	Það að vera virkur. Það að vera virkur þýðir að gera hluti á daginn, eins og að vinna eða taka þátt í tómsundum.
Virkur	Að taka þátt.
Þagnarskylda	Það þýðir að það má ekki segja neinum frá sem á ekki að fá upplýsingarnar samkvæmt reglum og lögum. Getur til dæmis átt við eitthvað persónulegt.
Þekking	Kunnáttu. Að kunna að gera eitthvað og þekkja það sem maður fæst við.
Þjálfun	Kennsla í færni. Æfing til að auka og halda við getu.
Þjónusta	Þjónusta sem fatlað fólk fær samkvæmt lögum um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991, lögum um réttindagæslu fyrir fatlað fólk nr. 88/2011 og lögum um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018. Einnig önnur þjónusta sem hefur þann megintilgang að veita fötluðu fólki sértæka aðstoð eða þjónustu.
Þjónustukerfi	Til dæmis félagsþjónusta, heilbrigðisþjónusta og skólar.
Þörf	Eitthvað nauðsynlegt og ekki er hægt að komast af án.
Öruggur	Sem er hægt að treysta og er traustur og stöðugur.





# Réttindagæsla fatlaðs fólks

Fólk með fötlun getur leitað til réttindagæslumanns fatlaðs fólks til að fá hjálp og aðstoðar. Réttindagæslumaður skoðar réttindi, peningamál og persónuleg mál.

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

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

