



Australian Government
Department of Social Services

Nacionalni standardi za službe koje pružaju usluge osobama s invaliditetom (National Standards for Disability Services)

DSS 1504.02.15 - Croatian — Verzija 0.1. Prosinac 2013.



Nacionalni standardi za službe koje pružaju usluge osobama s invaliditetom
(National Standards for Disability Services)

Izjava o autorskom pravu



Sav materijal je stavljen na raspolaganje po licenci [Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivs 3.0 Australia](#) (CC BY-NC-ND 3.0 AU).

Detalji relevantnih uvjeta licence se mogu pročitati na [Creative Commons website](#) (pristup preko linkova koji su stavljeni na raspolaganje), kao i cijela licenca.

Dokument mora biti pod nazivom Nacionalni standardi za službe koje pružaju usluge osobama s invaliditetom (National Standards for Disability Services).

Kazalo

Uvod.....	5
Pregled Nacionalnih standarda	6
Šest Nacionalnih standarda.....	6
Definicije.....	6
Okvir Nacionalnih standarda	8
Promoviranje koncentriranosti na pojedince	8
Principi ljudskih prava	8
Principi kontrole kvalitete	9
Prvi standard:	10
Prava:.....	10
Prava ljudi.....	10
Ishodi za ljude.....	10
Standardi usluga	10
Pokazatelji prakse.....	11
Drugi standard:	12
Sudjelovanje i uključivanje	12
Prava ljudi.....	12
Ishodi za ljude.....	12
Standardi usluga	12
Pokazatelji prakse.....	13
Treći standard	14
Ishodi za pojedince	14
Prava ljudi.....	14
Ishodi za ljude.....	14
Standardi usluga	14
Pokazatelji prakse.....	15
Četvrti standard	16
Komentari i pritužbe	16
Prava ljudi.....	16
Ishodi za ljude.....	16
Standardi usluga	16

Pokazatelji prakse.....	17
Peti standard	18
Pristup uslugama	18
Prava ljudi.....	18
Ishodi za ljude.....	18
Standardi usluga	18
Pokazatelji prakse.....	19
Šesti standard	20
Rukovođenje službom	20
Prava ljudi.....	20
Ishodi za ljude.....	20
Standardi usluga	20
Pokazatelji prakse.....	21
Nacionalni standardi za službe koje pružaju usluge osobama s invaliditetom (National Standards for Disability Services) - Rezime	22

Uvod

Nacionalni standardi za službe koje pružaju usluge osobama s invaliditetom (National Standards for Disability Services) će biti od pomoći u promoviranju i primjeni dosljednog pristupa poboljšanju kvalitete usluga u cijeloj zemlji. Standardi su koncentrirani na prava i ishode za osobe s invaliditetom.

Nacionalni standardi su prvi put izdati 1993. godine. Standardi su revidirani i sada su u njih uključeni suvremeni jezik, filosofije i modeli pružanja usluga, osobito pomak ka individualiziranom pružanju potpore i usluga koje su prilagođene pojedincima.

2010. godine su osobe s invaliditetom, članovi njihovih obitelji i njegovatelji, službe za pružanje usluga i zastupnici dali svoje komentare na Nacionalne standarde iz 1993. godine tijekom opširne konsultacije koju je vodio Centar za izučavanje i istraživanje invalidnosti (Disability Studies and Research Centre) pri Sveučilištu Novog Južnog Velsa (University of New South Wales). Konsultacija je bila koncentrirana na svijest o standardima, kao i na uporabu standarda, jezika, značenja, relevantnost i praktičnu vrijednost.

Na temelju tih komentara, Nacionalni standardi su revidirani i njihov nacrt je nacionalno testiran 2012. godine. Osobe s invaliditetom, članovi njihovih obitelji, prijatelji i njegovatelji, službe koje im pružaju usluge, organizacije koje ih zastupaju i tijela za kontrolu kvalitete su doprinijeli stvaranju revidiranih Nacionalnih standarda.

Pored ove verzije, postoji i verzija Nacionalnih standarda na pojednostavljenom engleskom. Postoji i više prpratnih materijala koji uključuju Vodič za dokaze (Evidence Guide), Vodič za razgovore (Conversation Tool) i Priče (Stories) koje pospješuju znanje o Nacionalnim standardima, kao i način njihove primjene. Vremenom će biti objavljeno više materijala.

Pregled Nacionalnih standarda

Šest Nacionalnih standarda

Postoji šest Nacionalnih standarda koji se odnose na službe koje pružaju usluge osobama s invaliditetom.

1. **Prava:** Služba promovira prava pojedinaca na slobodu izražavanja, samoodređenje i donošenje odluka i aktivno spriječava zlostavljanje, nanošenje štete, zapostavljanje i nasilje.
2. **Sudjelovanje i uključivanje:** Služba surađuje s pojedincima i obiteljima, prijateljima i njegovateljima na promoviranju prigoda za sudjelovanje koje ima smisla i aktivnog uključivanja u društvo.
3. **Ishodi za pojedince:** Usluge i potpora će procjenjivati, planirati, pružati i revidirati kako bi naglasile jake strane pojedinaca i omogućile im postići svoje ciljeve.
4. **Komentari i pritužbe:** Traže se i uvažavaju redoviti komentari koji doprinose revizijama i poboljšanjima individualnih usluga, kao i usluga cijele organizacije.
5. **Pristup službi:** Služba uređuje pristup, početak i kraj primanja usluga na transparentan, pravedan, jednak i odgovoran način.
6. **Rukovođenje službom:** Služba ima učinkovit i odgovoran sustav rukovođenja i vođstva koji dovode do maksimalnih rezultata za pojedince.

Definicije

Ovaj dio navodi uobičajene termine i njihovo značenje u Nacionalnim standardima.

Stalno poboljšanje - termin 'stalno poboljšanje' opisuje neprekidne napore organizacije na poboljšanju usluga, sustava, procesa ili proizvoda kako bi se postigle maksimalne beneficije za stranke. Proces stalnog poboljšanja se oslanja na informacije iz iskustva sa strankama koje organizaciji omogućuju postizanje ciljeva i ostvarivanje rezultata. To također znači da se organizacija mora prilagoditi promjenjivim potrebama zajednice i korisnika usluga.

Kulturna kompetencija – izraz 'kulturna kompetencija' se odnosi na pojedince i organizacije koje posjeduju skup navika u ponašanju, stavove, znanje, vještine, praksu i procese koji omogućuju učinkovit rad u svim kulturnim sredinama. Kulturna kompetencija je širi pojam od svijesti o kulturnoj raznolikosti. Ta fraza znači da su pojedinci i organizacije proaktivni, a ne samo da reagiraju na određene situacije u svezi s kulturnom raznolikosti i da se trude pružiti učinkovite i relevantne usluge i potporu.

Dostojanstveno primanje rizika – fraza ‘dostojanstveno primanje rizika’ promovira autonomnost i samoodređenje svakog pojedinca da donosi svoje odluke, uključivši i odluku da primi na sebe određene životne rizike.

Obitelj, prijatelji i njegovatelji – skup riječi ‘obitelj, prijatelji i njegovatelji’ priznaje važnost povezanosti sa članovima obitelji i prijateljima, kao i važnost njege koju pružaju članovi obitelji, prijatelji i njegovatelji. Izraz ‘obitelj’ uključuje partnere ili druge važne osobe, kao što su roditelji, braća i sestre, djeca i drugi članovi obitelji.

Pojedinac – izraz ‘pojedinač’ se koristi za opisivanje osobe koja koristi usluge ili potporu. To su uglavnom osobe s invaliditetom koje rabe usluge ili potporu. Riječ ‘pojedinač’ također može značiti člana obitelji ili njegovatelja, na primjer, u slučaju kada se koriste usluge odmjene njegovatelja. Riječ ‘pojedinač’ se koristi umjesto riječi ‘potrošač’, ‘stranka’ ili ‘korisnik usluga’.

Ishodi – termin ‘ishodi’ opisuje utjecaj ili rezultat pružanja usluga ili potpore, kao što je na primjer poboljšanje blagostanja pojedinca. Riječ ‘ishodi’ - ‘outcomes’ se razlikuje od riječi ‘učinak’ - ‘outputs’. Outputs opisuje pružanje usluga ili potpore, kao što je na primjer održavanje obuke. Ishodi mogu biti kratkoročni (kao što je uključivanje pojedinca u planiranje usluga), kao i dugoročno (kao što je nalaženje posla nakon završenog tečaja).

Minimalno ograničenje – izraz ‘minimalno ograničenje’ ili ‘minimalna intervencija’ priznaje da svako ograničenje glede izbora i kontrole treba biti minimalno i utemeljeno na dokazima (da je ono potrebno). Osobama s invaliditetom, članovima njihovih obitelji i njegovateljima se trebaju dati jasne informacije, tako da ograničenja budu transparentna i lako razumljiva.

Osobe s invaliditetom – priznaje se da ne koriste sve osobe s invaliditetom usluge i potporu, tako da se termin ‘osobe s invaliditetom’ koristi uopćeno za sve osobe s invaliditetom u zajednici.

Usmjereno na pojedinca – izraz ‘usmjereno na pojedinca’ znači da su usluge i potpora usmjerene na pojedinca i njegove jake strane, potrebe, interesovanja i ciljeve. Pružanje usluga koje su usmjerene na pojedinca omogućuje osobama s invaliditetom da upravljaju i usmjeravaju usluge i potporu koju koriste.

Kontrola kvalitete – fraza ‘kontrola kvalitete’ opisuje sustave i procese koje je organizacija uspostavila za nadzor, reviziju, planiranje, kontroliranje i pružanje usluga, potpore ili proizvoda visoke kvalitete.

Osvrt – riječ ‘osvrt’ se odnosi na aktivnosti koje obavljaju pojedinci, timovi i organizacije kako bi naučili nešto iz prakse i iz svojih postupaka. To se može raditi formalno ili neformalno u okviru profesionalnog razvoja i rada na poboljšanju kvalitete.

Usluge i potpora – fraza ‘usluge i potpora’ opisuje razliku između ‘usluga’ (kao što je pružanje specijalističkih i općih usluga) i ‘potpore’ (koja predstavlja drugačije mjere pomoći za ostvarenje ispunjenog života pojedinca, kao što je na primjer posredovanje ili uloga mentora). Radi pojednostavlivanja rječnika, Nacionalni standardi organizacije za pružanje usluga osobama s invaliditetom,

organizacije i agencije nazivaju 'službama za pružanje usluga'. Pojedinci mogu koristiti više od jedne službe za pružanje usluga.

Okvir Nacionalnih standarda

U ovom dijelu je opisan okvir Nacionalnih standarda koji promovira koncentriranost na pojedince i koji je utemeljen na principima koji su povezani s ljudskim pravima i kontrolom kvalitete.

Promoviranje koncentriranosti na pojedince

Nacionalni standardi odražavaju pomak ka koncentriranosti na pojedince pri čemu su osobe s invaliditetom u srijedištu planiranja i pružanja usluga. Kao što se to ističe u izvješću Komisije za produktivnost (Productivity Commission) o *Njezi i potpori za osobe s invaliditetom* ([Disability Care and Support](#)) "Cilj koncentriranosti na pojedince je povećanje kapaciteta osoba s invaliditetom za preuzimanje kontrole nad njihovim životom, koliko god je to moguće."

Koncentriranost na pojedince je pristup koji omogućuje da pojedinci budu u srijedištu planiranja, pružanja i revidiranja usluga. Pojedinci su ti koji formiraju i usmjeravaju usluge i potporu da odgovaraju njihovim jakim stranama, potrebama i ciljevima uz pomoć članova obitelji, prijatelja, njegovatelja i zastupnika.

Principi ljudskih prava

Australija je pristala na pridržavanje ljudskim pravima koja su navedena u više međunarodnih sporazuma i izjava, uključujući *Konvenciju o pravima osoba s invaliditetom* ([Convention on the Rights of Persons with Disabilities](#)). Nacionalni standardi se oslanjaju na te dokumente, a osobito na principe u *Konvenciji o pravima osoba s invaliditetom* (*Convention on Rights of Persons with Disabilities*) Ujedinjenih nacija.

Dodat je još jedan princip kako bi se pojačala koncentriranost na partnerstvo, sukladno Nacionalnoj strategiji za osobe s invaliditetom ([National Disability Strategy](#)). Taj princip naglašava važnost sudjelovanja osoba s invaliditetom u donošenju odluka koje utječu na njihov život skupa sa članovima njihovih obitelji, prijateljima, njegovateljima i zastupnicima. Nacionalna strategija za osobe s invaliditetom (National Disability Strategy) promovira aktivno sudjelovanje u donošenju odluka kojima se štite i unaprijeđuju ljudska prava, blagostanje i interesi osoba s invaliditetom.

Principi ljudskih prava su:

- poštovanje neotuđivog dostojanstva, neovisnosti pojedinaca i individualne autonomije, uključujući slobodu donošenja vlastitih odluka;
- ne-diskriminiranje;
- potpuno i učinkovito sudjelovanje i uključivanje u društvo;
- poštovanje razlika i prihvatanje osoba s invaliditetom kao jednog dijela ljudske raznolikosti i čovječanstva;
- jednake mogućnosti;
- pristupačnost;
- jednakost između muškaraca i žena;

- poštovanje kapaciteta u razvoju djece s invaliditetom i poštovanje prava djece s invaliditetom na održavanje njihovog identiteta; i
- aktivno partnerstvo između službi i osoba s invaliditetom, a gdje je to na mjestu, i sa članovima njihovih obitelji, prijateljima, njegovateljima i/ili zastupnicima.

Principi kontrole kvalitete

Principi kontrole kvalitete opisuju osnovne osobine službe koja je koncentrirana na kvalitetu za osobe s invaliditetom. Principi naglašavaju uključivanje osoba s invaliditetom, kao i članova njihovih obitelji, prijatelja, njegovatelja i zastupnika prilikom praćenja i revizije usluga i potpore. Oni također naglašavaju potrebu za dugoročnim planiranjem usluga i potpore za što veći doprinos životu pojedinca.

Principi kontrole kvalitete su:

- koncentriranost na ishode za osobe koje koriste usluge i potporu;
- pružanje vođstva;
- uključivanje pojedinaca i osoblja;
- uporaba procesnog pristupa;
- primjena sustavnog pristupa;
- poticaj za stalno poboljšanje;
- donošenje odluka na temelju dokaza; i
- stupanje u partnerstvo uz suradnju.

Svaki standard se sastoji od istih osnovnih elemenata.

Prava ljudi

Ovo je novi element Nacionalnih standarda. On naglašava prava pojedinca koji svaki od standarda promovira i podupire. To potvrđuje principe ljudskih prava koji su sadržani u ovim standardima.

Ishodi za ljude

Ovo je novi element Nacionalnih standarda. On opisuje što pojedinac koji rabi usluge i potporu za osobe s invaliditetom može očekivati od učinkovite primjene svakog standarda ponaosob.

Standardi usluga

Standardi usluga pružaju uvodnu izjavu o zahtjevu da službe trebaju ispuniti svaki standard.

Pokazatelji prakse

Pokazatelji prakse predstavljaju vodič za aktivnosti i načine rada koji trebaju biti uspostavljeni kako bi bili sukladni standardima. Oni opisuju što službe trebaju uraditi kako bi ispunile svaki standard i što pojedinci, članovi njihovih obitelji i njegovatelji mogu očekivati. Nacionalni standardi za službe koje pružaju usluge osobama s invaliditetom - Vodič za dokaze (National Standards for Disability Services Evidence Guide) pruža primjere pomoću kojih službe mogu procijeniti da li i kako ispunjavaju svaki standard.

Prvi standard:

Prava:

Namjera ovog standarda je promoviranje etičkog i sigurnog pružanja usluga s poštovanjem, koje ispunjava, a možda čak i prevazilazi zakonske obveze i postiže pozitivne ishode za osobe s invaliditetom. Principi ljudskih prava su relevantni za svaki standard i svaki standard podupire ispunjavanje osnovnih prava. Ovaj standard je koncentriran na određena prava, kao što je samoodređenje, izbor, privatnost i sloboda od diskriminiranja.

Ovaj standard priznaje neotuđivo pravo ljudi na slobodu izražavanja i njihovo pravo da donose odluke o svom životu i imaju kontrolu nad njim. On također potvrđuje osnovno pravo osoba s invaliditetom da se s njima postupa s poštovanjem i dostojanstveno. To uključuje i dostojanstveno primanje rizika - pravo da pojedinac odluči da će preuzeti na sebe određene životne rizike.

Standard priznaje rizik od nanošenja štete, zapostavljanja, zlostavljanja ili nasilja s kojima se neke osobe s invaliditetom mogu suočiti kada rabe usluge i potporu. Standard ističe ulogu službi i potpore, članova obitelji, prijatelja, njegovatelja i zastupnika u smanjenju tog rizika. Standard promovira pojedinačna prava, kao i odgovornost i pojedinaca i službi.

Standard naglašava važnost:

- dostojanstva i poštovanja;
- slobode izražavanja;
- samoodređenja;
- izbora i kontrole;
- povjerljivosti i privatnosti;
- slobode od diskriminiranja, eksploatacije, zlostavljanja, nanošenja štete i nasilja;
- uloge obitelji, prijatelja, njegovatelja i zastupnika u zaštiti prava pojedinaca; i
- sveobuhvatnih sustava za sprečavanje ili blagovremeno reagiranje na eventualna kršenja prava.

Prava ljudi

Imam pravo na kontrolu i vlastiti izbor u odabiru usluga i potpore. Također imam pravo na dostojanstveno primanje rizika i da se sa mnom ophode bez diskriminiranja ili nanošenja štete.

Ishodi za ljude

Ja mogu donositi odluke o uslugama i potpori koju ću koristiti, kao i kako ću ih koristiti. Kada koristim usluge ili potporu, poštuju me i osjećam se sigurno.

Standardi usluga

Služba promovira prava pojedinaca na slobodu izražavanja, samoodređenje i donošenje odluka i aktivno spriječava zlostavljanje, nanošenje štete, zapostavljanje i nasilje.

Pokazatelji prakse

- 1:1 Služba, njeno osoblje i dragovoljci se dostojanstveno ophode prema pojedincima.
- 1:2 Služba, njeno osoblje i dragovoljci priznaju i promoviraju slobodu izražavanja pojedinca.
- 1:3 Služba podupire aktivno donošenje odluka i individualni izbor uključujući blagovremeno dostavljanje informacija u odgovarajućim formatima za potporu pojedinaca, njihovih obitelji, prijatelja i njegovatelja kako bi oni mogli donijeti informirane odluke i razumijeti svoja prava i obveze.
- 1:4 Služba ima strategije za potporu koje su utemeljene na minimalno ograničavajućim opcijama i koje su suvremene, utemeljene na dokazima, transparentne, te koje podliježu reviziji.
- 1:5 Služba je uspostavila preventivne mjere za zaštitu pojedinaca od diskriminiranja, eksploatiranja, zlostavljanja, nanošenja štete, zapostavljanja i nasilja.
- 1:6 Služba blagovremeno i sistematski rješava eventualna kršenja prava kako ne bi propustila mogućnosti za uvođenje poboljšanja.
- 1:7 Služba pruža potporu pojedincima informacijama, a ako je to potrebno, i pristupom pravnom savjetu i/ili zastupanju.
- 1:8 Služba priznaje ulogu obitelji, prijatelja, njegovatelja i zastupnika u čuvanju i poštovanju prava osoba s invaliditetom.
- 1:9 Služba osobne informacije čuva u povjerenju i privatnosti.

Drugi standard:

Sudjelovanje i uključivanje

Namjera ovog standarda je promoviranje povezanosti osoba s invaliditetom sa članovima njihovih obitelji, prijateljima i odabranim zajednicama. Standard također namjeće obvezu da službe surađuju s pojedincima kako bi omogućile njihovo stvarno sudjelovanje i uključivanje.

Ovaj standard priznaje ulogu službi koje omogućuju osobama s invaliditetom da doprinose i budu uključene, kao i da sudjeluju u životu zajednice, uključujući posao i učenje. Kako bi ispunile ovaj standard, službe će aktivno podupirati i poticati pojedince da se povežu sa članovima njihovih obitelji i prijateljima i da se osjećaju uključeni u odabrane zajednice. To bi trebalo biti utemeljeno na interesovanjima pojedinca, njegovom identitetu, nasljeđu i aspiracijama. Važno je da 'cijenjena uloga' bude ona koju je pojedinac odabrao. Službe će surađivati i sa širom zajednicom na promoviranju sudjelovanja i uključivanja.

Standard naglašava važnost:

- promoviranja cijenjene uloge osoba s invaliditetom u javnom i privatnom životu;
- povezanost sa članovima obitelji, prijateljima i odabranim zajednicama;
- ekonomskog i društvenog sudjelovanja i s tim povezanih beneficija za pojedinca i za širu zajednicu;
- sudjelovanja utemeljenog na interesovanjima pojedinca, njegovom identitetu, nasljeđu, preferencijama, ciljevima i aspiracijama (što se vremenom može promijeniti); i
- uloge obitelji, prijatelja, njegovatelja, zastupnika i drugih organizacija u promoviranju sudjelovanja i uključivanja.

Prava ljudi

Imam pravo sudjelovati u odabranoj zajednici. Također imam pravo odlučiti kakav kontakt hoću imati sa članovima obitelji, prijateljima i zajednicom.

Ishodi za ljude

Bavim se onim što me interesira uz potporu službi, članova obitelji, prijatelja, njegovatelja ili zastupnika.

Standardi usluga

Služba surađuje s pojedincima i obiteljima, prijateljima i njegovateljima na promoviranju prigoda za sudjelovanje koje ima smisla i aktivnog uključivanja u društvo.

Pokazatelji prakse

- 2:1 Služba aktivno promovira cijenjenu ulogu osoba s invaliditetom, ulogu koju su te osobe same odabrale.
- 2:2 Služba surađuje s pojedincima na njihovom povezivanju sa članovima obitelji, prijateljima i odabranim zajednicama.
- 2:3 Osoblje razumije, poštuje i vremenom olakšava ostvarivanje individualnih interesovanja i preferencija u svezi s poslom, učenjem, društvenim aktivnostima i povezanosti sa zajednicom.
- 2:4 Gdje je to prikladno, služba surađuje sa članovima obitelji, prijateljima, njegovateljima ili zastupnicima pojedinca na promoviranju povezanosti sa zajednicom, uključivanja i sudjelovanja.
- 2:5 Služba radi u partnerstvu s drugim organizacijama i članovima zajednice kako bi pojedincima pružila potporu za aktivno sudjelovanje u životu njihove zajednice.
- 2:6 Služba se služi strategijama za promoviranje društvene i kulturne povezanosti Aboridžina i Otočana Toresovog prolaza.

Treći standard

Ishodi za pojedince

Namjera ovog standarda je promoviranje individualnog pristupa pružanju usluga pri čemu pojedinci vode i usmjeravaju usluge i potporu koju primaju.

Od službi koje pružaju usluge osobama s invaliditetom se očekuje da budu fleksibilne i prilagode se jakim stranama i potrebama svakog pojedinca, te tako postignu pozitivne ishode. To uključuje invaliditet pojedinca, kao i potrebu da službe koje pružaju usluge kompetentno ocijene i odgovore na potrebe pojedinaca uzimajući u obzir njegovu starost, spol, kulturno podrijetlo, nasljeđe, jezik, vjeru, spolni identitet, status emotivne veze i druge čimbenike.

Postizanje individualnih ishoda zahtijeva suradnju između pojedinca i službe koja mu pruža usluge kako bi se omogućili aktivni izbor i donošenje odluka. To podrazumijeva zajedničke napore utemeljene na međusobnom poštovanju, a ne da služba sama donosi sve odluke. Koncentriranost na individualne ishode uključuje suradnju pojedinaca i službi prilikom revizije napretka u odnosu na planirane i mjerljive ishode.

Uz pristanak pojedinca, standard također priznaje potencijalnu ulogu članova obitelji, prijatelja, njegovatelja i zastupnika u planiranju, pružanju i reviziji usluga. Standard potiče aktivni dijalog između pojedinca, članova njegove obitelji, prijatelja, njegovatelja i/ili zastupnika i službe glede naravi usluga i potpore koju služba pruža, dok je naglasak na minimalno ograničavajućim opcijama.

Standard naglašava važnost:

- da osobe s invaliditetom vode i usmjeravaju potporu uz pomoć obitelji, prijatelja, njegovatelja i zastupnika (uz pristanak);
- planiranja, provođenja i revizije usluga koje su utemeljene na jakim stranama, potrebama i životnim ciljevima pojedinca;
- suradnje i dijaloga;
- reagiranja na raznolikost; i
- minimalno ograničavajućih opcija.

Prava ljudi

Imam pravo voditi i usmjeravati odluke koje se tiču mog života i način na koji će mi službe koje koristim pružati potporu.

Ishodi za ljude

Koristim usluge i potporu koje uzimaju u obzir moje jake strane i koje mi pružaju potporu da postignem svoje životne ciljeve.

Standardi usluga

Usluge i potpora će procjenjivati, planirati, pružati i revidirati kako bi naglasile jake strane pojedinaca i kako bi im se omogućilo postizanje njihovih ciljeva.

Pokazatelji prakse

- 3:1 Služba surađuje s pojedincem, i uz njegov pristanak, sa članovima njegove obitelji, prijateljima njegovateljima ili zastupnicima kako bi identificirala jake strane, potrebe i ciljeve pojedinca.
- 3:2 Planiranje, pružanje i revizija usluga se temelji na individualnim izborima i poduzima se s pojedincem, a uz njegov pristanak, i sa članovima njegove obitelji, prijateljima, njegovateljem ili zastupnikom.
- 3:3 Služba planira, pruža i redovito revidira usluge i potporu u odnosu na mjerljive životne ishode.
- 3:4 Planiranje i pružanje usluga uzima u obzir invaliditet, starost, spol, kulturno podrijetlo, nasljeđe, jezik, vjeru, spolni identitet, status emotivne veze i druge čimbenike pojedinca.
- 3:5 Služba surađuje s drugim organizacijama koje pružaju usluge kada planira pružanje usluga kako bi pojačala kapacitete u cilju ispunjenja raznolikih potreba stranaka.

Četvrti standard

Komentari i pritužbe

Namjera ovog standarda je da se i pozitivni i negativni komentari, pritužbe i sporovi učinkovito obrade i da se smatraju mogućnostima za uvođenje poboljšanja. Kako bi službe ispunile ovaj standard, moraju uspostaviti jasne i učinkovite sustave koji će im omogućiti da razmatraju i rješavaju probleme o kojima ih obavijeste pojedinci, članovi njihovih obitelji, prijatelji, negovatelji i zastupnici.

Ovaj standard priznaje da su snažni i blagovremeni komentari, uključujući komplimente i pritužbe, glavni pokretači stalnog poboljšanja. Službe bi trebale tražiti komentare od pojedinaca na više različitih načina, od svakodnevnih komentara, preko formalnih konsultacija i uključivanja do redovitih anketa o zadovoljstvu stranaka ili razgovora sa skupinama potrošača.

Povrh toga, ovaj standard također priznaje da se stranke trebaju osjećati sigurno kada se žale ili daju negativne komentare. To uključuje pristup neovisnim mehanizmima za pritužbe, žalbe ili sporna pitanja bez straha da će stranka trpjeti negativne posljedice ili izgubiti pravo na usluge. Standard također uključuje mogućnost pristupa zastupnicima i neovisnim informacijama, potpori, savjetima i zastupanju.

Standard naglašava važnost:

- jasnog i redovitog komuniciranja o tome kako stranke mogu dati komentare, uključujući kako se mogu žaliti;
- uporabe komentara i žalbi za stalna poboljšanja službe;
- redovitih, proaktivnih i sveobuhvatnih sustava za davanje komentara;
- učinkovitog žalbenog postupka i procesa rješavanja žalbi;
- transparentnog postupka za rješavanje spornih pitanja; i
- pristupa neovisnim informacijama, potpori, savjetima i zastupanju kako bi stranke mogle slobodno dostaviti komentare ili se žaliti.

Prava ljudi

Imam pravo i slobodu dostaviti i pozitivne i negativne komentare o svim vidovima potpore i usluga koje primam i očekujem da usljed mojih komentara dođe do poboljšanja usluga. Također imam pravo na neovisne savjete i potporu da dostavim komentare ili da se žalim, kada smatram da je to potrebno.

Ishodi za ljude

Komentare na potporu i usluge koje primam mogu dostaviti na više načina i mogu igrati aktivnu ulogu u procesu uvođenja poboljšanja. Poznato mi je kako mogu doći do neovisne potpore i savjeta kada dostavljam komentare ili kada se žalim.

Standardi usluga

Traže se i uvažavaju redoviti komentari koji doprinose revizijama i poboljšanjima individualnih usluga, kao i usluga cijele organizacije.

Pokazatelji prakse

- 4:1 Pojedinci, članovi njihovih obitelji, prijatelji, negovatelji i zastupnici se aktivni potiču da dostave komentare, žalbe ili prijave nesuglasice bez straha od negativnih posljedica.
- 4:2 Pojedincima, članovima njihovih obitelji, prijateljima, negovateljima i zastupnicima je jasno stavljeno do znanja koji mehanizmi postoje za dostavljanje komentara, uključujući rješavanje žalbi, te kako mogu doći do neovisne potpore, savjeta i zastupanja.
- 4:3 Žalbe se rješavaju skupa s pojedincem, članovima njegove obitelji, prijateljima, negovateljem ili zastupnikom na proaktivan način i blagovremeno.
- 4:4 Služba u okviru stalnih nastojanja da se poboljša, redovito traži i skupa s pojedincima, članovima njihovih obitelji, prijateljima, negovateljima i zastupnicima, revidira komentare o pruženim uslugama i potpori.
- 4:5 Služba stvara kulturu strijemljenja ka stalnim poboljšanjima na temelju komplimenata, komentara i žalbi i također planira, pruža i revidira usluge za pojedince i zajednicu.
- 4:6 Služba učinkovito rješava sporove.

Peti standard

Pristup uslugama

Namjera ovog standarda je pravedan, jednak i transparentan pristup uslugama, tako da pojedinci dobiju potporu i kada nema usluga na raspolaganju, te identificiranje i otklanjanje prepreka pristupu. Ovaj standard se primjenjuje prigodom prijavljivanja za usluge ili prigodom početka primanja usluga, a u nekim slučajevima i prigodom otkazivanja ili obustavljanja primanja usluga.

Pristup uslugama i potpori ovisi o nekoliko čimbenika, uključujući lokaciju; identificirane potrebe pojedinca; i kapacitet resursa za pružanje usluga.

Ovaj standard priznaje da se pojedincima treba pružiti potpora kako bi razumijeli kriterije i procese glede pristupa i korištenja službe. To također uključuje jasna objašnjenja kada neke usluge nisu na raspolaganju za pojedinca i uput na alternativne službe.

Standard naglašava važnost:

- pristupačnih informacija na temelju kojih službe reagiraju na raznolikost potreba;
- transparentnih i dosljednih procesa glede početka i prestanka primanja usluga;
- pružanja informacija i aktivnog upućivanja kada neke usluge nisu na raspolaganju;
- vrijednosti partnerstva s drugim agencijama i relevantnim članovima zajednice na koje se stranke mogu uputiti; i
- redovitih revizija radi identificiranja eventualnih prepreka pristupu i odgovarajućeg reagiranja.

Prava ljudi

Imam pravo dobivati usluge na temelju pravednih, jednakih i transparentnih kriterija, kao i uput na drugu službu kada neke usluge nisu na raspolaganju.

Ishodi za ljude

Razumijem što služba nudi; pristup uslugama je pravedan i jednak, a postoje i druge mogućnosti kada ne mogu dobiti određene usluge.

Standardi usluga

Služba na responsivan, transparentan, pravedan i jednak način provodi pristup, početak i kraj primanja usluga.

Pokazatelji prakse

- 5:1 Služba sistematski traži i koristi doprinos osoba s invaliditetom, članova njihovih obitelji, prijatelja i njegovatelja i tako se uvjerava da je pristup pravedan, jednak i transparentan.
- 5:2 Služba pruža pristupačne informacije u različitim formatima o vrstama i kvaliteti usluga koje su na raspolaganju.
- 5:3 Služba donosi, primjenjuje, revidira i saopćava procese za početak i prestanak primanja usluga.
- 5:4 Služba donosi, primjenjuje i revidira pravila i praksu u odnosu na kriterije za stjecanje prava na usluge, prioritet u primanju usluga i liste čekanja.
- 5:5 Služba prati i rješava eventualne prepreke pristupu.
- 5:6 Služba pruža jasna objašnjenja kada neke usluge nisu na raspolaganju uz informacije i uput na alternativnu službu.
- 5:7 Služba surađuje s relevantnim organizacijama i članovima zajednice kako bi uspostavila i održavala mrežu suradnika na koje može uputiti stranke.

Šesti standard

Rukovođenje službom

Namjera ovog standarda je da se službama rukovodi učinkovito. Standard zahtijeva prilagođavanje usluga pojedincima, kao i da one budu fleksibilne, kako bi odgovorile na jake strane i potrebe pojedinca. Standard također zahtijeva da službe promoviraju kulturu strijemljenja ka stalnom poboljšanju kao temelj za pružanje usluga visoke kvalitete.

Potrebno je uspostaviti više sustava i procesa koji će poduprijeti pružanje usluga visoke kvalitete i to ovaj standard odražava. Standard se odnosi na aktivno sudjelovanje osoba s invaliditetom, kao i članova njihovih obitelji, prijatelja, njegovatelja i zastupnika prigodom planiranja, pružanja i revizije usluga i potpore. Potpora za učenje u organizaciji i za razvoj vještina se smatra sastavnim dijelom kulture pružanja usluga visoke kvalitete i stalnog poboljšanja. To uključuje pružanje potpore i obuke osoblju i dragovoljcima. Povrh toga, pružanje usluga koje uzima u obzir prijašnje iskustvo i koje je utemeljeno na suvremenim dokazima će doprinijeti postizanju najboljih mogućih ishoda za pojedince.

Standard također nalaže da se službe moraju pridržavati zakonodavnih i regulacijskih odredbi koje su u svezi s njihovom djelatnosti. Tako će preko čvrstog upravljanja službe imati veću odgovornost i to će im također omogućiti da usluge pruža odgovarajuće kvalificirano i nadgledano osoblje u sigurnoj sredini.

Standard naglašava važnost:

- čvrstog upravljanja i rukovođenja u svim vidovima planiranja, razvoja i pružanja usluga;
- jasnog komuniciranja s osobljem, osobama s invaliditetom i drugim zainteresiranim osobama;
- stalnog poboljšanja i prakse utemeljene na dokazima;
- različitih metoda za aktivno sudjelovanje osoba s invaliditetom, članova njihovih obitelji, prijatelja, njegovatelja i zastupnika u planiranju, pružanju i revidiranju usluga na pojedinačnoj, službenoj i organizacijskoj razini; i
- pridržavanja zakonima o radu i regulacijama uključujući Work Health Safety (zaštitu na radu), upravljanje kadrovima i finansijskim sredstvima.

Prava ljudi

Imam pravo na usluge i potporu kojima se upravlja učinkovito, koje se redovito revidiraju, te koje su odgovorne i suvremene.

Ishodi za ljude

Preko pravilno usmjerenih usluga primam potporu za razvoj mojih jakih strana i ispunjenje mojih potreba.

Standardi usluga

Služba ima učinkovit i odgovoran sustav rukovođenja i vođstva koji dovode do maksimalnih rezultata za pojedince.

Pokazatelji prakse

- 6:1 Osoblje za rad sa strankama, rukovodstvo i uprava su odgovarajuće kvalificirani, obučeni i podupirani.
- 6:2 Praksa je utemeljena na dokazima i na minimalno ograničavajućim opcijama i pridržava se zakonskih, regulacijskih i ugovornih zahtjeva.
- 6:3 Služba dokumentira, nadzire i učinkovito koristi sustave rukovođenja koji uključuju Work Health Safety (zaštitu na radu), upravljanje kadrovima i finansijskim sredstvima.
- 6:4 Služba je uspostavila sustav primanja komentara, procese učenja i razmatranja dosadašnje prakse, što sve dovodi do stalnog poboljšanja usluga.
- 6:5 Služba ima jasno saopćenu viziju organizacije, misiju i vrijednosti koje su sukladne suvremenoj praksi.
- 6:6 Služba je uspostavila sustave kojima jača i održava sposobnosti organizacije za izravnu potporu ciljeva i ishoda pojedinaca.
- 6:7 Standard se odnosi na aktivno sudjelovanje osoba s invaliditetom, kao i članova njihovih obitelji, prijatelja, njegovatelja i zastupnika prigodom planiranja, pružanja i revizije usluga i potpore.

Nacionalni standardi za službe koje pružaju usluge osobama s invaliditetom (National Standards for Disability Services) - Rezime

Principi ljudskih prava nadjačavaju Nacionalne standarde

Tablica1: Prava ljudi

1. Prava	2. Sudjelovanje i uključivanje	3. Ishodi za pojedince	4. Komentari i pritužbe	5. Pristup uslugama	6. Rukovođenje službom
Imam pravo na kontrolu i vlastiti izbor u odabiru usluga i potpore. Također imam pravo na dostojanstveno primanje rizika i da se sa mnom ophode bez diskriminiranja ili nanošenja štete.	Imam pravo sudjelovati u odabranoj zajednici. Također imam pravo odlučiti kakav kontakt hoću imati sa članovima obitelji, prijateljima i zajednicom.	Imam pravo voditi i usmjeravati odluke koje se tiču mog života i način na koji će mi službe koje koristim pružati potporu.	Imam pravo i slobodu davati i pozitivne i negativne komentare o svim vidovima potpore i usluga koje primam. Također imam pravo na neovisne savjete i potporu za dostavljanje komentara ili pritužbi kada smatram da je to potrebno.	Imam pravo dobivati usluge na temelju pravednih, jednakih i transparentnih kriterija, kao i uput na drugu službu kada neke usluge nisu na raspolaganju.	Imam pravo na usluge i potporu kojima se upravlja učinkovito, koje se redovito revidiraju, te koje su odgovorne i suvremene.

Tablica 2: Ishodi za ljude

1. Prava	2. Sudjelovanje i uključivanje	3. Ishodi za pojedince	4. Komentari i pritužbe	5. Pristup uslugama	6. Rukovođenje službom
Ja mogu donositi odluke o uslugama i potpori koju ću koristiti, kao i kako ću ih koristiti. Kada koristim usluge ili potporu, poštujem me i osjećam se sigurno.	Bavim se onim što me interesira uz potporu službi, članova obitelji, prijatelja, njegovatelja ili zastupnika.	Koristim usluge i potporu koje uzimaju u obzir moje jake strane i koje mi pružaju potporu da postignem svoje životne ciljeve.	Komentare na potporu i usluge koje primam mogu dostaviti na više načina i mogu igrati aktivnu ulogu u procesu uvođenja poboljšanja. Poznato mi je kako mogu doći do neovisne potpore i savjeta kada dostavljam komentare ili kada se žalim.	Razumijem što služba nudi, pristup službi je pravedan i jednak i postoji mogućnost uputa na drugu službu kada neke usluge nisu na raspolaganju.	Preko pravilno usmjerenih usluga primam potporu za razvoj mojih jakih strana i ispunjenje mojih potreba.

Tablica 3: Standardi usluga

1. Prava	2. Sudjelovanje i uključivanje	3. Ishodi za pojedince	4. Komentari i pritužbe	5. Pristup uslugama	6. Rukovođenje službom
Služba promovira prava pojedinaca na slobodu izražavanja, samoodređenje i donošenje odluka i aktivno spriječava zlostavljanje, nanošenje štete, zapostavljanje i nasilje.	Služba surađuje s pojedincima i obiteljima, prijateljima i njegovateljima na promoviranju prigoda za sudjelovanje koje ima smisla i aktivnog uključivanja u društvo.	Usluge i potpora se procjenjuju, planiraju, pružaju i revidiraju kako bi naglasile jake strane pojedinaca i kako bi im se omogućilo postizanje njihovih ciljeva.	Traže se i uvažavaju redoviti komentari koji doprinose revizijama i poboljšanjima individualnih usluga, kao i usluga cijele organizacije.	Služba na responsivan, transparentan, pravedan i jednak način provodi pristup, početak i kraj primanja usluga.	Služba ima učinkovit i odgovoran sustav rukovođenja i vođstva koji dovode do maksimalnih rezultata za pojedince.

Principi kontrole kvalitete prožimaju sve Nacionalne standarde