



Australian Government
Department of Social Services

Εθνικά πρότυπα υπηρεσιών για άτομα με αναπηρίες

DSS 1504.02.15 - Greek — Έκδοση 0.1., Δεκέμβριος 2013



Εθνικά πρότυπα υπηρεσιών για άτομα με αναπηρίες (National Standards for Disability Services)

Δήλωση περί πνευματικών δικαιωμάτων



Όλο το υλικό παρέχεται βάσει άδειας [Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivs 3.0 Australia](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/au/) (CC BY-NC-ND 3.0 AU).

Οι λεπτομέρειες για τους όρους της σχετικής άδειας, όπως και η πλήρης άδεια, είναι διαθέσιμες στον *ιστότοπο της Creative Commons* ([Creative Commons website](https://creativecommons.org/)) (στον οποίο μπορείτε να αποκτήσετε πρόσβαση μέσω των παρεχόμενων συνδέσμων).

Το έγγραφο πρέπει να αποδοθεί ως τα Εθνικά πρότυπα υπηρεσιών για άτομα με αναπηρίες (National Standards for Disability Services).

Περιεχόμενα

Εισαγωγή	5
Μια επισκόπηση των Εθνικών Προτύπων	6
Έξι Εθνικά Πρότυπα	6
Ορισμοί.....	6
Το πλαίσιο για τα Εθνικά Πρότυπα	8
Πρώθηση προσωποκεντρικών προσεγγίσεων	8
Οι αρχές των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.....	8
Οι αρχές της διαχείρισης ποιότητας	9
Πρώτο πρότυπο:	11
Δικαιώματα	11
Ατομικά δικαιώματα.....	11
Ατομικά αποτελέσματα	11
Πρότυπα για την παροχή υπηρεσιών.....	12
Δείκτες πρακτικής	12
Δεύτερο πρότυπο:	13
Συμμετοχή και ένταξη.....	13
Ατομικά δικαιώματα.....	13
Ατομικά αποτελέσματα	13
Πρότυπα για την παροχή υπηρεσιών.....	13
Δείκτες πρακτικής	14
Τρίτο πρότυπο.....	15
Ατομικά αποτελέσματα.....	15
Ατομικά δικαιώματα.....	15
Ατομικά αποτελέσματα	15
Πρότυπα για την παροχή υπηρεσιών.....	16
Δείκτες πρακτικής	16
Τέταρτο πρότυπο.....	17
Σχόλια και παράπονα.....	17
Ατομικά δικαιώματα.....	17
Ατομικό αποτέλεσμα.....	18
Πρότυπα για την παροχή υπηρεσιών.....	18

Δείκτες πρακτικής	18
Πέμπτο πρότυπο	19
Πρόσβαση στις υπηρεσίες.....	19
Ατομικά δικαιώματα	19
Ατομικό αποτέλεσμα.....	19
Πρότυπα για την παροχή υπηρεσιών.....	19
Δείκτες πρακτικής	20
Έκτο πρότυπο	21
Διαχείριση υπηρεσιών	21
Ατομικά δικαιώματα	21
Ατομικό αποτέλεσμα.....	22
Πρότυπα για την παροχή υπηρεσιών.....	22
Δείκτες πρακτικής	22
Εθνικά πρότυπα υπηρεσιών για άτομα με αναπηρίες – Πίνακας σύνοψης.....	23

Εισαγωγή

Τα Εθνικά πρότυπα υπηρεσιών για άτομα με αναπηρίες (Εθνικά Πρότυπα) θα συμβάλουν στην προαγωγή και στην προώθηση μιας συνεπούς προσέγγισης στη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών σε εθνικό επίπεδο. Εστιάζουν στα δικαιώματα και στα αποτελέσματα για τα άτομα με αναπηρία.

Τα Εθνικά Πρότυπα εκπονήθηκαν για πρώτη φορά το 1993. Έχουν αναθεωρηθεί για να συμβαδίζουν με τη γλώσσα, τις φιλοσοφίες και τα μοντέλα υπηρεσιών της εποχής μας, ιδίως με την τάση για εξατομικευμένες υπηρεσίες υποστήριξης και παροχή προσωποκεντρικών υπηρεσιών.

Το 2010 τα άτομα με αναπηρία, οι οικογένειές τους και οι φροντιστές τους, οι παροχείς υπηρεσιών και οι συνήγοροί τους παρείχαν αναπληροφόρηση για τα Εθνικά Πρότυπα του 1993 με εκτεταμένη διαβούλευση που διεξήχθη από το Κέντρο Μελετών και Έρευνας για Άτομα με Αναπηρίες του Πανεπιστημίου της Νέας Νότιας Ουαλίας. Η διαβούλευση εστίασε στην ενημέρωση και στη χρήση των προτύπων, της γλώσσας, των εννοιών, της συνάφειας και της χρησιμότητας.

Με βάση την αναπληροφόρηση αυτή, τα Εθνικά Πρότυπα αναθεωρήθηκαν με ένα προσχέδιο που τέθηκε υπό δοκιμή σε εθνικό επίπεδο το 2012. Τα άτομα με αναπηρία, οι οικογένειές τους, οι φίλοι τους και οι φροντιστές τους, οι παροχείς υπηρεσιών, οι οργανισμοί νομικής υποστήριξης και οι φορείς ελέγχου ποιότητας ενημερώθηκαν για την εκπόνηση των αναθεωρημένων Εθνικών Προτύπων.

Εκτός από την εν λόγω έκδοση υπάρχει και μία έκδοση των Εθνικών Προτύπων σε εύκολα και απλά Αγγλικά. Υπάρχουν αρκετοί συνοδευτικοί πόροι στους οποίους περιλαμβάνονται ένας Οδηγός τεκμηρίωσης, ένα Εργαλείο συζητήσεων και Αφηγήσεις με στόχο την υποστήριξη της ενημέρωσης για τα Εθνικά Πρότυπα και της εφαρμογής τους. Συν τω χρόνω, θα εκπονηθούν πρόσθετοι πόροι.

Μια επισκόπηση των Εθνικών Προτύπων

Έξι Εθνικά Πρότυπα

Υπάρχουν έξι Εθνικά Πρότυπα που ισχύουν για τους παροχείς υπηρεσιών σε άτομα με αναπηρία.

1. **Δικαιώματα:** Η υπηρεσία προάγει τα δικαιώματα κάθε ατόμου στην ελευθερία έκφρασης, στην αυτοδιάθεση και στη λήψη αποφάσεων και αποτρέπει ενεργά την κακοποίηση, την πρόκληση βλάβης, την παραμέληση και τη βία.
2. **Συμμετοχή και ένταξη:** Η υπηρεσία συνεργάζεται με κάθε άτομο και την οικογένεια, τους φίλους και τους φροντιστές του επιδιώκοντας να τους δοθούν όσο το δυνατόν περισσότερες ευκαιρίες για επικοινωνιακή συμμετοχή και ενεργή ένταξη στην κοινωνία.
3. **Ατομικά αποτελέσματα:** Οι υπηρεσίες και οι δομές υποστήριξης αξιολογούνται, σχεδιάζονται, παρέχονται και ανασκοπούνται με στόχο την εστίαση στις δυνατότητες κάθε ατόμου και την ενδυνάμωσή του ώστε να επιτύχει τους στόχους του.
4. **Σχόλια και παράπονα:** Επιζητείται η τακτική αναπληροφόρηση που χρησιμοποιείται για την ενημέρωση ανασκοπήσεων όσον αφορά υπηρεσίες τόσο επιμέρους όσο και σε επίπεδο οργανισμού και τη βελτίωσή τους.
5. **Πρόσβαση στις υπηρεσίες:** Η υπηρεσία διαχειρίζεται τις διαδικασίες πρόσβασης, έναρξης και τερματισμού παροχής με διαφάνεια, αμεροληψία, ισότητα και ανταπόκριση στις ανάγκες κάθε ατόμου.
6. **Διαχείριση υπηρεσιών:** Η υπηρεσία διαθέτει αποτελεσματικές και αξιόπιστες διαδικασίες διαχείρισης και διοίκησης ώστε να μεγιστοποιούνται τα θετικά αποτελέσματα για κάθε άτομο.

Ορισμοί

Στην ενότητα αυτή παρατίθενται ορισμένοι συνήθεις όροι και περιγράφεται ο τρόπος χρήσης τους στο πλαίσιο των Εθνικών Προτύπων.

Συνεχής βελτίωση – ο όρος «συνεχής βελτίωση» περιγράφει τη διαρκή προσπάθεια ενός οργανισμού να βελτιώνει τις υπηρεσίες, τα συστήματα, τις διαδικασίες ή τα προϊόντα του ώστε να μεγιστοποιούνται τα οφέλη για τους πελάτες του. Η διαδικασία της συνεχούς βελτίωσης βασίζεται σε τεκμηριωμένες πληροφορίες με στόχο την υποστήριξη του οργανισμού ώστε να κατορθώσει να επιτύχει τους στόχους και τα αποτελέσματα που επιδιώκει. Αυτό σημαίνει και προσαρμογή στις ολοένα μεταβαλλόμενες ανάγκες της κοινότητας ή των ατόμων που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες.

Πολιτισμική ικανότητα – ο όρος «πολιτισμική ικανότητα» περιγράφει άτομα και οργανισμούς με ένα σύνολο συμπεριφορών, στάσεων, γνώσεων, δεξιοτήτων, πρακτικών και διαδικασιών που επιτρέπουν την αποτελεσματική εργασία υπό

διαπολιτισμικές συνθήκες. Είναι κάτι παραπάνω από την πολιτισμική ενημερότητα. Σημαίνει ότι τα άτομα και οι οργανισμοί δίνουν προτεραιότητα στην πρόληψη και όχι στην ανταπόκριση για αντιμετώπιση προβλημάτων όσον αφορά την πολιτισμική πολυμορφία ώστε να διασφαλίζεται η αποτελεσματική και ανάλογη παροχή υπηρεσιών ή υποστηρικτικών δομών.

Αξιοπρέπεια στην ανάληψη κινδύνων – ο όρος «αξιοπρέπεια στην ανάληψη κινδύνων» προάγει την αυτονομία και την αυτοδιάθεση κάθε ατόμου να παίρνει τις δικές του αποφάσεις, όπου περιλαμβάνονται και οι επιλογές του για την ανάληψη κάποιων κινδύνων στη ζωή του.

Οικογένεια, φίλοι και φροντιστές – με τον όρο «οικογένεια, φίλοι και φροντιστές» αναγνωρίζεται η σημασία της στενής σχέσης ενός ατόμου με την οικογένεια και τους φίλους του, όπως και ο ρόλος της οικογένειας, των φίλων και των φροντιστών στην παροχή φροντίδας και υποστήριξης. Η λέξη «οικογένεια» περιλαμβάνει τους συντρόφους ή κάθε άλλο σημαντικό άτομο στη ζωή ενός ατόμου, π.χ. γονείς, αδέρφια, παιδιά και άλλους συγγενείς.

Άτομο – ο όρος «άτομο» χρησιμοποιείται για να περιγράψει τον άνθρωπο που χρησιμοποιεί μια υπηρεσία ή υποστηρικτική δομή. Αφορά κυρίως άτομα με αναπηρία που χρησιμοποιούν μια υπηρεσία ή υποστηρικτική δομή. Η λέξη «άτομο» ενδέχεται να σημαίνει και κάποιον συγγενή ή φροντιστή, π.χ. στην περίπτωση ατόμων που χρησιμοποιούν υπηρεσίες ανάπαυλας. Η λέξη «άτομο» χρησιμοποιείται στη θέση άλλων λέξεων, π.χ. «καταναλωτής», «πελάτης» ή «χρήστης υπηρεσιών».

Αποτελέσματα – ο όρος «αποτελέσματα» περιγράφει τον αντίκτυπο ή τη συνέπεια μιας υπηρεσίας ή υποστηρικτικής δομής, π.χ. τη βελτίωση της ευημερίας ενός ατόμου. Τα «αποτελέσματα» μπορούν να διαχωριστούν από τα «παραγόμενα έργα». Τα παραγόμενα έργα περιγράφουν την παροχή υπηρεσιών ή υποστηρικτικών δομών, π.χ. την παροχή κατάρτισης. Τα αποτελέσματα μπορούν να είναι βραχυπρόθεσμα (π.χ. συμμετοχή ενός ατόμου στον σχεδιασμό υπηρεσιών) έως και μακροπρόθεσμα (π.χ. εύρεση εργασίας μετά την ολοκλήρωση ενός προγράμματος κατάρτισης).

Ελάχιστος περιορισμός – με τον όρο «ελάχιστος περιορισμός» ή «ελάχιστη παρέμβαση» αναγνωρίζεται ότι οι περιορισμοί στο δικαίωμα επιλογής και ελέγχου πρέπει να είναι οι ελάχιστοι δυνατοί και απόλυτα τεκμηριωμένοι. Τα άτομα με αναπηρία, οι οικογένειές τους και οι φροντιστές τους πρέπει να ενημερώνονται με σαφήνεια ώστε να υπάρχει διαφάνεια σε ό,τι αφορά τους περιορισμούς και να γίνονται εύκολα κατανοητοί.

Άτομα με αναπηρία – αναγνωρίζεται ότι δεν χρησιμοποιούν υπηρεσίες και υποστηρικτικές δομές όλα τα άτομα με αναπηρία και, κατά συνέπεια, ο όρος «άτομα με αναπηρία» χρησιμοποιείται για να αναφερθούμε γενικά στα μέλη της κοινότητας που έχουν κάποια αναπηρία.

Προσωποκεντρική – ο όρος «προσωποκεντρική» περιγράφει την υπηρεσία και τις υποστηρικτικές δομές που επικεντρώνονται σε κάθε άτομο και στις δυνατότητες, στις ανάγκες, στα ενδιαφέροντα και στις επιδιώξεις του. Με την παροχή προσωποκεντρικών υπηρεσιών διασφαλίζεται ότι τα άτομα με αναπηρία

είναι αυτά που καθοδηγούν και κατευθύνουν τις υπηρεσίες και τις υποστηρικτικές δομές που χρησιμοποιούν.

Διαχείριση ποιότητας – ο όρος «διαχείριση ποιότητας» περιγράφει τα συστήματα και τις διαδικασίες που διαθέτει ένας οργανισμός για την παρακολούθηση, την ανασκόπηση, τον σχεδιασμό, τον έλεγχο και τη διασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών, των υποστηρικτικών δομών ή των προϊόντων του.

Μελέτες – ο όρος «μελέτες» αφορά δραστηριότητες τις οποίες αναλαμβάνουν μεμονωμένα άτομα, ομάδες και οργανισμοί με στόχο να αποκομίσουν γνώσεις από την πρακτική και τη δράση. Μπορούν να αναληφθούν επισήμως ή ανεπίσημως στο πλαίσιο της επαγγελματικής εξέλιξης ή της διαχείρισης της ποιότητας.

Υπηρεσία και υποστηρικτικές δομές – ο όρος «υπηρεσία και υποστηρικτικές δομές» περιγράφει τη διάκριση των «υπηρεσιών» (π.χ. παροχής εξειδικευμένων και συνήθων υπηρεσιών) από τις «υποστηρικτικές δομές» (οι οποίες είναι άλλα μέτρα, π.χ. υπηρεσίες εκπροσώπησης και καθοδήγησης, που μπορεί να χρησιμοποιήσει ένα άτομο για να ζήσει μια ολοκληρωμένη ζωή). Για λόγους απλοποίησης στα Εθνικά Πρότυπα οι οργανισμοί, οι οργανώσεις και οι φορείς που παρέχουν υπηρεσίες για τα άτομα με αναπηρία αναφέρονται ως «παροχείς υπηρεσιών». Κάθε άτομο μπορεί χρησιμοποιήσει περισσότερους από έναν παροχείς υπηρεσιών.

Το πλαίσιο για τα Εθνικά Πρότυπα

Η ενότητα αυτή περιγράφει το πλαίσιο για τα Εθνικά Πρότυπα το οποίο προωθεί προσωποκεντρικές προσεγγίσεις και στηρίζεται σε αρχές που έχουν σχέση με τα ανθρώπινα δικαιώματα και τη διαχείριση ποιότητας.

Πρώθηση προσωποκεντρικών προσεγγίσεων

Τα Εθνικά Πρότυπα αντικατοπτρίζουν την τάση για προσωποκεντρικές προσεγγίσεις βάσει των οποίων τα άτομα με αναπηρία βρίσκονται στο επίκεντρο του σχεδιασμού και της παροχής υπηρεσιών. Όπως σκιαγραφείται από την Επιτροπή Παραγωγικότητας στην έκθεσή της για τη *Φροντίδα και υποστήριξη προς τα άτομα με αναπηρία* ([Disability Care and Support](#)), «Η πρόθεση για προσωποκεντρικές προσεγγίσεις έχει ως στόχο τη μεγιστοποίηση, όσο είναι ευλόγως εφικτό, της δυνατότητας των ατόμων με αναπηρία να έχουν τον έλεγχο της ζωής τους».

Με τις προσωποκεντρικές προσεγγίσεις διασφαλίζεται ότι το κάθε άτομο βρίσκεται στο επίκεντρο του σχεδιασμού, του προγραμματισμού, της παροχής και της ανασκόπησης των υπηρεσιών. Κάθε άτομο διαμορφώνει και κατευθύνει τις διευθετήσεις για τις υπηρεσίες και τις υποστηρικτικές δομές έτσι ώστε να ανταποκρίνονται στις δυνατότητες, στις ανάγκες και στις επιδιώξεις του με την υποστήριξη της οικογένειας, των φίλων, των φροντιστών και του συνηγόρου του.

Οι αρχές των ανθρωπίνων δικαιωμάτων

Η Αυστραλία έχει συμφωνήσει να υποστηρίζει τα ανθρώπινα δικαιώματα όπως έχουν διατυπωθεί σε μια σειρά διεθνών συνθηκών και διακηρύξεων, στις οποίες

περιλαμβάνεται και η Σύμβαση για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρίες ([Convention on the Rights of Persons with Disabilities](#)). Τα Εθνικά Πρότυπα βασίζονται στις συνθήκες αυτές και ιδίως στις αρχές τις οποίες περιλαμβάνει η Σύμβαση για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρίες, η οποία εκπονήθηκε από τα Ηνωμένα Έθνη.

Έχει προστεθεί μία ακόμη αρχή για να ενισχυθεί η εστίαση στις συνεργασίες, όπως απαιτείται από την Εθνική στρατηγική για τα άτομα με αναπηρία ([National Disability Strategy](#)). Η αρχή αυτή δίνει έμφαση στη σημασία της συμμετοχής των ατόμων με αναπηρία στη λήψη αποφάσεων που επηρεάζουν τη ζωή τους από κοινού με την οικογένεια, τους φίλους, τους φροντιστές και τους συνηγόρους τους. Η «Εθνική στρατηγική για τα άτομα με αναπηρία» προωθεί την ενεργή συμμετοχή τους στη λήψη αποφάσεων ώστε να διαφυλάσσονται και να προάγονται τα ανθρώπινα δικαιώματα, η ευημερία και τα συμφέροντα των ατόμων με αναπηρία.

Οι αρχές των ανθρωπίνων δικαιωμάτων είναι οι εξής:

- σεβασμός για την έμφυτη αξιοπρέπεια, την ανεξαρτησία κάθε ατόμου και την ατομική αυτονομία, όπου περιλαμβάνεται και η ελευθερία κάθε ατόμου να κάνει τις δικές του επιλογές·
- απαγόρευση διακρίσεων·
- πλήρης και αποτελεσματική συμμετοχή και ένταξη στην κοινωνία·
- σεβασμός για τη διαφορετικότητα και αποδοχή των ατόμων με αναπηρίες στο πλαίσιο της ανθρώπινης ποικιλομορφίας και του ανθρωπισμού·
- ισότητα ευκαιριών·
- προσβασιμότητα·
- ισότητα μεταξύ ανδρών και γυναικών·
- σεβασμός για τις εξελισσόμενες ικανότητες των παιδιών με αναπηρία και σεβασμός για το δικαίωμά τους να διατηρούν την ταυτότητά τους· και
- ενεργές συνεργασίες μεταξύ υπηρεσιών και ατόμων με αναπηρία και, αν απαιτείται κατά περίπτωση, των οικογενειών, των φίλων, των φροντιστών και/ή των συνηγόρων τους.

Οι αρχές της διαχείρισης ποιότητας

Οι αρχές αυτές περιγράφουν τις κύριες δυνατότητες μιας υπηρεσίας που εστιάζει στην ποιότητα για τα άτομα με αναπηρία. Οι αρχές δίνουν έμφαση στη συμμετοχή των ατόμων με αναπηρία καθώς και των οικογενειών, των φίλων, των φροντιστών και των συνηγόρων τους στην παρακολούθηση και στην ανασκόπηση των υπηρεσιών και των υποστηρικτικών δομών. Επίσης δίνουν έμφαση στη μακροπρόθεσμη προοπτική της συμβολής της κάθε υπηρεσίας ή υποστηρικτικής δομής στη ζωή του ατόμου.

Οι αρχές της διαχείρισης ποιότητας είναι οι εξής:

- εστίαση στα αποτελέσματα για τα άτομα που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες και τις υποστηρικτικές δομές·
- παροχή υπηρεσιών οργάνωσης·
- συμμετοχή ατόμων και προσωπικού·
- χρήση προσέγγισης διαδικασιών·
- προσέγγιση συστημάτων·

- ενθάρρυνση συνεχούς βελτίωσης·
- λήψη αποφάσεων κατόπιν ενημέρωσης· και
- συμμετοχή σε συνεργατικές συμπράξεις.

Κάθε πρότυπο απαρτίζεται από τα ίδια βασικά στοιχεία.

Ατομικά δικαιώματα

Αυτό είναι ένα νέο στοιχείο των Εθνικών Προτύπων. Επισημαίνει τα ατομικά δικαιώματα που προάγει ή υποστηρίζει το κάθε πρότυπο. Ενισχύει τις αρχές των ανθρωπίνων δικαιωμάτων οι οποίες καλύπτουν όλα τα πρότυπα.

Ατομικά αποτελέσματα

Αυτό είναι ένα νέο στοιχείο των Εθνικών Προτύπων. Περιγράφει τι αποτελέσματα θα πρέπει να περιμένει ένα άτομο που χρησιμοποιεί υπηρεσίες ή υποστηρικτικές δομές για άτομα με αναπηρίες μέσω της αποτελεσματικής επίτευξης κάθε προτύπου χωριστά.

Πρότυπα για την παροχή υπηρεσιών

Τα πρότυπα για την παροχή υπηρεσιών δίνουν μια εισαγωγική δήλωση των απαιτήσεων που ισχύουν για την παροχή υπηρεσιών ώστε να επιτευχθεί το κάθε πρότυπο.

Δείκτες πρακτικής

Οι δείκτες πρακτικής παρέχουν καθοδήγηση για τις δραστηριότητες και τους τρόπους εργασίας που θα πρέπει να εφαρμοστούν ώστε να υποστηριχτεί το πρότυπο. Περιγράφουν τι πρέπει να κάνουν οι υπηρεσίες ώστε να πληρούν τις απαιτήσεις κάθε προτύπου και τι μπορούν να περιμένουν τα ενδιαφερόμενα άτομα, οι οικογένειές τους και οι φροντιστές τους. Ο «Οδηγός τεκμηρίωσης όσον αφορά τα εθνικά πρότυπα υπηρεσιών για άτομα με αναπηρίες» περιλαμβάνει παραδείγματα τεκμηρίωσης την οποία μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι υπηρεσίες για να αξιολογήσουν αν και πώς πληρούν τις απαιτήσεις κάθε προτύπου.

Πρώτο πρότυπο:

Δικαιώματα

Σκοπός αυτού του προτύπου είναι η προώθηση της παροχής υπηρεσιών με δεοντολογικές αρχές, σεβασμό και ασφάλεια ώστε να πληρούνται, αν όχι να υπερβαίνονται, οι απαιτήσεις της νομοθεσίας και να επιτυγχάνονται θετικά αποτελέσματα για τα άτομα με αναπηρία. Οι αρχές των ανθρωπίνων δικαιωμάτων είναι συναφείς σε όλα τα πρότυπα και κάθε πρότυπο υποστηρίζει την επίτευξη των βασικών δικαιωμάτων. Το εν λόγω πρότυπο εστιάζει σε συγκεκριμένα δικαιώματα όπως η αυτοδιάθεση, η επιλογή, το ιδιωτικό απόρρητο και η απαλλαγή από διακρίσεις.

Το πρότυπο αναγνωρίζει το έμφυτο δικαίωμα κάθε ανθρώπου στην ελευθερία έκφρασης και το δικαίωμά του στη λήψη αποφάσεων και στην άσκηση ελέγχου στη δική του ζωή. Ενισχύει το ουσιώδες δικαίωμα των ατόμων με αναπηρία στον σεβασμό και στην αξιοπρέπεια. Εδώ περιλαμβάνεται η αξιοπρέπεια στην ανάληψη κινδύνων - το δικαίωμα κάθε ανθρώπου στην επιλογή για την ανάληψη κάποιων κινδύνων στη ζωή του.

Το πρότυπο αναγνωρίζει τους κινδύνους βλάβης, παραμέλησης, κακοποίησης ή βίας που ενδέχεται να αντιμετωπίσουν ορισμένα άτομα με αναπηρία κατά τη χρήση υπηρεσιών ή υποστηρικτικών δομών. Το πρότυπο επισημαίνει τον ρόλο που μπορούν να παίξουν οι υπηρεσίες και οι υποστηρικτικές δομές, οι οικογένειες, οι φίλοι, οι φροντιστές και οι συνήγοροι στη μείωση αυτών των κινδύνων. Το πρότυπο προάγει τα ατομικά δικαιώματα και την ευθύνη των ατόμων και των υπηρεσιών.

Το πρότυπο δίνει έμφαση στη σημασία που έχουν τα εξής:

- αξιοπρέπεια και σεβασμός·
- ελευθερία έκφρασης·
- αυτοδιάθεση·
- επιλογή και έλεγχος·
- εμπιστευτικότητα και ιδιωτικό απόρρητο·
- αποφυγή διακρίσεων, εκμετάλλευσης, κακοποίησης, βλάβης, παραμέλησης και βίας·
- ο ρόλος των οικογενειών, των φίλων, των φροντιστών και των συνηγόρων στη διαφύλαξη των δικαιωμάτων· και
- σαφή συστήματα για την πρόληψη ή την έγκαιρη αντιμετώπιση παραβιάσεων των δικαιωμάτων.

Ατομικά δικαιώματα

Έχω το δικαίωμα να ελέγχω και να επιλέγω πότε θα χρησιμοποιώ υπηρεσίες ή υποστηρικτικές δομές. Επίσης έχω το δικαίωμα να αναλαμβάνω κινδύνους στη ζωή μου με αξιοπρέπεια και να ζω χωρίς διακρίσεις ή χωρίς τον φόβο ότι θα πάθω κάποια βλάβη.

Ατομικά αποτελέσματα

Μπορώ να επιλέξω ποιες υπηρεσίες και υποστηρικτικές δομές θα χρησιμοποιώ και πώς. Όταν χρησιμοποιώ μια υπηρεσία ή υποστηρικτική δομή, νιώθω ότι με σέβονται και ότι είμαι ασφαλής.

Πρότυπα για την παροχή υπηρεσιών

Η υπηρεσία προάγει τα δικαιώματα κάθε ατόμου στην ελευθερία έκφρασης, στην αυτοδιάθεση και στη λήψη αποφάσεων και αποτρέπει ενεργά την κακοποίηση, την πρόκληση βλάβης, την παραμέληση και τη βία.

Δείκτες πρακτικής

- 1:1 Η υπηρεσία, το προσωπικό της και οι εθελοντές της φέρονται σε κάθε άτομο με αξιοπρέπεια και σεβασμό.
- 1:2 Η υπηρεσία, το προσωπικό της και οι εθελοντές της αναγνωρίζουν και προάγουν την ατομική ελευθερία έκφρασης.
- 1:3 Η υπηρεσία υποστηρίζει την ενεργή λήψη αποφάσεων και τις ατομικές επιλογές όπου περιλαμβάνεται η έγκαιρη παροχή πληροφοριών με την κατάλληλη μορφή για την υποστήριξη κάθε ατόμου, της οικογένειάς του, των φίλων του και των φροντιστών του ώστε να πάρουν αποφάσεις κατόπιν ενημέρωσης και να κατανοήσουν τα δικαιώματα και τις ευθύνες τους.
- 1:4 Η υπηρεσία παρέχει στρατηγικές υποστήριξης οι οποίες βασίζονται στις ελάχιστες δυνατές απαγορευτικές επιλογές, είναι σύγχρονες, τεκμηριωμένες και διαφανείς και επιδέχονται ανασκόπηση.
- 1:5 Η υπηρεσία έχει σε ισχύ προληπτικά μέτρα για να διασφαλίζει ότι τα άτομα δεν διατρέχουν κίνδυνο διακρίσεων, εκμετάλλευσης, κακοποίησης, βλάβης, παραμέλησης και βίας.
- 1:6 Η υπηρεσία αντιμετωπίζει κάθε παραβίαση δικαιωμάτων έγκαιρα και συστημικά για να διασφαλίζει ότι θα αξιοποιείται κάθε ευκαιρία βελτίωσης.
- 1:7 Η υπηρεσία υποστηρίζει τα άτομα παρέχοντάς τους πληροφορίες και, αν χρειαστεί, πρόσβαση σε νομικούς συμβούλους και/ή συνηγόρους.
- 1:8 Η υπηρεσία αναγνωρίζει τον ρόλο των οικογενειών, των φίλων, των φροντιστών και των συνηγόρων στη διαφύλαξη και στην υποστήριξη των δικαιωμάτων των ατόμων με αναπηρία.
- 1:9 Η υπηρεσία διαφυλάσσει την εμπιστευτικότητα και το απόρρητο των προσωπικών πληροφοριών.

Δεύτερο πρότυπο:

Συμμετοχή και ένταξη

Σκοπός αυτού του προτύπου είναι η προώθηση της σχέσης των ατόμων με αναπηρία με τις οικογένειές τους, τους φίλους τους και τις κοινότητες που έχουν επιλέξει. Επίσης απαιτεί τη συνεργασία των υπηρεσιών με τα άτομα για να καταστούν εφικτές η πραγματική συμμετοχή και η ένταξή τους.

Το πρότυπο αυτό αναγνωρίζει τον ρόλο που μπορούν να παίξουν οι υπηρεσίες ώστε να καταστούν εφικτές η συμβολή και η ένταξη των ατόμων με αναπηρία και η πολύτιμη συμμετοχή τους στην κοινότητα, καθώς και στην εργασία και στη μάθηση. Για να ικανοποιήσουν τις απαιτήσεις του εν λόγω προτύπου, οι υπηρεσίες θα υποστηρίζουν ενεργά και θα ενθαρρύνουν τα άτομα να έχουν σχέσεις με τους συγγενείς και τους φίλους τους και να νιώθουν ενταγμένα στις κοινότητες που έχουν επιλέξει. Η επιλογή αυτή πρέπει να γίνει με βάση τα ενδιαφέροντα, την ταυτότητα, τις κληρονομικές καταβολές και τις φιλοδοξίες κάθε ατόμου. Αυτό που έχει σημασία είναι ότι η εστίαση χρειάζεται να γίνει σε «πολύτιμο ρόλο» που έχει επιλέξει το ίδιο το άτομο. Οι υπηρεσίες επίσης θα συνεργαστούν με την ευρύτερη κοινότητα για την προαγωγή της συμμετοχής και της ένταξης.

Το πρότυπο δίνει έμφαση στη σημασία που έχουν τα εξής:

- προαγωγή πολύτιμου ρόλου ατόμων με αναπηρία στη δημόσια και στην προσωπική ζωή·
- σχέσεις με συγγενείς, φίλους και επιλεγμένες κοινότητες·
- οικονομική και κοινοτική συμμετοχή και συσχετισμένα οφέλη για το άτομο και την ευρύτερη κοινότητα·
- συμμετοχή με βάση τα ενδιαφέροντα, την ταυτότητα, τις κληρονομικές καταβολές, τις προτιμήσεις, τις επιδιώξεις και τις φιλοδοξίες κάθε ατόμου (που ενδέχεται να αλλάξουν με την πάροδο του χρόνου)· και
- ο ρόλος συγγενών, φίλων, φροντιστών, συνηγόρων και άλλων οργανισμών στην προαγωγή της συμμετοχής και της ένταξης.

Ατομικά δικαιώματα

Έχω το δικαίωμα της συμμετοχής στην κοινότητα που επέλεξα. Έχω επίσης το δικαίωμα να αποφασίζω πώς θα επικοινωνώ με την οικογένεια, τους φίλους και την κοινότητά μου.

Ατομικά αποτελέσματα

Ασχολούμαι με τα ενδιαφέροντά μου έχοντας την υποστήριξη των υπηρεσιών, της οικογένειας, των φίλων, των φροντιστών ή των συνηγόρων μου.

Πρότυπα για την παροχή υπηρεσιών

Η υπηρεσία συνεργάζεται με κάθε άτομο και την οικογένεια, τους φίλους και τους φροντιστές του επιδιώκοντας να τους δοθούν όσο το δυνατόν περισσότερες ευκαιρίες για εποικοδομητική συμμετοχή και ενεργή ένταξη στην κοινωνία.

Δείκτες πρακτικής

- 2:1 Η υπηρεσία προάγει έναν πολύτιμο ρόλο κάθε ατόμου με αναπηρία, δικής του επιλογής.
- 2:2 Η υπηρεσία συνεργάζεται με κάθε άτομο στο θέμα των σχέσεών του με συγγενείς, φίλους και τις κοινότητες που επιλέγει το ίδιο το άτομο.
- 2:3 Το προσωπικό κατανοεί, σέβεται και διευκολύνει τα ενδιαφέροντα και τις προτιμήσεις κάθε ατόμου όσον αφορά την εργασία, τη μάθηση, τις κοινωνικές δραστηριότητες και τις σχέσεις του με την κοινότητα που ενδέχεται να αλλάξουν με την πάροδο του χρόνου.
- 2:4 Όπου απαιτείται κατά περίπτωση, η υπηρεσία συνεργάζεται με την οικογένεια, τους φίλους, τους φροντιστές ή τον συνήγορο κάθε ατόμου προκειμένου να προάγονται οι σχέσεις, η ένταξη και η συμμετοχή του στην κοινότητα.
- 2:5 Η υπηρεσία συμπράττει με άλλους οργανισμούς και άλλα μέλη της κοινότητας ώστε να υποστηρίξει τα άτομα για ενεργή συμμετοχή στην κοινότητά τους.
- 2:6 Η υπηρεσία χρησιμοποιεί στρατηγικές που προάγουν τη σύνδεση Αβορίγινων και κατοίκων των νησιών Τόρες Στρέιτ σε κοινοτικό και πολιτισμικό επίπεδο.

Τρίτο πρότυπο

Ατομικά αποτελέσματα

Σκοπός αυτού του προτύπου είναι η προώθηση προσωποκεντρικών προσεγγίσεων στην παροχή υπηρεσιών βάσει των οποίων τα άτομα καθοδηγούν και κατευθύνουν τις υπηρεσίες και τις υποστηρικτικές δομές που χρησιμοποιούν.

Οι υπηρεσίες που χρησιμοποιούνται από άτομα με αναπηρία αναμένεται να είναι ευέλικτες και προσαρμοσμένες στις δυνατότητες και στις ανάγκες κάθε ατόμου και να αποφέρουν θετικά αποτελέσματα. Στον τομέα αυτό περιλαμβάνονται η αναπηρία ενός ατόμου όσο και η ανάγκη επαρκούς αναγνώρισης και ανταπόκρισης από τους παροχείς των υπηρεσιών σε ζητήματα όπως η ηλικία, το φύλο, η κουλτούρα, οι κληρονομικές καταβολές, η γλώσσα, η θρησκευτική πίστη, η σεξουαλική ταυτότητα, η οικογενειακή κατάσταση και άλλοι σχετικοί παράγοντες.

Για την επίτευξη αποτελεσμάτων κατ' άτομο απαιτείται η συνεργασία του ατόμου με τον παροχέα των υπηρεσιών ώστε να διασφαλιστεί η ενεργή του επιλογή και λήψη αποφάσεων. Αυτό σημαίνει από κοινού προσπάθεια με βάση τον αμοιβαίο σεβασμό ώστε να μη λαμβάνονται όλες οι αποφάσεις από την υπηρεσία. Στην εστίαση σε αποτελέσματα κατ' άτομο περιλαμβάνεται η συνεργασία ατόμων και υπηρεσιών για την ανασκόπηση της προόδου έναντι προγραμματισμένων και μετρήσιμων αποτελεσμάτων.

Το πρότυπο επίσης αναγνωρίζει τον πιθανό ρόλο, πάντα με τη συγκατάθεση του ατόμου, της οικογένειας, των φίλων, των φροντιστών ή του συνηγόρου του στον σχεδιασμό, στην παροχή και στην ανασκόπηση των υπηρεσιών. Ενθαρρύνει τον ενεργό διάλογο μεταξύ ενός ατόμου, της οικογένειας, των φίλων, των φροντιστών και/ή των συνηγόρων του και μιας υπηρεσίας όσον αφορά τη φύση της υπηρεσίας ή των υποστηρικτικών δομών που παρέχονται ενώ ταυτόχρονα εστιάζει στις ελάχιστες δυνατές περιοριστικές επιλογές.

Το πρότυπο δίνει έμφαση στη σημασία που έχουν τα εξής:

- τα άτομα με αναπηρία καθοδηγούν και κατευθύνουν τις υποστηρικτικές δομές που χρησιμοποιούν με υποστήριξη από την οικογένεια, τους φίλους, τους φροντιστές και τους συνηγόρους τους (αφού δώσουν τη συγκατάθεσή τους)·
- σχεδιασμός, υλοποίηση και ανασκόπηση υπηρεσιών με βάση τις δυνατότητες, τις ανάγκες και τους στόχους ζωής κάθε ατόμου·
- συνεργασία και διάλογος·
- ανταπόκριση στην πολυμορφία· και
- οι ελάχιστες δυνατές περιοριστικές επιλογές.

Ατομικά δικαιώματα

Έχω το δικαίωμα να καθοδηγώ και να κατευθύνω τις αποφάσεις για τη ζωή μου και για το πώς θα με υποστηρίξουν οι υπηρεσίες που χρησιμοποιώ.

Ατομικά αποτελέσματα

Χρησιμοποιώ τις υπηρεσίες και τις υποστηρικτικές δομές που εστιάζουν στις δυνατότητές μου και με υποστηρίζουν ώστε να επιτύχω τους στόχους μου για τη ζωή μου.

Πρότυπα για την παροχή υπηρεσιών

Οι υπηρεσίες και οι δομές υποστήριξης αξιολογούνται, σχεδιάζονται, παρέχονται και ανασκοπούνται με στόχο την εστίαση στις δυνατότητες κάθε ατόμου και την ενδυνάμωσή του ώστε να επιτύχει τους στόχους του.

Δείκτες πρακτικής

- 3:1 Η υπηρεσία συνεργάζεται με κάθε άτομο και, αν δώσει τη συγκατάθεσή του, με την οικογένεια, τους φίλους, τον φροντιστή ή τον συνήγορό του, για να εξακριβώσει τις δυνατότητες, τις ανάγκες και τους στόχους ζωής του.
- 3:2 Ο σχεδιασμός, η παροχή και η ανασκόπηση των υπηρεσιών βασίζονται στις επιλογές κάθε ατόμου και γίνονται σε συνεργασία με το άτομο και, αν δώσει τη συγκατάθεσή του, με την οικογένεια, τους φίλους, τον φροντιστή ή τον συνήγορό του.
- 3:3 Η υπηρεσία σχεδιάζει και παρέχει τις υπηρεσίες ή τις υποστηρικτικές δομές και τις ανασκοπεί τακτικά έναντι μετρήσιμων αποτελεσμάτων στη ζωή κάθε ατόμου.
- 3:4 Ο σχεδιασμός και η παροχή των υπηρεσιών πληρούν την αρχή της πολυμορφίας συνυπολογίζοντας την αναπηρία, την ηλικία, το φύλο, την κουλτούρα, τις κληρονομικές καταβολές, τη γλώσσα, τη θρησκευτική πίστη, τη σεξουαλική ταυτότητα, την οικογενειακή κατάσταση και άλλους σχετικούς παράγοντες.
- 3:5 Η υπηρεσία συνεργάζεται με άλλους παροχείς υπηρεσιών στον σχεδιασμό της παροχής των υπηρεσιών και για την υποστήριξη της εσωτερικής της δυνατότητας να ανταποκριθεί σε ποικίλες ανάγκες.

Τέταρτο πρότυπο

Σχόλια και παράπονα

Σκοπός αυτού του προτύπου είναι να διασφαλιστεί η αποτελεσματική διαχείριση τόσο των θετικών όσο και των αρνητικών σχολίων, των παραπόνων και των διαφωνιών ώστε να μπορέσουν να θεωρηθούν ευκαιρίες για βελτίωση. Για να πληρούνται οι όροι του συγκεκριμένου προτύπου, οι παροχείς υπηρεσιών απαιτείται να έχουν σε ισχύ ευκρινώς κοινοποιημένα και αποτελεσματικά συστήματα για την αντιμετώπιση και την επίλυση ζητημάτων που εγείρονται από άτομα, οικογένειες, φίλους, φροντιστές και συνηγόρους.

Το πρότυπο αυτό αναγνωρίζει ότι η στιβαρή και έγκαιρη αναπληροφόρηση, στην οποία περιλαμβάνονται κολακευτικά σχόλια και παράπονα, αποτελεί βασικό κινητήριο άξονα για συνεχή βελτίωση. Οι υπηρεσίες πρέπει να δίνουν ποικίλες ευκαιρίες επιζητώντας την αναπληροφόρηση από τα εξυπηρετούμενα άτομα, δηλαδή καθημερινή αναπληροφόρηση, επίσημη διαβούλευση και δέσμευση, τακτικές έρευνες ικανοποίησης ή ομάδες καταναλωτών.

Επιπλέον, το εν λόγω πρότυπο αναγνωρίζει ότι κάθε άτομο πρέπει να νιώθει ασφαλές όταν υποβάλλει κάποιο παράπονο ή κάνει κάποιο αρνητικό σχόλιο. Εδώ περιλαμβάνεται η δυνατότητα πρόσβασης σε ανεξάρτητους μηχανισμούς για την υποβολή παραπόνων, προσφυγών ή διαφωνιών χωρίς τον φόβο ανεπιθύμητων συνεπειών ή απώλειας της υπηρεσίας. Το πρότυπο επίσης περιλαμβάνει τη δυνατότητα πρόσβασης σε συνηγόρους και ανεξάρτητους φορείς ενημέρωσης, υποστήριξης, συμβουλευτικής ή εκπροσώπησης.

Το πρότυπο δίνει έμφαση στη σημασία που έχουν τα εξής:

- ευκρινής και τακτική ενημέρωση για τον τρόπο υποβολής σχολίων, όπου περιλαμβάνεται και η υποβολή παραπόνων·
- η χρήση των σχολίων και των παραπόνων ως κινητηρίων αξόνων για συνεχείς βελτιώσεις στις υπηρεσίες·
- συστήματα τακτικής, προληπτικής και χωρίς αποκλεισμούς αναπληροφόρησης·
- αποτελεσματική διαχείριση και επίλυση παραπόνων·
- διαφανής διαχείριση διαφωνιών· και
- πρόσβαση σε ανεξάρτητους φορείς ενημέρωσης, υποστήριξης, συμβουλευτικής και εκπροσώπησης για να διασφαλιστεί η δυνατότητα κάθε ατόμου να κάνει κάποιο σχόλιο ή να υποβάλει κάποιο παράπονο.

Ατομικά δικαιώματα

Έχω το δικαίωμα και την ελευθερία να κάνω θετικά και αρνητικά σχόλια για κάθε πτυχή των υποστηρικτικών δομών και των υπηρεσιών που χρησιμοποιώ και προσδοκώ ότι αυτό θα έχει ως αποτέλεσμα να γίνουν βελτιώσεις. Επίσης έχω το δικαίωμα πρόσβασης σε ανεξάρτητους φορείς συμβουλευτικής και υποστήριξης προκειμένου να κάνω κάποιο σχόλιο ή να υποβάλω κάποιο παράπονο όποτε χρειαστεί.

Ατομικό αποτέλεσμα

Έχω στη διάθεσή μου ποικίλους τρόπους για να εκφράσω τη γνώμη μου όσον αφορά τις υποστηρικτικές δομές και τις υπηρεσίες που χρησιμοποιώ και για να παίξω ενεργό ρόλο στην εξεύρεση μεθόδων βελτίωσης των πραγμάτων. Γνωρίζω τον τρόπο πρόσβασης σε ανεξάρτητους φορείς υποστήριξης και συμβουλευτικής όποτε θελήσω να κάνω κάποιο σχόλιο ή να υποβάλω κάποιο παράπονο.

Πρότυπα για την παροχή υπηρεσιών

Επιζητείται η τακτική αναπληροφόρηση που χρησιμοποιείται για την ενημέρωση ανασκοπήσεων όσον αφορά υπηρεσίες τόσο επιμέρους όσο και σε επίπεδο οργανισμού και τη βελτίωσή τους.

Δείκτες πρακτικής

- 4:1 Κάθε άτομο, η οικογένειά του, οι φίλοι του, οι φροντιστές του και οι συνήγοροί του υποστηρίζονται ενεργά όσον αφορά την υποβολή σχολίων, παραπόνων ή διαφωνιών και την επίλυσή τους χωρίς να φοβούνται ότι θα υπάρξουν ανεπιθύμητες συνέπειες.
- 4:2 Κάθε άτομο, η οικογένειά του, οι φίλοι του, οι φροντιστές του και οι συνήγοροί του ενημερώνονται με σαφήνεια για τους μηχανισμούς αναπληροφόρησης στους οποίους περιλαμβάνονται οι διαδικασίες επίλυσης παραπόνων και πρόσβασης σε ανεξάρτητους φορείς υποστήριξης, συμβουλευτικής και εκπροσώπησης.
- 4:3 Τα παράπονα επιλύονται προνοητικά και έγκαιρα σε συνεργασία με κάθε άτομο, την οικογένειά του, τους φίλους του, τον φροντιστή του ή τον συνήγορό του.
- 4:4 Η υπηρεσία επιζητά και, από κοινού με κάθε άτομο, την οικογένειά του, τους φίλους του, τους φροντιστή του και τον συνήγορό του, προβαίνει τακτικά σε ανασκόπηση των σχολίων για την παροχή υπηρεσιών και υποστηρικτικών δομών στο πλαίσιο της προσπάθειας για συνεχή βελτίωση.
- 4:5 Η υπηρεσία αναπτύσσει μια κουλτούρα συνεχούς βελτίωσης χρησιμοποιώντας τα κολακευτικά σχόλια, την αναπληροφόρηση και τα παράπονα για τον σχεδιασμό, την παροχή και την ανασκόπηση υπηρεσιών για τα άτομα και την κοινότητα.
- 4:6 Η υπηρεσία διαχειρίζεται αποτελεσματικά τις διαφωνίες.

Πέμπτο πρότυπο

Πρόσβαση στις υπηρεσίες

Σκοπός του προτύπου αυτού είναι να διασφαλιστεί ότι η πρόσβαση σε υπηρεσίες και υποστηρικτικές δομές γίνεται με αμεροληψία, ισότητα και διαφάνεια ώστε να υποστηρίζονται τα άτομα όταν δεν είναι διαθέσιμες οι υπηρεσίες και να εντοπίζονται αλλά και να απομακρύνονται τα εμπόδια στην πρόσβαση. Το πρότυπο ισχύει κατά την ένταξη στην υπηρεσία ή κατά τις διαδικασίες έναρξης και χρήσης της και, όπου υπάρχει λόγος, κατά τη έξοδο ή την αποχώρηση από την υπηρεσία.

Η πρόσβαση στις υπηρεσίες και στις υποστηρικτικές δομές εξαρτάται από μια σειρά παραγόντων, όπου περιλαμβάνονται η τοποθεσία, οι διαπιστωμένες ανάγκες κάθε ατόμου και οι πόροι τους οποίους διαθέτει η κάθε υπηρεσία.

Το πρότυπο αυτό αναγνωρίζει ότι κάθε άτομο δικαιούται υποστήριξη ώστε να κατανοήσει πλήρως τα κριτήρια και τις διαδικασίες όσον αφορά την πρόσβαση σε μια υπηρεσία και τη χρήση της. Εδώ περιλαμβάνονται και οι σαφείς εξηγήσεις όταν μια υπηρεσία δεν είναι διαθέσιμη για κάποιο άτομο και η παραπομπή του σε εναλλακτικές επιλογές υπηρεσιών.

Το πρότυπο δίνει έμφαση στη σημασία που έχουν τα εξής:

- προσβάσιμες πληροφορίες για την κάλυψη ποικίλων αναγκών·
- διαδικασίες που εφαρμόζονται με διαφάνεια και συνέπεια κατά την έναρξη μιας υπηρεσίας και την αποχώρηση·
- παροχή πληροφοριών όταν μια υπηρεσία δεν είναι διαθέσιμη και ενεργή παραπομπή του ατόμου σε άλλες·
- η αξία της σύμπραξης με άλλους φορείς και αρμόδια μέλη της κοινότητας ώστε να υλοποιηθεί η παραπομπή σε άλλες υπηρεσίες·
- τακτικές ανασκοπήσεις για τον εντοπισμό πιθανών εμποδίων στην πρόσβαση και την επίλυση του προβλήματος.

Ατομικά δικαιώματα

Έχω το δικαίωμα πρόσβασης σε υπηρεσίες με κριτήρια που χαρακτηρίζονται από αμεροληψία και ισότητα και διαφάνεια και το δικαίωμα υποστήριξης για παραπομπή μου σε άλλες υπηρεσίες όποτε δεν είναι διαθέσιμη κάποια υπηρεσία.

Ατομικό αποτέλεσμα

Αντιλαμβάνομαι τι προσφέρει η υπηρεσία, ότι η πρόσβαση στην υπηρεσία παρέχεται με αμεροληψία και ισότητα και ότι θα μου παρέχεται υποστήριξη με διάφορες επιλογές όποτε δεν μπορώ να αποκτήσω πρόσβαση σε κάποια υπηρεσία.

Πρότυπα για την παροχή υπηρεσιών

Η υπηρεσία διαχειρίζεται τις διαδικασίες πρόσβασης, έναρξης και τερματισμού παροχής με διαφάνεια, αμεροληψία, ισότητα και ανταπόκριση στις ανάγκες κάθε ατόμου.

Δείκτες πρακτικής

- 5:1 Η υπηρεσία συστηματικά επιζητεί και χρησιμοποιεί τις απόψεις των ατόμων με αναπηρία, των οικογενειών τους, των φίλων τους και των φροντιστών τους για να διασφαλίσει την πρόσβαση με αμεροληψία και ισότητα και διαφάνεια.
- 5:2 Η υπηρεσία παρέχει προσβάσιμες πληροφορίες σε διάφορες μορφές όσον αφορά τους τύπους και την ποιότητα των διαθέσιμων υπηρεσιών.
- 5:3 Η υπηρεσία αναπτύσσει, εφαρμόζει, ανασκοπεί και κοινοποιεί τις διαδικασίες που ισχύουν κατά την έναρξη μιας υπηρεσίας και την αποχώρηση.
- 5:4 Η υπηρεσία αναπτύσσει, εφαρμόζει και ανασκοπεί τις πολιτικές και τις πρακτικές που αφορούν τα κριτήρια επιλεξιμότητας, την προτεραιότητα πρόσβασης και τις λίστες αναμονής.
- 5:5 Η υπηρεσία παρακολουθεί και αντιμετωπίζει πιθανά εμπόδια στην πρόσβαση.
- 5:6 Η υπηρεσία παρέχει σαφείς εξηγήσεις όταν κάποια υπηρεσία δεν είναι διαθέσιμη καθώς και υποστήριξη όσον αφορά την ενημέρωση και την παραπομπή του ατόμου για πρόσβαση σε εναλλακτικές υπηρεσίες.
- 5:7 Η υπηρεσία συνεργάζεται με άλλους συναφείς φορείς και άλλα αρμόδια μέλη της κοινότητας σε ό,τι αφορά την καθιέρωση και τη διατήρηση ενός δικτύου παραπομπής.

Έκτο πρότυπο

Διαχείριση υπηρεσιών

Σκοπός του πλαισίου αυτού είναι να διασφαλιστεί η αποτελεσματική και αποδοτική διαχείριση των υπηρεσιών. Απαιτεί από τις υπηρεσίες να είναι προσωποκεντρικές και να διασφαλίζουν την ευελιξία ανταπόκρισης στις δυνατότητες και στις ανάγκες κάθε ατόμου. Επίσης, απαιτεί από τις υπηρεσίες να προάγουν μια κουλτούρα συνεχούς βελτίωσης ως βάση για την παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας.

Για την υποστήριξη της παροχής υπηρεσιών υψηλής ποιότητας απαιτείται ένα ευρύ φάσμα συστημάτων και διαδικασιών που παρατίθενται στο πρότυπο. Το πρότυπο αναφέρεται στην ενεργή συμμετοχή των ατόμων με αναπηρία καθώς και των οικογενειών, των φίλων, των φροντιστών και των συνηγόρων τους στον σχεδιασμό, στην παροχή και στην ανασκόπηση υπηρεσιών και υποστηρικτικών δομών. Η υποστήριξη για οργανωτική μάθηση και ανάπτυξη δεξιοτήτων θεωρείται αναπόσπαστο κομμάτι μιας κουλτούρας ισότιμης παροχής υπηρεσιών και συνεχούς βελτίωσης. Εδώ περιλαμβάνονται η υποστήριξη και η κατάρτιση του προσωπικού και των εθελοντών. Επιπλέον, η παροχή υπηρεσιών που βασίζεται στην πρακτική εφαρμογή και στη σύγχρονη τεκμηρίωση θα υποστηρίξει τα καλύτερα δυνατά αποτελέσματα για κάθε άτομο.

Η πιστή τήρηση των νομοθετικών και κανονιστικών πλαισίων που αφορούν τον χώρο εργασίας είναι μία από τις προσδοκίες βάσει των αρχών του προτύπου. Το σημείο αυτό θα υποστηρίξει την αξιοπιστία μέσω ορθής διακυβέρνησης και θα επιτρέψει την παροχή των υπηρεσιών σε ασφαλές περιβάλλον από ειδικευμένο και εποπτευόμενο προσωπικό.

Το πρότυπο δίνει έμφαση στη σημασία που έχουν τα εξής:

- ορθή διακυβέρνηση και διαχείριση σε όλες τις πτυχές του σχεδιασμού, της εκπόνησης και της παροχής των υπηρεσιών·
- σαφής ενημέρωση του προσωπικού, των ατόμων με αναπηρία και άλλων ενδιαφερόμενων·
- συνεχής βελτίωση και πρακτική εφαρμογή βάσει τεκμηρίωσης·
- ποικίλες μέθοδοι για ενεργή συμμετοχή των ατόμων με αναπηρία και των οικογενειών, των φίλων, των φροντιστών και των συνηγόρων τους κατά τον σχεδιασμό, την παροχή και την ανασκόπηση σε προσωπικό, υπηρεσιακό και οργανωτικό επίπεδο· και
- συμμόρφωση προς τη νομοθεσία και τους κανονισμούς που αφορούν τον χώρο εργασίας, όπου περιλαμβάνονται οι τομείς της ασφάλειας της υγείας στην εργασία, η διαχείριση των ανθρωπίνων πόρων και η διαχείριση των χρηματοοικονομικών.

Ατομικά δικαιώματα

Έχω το δικαίωμα σε υπηρεσίες και υποστηρικτικές δομές τις οποίες οι παροχείς τους διαχειρίζονται αποτελεσματικά και ανασκοπούν τακτικά και οι οποίες είναι αξιόπιστες και σύγχρονες.

Ατομικό αποτέλεσμα

Οι δυνατότητες και οι ανάγκες μου υποστηρίζονται ενεργά μέσω ορθά διαχειριζόμενων υπηρεσιών.

Πρότυπα για την παροχή υπηρεσιών

Η υπηρεσία διαθέτει αποτελεσματικές και αξιόπιστες διαδικασίες διαχείρισης και διοίκησης ώστε να μεγιστοποιούνται τα θετικά αποτελέσματα για κάθε άτομο.

Δείκτες πρακτικής

- 6:1 Το προσωπικό πρώτης γραμμής, η διοίκηση και τα διευθυντικά όργανα έχουν την ειδίκευση, τις δεξιότητες και την υποστήριξη που απαιτούνται.
- 6:2 Η πρακτική εφαρμογή βασίζεται σε τεκμηρίωση και στις ελάχιστες δυνατές περιοριστικές επιλογές και συμμορφώνεται προς τις νομοθετικές, κανονιστικές και συμβασιακές απαιτήσεις.
- 6:3 Η υπηρεσία τεκμηριώνει, παρακολουθεί και χρησιμοποιεί αποτελεσματικά τα συστήματα διαχείρισης, όπου περιλαμβάνονται οι τομείς της ασφάλειας της υγείας στην εργασία, η διαχείριση των ανθρωπίνων πόρων και η διαχείριση των χρηματοοικονομικών.
- 6:4 Η υπηρεσία διαθέτει διαδικασίες για παρακολούθηση της αναπληροφόρησης, μάθηση και εμπάθунση, οι οποίες υποστηρίζουν τη συνεχή βελτίωση.
- 6:5 Η υπηρεσία έχει ως οργάνωση όραμα, αποστολή και αξίες που κοινοποιούνται με σαφήνεια και χαρακτηρίζονται από συνέπεια προς τη σύγχρονη πρακτική.
- 6:6 Η υπηρεσία διαθέτει συστήματα για την ενίσχυση και τη διατήρηση των οργανωτικών της ικανοτήτων ώστε να υποστηρίζει άμεσα την επίτευξη ατομικών επιδιώξεων και αποτελεσμάτων.
- 6:7 Η υπηρεσία χρησιμοποιεί προσωποκεντρικές προσεγγίσεις όπου περιλαμβάνονται η ενεργή συμμετοχή των ατόμων με αναπηρία, καθώς και των οικογενειών, των φίλων, των φροντιστών και των συνηγόρων τους για ανασκόπηση των πολιτικών, των πρακτικών, των διαδικασιών και της παροχής των υπηρεσιών.

Εθνικά πρότυπα υπηρεσιών για άτομα με αναπηρίες – Πίνακας σύνοψης

Όλα τα Εθνικά Πρότυπα στηρίζονται στις αρχές των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

Πίνακας 1: Ατομικά δικαιώματα

1. Δικαιώματα	2. Συμμετοχή και ένταξη	3. Ατομικά αποτελέσματα	4. Σχόλια και παράπονα	5. Πρόσβαση στις υπηρεσίες	6. Διαχείριση υπηρεσιών
Έχω το δικαίωμα να ελέγχω και να επιλέγω πότε θα χρησιμοποιώ υπηρεσίες ή υποστηρικτικές δομές. Επίσης έχω το δικαίωμα να αναλαμβάνω κινδύνους στη ζωή μου με αξιοπρέπεια και να ζω χωρίς διακρίσεις ή χωρίς τον φόβο ότι θα πάθω κάποια βλάβη.	Έχω το δικαίωμα της συμμετοχής στην κοινότητα που επέλεξα. Έχω επίσης το δικαίωμα να αποφασίζω πώς θα επικοινωνώ με την οικογένεια, τους φίλους και την κοινότητά μου.	Έχω το δικαίωμα να καθοδηγώ και να κατευθύνω τις αποφάσεις για τη ζωή μου και για το πώς θα με υποστηρίζουν οι υπηρεσίες που χρησιμοποιώ.	Έχω το δικαίωμα και την ελευθερία να κάνω θετικά και αρνητικά σχόλια για κάθε πτυχή των υποστηρικτικών δομών και των υπηρεσιών που χρησιμοποιώ. Επίσης έχω το δικαίωμα πρόσβασης σε ανεξάρτητους φορείς συμβουλευτικής και υποστήριξης προκειμένου να κάνω κάποιο σχόλιο ή να υποβάλω κάποιο παράπονο όποτε χρειαστεί.	Έχω το δικαίωμα πρόσβασης σε υπηρεσίες με κριτήρια που χαρακτηρίζονται από αμεροληψία και ισότητα και διαφάνεια και το δικαίωμα υποστήριξης για παραπομπή μου σε άλλες υπηρεσίες όποτε δεν είναι διαθέσιμη κάποια υπηρεσία.	Έχω το δικαίωμα σε υπηρεσίες και υποστηρικτικές δομές τις οποίες οι παροχείς τους διαχειρίζονται αποτελεσματικά και ανασκοπούν τακτικά και οι οποίες είναι αξιόπιστες και σύγχρονες.

Πίνακας 2: Ατομικά αποτελέσματα

1. Δικαιώματα	2. Συμμετοχή και ένταξη	3. Ατομικά αποτελέσματα	4. Σχόλια και παράπονα	5. Πρόσβαση στις υπηρεσίες	6. Διαχείριση υπηρεσιών
Μπορώ να επιλέξω ποιες υπηρεσίες και υποστηρικτικές δομές θα χρησιμοποιώ και πώς. Όταν χρησιμοποιώ μια υπηρεσία ή υποστηρικτική δομή, νιώθω ότι με σέβονται και ότι είμαι ασφαλής.	Ασχολούμαι με τα ενδιαφέροντά μου έχοντας την υποστήριξη των υπηρεσιών, της οικογένειας, των φίλων, των φροντιστών ή των συνηγόρων μου.	Χρησιμοποιώ τις υπηρεσίες και τις υποστηρικτικές δομές που εστιάζουν στις δυνατότητές μου και με υποστηρίζουν ώστε να επιτύχω τους στόχους μου για τη ζωή μου.	Έχω στη διάθεσή μου ποικίλους τρόπους για να εκφράσω τη γνώμη μου όσον αφορά τις υποστηρικτικές δομές και τις υπηρεσίες που χρησιμοποιώ και για να παίξω ενεργό ρόλο στην εξεύρεση μεθόδων βελτίωσης των πραγμάτων. Γνωρίζω τον τρόπο πρόσβασης σε ανεξάρτητους φορείς υποστήριξης και συμβουλευτικής όποτε θελήσω να κάνω κάποιο σχόλιο ή να υποβάλω κάποιο παράπονο.	Αντιλαμβάνομαι τι προσφέρει η υπηρεσία, ότι η πρόσβαση στην υπηρεσία αυτή παρέχεται αμερόληπτα και ότι θα μου παρέχεται υποστήριξη με διάφορες επιλογές όποτε δεν μπορώ να αποκτήσω πρόσβαση σε κάποια υπηρεσία.	Οι δυνατότητες και οι ανάγκες μου υποστηρίζονται ενεργά μέσω ορθά διαχειριζόμενων υπηρεσιών.

Πίνακας 3: Πρότυπα για την παροχή υπηρεσιών

1. Δικαιώματα	2. Συμμετοχή και ένταξη	3. Ατομικά αποτελέσματα	4. Σχόλια και παράπονα	5. Πρόσβαση στις υπηρεσίες	6. Διαχείριση υπηρεσιών
Η υπηρεσία προάγει τα δικαιώματα κάθε ατόμου στην ελευθερία έκφρασης, στην αυτοδιάθεση και στη λήψη αποφάσεων και αποτρέπει ενεργά την κακοποίηση, την πρόκληση βλάβης, την παραμέληση και τη βία.	Η υπηρεσία συνεργάζεται με κάθε άτομο και την οικογένεια, τους φίλους και τους φροντιστές του επιδιώκοντας να του δοθούν όσο το δυνατόν περισσότερες ευκαιρίες για εποικοδομητική συμμετοχή και ενεργή ένταξη στην κοινωνία.	Οι υπηρεσίες και οι δομές υποστήριξης αξιολογούνται, σχεδιάζονται, παρέχονται και ανασκοπούνται με στόχο την εστίαση στις δυνατότητες κάθε ατόμου και την ενδυνάμωσή του ώστε να επιτύχει τους στόχους του.	Επιζητείται η τακτική αναπληροφόρηση που χρησιμοποιείται για την ενημέρωση ανασκοπήσεων όσον αφορά υπηρεσίες τόσο επιμέρους όσο και σε επίπεδο οργανισμού και τη βελτίωσή τους.	Η υπηρεσία διαχειρίζεται τις διαδικασίες πρόσβασης, έναρξης και τερματισμού παροχής με διαφάνεια, αμεροληψία, ισότητα και ανταπόκριση στις ανάγκες κάθε ατόμου.	Η υπηρεσία διαθέτει αποτελεσματικές και αξιόπιστες διαδικασίες διαχείρισης και διοίκησης ώστε να μεγιστοποιούνται τα θετικά αποτελέσματα για κάθε άτομο.

Όλα τα Εθνικά Πρότυπα στηρίζονται στις αρχές της διαχείρισης ποιότητας.