

# I-DECIDE MANUAL DE DRETS DEL CONSUMIDOR



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



<b>1. Introducció</b>	<b>3</b>
Objectius dels Manuals I-DECIDE sobre finances personals, salut i drets del consumidor	3
Com utilitzar els Manuals I-DECIDE	4
<b>2. Context</b>	<b>6</b>
La Convenció de Nacions Unides sobre els drets de les persones amb discapacitat	6
Sobre el suport en la presa de decisions ('Supported Decision-Making' o 'SDM')	7
Tipologia de decisions dels Manuals I-DECIDE	9
L'acord de suport I-DECIDE per a la presa de decisions	10
Marc legal	11
Habilitats digitals, numèriques i alfabetització	11
<b>3. Creant serveis de suport en la presa de decisions</b>	<b>13</b>
L'Acord de suport I-DECIDE com a base d'un servei professional	13
Rols dins l'Acord de suport I-DECIDE	14
Com dissenyar i implementar l'Acord de suport I-DECIDE	17
Fase 1: Sol·licitar el servei de suport	17
Fase 2: Identificar els professionals o persones de suport	17
Fase 3: Definir l'abast i el contingut de l'acord	18
Fase 4: Implementar i avaluar l'acord	19
Les relacions interpersonals en contextos de suport: vincle i avaluació inicial	19
El Pla de suport individualitzat I-DECIDE	20
Avaluar el servei de suport a la presa de decisions	21
<b>4. I-DECIDE Manual de Drets del Consumidor</b>	<b>23</b>
Introducció	23
Drets com a consumidors a la Unió Europea	24
L'Acta Europea d'Accessibilitat ('European Accessibility Act')	27
Abans de la compra	28
Necessitats individuals	28
Eines de suport a la presa de decisions per exercir els drets com a consumidor	29
Escenari 1	31
Comprar a una botiga	33
Comprar a la web	33
Comprar a un agent de vendes	34
Comprar a un particular	34
Després de la compra	35
Reclamacions i indemnitzacions	36
Drets com a consumidors de serveis socials?	37
Una visió general sobre el suport autodirigit i els sistemes de pressupostos personals	40
<b>5. Referències</b>	<b>42</b>
<b>6. Annexes</b>	<b>46</b>

# 1// Introducció

## Objectius dels Manuals I-DECIDE sobre finances personals, salut i drets del consumidor

Aquest manual forma part del projecte Erasmus+ I-DECIDE, una iniciativa que té com a objectiu ajudar a millorar, transformar o crear nous serveis de suport per la presa de decisions ('SDM') per a persones amb discapacitat al mateix temps que augmenten les seves habilitats digitals, numèriques i d'alfabetització ('DLN Skills'). Per aconseguir aquest objectiu, qualsevol professional o persona de suport (la persona que ajuda a la presa de decisions) ha de tenir una comprensió clara del marc teòric del SMD i les seves implicacions. Aquest manual ha estat dissenyat per capacitar i dotar de procediments i eines específiques a les persones professionals o de suport amb la finalitat d'incorporar l'enfocament SDM com un model innovador de provisió de suports.

Els mecanismes de suport per a la presa de decisions són un instrument clau per a la plena implementació de la Convenció de les Nacions Unides sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat ('La Convenció' o 'UNCRPD'). La Convenció requereix que els Estats Membres, les autoritats i figures públiques, els professionals i la societat en general superin el model mèdic mitjançant el qual conceptualitzen la discapacitat en base a la classificació i categorització de les persones a través de les seves problemàtiques, deficiències o diferències i adoptin un model basat en Drets Humans. La Convenció promou un model basat en el gaudi ple i igualitari de Drets humans per a totes les persones amb discapacitat i alhora es respecta la seva dignitat inherent, es fomenta la seva inclusió social i la seva participació activa en el conjunt de la societat. La Convenció, en base al principi d'igualtat d'oportunitats i no discriminació, entre d'altres, estableix que les persones amb discapacitat tenen dret a rebre diferents formes de suport personalitzat tot centrant-se en la necessitat de superar les diferents barreres socials, tant actitudinals i ambientals com reals, que dificulten i impedeixen la plena participació a la societat com a ciutadans de ple dret.

La Convenció també estableix que l'objectiu principal del suport no és oferir serveis de suport que es basin en el millor interès de la persona o en models en què les decisions per a la persona es prenen en base de mecanismes de substitució o representació de la mateixa, sinó que insta a reconceptualitzar i articular un model de serveis i prestació de suports que es basin en la voluntat, desitjos i preferències de la persona que rep el suport. El model que proposa la Convenció implica que la persona sigui part activa en el procediment de presa de decisions, que l'habiliti i li doni suport per prendre les seves pròpies decisions.

## El suport a la presa de decisions és l'enfocament transversal dels Manuals I-DECIDE

Qualsevol enfocament o aproximació conceptual a models, mecanismes o sistemes de suport per a la presa de decisions no es pot desvincular d'aplicar metodologies de coproducció. La coproducció implica que la persona que rep el suport participa activament en el disseny, implementació i avaluació del servei de suport que rep; fet que, en termes generals, genera un doble impacte. En primer lloc, el servei és més eficaç en la identificació de les necessitats de la persona perquè focalitza la seva intervenció o actuació professional sobre els desitjos, preferències o voluntat de la pròpia persona, identificats, al mateix temps, com objectius a aconseguir o com a problemes a solucionar directament per la pròpia persona. En segon lloc, la persona amb discapacitat és partícip del seu propi procés d'empoderament ja que el professional es dirigeix a ella en clau d'igualtat, consideració, donant importància i respectant les seves opinions i desitjos, per posteriorment definir el servei.

La **coproducció**, com a metodologia, està present de manera subjacent a cada etapa i procés descrit en aquest manual. La metodologia I-DECIDE intenta articular i facilitar –fins el nivell més alt possible– la participació de la persona amb necessitats de suport en l'activació dels mecanismes de suport que necessita, la definició de les àrees o esferes en què el sol·licita, l'assignació del professional que li proporcionarà el suport o els termes en què es produirà aquest, incloent l'avaluació del procediment dut a terme i els resultats aconseguits.

Així mateix, els socis que formen part del projecte I-DECIDE reconeixen com un factor clau que les habilitats digitals, numèriques i d'alfabetització juguen un paper essencial perquè la persona amb necessitats de suport obtingui, processi i entengui la informació i les opcions disponibles i, conseqüentment, avalui els pros i contres relacionats amb cada decisió específica.

En el seu conjunt, el present manual té com a objectiu mostrar als professionals de suport la metodologia I-DECIDE, dissenyada i entesa pels socis del projecte per possibilitar el desenvolupament de serveis futurs de suport en la presa de decisions que vagin en la línia de les disposicions de la Convenció.

Per això, I-DECIDE desenvolupa manuals de referència que serveixen com a guia en tres àrees o esferes importants de la vida de les persones: salut, finances personals i drets com a consumidors. La metodologia, processos i procediments descrits en els manuals poden aplicar-se a d'altres àmbits o esferes, amb les adaptacions necessàries, com aquelles relacionades amb el treball, l'habitatge o la vida independent.

## Com utilitzar els Manuals I-DECIDE

El capítol 2, “Context”, és essencial per entendre l'objectiu d'aquest manual. Descriu els principis bàsics que regeixen i emmarquen el SDM, així com els procediments bàsics a desenvolupar i les eines necessàries per poder desenvolupar aquest servei.

En el capítol 3, “Creant Serveis de suport a la Presa de decisions” es descriu detalladament com utilitzar l'acord de suport com una eina professional per ajudar a l'usuari en la presa de decisions. En aquest capítol es detallen els procediments i eines per crear, desenvolupar, implementar i avaluar el servei de suport per la presa de decisions. Els capítols 2 i 3 constitueixen el nucli de la Metodologia I-DECIDE i són compartits pels tres manuals desenvolupats pels socis del projecte. És possible que les versions locals de cada manual incloguin referències específiques sobre el marc jurídic o l'estructura de serveis de cada país, essent aquestes considerades com el marc conceptual que el professional o persona de suport ha de conèixer i tenir en compte per implementar el servei de suport per la presa de decisions.

El capítol 4, “Finances personals”, “Salut” o “Drets com a consumidor” es centra en els procediments rellevants per cada àrea o esfera específica del manual, proporcionant estratègies i eines de treball, exemples o activitats concretes, on el SDM i la metodologia I-DECIDE són susceptibles d'aplicar-se a la pràctica professional. Encara que la metodologia I-DECIDE pel suport en la presa de decisions es configura com un patró comú en aquestes tres esferes de la vida diària, les diverses situacions i tipus de decisions a prendre per la persona difereixen en gran mesura: per això les eines utilitzades en cada una d'elles són diferents. Els professionals amb experiència en l'aplicació de la metodologia I-DECIDE poden anar directament a aquests capítols amb la finalitat de trobar eines específiques, clarificar procediments o ajudar-se dels exemples o escenaris que s'han utilitzat per il·lustrar com procedir en el conjunt de situacions en les quals es pot aplicar la metodologia proposada.

El capítol 5 inclou ‘referències’ específiques sobre l'enfocament SDM així com bibliografia temàtica sobre cada esfera o àrea tractada a cada document específic.

El capítol 6, referent als ‘Annexos’, conté una plantilla de ‘l'Acord de suport I-DECIDE’. Altres documents i plantilles rellevants desenvolupades en el marc del projecte i que resulten d'ajuda per aplicar la metodologia proposada (‘Plantilla d'avaluació d'habilitats digitals, numèriques i d'alfabetització’; ‘Plantilla d'avaluació de les habilitats sobre la salut’; ‘Plantilla d'avaluació de les habilitats en gestió financera’; ‘Plantilla d'autoavaluació de la satisfacció’ tant pels usuaris com pels professionals o la ‘Plantilla de Pla de suport individualitzat’, es troben disponibles per descarregar des del lloc web del projecte. Aquests documents i aquestes plantilles constitueixen el nucli de la metodologia I-DECIDE i la seva utilització combinada garanteix que es desenvolupi un servei consistent i coherent amb l'enfocament SDM, assegurant, a més, que es pugui avaluar l'eficàcia del servei i la satisfacció amb el mateix de manera àgil en diferents fases o etapes del procediment.

Consulti tots els materials I-DECIDE a la pàgina web del projecte: <https://www.supportgirona.cat/projectes/i-decide/>



Bèlgica – European Association of Service Providers for Persons with Disabilities, **EASPD** ([www.easpd.eu](http://www.easpd.eu))



Espanya:

**Support-Girona**  
([www.supportgirona.cat](http://www.supportgirona.cat))



Finlàndia – **KVPS** ([www.kvps.fi](http://www.kvps.fi))



**Fundació Campus Arnau d'Escala**  
([www.campusarnau.org](http://www.campusarnau.org))



Grècia - **EEA Margarita**  
([www.eeamargarita.gr](http://www.eeamargarita.gr))



UK – **Social Care Training**  
([www.sctltd.uk](http://www.sctltd.uk))

## 2// Context

### La Convenció de Nacions Unides sobre els drets de les persones amb discapacitat

La Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat de Nacions Unides és un tractat internacional que té per objectiu garantir i desenvolupar els Drets Humans de les persones amb discapacitat. La Convenció és el primer tractat sobre Drets Humans del S. XXI i ha servit com a catalitzador mundial del moviment social i associatiu d'aquest col·lectiu, impulsant el debat entorn a la conceptualització de la discapacitat i la consideració social de les persones que l'experimenten. El debat sobre com els Estats han de promoure, protegir i garantir el ple gaudiment dels drets de les persones amb discapacitat és ampli i extens, abastant moltes temàtiques, inclosa la igualtat de les persones amb discapacitat davant la llei.

La Convenció va ser adoptada a l'Assemblea General de les Nacions Unides l'any 2006 i fins a dia d'avui (2020), 163 Estats l'han firmat i 181 l'han ratificat, inclosa la Unió Europea i tots els seus Estats Membres. L'aplicació i implementació de la Convenció és monitoritzada a nivell global pel Comitè dels drets de les persones amb discapacitat ('el Comitè').

### Contextualitzant l'article 12 de la Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat

L'article 12 de la Convenció reconeix el dret de les persones amb discapacitat a gaudir de capacitat legal plena, unificant el concepte de capacitat jurídica i capacitat d'obrar, distinció conceptual encara vigent en el nostre dret. Reconèixer la plena capacitat legal per a totes les persones amb discapacitat en igualtat de condicions que la resta de ciutadans i en tots els aspectes de la vida, implica reconèixer el seu dret a exercir un control efectiu i real sobre els seus assumptes, incloent la gestió del seu patrimoni i la seva economia. A més, s'han de dissenyar i garantir salvaguardes proporcionals d'acord amb les circumstàncies personals.

L'article 12 de la Convenció i l'Observació General nº1 del Comitè exposen i argumenten que la capacitat legal no es pot confondre amb la capacitat mental ni amb l'habilitat de prendre decisions, sinó que ha de ser entesa, interpretada i respectada com un Dret inalienable de la persona encara que aquesta requereixi suport en la presa de decisions.

La Convenció, en el seu article 12, insta a governs i autoritats públiques a articular reformes, mecanismes i serveis necessaris per proporcionar a les persones amb discapacitat el suport que requereixen per a la presa de decisions. Aquest pot ser formal o informal, i es pot constituir mitjançant arranjaments de qualsevol classe i intensitat, tenint en compte la diversitat de situacions, contextos i barreres personals i socials a les quals s'enfronten les persones amb discapacitat. A més del que s'ha dit, el suport ha de donar resposta i dur-se a terme d'acord amb la voluntat i preferències de la persona. D'acord amb la definició de suport que proposa el Comitè, aquest pot implicar des d'adaptar la informació a un llenguatge de lectura fàcil, com articular un suport intens que articuli la voluntat de la persona a partir d'un coneixement profund dels seus desitjos i preferències, que es pot obtenir mitjançant una relació de confiança a llarg termini o mitjançant la millor interpretació de la seva història de vida.

Aplicar el paradigma del suport en la presa de decisions on les opinions i decisions de la persona es tinguin sempre en compte i es respectin independentment del que els professionals escullin o opinin al respecte, requereix canvis profunds en el marc jurídic i en el de serveis socials, sanitaris o que treballin amb persones amb discapacitat.

A efectes pràctics, exercir el ple dret a la capacitat jurídica, en termes de la Convenció, significa que la persona ha de poder prendre decisions autònomament o amb suport en tots els àmbits i esferes de la vida, des de qüestions personals, familiars i domèstiques, fins a decisions de caràcter mèdic, laboral, financer o de planificació familiar, entre d'altres, independentment de la seva complexitat.

La Convenció reconeix que les persones amb discapacitat poden requerir suport en múltiples nivells depenent del context, les circumstàncies personals i de les diverses barreres que originen la discapacitat. En aquest sentit, convida els Estats i autoritats públiques a desenvolupar mecanismes de suport per la presa de decisions de diferents classes i intensitats, ja siguin de caràcter formal o informal. La Convenció, i en especial l'Observació general nº1 del Comitè sobre els drets de les persones amb discapacitat o els informes posteriors de la relatora especial, posen de manifest que aquests mecanismes poden consistir o definir-se com xarxes de suport, acords de suport, grups d'ajuda entre parts, grups d'autoajuda o autogestors, grups d'autorepresentació o directives de planificació avançada.

La metodologia I-DECIDE pel suport en la presa de decisions, inclosos els manuals i documents de referència desenvolupats pels socis del projecte, es nodreixen conceptualment dels principis de la Convenció i de les diverses pràctiques dutes a terme globalment per la seva aplicació, per la qual cosa és fonamental que els professionals entenguin els principis i obligacions de la mateixa per la seva posterior aplicació en organitzacions o serveis que treballen amb persones amb discapacitat.

## Sobre el suport en la presa de decisions ('Supported Decision-Making' o 'SDM')

Els mecanismes basats en el suport en la presa de decisions s'han de configurar com l'alternativa a altres mecanismes basats en la presa de decisió per representació o substitució. Conceptualitzar i desenvolupar en la pràctica serveis alienats amb els principis de la Convenció i enfocats cap a la provisió de suports per la presa de decisions suposa un canvi de paradigma que implica reconèixer i respectar a les persones amb discapacitat com a membres i ciutadans de ple dret i amb ple dret en el conjunt de la societat. Només mitjançant aquest reconeixement és possible avançar cap a la plena inclusió social.

## La presa de decisions

La quotidianitat de les persones està plena d'oportunitats per prendre decisions. Aquestes poden variar en funció de múltiples factors com la seva simplicitat o complexitat, el risc que comporten, la dificultat de portar-les a terme o l'impacte de les mateixes. Així doncs, podem considerar que existeixen decisions de baix nivell (com per exemple quina roba posar-se diàriament) i decisions d'alt nivell (per exemple el fet de decidir canviar de feina i traslladar-se a viure a una altra ciutat).

És natural que existeixin decisions que prenem nosaltres mateixos i que n'existeixin d'altres on preferim consultar o demanar consell abans de decidir. Com a norma general, quan hem de decidir sobre alguna cosa important i, en funció de la decisió, recorrem al consell d'amics, familiars, especialistes o professionals de diversa índole que ens brinden suport (per exemple el terapeuta, el metge, l'assessor financer, l'advocat, etc.). En aquests manuals i en tots els documents que conformen el nucli metodològic de I-DECIDE la persona que ajuda una altra persona amb discapacitat a prendre decisions s'anomena **professional de suport ('supporter')**.

Així mateix, les decisions que prenem estan influenciades per diversos factors com la història de vida de la persona, el context en el qual la persona ha crescut durant la seva infància i s'ha desenvolupat cap a l'edat adulta, les experiències personals, la pròpia personalitat de l'individu, les seves creences i valors o el seu context cultural. No obstant, un factor clau per a la presa de decisions per a qualsevol persona, és la disponibilitat i accessibilitat d'informació que ajudi a contextualitzar, valorar o sospesar les diferents opcions possibles d'una determinada situació. En aquest sentit, les decisions també depenen de les habilitats digitals, numèriques i d'alfabetització de cada individu per interpretar i entendre aquesta informació. A tall d'exemple, si un no entén com utilitzar eines tecnològiques o presenta dificultats en interpretar la informació en relació amb un procés de devolució d'un producte o servei online, difícilment decidirà utilitzar aquest mitjà per realitzar compres. De la mateixa manera, si una persona no entén les diferents opcions que li planteja el seu metge en relació amb un tractament específic, serà pràcticament impossible que la persona prengui una decisió conscient, informada i independent sobre les diverses opcions de tractament.

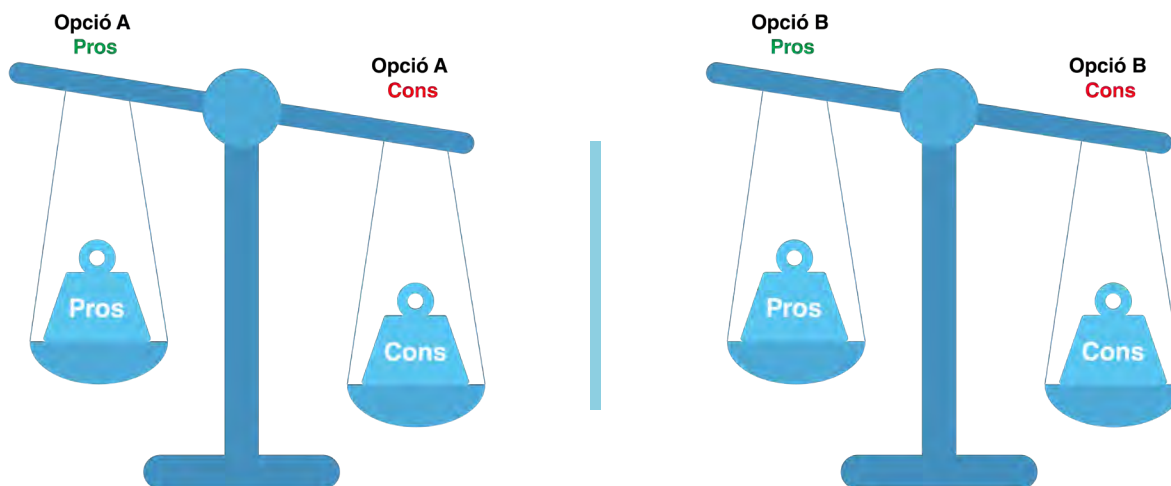


Figura 1. El procés de presa de decisions: comparació entre les diferents opcions, pros i contres.

## Support en la presa de decisions (SDM)

El suport en la presa de decisions i qualsevol servei que es basi en aquesta aproximació s'ha de basar en l'articulació d'un conjunt de mesures que garanteixin les condicions perquè la persona amb discapacitat pugui prendre decisions informades. Per tal de facilitar aquest procés, el professional de suport per a cada situació en què la persona necessiti suport per prendre les seves pròpies decisions, ha d'estudiar les opcions sobre les quals pot decidir per tal de proporcionar informació accessible i comprensible per a la persona de manera que aquesta sigui capaç de comparar, autònomament o amb suport, els pros i contres de cada decisió, i assegurar que la persona compregui les conseqüències, impacte i responsabilitats que comporten. És tasca del professional oferir suport a la persona per comunicar la seva decisió final.

Sota un marc de suport en la presa de decisions, les decisions finals de les persones amb discapacitat han de ser respectades pels professionals de suport tot i que aquestes difereixin dels valors, creences o principis del professional, fins i tot en el cas que la decisió que hagués pres el professional hagués estat diferent en no considerar-la com la millor opció. Reconèixer aquest dret i permetre a la persona amb discapacitat arriscar-se, equivocar-se o prendre decisions de vegades inadequades, és part important del procés de suport a la presa de decisions.

### Un exemple ràpid d'una decisió de baix nivell i el suport que rep la persona:

Una persona demana suport per prendre una decisió sobre les seves finances personals en què ha de decidir si gastar una part important dels seus estalvis per comprar un ordinador portàtil, o guardar-los per a les properes vacances. El professional de suport ha recopilar informació sobre les diferents opcions i comunicar aquesta informació a la persona a través dels formats adequats per fer-ho (material de lectura fàcil, vídeos, pictogrames, etc.) per tal d'assegurar-se que la persona entén, avalua i sospesa els "pros" i "contres" de cada alternativa, assegurant que la persona pren una decisió informada i que aquesta la pren lliure d'influències i es correspon amb la seva voluntat. És tasca del professional, si la persona ho sol·licita, ajudar a comunicar la decisió a les persones que necessiten conèixer-la o que són un element clau per dur-les a terme, així com la coordinació dels recursos necessaris per fer-ho, en funció de la seva responsabilitat professional.

El suport a la presa de decisions és fonamental per a fomentar la inclusió social de les persones amb discapacitat ja que promouen pràctiques que respecten el seu dret a decidir i a controlar els seus assumptes personals, incrementant la seva autonomia i independència.



## Tipologia de decisions dels Manuals I-DECIDE

Els Manuals I-DECIDE il·lustren el potencial dels mecanismes de suport a la presa de decisions en tres àrees o esferes específiques cobertes pel projecte: finances personals, salut i drets com a consumidors.

### Salut

Tradicionalment, les persones amb discapacitat han estat privades de poder triar sobre qüestions que afecten el seu propi cos. Aquesta manca de control es manifesta en el fet que, molt freqüentment, decisions bàsiques sobre nutrició, tractament farmacològic, rutines d'exercicis o altres qüestions relacionades amb la seva salut o benestar, són preses exclusivament per professionals o per membres de la família seguint el seu propi criteri, i d'acord amb el 'millor interès per a la persona'. Les decisions relacionades amb la salut i el benestar poden contemplar qüestions de baix nivell, des d'hàbits alimentaris, activitat física o higiene, fins a qüestions de nivell mitjà o alt com el consum d'alcohol o d'altres substàncies, l'ús de mètodes anti-conceptius o aspectes relacionats amb procediments o tractaments mèdics avançats.

Les persones amb discapacitat sovint no compten amb la formació necessària en qüestions relacionades amb la salut, incloent-hi aspectes de planificació familiar o salut sexual i reproductiva. Ja sigui perquè no participen en programes o iniciatives sobre prevenció i sensibilització, o perquè quan participen la informació no és del tot clara ni fàcil d'entendre per a ells, la veritat és que quan es tracta de prendre decisions sobre salut, les persones amb discapacitat, especialment intel·lectual, compten amb pocs recursos per prendre una decisió informada.

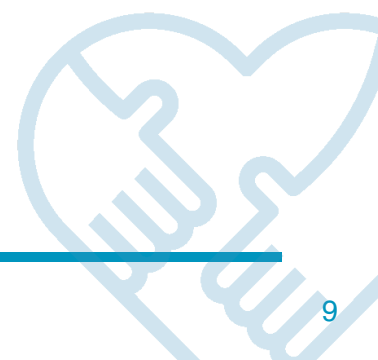
### Finances personals

Un altre dels àmbits on les persones amb discapacitat solen veure coartada la seva capacitat efectiva de decidir és l'àmbit de les finances personals o la gestió financera. Les persones amb discapacitat, amb massa freqüència, solen ser privades de poder decidir sobre qüestions de baix nivell en referència a les seves finances personals (gestió dels seus propis diners de butxaca, elaboració del seu propi pressupost o el simple fet de comprar productes bàsics), així com sobre decisions més complexes (obrir un compte corrent, demanar un crèdit, invertir diners o administrar el patrimoni immobiliari o qüestions hereditàries).

### Drets com a consumidors

Tots els ciutadans de la Unió Europea es troben sota l'empara de la protecció al consumidor que atorga la legislació europea. Aquesta cobertura inclou, de manera resumida: protecció contra productes insalubres o mal etiquetats i una correcta informació sobre els mateixos, accés a maneres ràpides i eficients de resoldre problemes amb els venedors o protecció contra l'incompliment de les garanties que ofereixen els fabricants. El marc europeu de Drets com a consumidor es troba en constant actualització a causa de l'increment i diversificació de les diferents formes, patrons i mitjans de consum o pagament que s'han produït a causa de l'expansió del comerç online i el creixement accelerat de l'ús de la tecnologia per aquesta finalitat.

Les persones amb discapacitat, fins i tot amb aquestes garanties, es poden veure més exposades, especialment però no exclusivament en l'àmbit del comerç digital, a influències indègudes, transaccions fraudulentoses o a qualsevol vulneració relativa als seus drets com a consumidors, requerint d'un suport específic.

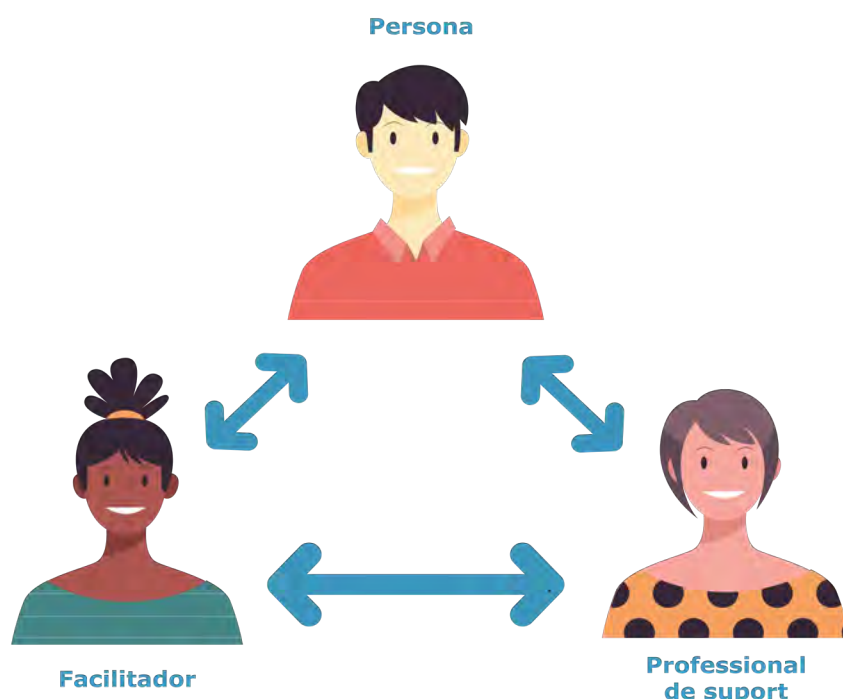


## L'Acord de suport I-DECIDE per a la presa de decisions

I-DECIDE ha desenvolupat una metodologia per al suport en la presa de decisions alienada amb els principis de la Convenció, que es basa en l'Acord de suport com a eina per facilitar a les organitzacions, professionals o persones de suport, incloent les pròpies persones amb discapacitat, oferir o rebre suport de manera estandarditzada i estructurada. L'Acord de suport I-DECIDE és un document creat amb la finalitat de formalitzar per escrit la petició de suport de la **persona amb discapacitat**, les àrees o esferes en què ho sol·licita així com que participi en la designació de la persona o **professional de suport**, i la persona que exercirà de **facilitador**. El document explicita els compromisos i responsabilitats que adquireix cadascuna de les parts i es formalitza mitjançant la signatura dels implicats.

L'Acord de suport I-DECIDE, que es pot materialitzar en diferents formats, ha d'iniciar-se voluntàriament a petició de la persona amb necessitats de suport. Els rols establerts en l'acord s'han de basar en una relació de confiança i es distingeix explícitament la persona que exercirà de professional de suport i la persona que actuarà com a facilitador. De la mateixa manera que la persona ha iniciat l'acord de manera voluntària, ha de poder cancel·lar-lo o modificar-lo en qualsevol moment si no està satisfeta amb el procés, la relació o els resultats.

La metodologia I-DECIDEIX incorpora la figura del facilitador com a element innovador. El facilitador és una tercera persona que té la funció de supervisar i monitoritzar la relació que es genera i els processos i activitats que es desenvolupen a través de l'Acord de suport, per verificar i assegurar que tot surti com cal. Si la persona amb necessitats de suport no està contenta amb algun aspecte de la relació, de les activitats o dels processos duts a terme pel professional de suport, pot demanar-li al facilitador, parlar-ne o fins i tot canviar de professional.



L'element central de l'Acord de suport I-DECIDEIX és la relació que es genera entre la persona i el professional de suport. Implica un canvi actitudinal del professional respecte al reconeixement dels drets de la persona a la qual dóna suport, l'acceptació de les seves decisions, i l'abandonament de pràctiques professionals en les quals es prenen decisions segons el criteri del 'millor interès per a la persona'.

Figura 2. L'Acord de suport I-DECIDE: una relació multidireccional.

## Marc legal

Aquest manual ha estat creat i desenvolupat tenint en compte que cap dels països que formen part del consorci del projecte ha incorporat, desenvolupat o reformat els seus marcs jurídics i legislatius per incorporar mecanismes de suport a la presa de decisions que compleixin els principis de la Convenció, i les recomanacions del Comitè. Tot i que la Convenció és un tractat jurídicament vinculant, només uns pocs països de tot el món, entre ells Colòmbia, Costa Rica o Perú, han iniciat o adoptat les reformes necessàries per desenvolupar i incloure instruments de Dret basats en la voluntat, desitjos i preferències de la persona amb discapacitat.

En el context espanyol és especialment notori el fet que hi ha un «Projecte de Llei pel qual es reforma la legislació civil i processal per al suport a les persones amb discapacitat en l'exercici de la seva capacitat jurídica», actualment en tràmit al Congrés dels Diputats, mitjançant el qual es pretén modernitzar i adaptar l'ordenament jurídic a les previsions de la Convenció. De manera paral·lela, en el context català, hi ha la voluntat d'iniciar una reforma de el Codi Civil Català i a tal efecte la Generalitat de Catalunya ha iniciat un procés consultiu mitjançant el qual s'obre el debat públic sobre el document de «Bases de la reforma del codi Civil de Catalunya en matèria de suport a l'exercici de la capacitat jurídica». No obstant això, cap de les dues propostes s'ha materialitzat encara.

Des d'un punt de vista pràctic, això implica que:

- L'Acord de suport I-DECIDE no és un document legalment vinculant, perquè no es troba reconegut o recollit en el marc jurídic nacional existent a data de publicació del manual
- No existeix en dia d'avui manera de supervisar i monitoritzar els Acords de suport a través de registres públics oficials i acreditats per les autoritats pertinents
- L'Acord de suport, després de la seva constitució, no atorgarà cap dret especial al professional de suport per gestionar o coordinar serveis, tramitar beneficis o prestacions, obtenir informació de caràcter privat de la persona en serveis externs públics o privats, o qualsevol altre dret equiparable als que s'atorguen per defecte, o específicament, a través de les actuals figures o mecanismes de protecció vigents en l'ordenament jurídic.

## Habilitats digitals, numèriques i d'alfabetització

En la majoria de les situacions en les quals es requereixi prendre algun tipus de decisió, les habilitats -o una combinació d'elles- digitals, numèriques i d'alfabetització de qualsevol persona, entren en joc per a l'obtenció i la interpretació de tota la informació disponible que ajudi en el procés per prendre decisions conscients i informades. Podem definir aquestes habilitats de manera específica com:

**Habilitats digitals:** conjunt de competències que inclouen la capacitat de processar informació, comunicar, crear continguts, contemplar i aplicar mesures de seguretat o resoldre problemes operant en entorns digitals, o mitjançant dispositius electrònics (per exemple, ordinadors, smartphones, tablets, internet, etc.). Avui en dia, disposar d'habilitats digitals és essencial, especialment quan tant des de l'àmbit del consum privat, com per part de l'administració pública, s'ha ampliat el catàleg de tràmits bàsics per a la ciutadania que es poden realitzar per mitjans telemàtics (pagament d'impostos, tramitació d'expedients, etc.).

**Habilitats numèriques:** disposar d'habilitats numèriques significa ser capaç d'usar nombres i símbols per analitzar i abordar els problemes des d'un punt de vista matemàtic. Tenir habilitats numèriques significa poder treballar amb figures i conceptes matemàtics, saber raonar lògicament o saber simplement sumar, per aplicar-los a contextos de la nostra vida quotidiana i ser capaços de decidir sobre una o diverses opcions.

Les habilitats numèriques s'utilitzen en gairebé tots els aspectes de la vida de manera directa o indirecta, ja sigui a la feina, en les activitats diàries, com a consumidors o gestors de les nostres finances personals, o fins i tot com a pacients mèdics a l'hora d'interpretar un determinat tractament.

Les habilitats numèriques complementen les habilitats d'alfabetització i sovint són referides com "habilitats matemàtiques". Les dues habilitats són necessàries per funcionar en societat.

**Habilitats d'alfabetització:** les habilitats d'alfabetització es defineixen com la capacitat d'una persona per llegir i escriure un text breu sobre la vida diària, o les habilitats d'una persona per entendre conceptes mitjançant el llenguatge escrit. Qualsevol persona amb un bon nivell de lectura o escriptura té, per norma general, millors oportunitats per prendre decisions que s'ajustin als seus desitjos i preferències.

El projecte I-DECIDE ha desenvolupat eines per avaluar les habilitats de la persona a cada un d'aquests aspectes.

Per a més informació i descàrrega dels materials I-DECIDE consulteu la pàgina web del projecte:

<https://www.supportgirona.cat/projectes/i-decide/>

<https://www.easpd.eu/en/content/i-decide-supported-decision-making-using-digital-literacy-numeracy-skills-0>

## Eines d'avaluació I-DECIDE

I-DECIDE compta amb eines d'avaluació que permeten avaluar diferents aspectes, ja siguin les habilitats digitals, numèriques o d'alfabetització, els resultats del suport rebut a través de l'acord de suport o la satisfacció amb el procés. Utilitzar les eines d'avaluació I-DECIDE permet, en primer lloc, demostrar el grau en què la persona amb necessitats de suport ha començat a prendre les seves pròpies decisions i, en segon lloc, supervisar i avaluar els progressos realitzats a través d'eines d'autoavaluació dutes a terme pels professionals de suport i per la pròpia persona ('Plantilla d'avaluació d'habilitats digitals, numèriques i d'alfabetització'; 'Plantilla d'avaluació de les habilitats sobre salut'; 'Plantilla d'avaluació de les habilitats en gestió financera'; 'Plantilla d'autoavaluació de la satisfacció').

Les eines específiques d'autoavaluació inclouen detalls sobre com utilitzar cada eina i com interpretar la informació recopilada. Assegurar que totes les parts siguin conscients del progrés realitzat, compartir els resultats de l'evolució de la persona i contrastar la qualitat del suport rebut, capaciten i empoderen la persona especialment si aquesta participa en el procés d'avaluació d'acord amb principis de coproducció.



### 3// Creant Serveis de suport en la Presa de Decisions

// Presa de Decisions

#### L'Acord de suport I-DECIDE com a base d'un servei professional

Aquesta secció del manual proporciona directrius per l'aplicació i implementació de la metodologia I-DECIDE a aquelles organitzacions o professionals que desitgin garantir els drets de les persones amb discapacitat a través de la prestació de serveis de suport per a la presa decisions.

La plena aplicació de l'article 12 de la Convenció requereix actualitzar i revisar els processos interns de les organitzacions i serveis així com les funcions o rols dels professionals que hi treballen ja que les seves habilitats, capacitats, aptituds o actituds poden haver d'adaptar-se al nou paradigma del suport. Des d'un punt de vista jurídic, adoptar un model de suport a la presa decisions que garanteixi els drets de la persona i el ple exercici de la seva capacitat legal depèn en gran mesura de les autoritats públiques i d'inèrcies o factors que s'escapen al nostre control.

Des d'un punt de vista pràctic, aplicar el model i la metodologia I-DECIDE de suport a la presa de decisions depèn directament de la voluntat dels professionals dels serveis, independentment de si aquests ocupen responsabilitats directives o desenvolupen activitats d'intervenció directa.

L'objectiu d'aquesta secció és oferir una aproximació més intensa i detallada del procés, fases i eines que componen el nucli de la metodologia I-DECIDE, mostrant com es pot aplicar en decisions quotidianes o de baix nivell.

Així doncs, les obligacions professionals en virtut de l'Acord de suport I-DECIDE inclouen:

- **Compromís de servei:** formalitzar mitjançant signar l'Acord de suport, vol dir que el professional es compromet a oferir suport a la persona.
- **Incrementar el treball i la coordinació multidisciplinària:** els Acords de suport no pertanyen a cap professió particular per definició, encara que poden i han de involucrar el màxim de professionals de l'entorn de la persona que ho sol·licita, com els treballadors socials, educadors socials, advocats, professionals de serveis de salut o altres professionals del sector social o sanitari que ofereixin serveis a persones amb discapacitat, o amb els que la persona tingui contacte. La xarxa social de la persona, la família, els amics, els companys de pis o altres coneguts per la persona han de conèixer l'existència de l'Acord de suport i el seu funcionament. Això és necessari perquè podrien ajudar a fer efectives certes parts de l'acord i les decisions que es prenguin al respecte, alhora que podrien aportar mètodes i activitats de suport individualitzats, en clau d'innovació, que no estigui previst a nivell professional.
- **Respecte de la privacitat i confidencialitat:** l'Acord de suport conté informació personal tant de la persona com dels professionals. La regulació i protocols vigents en matèria de protecció de dades s'han d'aplicar al gestionar informació sensible.

L'èxit de la metodologia I-DECIDE no consisteix a formalitzar l'Acord de suport, sinó a crear un entorn on les decisions de la persona es puguin dur a terme.

- Seguiment de l' Acord de suport I-DECIDE: recopilar la informació generada durant el procés de constitució de l' Acord de suport i de l'elaboració del Pla Individualitzat de suport és essencial. Portar un registre de les accions realitzades és la millor manera de comunicar les decisions, avaluar correctament els progressos fets, millorar les activitats de suport o millorar la coordinació amb el facilitador. És recomanable buscar solucions per integrar aquest registre en els sistemes o bases de dades de les organitzacions o serveis, i es recomana que es registrin els següents camps.
  - Nom de la persona amb necessitats de suport
  - Nom del professional de suport
  - Nom del facilitador
  - Data i número de cada sessió de treball amb la persona recolzada
  - Data i número de cada sessió de treball amb el facilitador
  - Decisions concretes preses
  - Eines utilitzades o activitats i accions realitzades
  - Observacions sobre el progrés
  - Data de fi del procés per a cada decisió

## Rols dins de l'Acord de suport I-DECIDE

La metodologia proposada defineix diferents rols dins del marc d'utilització dels acords de suport I-DECIDE. Vegem-los amb més detall.

- **La persona**
- **El professional de suport**
- **El facilitador**

D'acord amb els principis de la Convenció i les recomanacions del Comitè, els Acords de suport I-DECIDE i les accions que es deriven han de:

1. Els Acords de suport i les següents accions que s'acordin en el Pla de suport Individualitzat s'han de basar en els desitjos i preferències de la persona que ho sol·licita.
2. La decisió final l'ha de prendre la persona que rep el suport.
3. Totes les decisions preses per la persona han de ser respectades pel professional de suport, independentment del seu punt de vista personal.

Reconèixer el dret a la capacitat legal i a prendre decisions, també implica reconèixer el dret de la persona amb discapacitat a equivocar-se, i a prendre decisions que poden ser considerades arriscades per altres persones o professionals. Assumir riscos i equivocar-se, així com interioritzar tota l'elecció, té certs riscos associats, més o menys intensos, i forma part del procés de desenvolupament de l'autonomia personal i de la capacitat per prendre decisions de totes les persones.

Així mateix, les habilitats que han de mostrar i les responsabilitats que han d'assumir cadascuna de les parts implicades en els Acords de suport I-DECIDEIX són:

### 1) La persona haurà de ser capaç de:

- Expressar el desig o voluntat de rebre suport o deixar de rebre'l
- Comunicar les seves preferències i expressar els seus desitjos
- Desenvolupar una relació de confiança amb el professional de suport i amb el facilitador, dels quals vulgui rebre suport d'acord amb la metodologia
- Indicar amb quin tipus de decisions o en quines àrees necessita suport
- Ser conscient que és la pròpia persona qui pren la decisió final (i no el professional de suport)

## 1) El professional de suport

El paper de provisió de suport per a la presa de decisions pot ser exercit per qualsevol persona de l'entorn natural de la persona, incloent amics, família o coneguts, o de l'entorn professional de la persona que ho sol·liciti. La metodologia I-DECIDE recomana que el paper de suport sigui exercit per una figura professional de la xarxa de serveis als quals es trobi vinculada la persona, ja que aquest podrà coordinar els recursos i serveis disponibles al ser coneixedor dels circuits de derivació, criteris d'accés o estar en freqüent contacte amb altres professionals, encara que en alguns països no serà possible que això sigui així. Preferiblement el professional de suport ha de tenir formació prèvia en l'àmbit social ja que la seva tasca principal serà guiar i donar suport a la persona en el procés de presa de decisions.

- Ability to respect and value the supported person's autonomy and dignity and understand and respect the supported person's goals, values and preferences.
- Ability to respect the particular decision making style of the supported person and recognise when and how support may be offered to the person.
- Ability to form a trusting relationship with the supported person and to spend as much time as required to support the person to make each decision.

### Habilitats i valors necessaris del professional de suport:

- Habilitat per respectar i valorar l'autonomia i dignitat de la persona, així com entendre i respectar els seus objectius, valors i preferències
- Habilitat per respectar el procés personal de presa de decisions de la persona i per reconèixer quan s'ha d'oferir el suport
- Habilitat per establir una relació de confiança amb la persona amb discapacitat i de passar tant de temps amb ella com requereixi el procés de presa de decisions
- Empatia, assertivitat i habilitat de comunicar de manera clara, apropiada i accessible d'acord amb les necessitats de la persona amb discapacitat

### Principals tasques del professional de suport

- Avaluar les habilitats de la persona en relació amb la presa de decisions en àrees específiques de l'Acord de suport
- Dissenyar, construir i ajudar a implementar conjuntament amb la persona un pla de suport individualitzat per ajudar-la a prendre decisions.
- Cercar materials i recursos per ajudar la persona a entendre la informació necessària per prendre decisions.
- Assistir a la persona assistida per obtenir consell de diferents fonts
- Donar suport a la persona en reunions o trobades fora del marc del servei de suport, ja sigui amb organitzacions, serveis, professionals o persones externes a fi d'aconseguir informació o explorar diferents opcions
- Ajudar la persona a analitzar les diferents opcions
- Verificar que la persona ha entès els "pros" i "contres" de les diverses opcions així com les conseqüències i l'impacte de cada decisió

- Ajudar la persona a comunicar la decisió a la seva família, amics o xarxa de suport natural o professional i garantir una bona implementació de la decisió. Quan sigui necessari el professional de suport supervisarà o coordinarà els serveis i recursos necessaris per a la implementació de la decisió
- Ajudar la persona assistida durant entrevistes o avaluacions externes
- Observar i anotar totes les activitats i accions dutes a terme en el marc de l'Acord de suport I-DECIDE i el Pla de suport individualitzat.
- Avaluar i registrar, si així s'escull, l'impacte de les activitats dutes a terme en les habilitats digitals, numèriques i d'alfabetització de la persona.

### 3) El facilitador

El facilitador és una figura conceptualitzada específicament per a la metodologia I-DECIDE. El facilitador, dins el marc de l'acord de suport, treballa en la relació de manera externa i es constitueix com la figura garant i consellera durant les diverses fases de l'Acord de suport I-DECIDE, tant del professional com de la persona amb necessitats de suport. El facilitador serà responsable d'assessorar, guiar i supervisar la formalització de cada acord de suport. La seva funció es pot entendre com la d'un administrador o supervisor de la relació entre la persona i el professional de suport de manera que: el facilitador ajuda a crear i constituir l'acord, monitoritza les accions dutes a terme i resol qualsevol dubte o conflicte que pugui sorgir entre ambdues parts.

Conceptualment, el facilitador actua com una doble salvaguarda ja que garanteix la qualitat de la relació entre les dues parts però també evita situacions en què no es respectin els drets de l'usuari.

El paper i tasques del facilitador es poden resumir de la següent manera:

- Aconsellar sobre el funcionament de l'Acord de suport per a la presa de decisions
- Ajudar la persona a identificar professionals de suport aptes per al servei
- Assistir en la resolució de conflictes entre el professional de suport i la persona
- Mantenir contacte, supervisar, reunir-se o coordinar-se amb les altres dues parts per veure si l'acord, la relació o les activitats estan funcionant correctament
- Monitoritzar i registrar la finalitat de l'acord de suport, informar a la xarxa de suport de la persona i de la finalitat de la mateixa

El facilitador ha de tenir un coneixement precís del funcionament i els termes de l'acord de suport, i ha de poder comunicar-se, a través dels canals apropiats i en llenguatge accessible, tant amb el professional de suport com amb la persona que sol·licita la formalització de l'acord. El facilitador ha de tenir habilitats o experiència en comunicació assertiva, resolució de conflictes, mediació i supervisió.

El facilitador és la persona clau dins el marc de l'Acord de suport que ajuda a la persona i al professional de suport a aclarir els dubtes que sorgeixen durant el procés de constitució de l'acord, les activitats que es duren a terme i l'abast i contingut de les mateixes, o durant les fases finals de l'acord de suport.

El facilitador, tal com es defineix en la metodologia I-DECIDE, pot ser un altre professional – l'ideal seria un dels professionals del mateix servei o organització de la persona que exerceix el rol de professional de suport– o pot ser algú de l'entorn proper a la persona amb discapacitat, sempre que compti amb les habilitats i coneixements necessaris.



## Com dissenyar i implementar l'Acord de suport I-DECIDE

A la pràctica, l'Acord de suport I-DECIDE pot dur-se a terme o implementar-se com a procés a través de quatre fases diferenciades, des de la sol·licitud inicial del servei, fins a l'avaluació final del suport rebut i la fi de l'acord. El següent diagrama resumeix de manera visual les quatre fases del procés.

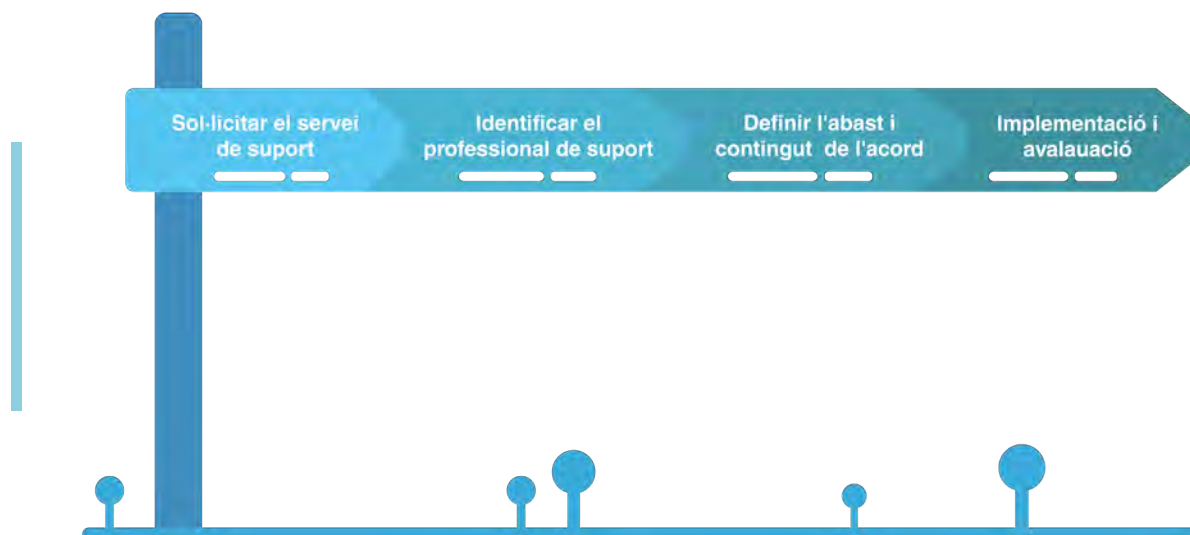


Figura 3. Fases de l'Acord de suport I-DECIDE.

### Fase 1: Sol·licitar el servei de suport

La persona amb discapacitat que ho necessiti pot demanar suport per prendre decisions en diferents esferes o àmbits de la seva vida personal. Per norma general, les persones amb discapacitat solen demanar ajuda o suport a professionals amb els quals estan familiaritzats o es relacionen diàriament, o a persones conegudes, familiars o amics amb els quals ja existeixen llaços de confiança.

A la pràctica, d'acord amb la metodologia I-DECIDE, les persones que potencialment poden actuar com a professionals de suport han de ser capaces de reconèixer que l'acord de suport, com a mecanisme o instrument, pot adequar-se a les necessitats de la persona que ho sol·licita, fomentant o prioritzant el seu ús per part de la persona en detriment d'alternatives restrictives o que s'alineïn amb el respecte al dret a decidir de la persona.

Qualsevol professional que identifiqui o rebí una demanda de suport s'ha d'assegurar que aquesta és coneguda pel supervisor o coordinador del seu servei o organització. A continuació, cal organitzar una reunió amb la persona que demana suport per presentar-li la possibilitat d'establir un acord de suport, explicar-li el funcionament i, si s'escau, presentar-li diverses opcions perquè esculli qui ha d'exercir el rol de professional de suport i qui el de facilitador.

El facilitador és una figura clau en la fase inicial del procés ja que la seva tasca consisteix a explicar a la persona amb necessitats de suport el funcionament de l'acord, emmarcar-lo dins d'un context de drets i ajudar-la a definir el contingut inicial de la mateixa així com les diferents fases del procés.

### Fase 2: Identificar els professionals o persones de suport

Identificar la persona o al professional de suport és una part essencial del procés. És important entendre, reconèixer i respectar que les persones que demanen suport tenen dret a escollir la persona de la qual volen rebre el suport. L'enfocament utilitzat en la metodologia I-DECIDE s'aproxima a la qüestió i pressuposa que la persona que oferirà el suport ha de ser, preferentment, un professional amb experiència en l'àmbit social o algú amb coneixements de la xarxa o el sistema de serveis de l'Estat de Benestar, i amb les habilitats necessàries per comunicar i establir una relació de confiança amb la persona amb necessitats de suport.

Una de les tasques del facilitador és ajudar a la persona a identificar al professional de suport, de manera que pot ser necessari contactar amb diversos professionals, no necessàriament amb perfils professionals similars, per seleccionar a aquell que més s'adeqüi a l'esfera o àmbit de la decisió a prendre. Previ a la constitució i formalització de l'Acord de suport I-DECIDE, totes les parts implicades hauran de reunir-se a fi de confirmar que les dues parts entenen i assumeixen les responsabilitats i tasques que es deriven de l'acord.

### Fase 3: Definir l'abast i el contingut de l'acord

#### ■ Abast

L'Acord de suport I-DECIDE està concebut i conceptualitzat perquè un adult amb necessitats de suport pugui, voluntàriament i sense cap coacció o influència externa, designar un professional de suport per a:

- Oferir suport per entendre les opcions, responsabilitats i conseqüències, fruit de decisions concretes que l'usuari vulgui prendre. Per exemple, algú podria demanar suport per a decidir on viure, amb qui viure, on treballar, com administrar els diners, com exercir els seus drets com a consumidor, com utilitzar els serveis de salut o altres decisions.
- L'Acord hauria de poder recollir i descriure, amb el màxim detall possible, les àrees en què la persona vol rebre suport per prendre les seves pròpies decisions
- Oferir ajuda perquè la persona pugui accedir, obtenir i recollir informació rellevant per a la presa de decisions
- Oferir suport a la persona per entendre o interpretar la informació recollida
- Oferir ajuda a la persona per comunicar la decisió a altres persones
- El professional de suport no està autoritzat a prendre cap decisió en nom de la persona assistida

Quan la persona que rep el suport ha pres una decisió i aquesta s'ha comunicat als altres professionals, als familiars o a terceres persones, el procés de suport a la presa de decisions finalitza i la fase de implementació de la decisió comença. Implementar decisions requereix l'acció combinada d'altres serveis o professionals, incloent familiars o proveïdors de serveis externs.

L'Acord de suport I-DECIDE és un compromís limitat temporalment i s'ha de revisar periòdicament. Adaptar i actualitzar el contingut i l'abast de l'acord de suport cada sis mesos s'ha de considerar una pràctica estàndard en qualsevol servei de suport, tot i que la durada de la mateixa vindrà determinat per circumstàncies individuals que poden fer que el procés de revisió s'acceleri o es posposi en el temps.

L'acord de suport pot ser cancel·lat o es pot donar per finalitzar en qualsevol moment si la persona que rep el suport així ho demana.

#### ■ Contingut

Per crear un acord de suport a la presa de decisions, els professionals han de garantir que els següents punts s'expliciten en el document:

- Els noms de la persona assistida, el professional de suport i el facilitador
- Una descripció de les responsabilitats i tasques dels tres rols
- Una descripció tan detallada com sigui possible de les àrees o esferes en què la persona sol·licita suport a la presa de decisions

- Durada i/o data de revisió de l'acord
- Processos per modificar o cancel·lar l'acord

#### Fase 4: Implementar i avaluar l'acord

La fase d'avaluació de l'Acord de suport I-DECIDE es pot resumir mitjançant el següent diagrama que recull les diferents sessions de treball així com la durada, tasques i persones involucrades en cada fase del procés dut a terme a la prova pilot.

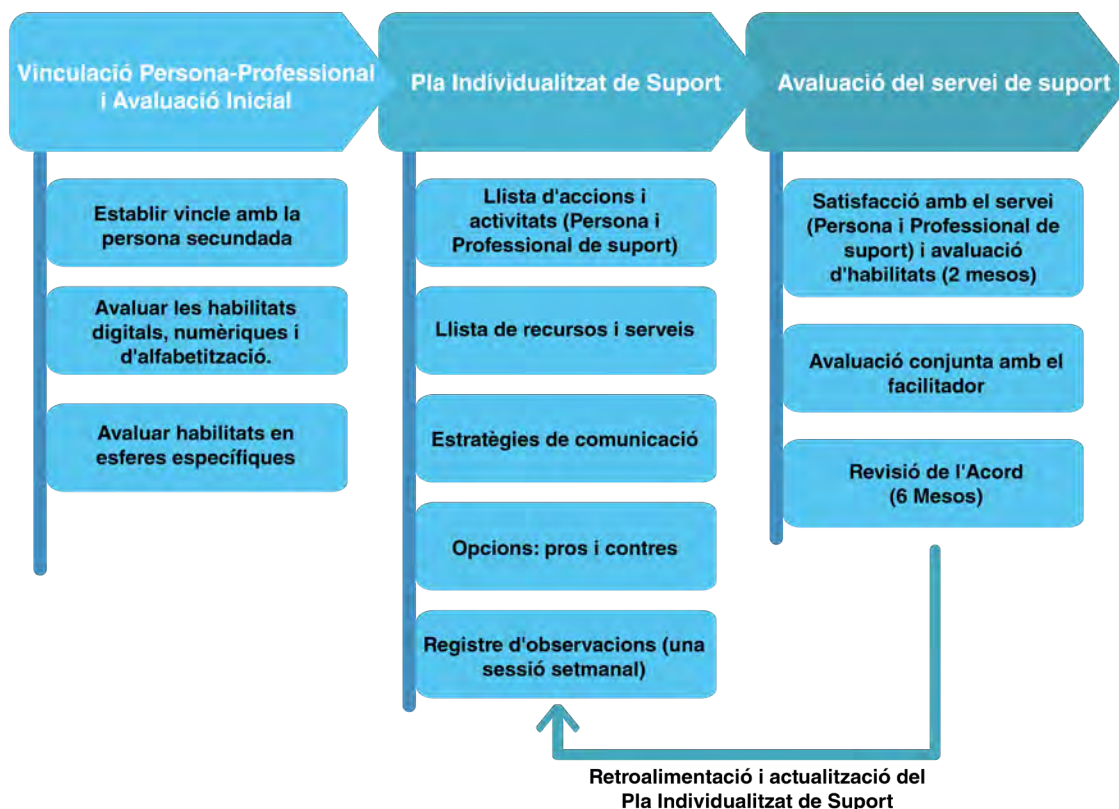


Figura 4. Sessions d'avaluació del servei de suport i l'acord de suport.

Avaluar és una tasca complexa per definició. Les subseccions descriuen cada procés o fase d'avaluació de l'Acord de suport I-DECIDE.

### Les relacions interpersonals en contextos de suport: vincle i avaluació inicials

Durant les primeres fases, entrevistes o reunions dutes a terme entre el professional de suport, la persona i, si així s'acorda, el facilitador, la relació entre tots dos ha de consolidar-se i créixer. Només després que s'hagi construït i consolidat una relació de confiança amb el professional, la persona serà capaç de confiar amb ell per poder demanar suport en aquells aspectes en què, d'acord amb la seva voluntat, desitjos i preferències, necessita suport. Un cop aquesta relació de treball s'ha iniciat i consolidat, el professional de suport ha d'avaluar el nivell d'habilitats de la persona, tant les digitals, numèriques o d'alfabetització com les que pertanyen a l'àmbit o esfera concreta en què la persona demana suport per la presa de decisions. Es desaconsella avaluar, assessorar o preguntar en excés o de manera precipitada a la persona pels seus desitjos i preferències durant la primera reunió, ja que la relació encara no s'ha establert i aquestes rares vegades afluïren durant les primeres trobades.

La primera entrevista o reunió s'ha de centrar en explicar les diferents funcions i rols dins de l'Acord de suport I-DECIDE, així com entendre els mètodes de comunicació preferits per la persona per adoptar estratègies al respecte (verbal, no verbal, amb tècniques especials o mètodes alternatius). La informació recopilada durant aquesta sessió serà essencial per al professional per tal d'adaptar i personalitzar el llenguatge a la individualitat de la persona, establint un marc de comunicació horitzontal que faciliti una conversa fluida i d'igual a igual, de manera que l'acord de suport i els seus processos vagin prenent forma.

Durant la segona entrevista, el professional de suport observarà, explorarà i, preferiblement, mantindrà un registre de com la persona pren decisions (per exemple, pren decisions lentament o les pren impulsivament? Està convençuda i compromesa amb les seves decisions, o per contra es mostra dubitativa?). El professional ha de respectar la forma i el ritme en què la persona pren decisions, ja que pot variar en funció de cadascú. Aquesta sessió ha de servir per aprofundir en els camps d'interès, desitjos o preferències de la persona respecte a les decisions que vulgui prendre, així com obtenir informació sobre les seves xarxes de suport naturals, familiars o professionals. Les habilitats comunicatives del professional juguen un paper fonamental en aquesta fase ja que es tracta d'utilitzar eines com l'entrevista oberta o la conversa informal focalitzada per identificar els interessos de la persona, el seu context i aquells punts comuns que permetin construir i consolidar la relació entre ells.

Les següents sessions s'han de centrar en avaluar el nivell d'autonomia i habilitats que la persona té en relació amb les àrees o esferes de la seva vida personal en les que requereixen o sol·liciten suport. Com a part de la metodologia I-DECIDEIX, s'han desenvolupat diferents documents i plantilles dissenyades per ajudar els professionals al respecte ('Plantilla d'avaluació de les habilitats sobre salut'; 'Plantilla d'avaluació de les habilitats en gestió financera'). Si és necessària una avaluació de les habilitats digitals, numèriques i d'alfabetització, aquest seria el millor moment per fer-ho ('Plantilla d'avaluació d'habilitats digitals, numèriques i d'alfabetització').

## El Pla de suport Individualitzat I-DECIDE

Un cop realitzada l'avaluació inicial, el professional de suport i la persona tindran una idea clara de quines són les seves necessitats, desitjos i preferències de manera genèrica i global. Durant aquesta etapa és important i apropiat preguntar a la persona assistida per àrees específiques, temes, situacions o problemes en què la persona desitjaria rebre suport per prendre decisions. El professional pot ajudar la persona a definir aquestes àrees utilitzant els resultats de la primera avaluació d'habilitats específiques o d'habilitats digitals, numèriques i d'alfabetització. El professional de suport, d'acord amb la metodologia I-DECIDE i tal com es defineix en l'acord, ha de cenyir-se a suggerir a la persona activitats o accions específiques en relació amb els temes que la pròpia persona ha identificat prèviament i per als quals s'ha formalitzat i constituït l'acord de suport.

El Pla Individualitzat de suport I-DECIDE ha d'incloure accions adaptades a les capacitats i habilitats de la persona, les quals prèviament han estat avaluades a través de les plantilles i eines proporcionades, perquè la persona pugui prendre les seves pròpies decisions i aquestes puguin ser dutes a terme. El pla individualitzat de suport ha d'incloure o fer referència als recursos, serveis o persones de la xarxa social o professional de la persona que seran incloses en cada acció, així com un calendari per desenvolupar el pla de manera efectiva.

El Pla Individualitzat de suport ha d'incloure:

- Mecanismes de cerca o accés a fonts d'informació o formació
- Accions coordinades amb altres serveis de suport o professionals per rebre informació, formació o serveis
- Mecanismes o protocols de comunicació amb altres serveis o professionals de suport o de la xarxa social o familiar de la persona que siguin rellevants per oferir suport a la persona per prendre decisions en els àmbits i esferes inclosos en l'acord

- Accions específiques per assegurar que la informació obtinguda i les diverses opcions plantejades siguin enteses per la persona a qui es presta el suport
- Informació accessible sobre les diferents opcions que es plantegen en relació a cada tema o decisió així com els seus “pros” i “contres”
- Mecanisme de suport perquè la persona pugui consultar o obtenir consell de terceres persones, professionals o experts més enllà del marc de provisió del servei
- Protocols per comunicar la decisió presa per la persona a altres serveis de suport o de la xarxa social i familiar de la persona
- Accions encaminades a implementar les decisions preses per la persona

Després de l'elaboració del pla individualitzat de suport, el professional ha de coordinar els recursos disponibles per implementar el pla i les accions previstes en el mateix. És important que el professional contempli o valori variables com l'eficàcia (les accions que es desenvoluparan ajudaran la persona a assolir els seus objectius?), L'eficiència (És possible quantificar el temps de treball que es necessitarà per assolir els objectius?). Reflexionar i anotar observacions sobre aquestes i altres variables cobra sentit en la mesura que permeten al professional de suport capacitar la persona perquè sigui ella mateixa la que identifiqui i entengui el progrés realitzat, però també per permetre que s'adoptin els canvis necessaris en l'acord o el pla de suport individualitzat, ajustant les accions, eines o estratègies a dur a terme conjuntament.

La freqüència de les sessions de treball entre el professional i la persona amb necessitats de suport dependrà de molts factors, entre ells la urgència de la decisió a prendre, la complexitat dels temes a decidir o del tipus d'accions o activitats que s'hagin de dur a terme. Com a regla general, una sessió per setmana, es defineix com l'estàndard a complir dins de la metodologia proposada.

## Avaluar el servei de suport a la presa de decisions

L'avaluació és una part necessària de la metodologia I-DECIDE pel suport a la presa de decisions, ja que tant l'acord de suport com el pla individualitzat de suport estan dissenyats i conceptualitzats en el marc d'un procés flexible que permet el seu ajustament, la seva millora i la seva actualització. Avaluar és una manera de controlar el procés continu de suport i assegurar que aquest sigui viu i dinàmic, permetent al professional ajustar les eines i activitats, i a la persona fer els canvis si la seva autonomia a l'hora de prendre decisions ha augmentat.

Avaluar de manera freqüent garanteix una millor qualitat en el procés de suport en la presa de decisions que es proposa en la metodologia I-DECIDE. Avaluar pot suposar:

### a) Avaluar la satisfacció amb l'acord de suport o amb el servei

Avaluar la satisfacció de la persona amb el procés i metodologia proposada en el projecte I-DECIDEIX és crucial per garantir que l'acord de suport es mantingui com una eina dinàmica i la relació de suport se sostingui a llarg termini. A aquest efecte, la metodologia I-DECIDE preveu una avaluació cada dos mesos de la satisfacció (tot i que la freqüència pot variar) i incorpora eines d'avaluació tant al professional de suport com a la persona amb discapacitat ('Plantilla autoavaluació de la satisfacció'). L'autoadministració d'aquestes enquestes es recomana en la mesura que els resultats proporcionen informació important per fer canvis en el procés, ajustar accions o provar diferents eines per millorar el suport que rep la persona. A més, s'incrementa la transparència del procés al realitzar una avaluació que haurà de ser compartida entre totes les parts implicades en l'acord de suport.

El facilitador desenvolupa una funció transversal durant tot el procés de provisió de suport. No només té la funció de supervisar el procés, la qualitat de la relació o les activitats que es realitzen en el marc de l'acord, sinó també haurà d'analitzar els progressos realitzats per la persona assistida i el professional i, si escau, aportar suggeriments de millora. Avaluar i revisar els resultats fent servir les eines d'avaluació proposades és un bon pretext perquè el facilitador desenvolupi el paper a què s'ha compromès i s'entrevisti periòdicament amb les parts implicades.

### **b) Avaluació de les habilitats digitals, numèriques i d'alfabetització**

Les habilitats digitals, numèriques i d'alfabetització són un element fonamental en el procés de suport a la presa de decisions. I-DECIDE compta amb eines i plantilles destinades a avaluar, preferiblement cada dos mesos, les habilitats abans esmentades. Registrar els progressos pot mostrar àrees on la persona assistida necessita millorar les seves habilitats i obrir noves oportunitats de millora, així com també augmentar el nivell de consciència de la persona sobre la seva autonomia, incrementant la seva independència i afermant la seva identitat.

### **c) Revisió, renovació, modificació o cancel·lació de l'acord**

La metodologia I-DECIDE proposa una revisió cada sis mesos de l'acord de suport, que haurà de ser compartida amb els tres actors que formen part del procés. És recomanable disposar durant aquesta fase dels registres d'avaluació de les habilitats, satisfacció o d'aquells que refereixen a les àrees específiques en què la persona ha rebut suport. Si cal, es pot fer una pròrroga de l'acord, incloent noves àrees o modificant les existents. En altres casos, l'acord no es renovarà perquè la persona no voldrà rebre més suport, o simplement perquè ja haurà desenvolupat les habilitats necessàries per no requerir suport en determinades decisions. L'acord de suport pot ser revisat, renovat, modificat o cancel·lat a petició de la persona en qualsevol moment del procés.

## 4// I-DECIDE Manual de Drets del Consumidor

### Introducció

El Manual de Drets del Consumidor I-DECIDE té per objecte proporcionar un marc d'eines per als professionals que ofereixin suport a la presa de decisions de les persones amb discapacitat, en relació amb l'exercici dels seus drets com a consumidors. L'exercici dels drets com a consumidors està estretament lligat a la capacitat d'exercir elecció i control sobre les seves pròpies finances, i requereix un conjunt particular d'habilitats digitals, numèriques i d'alfabetització. Utilitzant la Metodologia I-DECIDE pel suport a la presa de decisions i les eines desenvolupades pels socis del projecte ('Acord Suport I-DECIDE', 'Pla Individualitzat de suport I-DECIDE', etc.) els professionals poden articular un marc per donar suport a les persones amb discapacitat assegurant l'exercici dels seus drets com a ciutadans.

El present manual es centra en el suport a la presa de decisions per ajudar als individus a prendre les seves pròpies decisions quan compren productes o serveis com a ciutadans de la Unió Europea. El Manual I-DECIDE de Drets del consumidor assumeix que els contractes formalitzats per la persona amb discapacitat com a consumidor són un acte legalment vinculant, de manera que el suport que es brinda a aquestes persones mitjançant la metodologia transversal proposada en el projecte no hauria de ser entès com un procés d'èxit o de fracàs, sinó un procés continu en el qual l'aprenentatge de la persona i el suport que s'ofereix per part del professional és constant.

És important que els professionals de suport, juntament amb la persona, considerin tots els escenaris potencials i possibles, i proporcionin les salvaguardes adequades per evitar o mitigar les tàctiques de venda agressives, que reconeguin possibles situacions d'estafa o abús, i disposin d'estratègies o del suport necessari per mitigar-les, o sàpiguen com prendre les mesures adequades quan un producte o un servei no compleix amb les normes bàsiques de qualitat, o no compleix amb les necessitats o expectatives de la persona. En aquest sentit, la configuració dels suport és vital en l'àmbit dels drets com a consumidor ja que sovint involucra grans quantitats de diners.

Una persona amb discapacitat que hagi sol·licitat suport a través de l'Acord de Suport I-DECIDE per adquirir un producte o un servei segons les seves pròpies necessitats o desitjos, ha de ser capaç de comprendre les conseqüències financeres d'aquesta decisió, ja que el seu propi pressupost o els seus ingressos personals es poden veure afectats. És fonamental que el professional que dona suport compregui en quina fase es troba la persona amb discapacitat per poder prestar-li un suport adequat utilitzant diferents enfocaments, tècniques o eines. Per exemple, tota sol·licitud de suport per part d'un consumidor, podria produir-se en qualsevol de les diferents etapes que s'enumeren a continuació i, en conseqüència, el suport prestat hauria de ser flexible, adaptable o modulable a aquestes situacions, podent abastar qualsevol o totes les següents:

#### Plantejant la compra

- Comprendre les característiques de l'article, producte o servei que es planteja comprar
- Entenent el que significa cadascuna d'aquestes característiques en relació amb les necessitats personals
- Entendre el valor del producte en termes de qualitat, efectivitat, seguretat o garanties, entre d'altres

#### Prendre la decisió de comprar

- En la recerca o elaboració d'una llista de possibles opcions de compra de productes o serveis
- Conèixer les qualitats dels articles o productes amb prou antelació per prendre la decisió de compra sense sentir-se pressionat o influenciat
- Ajudar la persona a adquirir més informació sobre el producte o servei, per exemple, mitjançant Internet

- En la comparació de productes o serveis
- En la planificació financera de la compra (per exemple, tenir prou diners, considerar les ofertes especials, l'impacte en l'economia general de la persona, en les opcions de comprar a crèdit o demanar diners prestats, etc.)

#### Comprar el producte o servei

- Escollir el producte a la botiga
- Pagar el producte a la caixa (utilitzant el mètode de pagament que la persona triï)
- Escollir el producte per Internet
- Pagar el producte per mitjans telemàtics (utilitzant el mètode de pagament que la persona triï)

#### Es pot donar suport a la persona en diferents nivells, etapes o fases del procés de presa de decisions:

- A fer observacions i ajudar a la persona a arribar a conclusions
- En la comprensió de conceptes i la relació entre ells
- En l'adquisició de nous coneixements
- En la presa de decisions i eleccions finals
- En la resolució de problemes o conflictes
- En l'aprenentatge mitjançant la pràctica en escenaris reals ('Learning by doing' o 'In vivo learning')
- En la planificació de les seves pròpies activitats per fer efectives les seves decisions
- Donar suport a la persona a sospesar els pros i els contres de les decisions a prendre

Els professionals que prestin suport a través de l'Acord de Suport I-DECIDE en algun dels aspectes abans esmentats, poden utilitzar diferents eines per ajudar la persona a prendre les seves pròpies decisions, però és essencial que durant el procés de prestació de suport, el disseny i implementació de les activitats que es defineixen en el Pla individualitzat de suport I-DECIDE, el professional faci servir o adequi els mètodes de comunicació a les necessitats de la persona amb discapacitat.

Si la persona amb necessitats de suport té dificultats en relació amb les seves habilitats digitals, numèriques o d'alfabetització, el professional ha de contemplar l'ús d'eines, materials, activitats o recursos en el pla individualitzat de suport que augmentin aquestes habilitats. L'ús d'estils de comunicació alternatius (pictogrames, figures, conceptes, imatges, metàfores) apropiats és altament recomanable quan es treballa amb persones amb discapacitat i, especialment, amb conceptes abstractes o complexos com els relatius a les finances personals o a l'exercici dels seus drets com a consumidor (per exemple per iniciar mecanismes de reclamació, tràmit de garanties, etc.).

Al llarg del manual els professionals trobaran exemples i escenaris -basats en casos reals- de com els professionals de suport poden fer servir la metodologia I-DECIDE per oferir suport a les persones amb discapacitat en l'exercici dels seus drets com a consumidors.

## **Drets com a consumidor a la Unió Europea**

La Unió Europea ha fet esforços significatius per modernitzar el marc normatiu i legislatiu sobre els drets com a consumidors.



El “New Deal for Consumers” és una iniciativa europea destinada a reforçar l’aplicació de la legislació en matèria de consum en el marc de la Unió, tenint en compte el creixent risc de vulneració de drets en la matèria. Aquest marc normatiu està destinat a modernitzar les normes de protecció del consumidor aplicable per adequar-lo a l’evolució del mercat i els nous mitjans i patrons de consum.

Les directives de la Unió Europea són instruccions d’obligada aplicació pels legisladors dels Estats membres que han de transposar el contingut d’una directiva en els seus respectius marcs legislatius nacionals, normalment en un termini de temps determinat. Un ciutadà de la Unió Europea, com a consumidor, no pot referir-se directament a una directiva comunitària en cap conflicte amb una empresa o servei, sinó que s’ha de remetre a la legislació del seu propi país.

No obstant això, les directives comunitàries garanteixen un nivell mínim de protecció en diverses esferes i estableixen un marc jurídic vinculant per tots els estats membres, tot i que en la seva adaptació a nivell nacional aquests tenen cert marge de maniobra, incloent l’aplicació d’una legislació més estricta o amb més protecció cap al ciutadà o consumidor del que estableix qualsevol directiva sempre que no infringeixi el tractat constitutiu de la UE. Les directives que s’enumeren a continuació especifiquen el nivell mínim de protecció del consumidor a Europa.

**Les lleis de la Unió Europea sobre drets o protecció del consumidor proporcionen i garanteixen als ciutadans, per exemple, els següents drets:**

- **Publicitat veraç:** Com a ciutadà de la Unió, tot individu té el dret que la publicitat sigui veraç. Com a “publicitat enganyosa” s’interpreta qualsevol iniciativa o tàctica de màrqueting que pugui conduir a engany a les persones a les quals va dirigida. Els anuncis de productes i serveis han de ser precisos sobre les diferents característiques d’un producte o servei (disponibilitat, preu, composició, entre d’altres)
- **Seguretat del producte:** Les normes comunitàries tenen com a objectiu assegurar que quan el ciutadà compra alguna cosa, és segur. Qualsevol producte que es vengui en qualsevol país de la Unió ha de complir amb els requisits de seguretat (o lleis) establerts
- **Contractes justos:** Si el contracte de compra d’un producte o servei conté clàusules injustes, viola els drets dels ciutadans de la Unió. Exemples d’això són: contractes amb clàusules ocultes, contractes que limitin la responsabilitat del venedor, contractes que permeten que el venedor el cancel·li unilateralment sense donar al consumidor el mateix dret, o contractes que exigeixin una compensació excessiva o desproporcionada al comprador si alguna de les clàusules s’incompleix
- **Reparació o substitució:** És un dret dels ciutadans de la Unió que un producte defectuós sigui reparat o reemplaçat. El venedor ha de reparar, reemplaçar, reduir el preu de venda o reemborsar els diners a la persona si el producte és defectuós, s’espatlla o no funciona en els dos primers anys després de la seva compra
- **Període de devolució:** Aquest dret es configura com un dels drets bàsics de què disposa qualsevol consumidor. El període de devolució d’un producte és de 14 dies i n’hi ha prou amb notificar-ho al venedor, sense tenir l’obligació de donar una raó o motiu específic, per exercir aquest dret. Hi ha excepcions al respecte, no es poden retornar productes consumibles com els aliments o productes personalitzats, entre d’altres. Si el venedor no informa al client sobre aquest dret i els terminis de devolució d’un producte o servei, es prorroga 12 mesos des del final del període inicial.

Quan es compren béns i serveis en qualsevol lloc o país de la Unió, totes les persones tenen els mateixos drets com a consumidors pel que fa a informació de contractes, preus i mitjans de pagament, impostos (en el cas d’Espanya, l’IVA o Impost sobre el valor afegit), enviament i lliurament o garanties i devolucions.

Sempre que una persona compri un producte o servei, el venedor ha de proporcionar al possible comprador informació clara, correcta i comprensible sobre el producte o servei abans de completar la transacció.

Quan una persona compra béns o serveis té dret a ser informada de manera clara sobre el preu total, inclosos tots els impostos i càrrecs addicionals que es gravaran sobre el preu del producte o servei. Addicionalment, els compradors de productes o serveis han de tenir clar que per llei només s'ha de pagar l'IVA o l'impost que correspongui una vegada.

En el cas de les compres en línia la persona ha de reconèixer i comprendre explícitament -per exemple, prement un botó- que fer una comanda implica una obligació de pagament per part seva.

Una persona té dret a comprar i traslladar al seu domicili qualsevol producte que compri en un altre país de la Unió Europea, sense aturar-se a la frontera o fer una declaració de duanes, sempre que els productes compleixin la legalitat i determinats estàndards sanitaris comunitaris, siguin per el seu propi ús (o un membre de la família o cercle d'amics) i no estiguin destinats a la revenda.

Si una persona no recull la compra immediatament o l'ha demanat per a lliurament a domicili, el venedor l'ha de lliurar al client en un termini de 30 dies, llevat que s'acordi específicament un termini de lliurament diferent. Si una persona ha comprat un producte o un servei en línia o fora d'una botiga (per telèfon, per correu, per un venedor a domicili), també té dret a cancel·lar i retornar la comanda en un termini de 14 dies, per qualsevol motiu i sense cap justificació.

Si algú no sap quina és la seva situació particular en relació amb una compra o un professional no té clar com procedir, pot consultar l'eina interactiva sobre els drets del consumidor a disposició en el següent portal de la Unió Europea.



Mirar **“Tus derechos al comprarde compra - una herramienta interactiva”**

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

Quan es compren béns en qualsevol lloc de la Unió, ja sigui des d'un lloc web, una botiga local o mitjançant un venedor fora de país d'origen del comprador, la legislació comunitària ofereix protecció contra pràctiques comercials abusives o fraudulentas. Els consumidors estan protegits contra pràctiques comercials fraudulentas enganyoses per acció (per exemple, donar informació d'un producte que no es correspon amb les seves característiques) o per omissió (per exemple, ometre informació important sobre les característiques d'un producte) i contra estratègies de venda agressives o abusives (per exemple les que tenen per objecte intimidar la persona perquè compri).

En promocionar, vendre o subministrar productes o serveis, les empreses han d'oferir informació precisa i suficient perquè el consumidor pugui prendre una decisió de compra informada. En tota la Unió Europea, els venedors han d'indicar els preus dels productes amb prou claredat perquè la persona pugui comparar fàcilment productes similars i triar amb coneixement de causa, sense que l'etiquetatge, embalatge o la quantitat de producte siguin factors que influeixin o condueixin a error per part del consumidor.

Cada vegada que un consumidor compra un producte o servei d'un venedor professional s'estableix un contracte vinculant, sense importar el producte o servei comprat (per exemple en inscriure's en un gimnàs, demanar pneumàtics de cotxe mitjançant el web, obtenir una hipoteca per part d'una entitat bancària, o fer la compra setmanal en un supermercat).

D'acord amb la legislació comunitària, els termes contractuals utilitzats de manera estàndard pels venedors han de ser justos i han d'estar redactats en un llenguatge clar i comprensible. Qualsevol ambigüitat serà interpretada a favor de consumidor.

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

## L'Acta europea d'accessibilitat ('European Accessibility Act')

L'Acta europea d'accessibilitat té per objecte millorar el funcionament del mercat comunitari de productes i serveis de manera que les diferents normes, sovint en conflicte o divergents entre si, dels estats membres no representin una barrera per a les persones amb o sense discapacitat. Aquesta tasca d'harmonització té per objecte tant facilitar l'obertura de les empreses al mercat comunitari com facilitar que totes les persones de la Unió, però particularment les persones amb discapacitat o d'edat avançada, puguin exercir els seus drets com a consumidors de manera fàcil i accessible.

L'Acta europea d'accessibilitat **contempla tots els productes i serveis que s'enumeren a continuació**, i que s'han identificat com els que presenten el major risc per a les persones amb discapacitat o edat avançada de patir qualsevol tipus de discriminació o vulneració dels seus drets com a consumidors o com a ciutadans de la Unió Europea. Aquesta categorització s'ha realitzat després d'un procés de consulta pública i als experts en matèria d'accessibilitat. L'Acta europea d'accessibilitat és una fita europea que representa un pas ferm de la Unió cap a la implementació i el compliment de les obligacions derivades de la Convenció de les Nacions Unides sobre els Drets de les persones amb discapacitat.



Ordinadors i sistemes operatius



Caixers automàtics, màquines expenedores de bitllets o de facturació



Telèfons intel·ligents



Llibres electrònics o 'e-books'



Serveis de telefonia



Els serveis audiovisuals, com les subscripcions de televisió o altres mitjans, incloent els equips o mitjans



Serveis relacionats amb el transport aeri, marítim o terrestre



Serveis bancaris



Comerç electrònic

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

## Abans de la compra

És important que les persones, abans, durant o després de la compra de qualsevol producte o servei (d'ara endavant denominat "producte"), tinguin en compte el marc de protecció al consumidor així com els seus drets. És igualment important tenir en compte que si la compra d'un producte es pot planificar amb prou antelació, pot ser més fàcil prendre una decisió conscient i informada que s'alineï amb les expectatives, desitjos o necessitats de la persona. La provisió de suport a la presa de decisions per a persones amb discapacitat en relació amb els seus drets com a consumidor ha de contemplar ambdós aspectes. Per oferir un suport de qualitat i que la persona amb discapacitat tingui millors garanties d'èxit en la presa de decisions pel que fa als seus drets com a consumidor, el professional de suport ha d'explorar els següents aspectes:

- Les necessitats i desitjos de la persona assistida
- Els tipus de productes adequats per cobrir o satisfer les necessitats o desitjos de la persona
- On comprar el producte i com es poden comparar aquests productes
- La situació financera de la persona i l'impacte de realitzar una determinada compra per a la seva economia (La persona ha de considerar decisions com comprar a crèdit o demanar un préstec?)

## Necessitats Individuals

És important que qualsevol compra que es faci sota el marc de l'Acord de suport es correspongui a les necessitats o preferències de la persona, lliure d'influències indegudes tant per part del professional com de tercers. Moltes vegades, les persones amb necessitat solen caure en les xarxes d'ofertes comercials que no es corresponen amb la realitat, de publicitat enganyosa o fraudulenta o de tàctiques comercials abusives. Sovint aquestes tàctiques consisteixen a fer creure als consumidors que necessiten aquest producte específic, o a fer creure a la persona amb discapacitat que un determinat producte costa un preu que després no es correspon amb la realitat, o que finalment és més car que haver-lo comprat a un altre establiment o per altres mitjans. A vegades fins i tot no hi ha una necessitat real del producte o també la pròpia persona pot haver decidit comprar un producte o servei sense haver considerat la seva situació econòmica.

Les persones tenim necessitats de tota mena. De vegades, les nostres necessitats es basen en desitjos o preferències de caràcter immediat que es corresponen amb el nostre estat anímic en un moment determinat, com ara decidir comprar xocolata. Altres necessitats poden no ser econòmicament sostenibles com el fet de decidir comprar l'últim model de televisió per veure la una sèrie preferida, i hi ha determinades decisions que responen a necessitats lògiques i racionals com el fet de contractar un servei per aprendre idiomes, per estudiar o per aprendre a conduir. Des del punt de vista dels drets del consumidor i als efectes del present manual, es tractaran totes aquestes necessitats per igual. El fet diferencial de part d'aquest manual per a l'exercici dels drets com a consumidors, recau en el procés de suport rebut per la persona per a la presa de decisions, i com mitjançant aquest procés la persona incrementa les seves habilitats per prendre decisions conscients i informades sobre la compra de productes, o l'exercici dels seus drets com a consumidor en les diferents etapes possibles.

El professional de suport ha de pensar a orientar la persona amb discapacitat durant les diferents etapes o situacions en les quals es pot trobar durant el procés de presa de decisions en l'àmbit del consum. Per exemple, s'ha d'orientar a que la persona entengui, compregui o sàpiga discriminar si la publicitat d'un determinat producte és objectiva, i si realment la descripció del producte s'ajusta a la realitat. Si l'anunci d'una xocolata afirma que «aquesta és una xocolata saludable i ajuda a perdre pes» i el producte supera en excés les calories diàries, la persona amb discapacitat ha de ser capaç, amb o sense suport, d'entendre o discriminar si aquest fet s'ajusta a la realitat i prendre una decisió al voltant de la compra o no d'aquest producte.

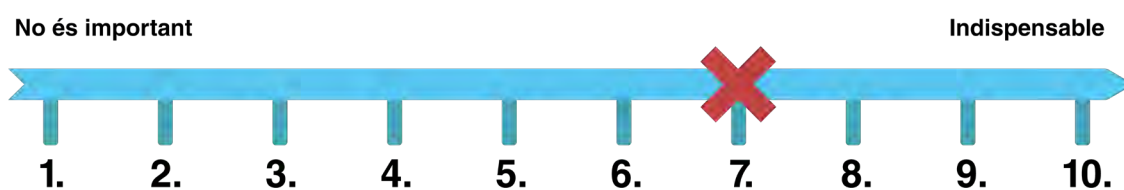
L'aproximació i l'objectiu d'aquest manual és que el suport prestat pel professional capaci la persona per reconèixer aquesta i altres situacions (quan la descripció d'un producte és enganyosa, si el producte té una mala relació qualitat-preu, si la qualitat no és l'anunciada, si realment el producte complirà amb les expectatives o necessitats de la persona, etc.).

El professional de suport ha de coordinar el suport de manera que s'ofereixi a la persona un espai de reflexió perquè les seves necessitats, desitjos o voluntats es manifestin clarament. Per això, pot servir-se de preguntes de suport que vagin associades a la situació concreta en què la persona que sol·licita el suport ja té una idea sobre el producte o servei que li agradaria comprar o contractar. A tall d'exemple, es podria iniciar aquest espai de reflexió, configuració dels suports i plasmació, en activitats concretes en el marc del pla individualitzat de suport amb les següents preguntes:

- Per què vols comprar el producte o el servei?
- El producte o servei és útil o et fa sentir bé? Explica'm perquè.
- Com vas conèixer aquest producte o servei? On el vas veure anunciat?

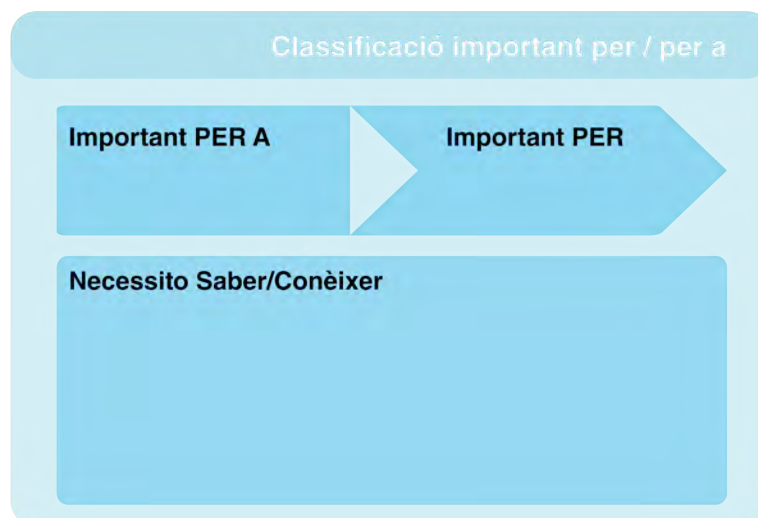
## Eines de suport a la presa de decisions per exercir els drets com a consumidor

A part de les habilitats comunicatives, de conversa, d'escolta activa i d'adaptació del llenguatge, el professional pot ajudar-se d'eines específiques, com la línia de valor, per ajudar que sigui la pròpia persona la que estableixi la importància (d'entre un valor de l'1 al 10) de la compra d'un producte o servei, i així poder prendre una decisió informada o ajudar el professional perquè configuri els suports.



Eina: Línia de valor

Si bé l'eina anterior ajuda a la persona que rep suport a avaluar la possible compra, és una eina simple que aporta una visió o opinió generalista d'una potencial decisió de compra. No obstant això, hi ha altres eines disponibles que ofereixen una perspectiva més completa al professional sobre les motivacions de la persona, sobre la importància de la compra de determinat producte, o sobre prendre determinades decisions. Una d'elles és el procés de classificació «Important per / Important per a», ideat per «Helen Sanderson Associates».



Eina: Important per/per a

### Quina classe de productes o serveis són els adequats?

Si la persona assistida, amb o sense suport, entén el perquè vol un determinat producte, ja disposa de la informació pertinent sobre el mateix, i ha pres una decisió respecte a la seva compra, és bona idea que el professional s'asseguri que el producte és apte, segur i fàcil d'utilitzar per la persona.

**Els productes han de ser segurs d'utilitzar** d'acord amb el compliment normatiu en la matèria de la Unió Europea i els estats membres. Per això, els productes que portin la marca «CE» garanteixen que el producte compleix amb els requisits i estàndards establerts pels organismes i autoritats competents. La marca o símbol «CE» és una garantia de qualitat tot i que no és l'única. El professional ha d'assegurar que les decisions que pren la persona sobre la compra de productes vagin encaminades a la compra d'aquells que compleixin amb els estàndards de qualitat i garanties de seguretat vigents per al seu ús específic.

Les descripcions i característiques de cada producte solen figurar en etiquetes en lletra petita i en llocs difícils de llegir. A vegades, les descripcions estan en un altre idioma, sense importar el país en què es compren, o descriuen productes amb un llenguatge molt precís i molt tècnic, o utilitzant instruccions amb símbols difícils d'interpretar per la persona amb discapacitat. Per exemple, els aliments o productes tèxtils poden contenir ingredients als quals la persona pugui tenir al·lèrgia, o instruccions de rentat que, si no segueixes correctament, poden fer malbé el producte.

El professional ha d'elaborar el disseny d'un pla individualitzat de suport que contempli activitats o recursos perquè la persona desenvolupi autonomia en la recerca, interpretació i contrastació de la informació de cada producte, o serveis per aquells que necessiten ajuda en la presa de decisions. El professional ha d'ajudar la persona a identificar quan s'ha d'evitar un producte o servei i, específicament, quan detecti que aquest no s'adequa a la realitat o necessitats de la persona. A més, el professional ha d'assegurar o proporcionar suport perquè la persona faci servir o aprengui a utilitzar el producte que vol comprar o que ja ha comprat. Si el producte conté instruccions clares, l'ús del producte és responsabilitat del consumidor, i ni l'empresa que l'ha manufacturat ni el venedor, poden ser considerats responsables de les conseqüències personals o d'afectació a tercers per fer un mal ús del producte.

**Els productes han de ser agradables d'utilitzar.** Si la persona amb discapacitat vol comprar un producte que a altres persones els resulta incòmode, com ara una peça de vestir molt ajustada, té dret a fer-ho. No obstant això, la persona ha de ser conscient de les raons per les quals podria resultar incòmoda i quins són els seus drets com a consumidor en el cas que decideixi tornar-la. A més ha de ser conscient que determinats productes no poden ser retornats, com la roba interior un cop ja ha estat utilitzada, llevat d'excepcions en què es demostrï un mal etiquetatge.

El professional de suport ha d'ajudar la persona a visualitzar, de la manera més objectiva possible, els efectes positius o negatius que pot suposar comprar un determinat producte a efectes que sigui la pròpia persona la que prengui la decisió final.

### On es poden comprar productes i com es poden comprar?

El professional de suport ha de configurar un pla individualitzat de suport que ajudi i capaciti la persona per buscar informació sobre on i com es poden comprar els productes o serveis que desitgi, ja sigui mitjançant el web o en botiga física. En qualsevol cas, el professional ha de proporcionar prou informació sobre les despeses de tramitació, d'enviament o d'altres addicionals i assegurar que la persona els entengui perquè pugui prendre la seva pròpia decisió.

El professional es pot valer d'una llista en la qual s'enumerin els avantatges i desavantatges dels productes que la persona està sospesant o té intenció de comprar. Aquesta eina pot incloure informació addicional per fer un seguiment d'altres variables que la persona ha de tenir clares abans de procedir, amb o sense suport, a la compra d'un producte o servei (condicions de lliurament, el cost total, les polítiques de devolució o altres variables). Es recomana afegir imatges o símbols que ajudin a la persona, en funció de les seves habilitats o necessitats. El full podria tenir un aspecte semblant a aquest:

El diagrama mostra dues taules de comparació. La taula de l'esquerra té un smiley verd a la part superior dreta i la taula de la dreta té un smiley vermell a la part superior dreta. Ambdues taules tenen quatre categories: Preu, Condicions de venda, Informació del producte i Altres, cadascuna amb una línia horitzontal per a notes.

### Eina: Taula de comparació

#### Algunes recomanacions en l'ús de l'eina comparativa

El professional ha d'imprimir tantes còpies com siguin necessàries i ha d'utilitzar un full per producte. Si el preu és més gran que el d'altres productes, la persona assistida marcarà el preu sota el 'smiley' vermell. Si les condicions de venda (per exemple, les condicions de lliurament) són bones i la persona està d'acord amb elles, marcarà o escriurà els detalls rellevants sota el smiley verd. La informació addicional com la garantia del producte o altres aspectes que puguin influir en la decisió de compra poden especificar sota "altres". Quan acabi l'activitat, la persona i el professional reflexionen sobre quina seria la decisió o opció que més s'alinea amb els desitjos i preferències de la persona.

#### Quina és la situació financera de la persona? (La persona hauria de considerar decisions com comprar a crèdit o demanar un préstec?)

Des del punt de vista del consumidor, en planificar una compra no es pot ignorar l'aspecte financer. Si una persona no té prou diners per comprar el producte o el servei, pot demanar un préstec. No obstant això, les persones amb discapacitat sovint cauen en les xarxes d'entitats de crèdit ràpid o préstecs instantanis, la qual cosa pot generar problemes o conflictes des del punt de vista de la protecció del consumidor i l'exercici dels seus drets. El professional ha d'explicar i assegurar que la persona entén les conseqüències d'utilitzar aquests serveis de crèdit o préstec, i de plantejar alternatives com l'estalvi o com la recerca d'opcions més avantatjoses per a la persona, ajudant-la a interpretar les condicions (interessos, reemborsament, cancel·lació) i cadascun dels seus desavantatges. Al capdavall, la persona ha d'entendre que haurà de tornar l'import íntegre amb els interessos que corresponguin, ja que està contraient una obligació després de la formalització d'un contracte d'aquest tipus, la qual cosa pot comportar conseqüències jurídiques.

## Escenari 1

Aquest escenari assenyala diferents activitats que es poden incloure en el pla individualitzat de suport de manera que aquestes siguin flexibles i s'adaptin a les necessitats de la persona. Aquest exemple contempla aspectes relacionats amb l'exercici dels drets com a consumidor a través d'un exemple senzill i quotidià que serveixi d'exemple de la metodologia I-DECIDE.

## Donant suport a en Mio en la compra i en la presa de decisions (Adaptat del text original de Heidi Kaipio)

En Mio participa activament en la planificació de les seves activitats diàries. Per a ell és important prendre decisions sobre coses quotidianes. A causa de la seva discapacitat i a les múltiples barreres a què s'enfronta, les oportunitats d'en Mio per prendre decisions importants en la vida, com escollir una professió o un habitatge, són limitades. Així i tot, en Mio creu en la importància de prendre decisions a petita escala, encara que no li és fàcil expressar els seus pensaments i desitjos als professionals. En Mio sempre ha tingut dificultats en la comunicació amb altres persones i amb els professionals que li ofereixen suport, i ambdues parts acostumen a recórrer a estratègies de comunicació alternatives i a planificar de forma molt estructurada les seves activitats. El professional amb el qual ha establert l'acord de suport, sovint dissenya activitats d'aprenentatge 'en viu' de manera que:

- En Mio sigui capaç d'escriure la llista de la compra i valorin conjuntament si realment aquesta es correspon amb les seves necessitats reals, o si necessita més d'un article de la llista que ha o han elaborat (fixant-se en la quantitat determinada d'un article determinat que queda al rebost del domicili, per exemple)
- Planifiquen el suport pràctic que necessita un dia concret per evitar aquelles ocasions en què, comprant en una botiga, es queda bloquejat decidint entre dos productes (a vegades suggerir a la persona de manera directa i raonada entre dos articles fa que prioritzi entre els mateixos)
- Elaboren un calendari de compres amb els horaris comercials perquè en Mio pugui dur a terme autònomament o amb suport les compres que ha planificat
- Busquen estratègies conjuntes perquè en Mio pugui resoldre o superar situacions imprevistes en què els plans no surten com havia previst. A vegades, i especialment en el cas d'en Mio, els plans s'han d'alterar i en aquestes situacions les habilitats de comunicació són molt importants perquè la persona pugui entendre el raonament darrere dels canvis (per exemple que una botiga a la qual tenia previst anar a comprar es trobi tancada per motius externs)

El paper del professional de suport, en aquest cas particular, pot ser el d'assumir el rol d'atenció directa en determinades situacions, ja que les necessitats de la persona i l'estreta vinculació que mantenen fa complicat que aquesta confii en altres professionals. No obstant això, és possible que el professional de suport articuli, configuri o coordini altres serveis de la xarxa que facin possible que en Mio rebi acompanyament directe en situacions de la seva quotidianitat.



Foto 1: Tiiu Kaitalo



Foto 2: Tiiu Kaitalo



## Durant les compres

L'aproximació del professional de suport a la configuració del pla individualitzat variarà en funció de la situació o escenari real en què es produeixi la compra. Així doncs, el suport en la presa de decisions relatives als drets com a consumidor variarà.

- Comprar a una botiga
- Comprar al web
- Comprar per telèfon o mitjançant un agent de vendes
- Comprar a un particular



### Comprar en una botiga

Si es coneixen per endavant les característiques del producte que es vol comprar, la compra en una botiga sol ser senzilla, si el producte està disponible al preu exposat. Comprar directament a la botiga pot ser l'opció més òptima tant per a les persones amb discapacitat com per al professional de suport, ja que el producte pot ser vist, comprovat o fins i tot provat abans de la compra. El consumidor també té dret a provar un producte a la botiga i demanar-ho al web si el preu és millor, factor que ha de contemplar qualsevol professional de suport.

A la pràctica és difícil fer una comparació realista dins d'una botiga si no és possible comparar el mateix article en diferents botigues abans de la compra real, o si la persona necessita un article o un producte amb urgència. Una altra de les opcions que ha de considerar el professional de suport és si la persona s'ha d'acollir o no a les diferents ofertes, promocions o paquets que ofereixen les botigues. A vegades, aquestes ofertes especials representen un estalvi per a la persona (per exemple un paquet de videoconsola més videojoc a un preu menor que si es comprés per separat) i a vegades suposa clars desavantatges per al consumidor (per exemple la subscripció a una oferta de telefonia amb permanència en la qual la promoció només duri la meitat de la permanència). La comparació d'aquestes ofertes o promocions pot ser complexa, i tant el professional com la persona poden valorar-ho conjuntament abans que la persona prengui la seva pròpia decisió. En aquest sentit es poden utilitzar eines comparatives a través d'internet, encara que això comporti més temps. Si és possible, el professional prepararà la informació en un llenguatge accessible, gràfic o escrit, o utilitzant el mètode de comunicació que la persona entengui millor.



### Comprar al web

Quan es compra al web el mètode de pagament habitual és la targeta de crèdit o el compte PayPal. Algunes botigues també tenen la possibilitat de pagar amb càrrec al seu compte bancari, mitjançant transferència bancària o contra reemborsament. El professional de suport ha de poder guiar la persona en l'ús dels diferents mètodes de pagament, de manera imparcial i vetllant pels seus interessos perquè faci un bon ús dels seus propis diners. Quan es paga amb targeta de crèdit, compte bancari o amb un compte PayPal o altres mitjans digitals, el professional ha d'assegurar múltiples factors. Podem exemplificar-ne algun d'ells:

- Que la persona compra l'article en un web segur, amb opinions contrastades o que no vengui falsificacions o productes fraudulents
- Que el mitjà o la passarel·la de pagament sigui segura

- Que en el moment del pagament cap persona aliena pugui veure informació personal com noms d'usuari o contrasenyes. Si és possible ni tan sols la persona que rep suport

Sovint, les botigues que tenen web ofereixen els seus serveis en els idiomes del país en el qual es troben, i sovint també en anglès. Si els coneixements lingüístics de la persona no són prou bons perquè entengui els termes del servei en l'idioma que ofereix la pàgina web, i no hi ha cap alternativa possible per al producte que desitja, el professional ha de trobar una alternativa per transmetre la informació necessària, si cal buscant el suport d'un expert en comunicació.



## Comprar a un agent de ventes

Les vendes mitjançant agents de vendes o comercials solen estar basades a promocionar i emfatitzar una oferta especial limitada en el temps. A vegades s'afirma que el producte és gratuït, sense esmentar que, al mateix temps, el client formalitzarà un contracte amb unes condicions que sovint no li han estat explicades. Moltes d'aquestes pràctiques són contràries a la legislació de protecció del consumidor. En aquests casos, el consumidor també té dret a un període de cancel·lació, estipulat per llei. Massa sovint, les persones amb discapacitat es veuen exposades a tàctiques de venda agressives que exploten la seva vulnerabilitat, essent especialment vulnerables els joves, les persones d'avançada edat o les persones amb necessitats especials.

El professional de suport ha d'informar a la persona sobre les diferents estratègies que aquests agents de venda o comercials poden adoptar. La persona ha de ser conscient que té dret a considerar la compra d'un producte o servei i que cal considerar altres opcions. En altres paraules, ha de ser conscient d'adoptar estratègies de prevenció per no realitzar compres impulsives, o identificar quan pot ser objecte d'engany. A vegades, la tasca del professional de suport serà la de fer de mediador directament amb l'empresa o l'agent de vendes perquè envii al client un rebut del que ha comprat, una còpia per escrit del contracte en el qual figurin els termes de cancel·lació o, en última instància, bloquegi a aquestes empreses perquè no puguin contactar amb la persona si aquesta així ho desitja.

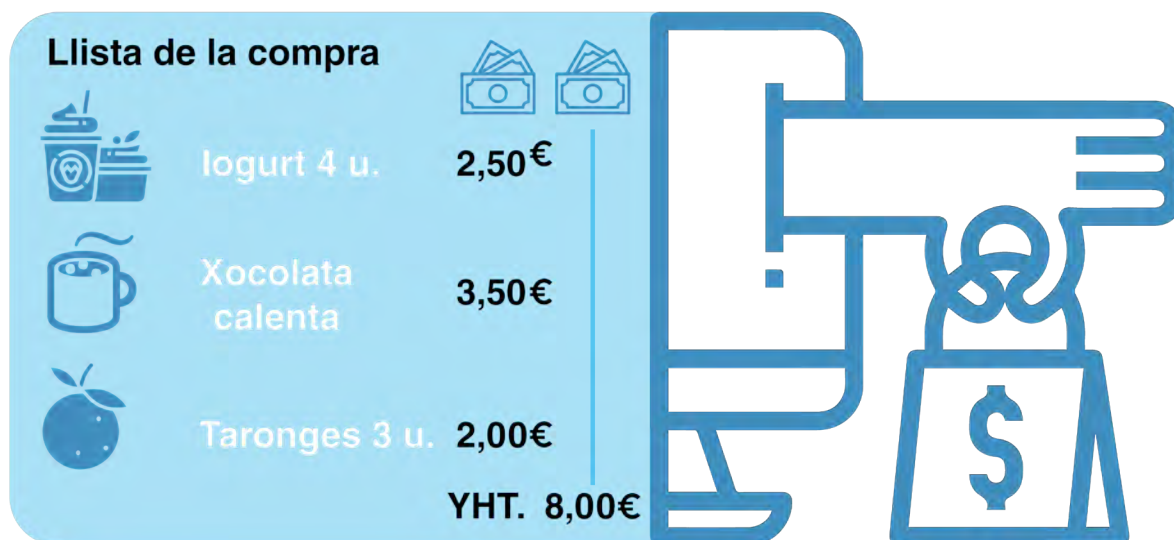


## Comprar a un particular

La llei de protecció al consumidor cobreix les compres d'un particular de manera limitada i, en funció del tipus de producte no proporciona cap cobertura. Quan es compra a un particular, és especialment important que, si es tracta d'un article de valor que repercuteixi en l'economia de la persona, el comprador tingui la possibilitat de provar l'article o el producte en persona abans de prendre la decisió i fer la compra. En aquestes ocasions és especialment important que el professional de suport pugui estar present durant el procés i pugui guiar la persona perquè presti atenció a la qualitat, la seguretat i la relació qualitat-preu del producte, així com l'estat actual si el producte ja ha estat utilitzat. El professional de suport no hauria de influenciar en la decisió final però sí actuar per salvaguardar els drets de la persona amb discapacitat assegurant que el tracte és just i no es produeix influència indeguda o cap tipus d'abús per part de venedor.

## FENT LLISTES DE COMPRES

En aquestes fotos s'exemplifica un procés de presa de decisions amb ajuda del professional de suport fent ús d'una llista de compres, un llibre de comunicació amb pictogrames i eines digitals.



## Després de la compra

A vegades, després de la compra, el producte resulta ser defectuós o no funciona segons el previst i cal que el professional de suport articuli els mecanismes de reclamació necessaris per tramitar una garantia, reemborsament, reparació, substitució o devolució, normalment per les vies establerts en el marc de protecció del consumidor de cada país. En casos més extrems, si el producte ha posat en perill la seguretat o integritat de la persona es pot arribar a la via judicial. Per norma general, la persona amb discapacitat necessitarà suport en aquests processos a causa de la seva complexitat.

Previ a un escenari en què sigui necessària la intervenció del professional de suport per iniciar una reclamació a majors, cal considerar que és possible que la persona no estigui satisfeta amb un producte en general, però que no es tracti d'un producte defectuós. A vegades la persona pot estar descontenta amb la compra i no admetre-ho per desconèixer si hi ha alguna cosa que es pugui fer al respecte. En aquest sentit, el professional pot contemplar l'ús d'eines que ajudin la persona a expressar la seva satisfacció. A tall d'exemple, es pot utilitzar la 'taula de sentiments' o la 'tècnica dels cinc perquè's'.

La primera serveix per aclarir els sentiments de la persona sobre un producte o servei concret, i la segona ajuda el professional a esbrinar l'arrel de la insatisfacció de la persona en relació a un producte o servei.

Com a exemple, la "tècnica dels cinc perquè's" funciona de la següent manera:

- "No estàs satisfet amb el producte, Per què?" "Em molesta el soroll que fa"
- "Per què et molesta el soroll?" "No és agradable"
- "Per què no és agradable?" "És molt fort"
- "Per què et molesta quan el fas servir?" "Per què et molesta el seu so?" Llavors, et molesten els sons forts?" En aquest exemple resulta que el so de l'aspiradora (o qualsevol altre producte similar) molesta la persona a qui prestem suport. Després d'això podeu investigar junts si el producte té alguna manera de funcionar més silenciosa, o quin nivell de soroll ha fet constar el fabricant en la descripció del producte.



### Eina: La Taula de Sentiments



### Eina: La tècnica dels 5 perquè

## Reclamacions i indemnitzacions

Quan es realitza una reclamació d'un producte o servei (després d'haver rebut el servei), els professionals de suport s'han d'assegurar que la reclamació és adequada o es dirigeix al proveïdor del servei, establiment o organisme corresponent. Abans de presentar una reclamació, especialment en l'àmbit dels serveis, cal assegurar que hi ha una base fonamentada per tramitar la reclamació amb garanties d'èxit. Podem considerar que això és així quan:

- El servei no s'ha ofert de manera professional
- No s'ha tingut prou en compte l'interès del consumidor
- El producte o els materials utilitzats no són de bona qualitat (per exemple en termes de durabilitat, entre d'altres)
- El servei o el producte no compleix els requisits que estipula la llei o determinats estàndards comunitaris
- El servei o producte no es correspon amb la informació o característiques facilitades prèviament a la contractació o compra;
- El proveïdor de serveis o el venedor ha omès informació important sobre un producte o servei o sobre les condicions de compra o provisió de la mateixa.

És recomanable que les reclamacions es tramitin per escrit amb justificant de recepció o per qualsevol via que certifiqui que el destinatari de la reclamació l'ha rebut. Establir una relació de fets i una línia temporal és important per si cal traslladar la reclamació mitjançant la via judicial. No obstant això, hi ha mecanismes més àgils per tramitar reclamacions o devolucions, com els que solen proporcionar els propis proveïdors de productes o serveis mitjançant les seves pròpies pàgines webs o mitjançant les condicions de compra.

Cal destacar que cada país compta amb una sèrie d'organismes governamentals o associatius destinats a la defensa dels drets del consumidor. Per a cada cas específic el professional de suport ha de realitzar una recerca dels que més s'adeqüin per resoldre el conflicte o situació, o tramitar la queixa, reclamació o denúncia pertinent.

El professional ha de tenir en compte que les reclamacions solen requerir, entre d'altres:

- Context que fonamenti la reclamació
- L'acord o contracte entre les parts o la factura del producte
- Les causes de la reclamació (proves de les deficiències, errors o incompliments del contracte o acord)
- La suma dels danys pels quals es reclama i que hauran de ser reparats o indemnitzats
- Data i signatures de les persones que presenten la reclamació o denúncia
- Documents acreditatius

## Drets com a consumidors de serveis socials?

En alguns països, durant els últims anys els serveis per a persones amb discapacitat han experimentat una transformació profunda en la seva conceptualització i desenvolupament, influenciats per la Convenció de les Nacions Unides sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat, pels processos de desinstitucionalització duts a terme, o per l'obertura a prestar serveis de base comunitària incorporant de manera transversal el dret a la llibertat d'elecció de la persona per configurar els serveis o suports que requereixi.

Els serveis, cada vegada més, tendeixen a incorporar estratègies de coproducció en què la persona 'usuària' del servei forma part de el procés de disseny i planificació del mateix, de manera que es desenvolupen noves maneres de prestar-los en clau d'innovació. Aquesta obertura que la persona participi activament en el disseny dels seus propis suports i serveis, exercint el seu dret a la llibertat d'elecció dels mateixos, fomenta la seva autonomia personal i respecta els seus drets. Aquesta tendència implica que les persones amb discapacitat usuàries de serveis ja no són un element passiu objecte de beneficència, assistència o caritat sinó que comencen a ser considerats, en certa mesura, com 'consumidors' de serveis socials.

El principi fonamental és que la pròpia persona, com a consumidora de serveis, pugui triar per si mateixa els serveis que més s'adeqüin a les seves necessitats. Així doncs, en la pràctica hi ha diferents iniciatives que articulen el principi de la llibertat d'elecció, com poden ser els 'vals de servei' o «service vouchers», o els anomenats sistemes de 'pressupostos personals' que globalment s'entenen com a 'serveis de suport autodirigit'. Aquests serveis de suport autodirigit s'articulen -amb molts matisos- sota els principis del 'lliure mercat'.

Quan la llibertat d'elecció és cada vegada més gran i la condició de la persona com a consumidora de serveis es consolida o s'incrementa, és important tenir en compte la relació o les sinèrgies que es creen entre els serveis, els drets de les persones i les diferents maneres en què aquests serveis de suport autodirigits o de suport per a la presa de decisions poden articular-se. Des d'un punt de vista crític podem considerar que aquest sistema té els seus avantatges i els seus desavantatges.

Entre els avantatges d'aquests sistemes que fomenten la llibertat d'elecció de la persona en la configuració dels seus suports podem enumerar:

- Considerar les persones com a subjectes de dret i amb drets humans
- Considerar les persones amb discapacitat com a ciutadans de ple dret
- Considerar les persones amb discapacitat com a consumidors dels serveis que s'ofereixen mitjançant el sistema de benestar social, amb drets propis com a consumidors

No obstant això, també podem considerar els problemes, desafiaments o desavantatges:

- Molts serveis s'organitzen mitjançant un procés de licitació pública en el qual la persona no participa ni forma part del procés. En conseqüència, no formen part activa ni compten amb representació en el procés. Això pot comportar falta de protecció jurídica si la qualitat dels serveis no satisfà les seves necessitats o expectatives
- Si el sistema concertat amb les autoritats públiques no inclou com a part del procés mecanismes que s'alineïn amb el compliment d'estàndards de Drets humans
- Si no hi ha prou proveïdors de serveis de qualitat en el mercat o que responguin a persones amb necessitats de suport complexes

Un model basat en el consum aplicat als serveis socials pot tenir èxit si:

- El sistema es desenvolupa tenint en compte els drets humans i respecta els drets individuals de les persones
- La persona participa activament en la planificació dels serveis i la configuració dels suports, i el sistema és prou flexible com per satisfer o adaptar-se a les necessitats de cada persona
- Els clients reben el suport necessari per a la presa de decisions conscients i informades
- Hi ha o es desenvolupa una àmplia gamma de proveïdors de serveis de qualitat i la persona pot triar entre ells
- La llibertat de la persona per escollir en què gastar el seu pressupost personal no es limiti artificialment
- Que les persones disposin d'un marc de protecció jurídica o accés a mecanismes de reclamació per exercir els seus drets, si els serveis o la seva qualitat no satisfan les seves necessitats o si es produeix alguna vulneració de drets
- La persona és considerada en el seu conjunt tant des d'una perspectiva individual com social

Per això, és essencial que:

- Les persones disposin de prou informació i suport per prendre decisions conscients i informades sobre la configuració dels seus suports o serveis
- Els proveïdors de serveis tinguin la voluntat i el desig genuïns de prestar serveis de qualitat adaptats a la persona i que respectin els drets humans
- Que els serveis es desenvolupin de manera transparent (amb l'Administració, amb altres serveis, amb la persona etc.)
- La prestació del servei es basi en un pla individualitzat elaborat juntament amb la persona
- Les activitats dels proveïdors de serveis es trobin sota un marc de supervisió i monitoratge que garanteixi estàndards de qualitat basats en drets humans

- Els serveis siguin accessibles, segurs i compleixin amb la regulació, normativa o legislació de cada país
- Els serveis es desenvolupin de manera integral i que la coordinació entre diferents serveis funcioni correctament
- Els serveis digitals ofereixin igualtat d'oportunitats i siguin fàcils d'utilitzar
- La seguretat i la confidencialitat estiguin garantides de manera que no limiti el suport o la coordinació dels serveis
- El model beneficiï realment les persones i no vulneri els seus drets

## Una visió general sobre el suport autodirigit i els sistemes de pressupostos personals

### Comparació entre models de suport:

	Serveis tradicionals	Pressupostos personals o suport autodirigit	Vals de servei	Licitacions públiques
Rol de la persona amb discapacitat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuari de serveis</li> <li>• Sovint les persones poden dir si accepten o no els serveis oferts, però no participen en el seu disseny</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciutadà, usuari de serveis i consumidor</li> <li>• Les persones tenen dret a utilitzar els recursos de manera flexible quan es dissenyen de manera correcta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuari de serveis i consumidor</li> <li>• Les persones poden escollir entre diferents opcions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuari de serveis</li> <li>• Especialment en serveis residencials o institucionals, les persones no tenen dret com a consumidors ni influència en la configuració dels suports</li> </ul>
Metes i objectius	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organitzar els serveis</li> <li>• Promoure i mantenir la capacitat funcional de les persones, el seu benestar i inclusió social i la seguretat de les persones, famílies i comunitats</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Donar més control a la persona i a l'usuari del servei</li> <li>• Augmentar la llibertat d'elecció de les persones, millorar la disponibilitat dels serveis i oferir serveis diversificats</li> <li>• Les persones poden configurar els seus suports i els serveis que requereixen conservant la seva independència.</li> <li>• Reforça la visió de la persona com a ciutadà de ple dret al llarg de les diferents fases de la seva vida, independentment de les necessitats de suport.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Augmentar la llibertat d'elecció de les persones, millorar la disponibilitat dels serveis i oferir serveis diversificats</li> <li>• Retallar les llistes d'espera i promoure la cooperació entre les autoritats públiques i els proveïdors de serveis privats.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organitzar serveis en base a procediments de contractació pública que es duguin a terme de conformitat amb la legislació nacional i les directives de la Unió Europea.</li> <li>• Criteris de eficiència tractament no discriminatori als licitadors</li> <li>• Estalvi de costos</li> </ul>



	Serveis tradicionals	Pressupostos personals o suport autodirigit	Vals de servei	Licitacions públiques
Aspectes legals	<ul style="list-style-type: none"> <li>El contracte es fa entre l'autoritat i el proveïdor de serveis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Persona, proveïdor de serveis i autoritat pública</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Persona, proveïdor de serveis i autoritat pública</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El contracte es fa entre l'autoritat i el proveïdor de serveis</li> </ul>
Drets individuals d'una persona amb discapacitat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Drets d'un usuari del servei</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Drets humans i ciutadania activa.</li> <li>Els serveis i els suports s'han de dissenyar i prestar-se de manera que promoguin l'elecció i el control per part de la persona</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Drets del consumidor. Es busquen maneres d'utilitzar conjuntament serveis socials i sanitaris</li> <li>La persona pot escollir el proveïdor del servei en base a les seves pròpies preferències i necessitats</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La persona no pot escollir el proveïdor de serveis i els seus drets es troben limitats</li> </ul>
Tipologia de serveis	<ul style="list-style-type: none"> <li>Per exemple: Serveis d'habitatge residencial o institucionals</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Serveis que donen suport a la ciutadania</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Per exemple:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Serveis d'habitatge</li> <li>- Assistència personal</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Per exemple:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Serveis d'habitatge</li> <li>- Assistència personal</li> <li>- Rehabilitació</li> </ul> </li> </ul>
Aspectes a considerar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quin és el rol dels serveis tradicionals en el futur?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Es requereixen canvis culturals i una reorganització dels sistema per implementar-los amb èxit</li> <li>La persona amb discapacitat ha de rebre suport per prendre decisions informades sobre la configuració dels seus suports</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Els vals de servei son suficients per cobrir totes les necessitats de la persona?</li> <li>Hi ha prou proveïdors de serveis per escollir?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les persones no acostumen a participar en les decisions sobre els serveis.</li> <li>Pocs mecanismes de reclamació accessibles per a les persones amb discapacitat.</li> <li>Rarament s'alineen amb la Convenció sobre els Drets de les persones amb discapacitat.</li> </ul>

- 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. Available at:  
<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. Available at:  
<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. Available at:  
[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*. Available at:  
<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>
- 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). Available at:  
<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). Available at:  
<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. Available at:  
<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. Available at:  
<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. Available at:  
<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. Available at:  
<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. Available at:  
<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. Available at:  
<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. Available at:  
<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. Available at:

<http://cejfe.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 (1<sup>a</sup> 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. Available at:

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

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

[https://www.cedefop.europa.eu/files/europass\\_-\\_european\\_language\\_levels\\_-\\_self\\_assessment\\_grid.pdf](https://www.cedefop.europa.eu/files/europass_-_european_language_levels_-_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. Available at:

<https://www.mhe-sme.org/mapping-exclusion/>

Hordacre, A.L. (2016). Understanding everyday money skills for young people with disabilities. Flinders University Australian Industrial Transformation Institute. Available at:

<https://doi.org/10.13140/RG.2.2.25721.47206>

Beadle-Brown, J., Mansell, J., Cambridge, P., Milne, A. and Whelton, B. (2010), Adult Protection of People with Intellectual Disabilities: Incidence, Nature and Responses. Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities, 23: 573-584. Available at:

<https://doi.org/10.1111/j.1468-3148.2010.00561.x>

Craft, A. ACTing against abuse, (Leaflet). Available at:

[https://www.surreycc.gov.uk/\\_\\_data/assets/pdf\\_file/0017/19700/Keeping-you-safe-easy-read-booklet-part-1.pdf](https://www.surreycc.gov.uk/__data/assets/pdf_file/0017/19700/Keeping-you-safe-easy-read-booklet-part-1.pdf)

Mithaug, D.E., Mithaug, D.K., Agran, M., Martin, J.E., Wehmeyer, M.L. (Eds). (2003). Self-Determined Learning Theory: Construction, Verification and Evaluation. Lawrence Erlbaum Associates Publishers: New Jersey.

Raley, S. K., Shogren, K. A., & McDonald, A. (2018). How to Implement the Self-Determined Learning Model of Instruction in Inclusive General Education Classrooms. TEACHING Exceptional Children, 51(1), 62–71.

<https://doi.org/10.1177/0040059918790236>

Shogren, K. A., Wehmeyer, M. L., Burke, K. M., & Palmer, S. B. (2017). The Self-Determination Learning Model of Instruction: Teacher's Guide. Lawrence, KS: Kansas University Center on Developmental Disabilities.

Diamond, A. (2013). Executive Functions. Annual Review of Psychology, 64, 135–168. Available at:

<http://doi.org/10.1146/annurev-psych-113011-143750>

Dalley, G., Gilhooly, M., Gilhooly, K., Harries, P., Levi, M. (2017). Financial abuse of people lacking mental capacity, Institute of environment, Health Societies, Brunel University London. Available at: <http://www.mentalcapacitylawandpolicy.org.uk/wp-content/uploads/2017/10/Financial-Abuse-of-People-lacking-mental-capacity.pdf>

Dalley, G., Gilhooly, M.L., Gilhooly, K., Levi, M. and Harries, P. (2017). Researching the financial abuse of individuals lacking mental capacity, The Journal of Adult Protection, Vol. 19 No. 6, pp. 394-405. Available at: <https://doi.org/10.1108/JAP-05-2017-0022>



## ACORD DE SUPORT PER A LA PRESA DE DECISIONS

### Què és el Suport per a la presa de decisions?

El suport per a la presa de decisions és un procés que ajuda a la persona a prendre les seves pròpies decisions d'acord amb la seva voluntat, desitjos i preferències amb ajuda d'una altra persona.

Les decisions es poden prendre en diferents àrees, per exemple, a l'hora de fer compres, utilitzar Internet, gestionar els estalvis o escollint entre dos tractaments mèdics oferts pel doctor.

En l'Acord de Suport tu tries algú en qui confies (anomenat “**professional de suport**”) perquè t'ajudi a tenir la informació que necessites per prendre una decisió, valorar diferents opcions, entendre els riscos i beneficis i comunicar les teves decisions a altres persones.

### L'Acord

- ✓ Aquest document et permet triar una persona que t'ajudarà a prendre decisions. Aquesta persona es diu “**professional de suport**”.
- ✓ A més, hauràs de triar una altra persona, el “**facilitador**”. Aquesta persona et pot ajudar a avaluar el progrés i assegurar que l'acord funciona com tu vols. Si no estàs content amb el “**professional de suport**”, pots comentar-ho a el “**facilitador**” i si ho desitges pots demanar un canvi o, si es dona el cas, posar fi a l'acord.
- ✓ En aquest document descriuràs **les àrees de la teva vida en què necessites suport**.



- Entenc què és el suport per a la presa decisions i què implica que jo rebi suport mitjançant aquest acord.
- Declaro aquí que necessito i vull aquest tipus de suport en certes àrees de la meva vida.

### Per tot això:

- Accepto a la següent persona com a professional de suport:



- Permeto al professional de suport que m'ajudi amb decisions sobre:

COM GESTIONAR LES MEVES  
FINANCES O ELS MEUS DINERS.



En concret, vull:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

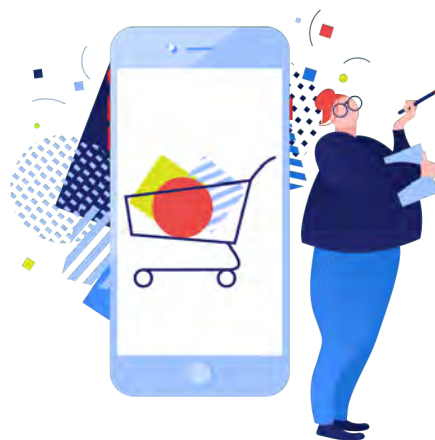
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

# DRETS DEL CONSUMIDOR

(quan faig compres per Internet).

En concret, vull:



---

---

---

---

# LA MEVA SALUT

En concret, vull:



---

---

---

---

.....

.....



- El meu professional de suport no pot prendre decisions per mi, sinó que ha ajudar-me a que sigui jo qui les prengui.
- Per això, vull que el professional de suport:
  - M'ajudi a tenir informació rellevant per a les decisions;
  - M'ajudi a entendre les opcions per poder decidir;
  - M'ajudi a comunicar la decisió a altres persones.
- Així mateix, accepto a la següent persona com a **facilitador**

- Particularment, desitjo que el facilitador m'ajudi amb el següent:

A identificar professionals de suport.



A ajudar-me a entendre com funciona l'Acord.



A assistir-me en la resolució de conflictes amb el professional de suport.



A avaluar la qualitat i la satisfacció dels acords.



A ajudar-me a canviar l'acord si és necessari



A ajudar-me amb la finalització de l'acord.



- Aquest acord serà efectiu a partir de la seva signatura i durarà \_\_\_\_ mesos més.
- Es distribuiran còpies de l'acord a la Persona, al professional de suport i al facilitador.

• Estic d'acord amb actuar com a professional de suport.

(signatura del professional de suport) (nom de professional de suport)

\_\_\_\_\_

• Estic d'acord amb actuar com a facilitador.

(Signatura del facilitador) (nom del facilitador)

\_\_\_\_\_

• Signatura

(Signatura de la persona) (nom de la persona)

\_\_\_\_\_

Signat a:

(Lloc)

Data:

Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



Inclusió social i suport en la presa de decisions  
Social inclusion and supported decision making



The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

I-DECIDE Supported Decision Making using Digital, Literacy & Numeracy Skills 2017-1-ES01-KA204-038185 by [I-DECIDE Project Partnership](#) is subject to a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International](#) license created from the work available at <https://www.supportgirona.cat/projectes/i-decide/>

