



Australian Government
Department of Social Services

Национални стандарди за службе које пружају услуге особама са инвалидитетом (National Standards for Disability Services)

DSS 1504.02.15 - Serbian — Верзија 0.1. Децембар 2013.



Национални стандарди за службе које пружају услуге особама са инвалидитетом (National Standards for Disability Services)

Изјава о ауторском праву



Сав материјал је стављен на располагање по лиценци [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).

Детаљи релевантних услова лиценце могу да се прочитају на вебсајту [Creative Commons website](https://creativecommons.org/) (приступ преко линкова који су стављени на располагање), као и цела лиценца.

Документ мора да буде под називом Национални стандарди за службе које пружају услуге особама са инвалидитетом (National Standards for Disability Services).

Садржај

Увод.....	5
Преглед Националних стандарда.....	6
Шест Националних стандарда	6
Дефиниције	6
Оквир Националних стандарда.....	8
Промовисање усредсређености на појединце.....	8
Принципи људских права.....	8
Принципи контроле квалитета	9
Први стандард:.....	11
Права.....	11
Права људи	11
Исходи за људе	11
Стандарди услуга	12
Показатељи праксе	12
Други стандард:	13
Учешће и укључивање:	13
Права људи	13
Исходи за људе	13
Стандарди услуга	13
Показатељи праксе	14
Трећи стандард:.....	15
Исходи за појединце	15
Права људи	15
Исходи за људе	15
Стандарди услуга	16
Показатељи праксе	16
Четврти стандард.....	17
Коментари и жалбе	17
Права људи	17
Исходи за људе	17
Стандарди услуга	18

Показатељи праксе	18
Пети стандард.....	19
Приступ услугама	19
Права људи	19
Исходи за људе	19
Стандарди услуга	19
Показатељи праксе	20
Шести стандард	21
Руковођење службом	21
Права људи	21
Исходи за људе	21
Стандарди услуга	22
Показатељи праксе	22
Национални стандарди за службе које пружају услуге особама са инвалидитетом (National Standards for Disability Services) - Резиме	23

Увод

Национални стандарди за службе које пружају услуге особама са инвалидитетом (Национални стандарди - National Standards) ће бити од помоћи у промовисању и примени доследног приступа побољшању квалитета услуга у целој земљи. Стандарди су усредсређени на права и исходе за особе са инвалидитетом.

Национални стандарди су први пут издати 1993. године. Стандарди су ревидирани и сада су у њих укључени савремени језик, филозофије и модели пружања услуга, нарочито помак ка индивидуализованом пружању подршке и услуга које су прилагођене појединцима.

2010. године су особе са инвалидитетом, чланови њихових породица и неговатељи, службе за пружање услуга и заступници дали своје коментаре на Националне стандарде из 1993. године у току опширне консултације коју је водио Центар за изучавање и истраживање инвалидности (Disability Studies and Research Centre) при Универзитету Новог Јужног Велса (University of New South Wales). Консултација је била усредсређена на знање о стандардима, као и на употребу стандарда, језик, значења, релевантност и практичну вредност.

На основу тих коментара, Национални стандарди су ревидирани и њихов нацрт је национално тестиран 2012. године. Особе са инвалидитетом, чланови њихових породица, пријатељи и неговатељи, службе које им пружају услуге, организације које их заступају и тела за контролу квалитета су допринели стварању ревидираних Националних стандарда.

Поред ове верзије, постоји и верзија Националних стандарда на поједностављеном енглеском. Постоји и више пропратних материјала који укључују Водич за доказе (Evidence Guide), Водич за разговоре (Conversation Tool) и Приче (Stories) које поспешују знање о Националним стандардима, као и начин њихове примене. Временом ће бити објављено више материјала.

Преглед Националних стандарда

Шест Националних стандарда

Постоји шест Националних стандарда који се односе на службе које пружају услуге особама са инвалидитетом.

1. **Права:** Служба промовише права појединаца на слободу изражавања, самоодређење и доношење одлука и активно спречава злостављање, наношење штете, запостављање и насиље.
2. **Учешће и укључивање:** Служба сарађује са појединцима и породицама, пријатељима и неговатељима на промовисању прилика за учешће које има смисла и активног укључивања у друштво.
3. **Исходи за појединце:** Услуге и подршка се процењују, планирају, пружају и ревидирају да нагласе јаке стране појединаца и да им омогуће да постигну своје циљеве.
4. **Коментари и жалбе:** Траже се и уважавају редовни коментари који доприносе ревизијама и побољшањима индивидуалних услуга, као и услуга целе организације.
5. **Приступ служби:** Служба уређује приступ, почетак и крај примања услуга на транспарентан, праведан, једнак и одговоран начин.
6. **Руковођење службом:** Служба има ефикасан и одговоран систем руковођења и вођства који доводе до максималних резултата за појединце.

Дефиниције

Овај део наводи уобичајене термине и њихово значење у Националним стандардима.

Стално побољшање - термин `стално побољшање` описује непрекидне напоре организације да побољша своје услуге, системе, процесе или производе да се постигну максималне бенефиције за странке. Процес сталног побољшања се ослања на информације из искуства са странкама које организацији омогућују да постигне своје циљеве и оствари резултате. То такође значи да организација мора да се прилагођава променљивим потребама заједнице и корисника услуга.

Културна компетентност – израз `културна компетентност` се односи на појединце и организације које поседују скуп навика у понашању, ставове, знање, вештине, праксу и процесе који омогућују ефикасан рад у свим културним срединама. Културна компетентност је шири појам од свести о културној разноликости. Та фраза значи да су појединци и организације проактивни, а не само да реагују на одређене ситуације у вези културне разноликости и да се труде да пруже ефикасне и релевантне услуге и подршку.

Достојанствено примање ризика – фраза ‘достојанствено примање ризика’ промовише аутономност и самоодређење сваког појединца да доноси своје одлуке, укључујући и одлуку да прими на себе одређене животне ризике.

Породица, пријатељи и неговатељи – скуп речи ‘породица, пријатељи и неговатељи’ признаје важност повезаности са члановима породице и пријатељима, као и важност неге коју пружају чланови породице, пријатељи и неговатељи. Израз ‘породица’ укључује партнере или друге важне особе, као што су родитељи, браћа и сестре, деца и други чланови породице.

Појединац – израз ‘појединац’ се користи да опише особу која користи услуге или подршку. То су углавном особе са инвалидитетом које користе услуге или подршку. Реч ‘појединац’ такође може да значи члана породице или неговатеља, на пример, у случају када се користе услуге одмене неговатеља. ‘Појединац’ се користи уместо речи ‘потрошач’, ‘странка’ или ‘корисник услуга’.

Исходи – термин ‘исходи’ описује утицај или резултат пружања услуга или подршке, као што је на пример побољшање благостања појединца. Реч ‘исходи - ‘outcomes’ се разликује од речи ‘учинак - outputs’. Outputs описује пружање услуга или подршке, као што је, на пример, одржавање обуке. Исходи могу да буду краткорочни (као што је укључивање појединца у планирање услуга), као и дугорочни (као што је налажење посла након завршеног курса).

Минимално ограничење – израз ‘минимално ограничење’ или ‘минимална интервенција’ признаје да свако ограничење што се тиче избора и контроле треба да буде минимално и засновано на доказима (да је оно потребно). Особама са инвалидитетом, члановима њихових породица и неговатељима треба да се дају јасне информације, тако да ограничења буду транспарентна и лако разумљива.

Особе са инвалидитетом – признаје се да не користе све особе са инвалидитетом услуге и подршку, тако да се термин ‘особе са инвалидитетом’ користи уопштено за све особе са инвалидитетом у заједници.

Усмерено на појединца – израз ‘усмерено на појединца’ значи да су услуге и подршка усмерене на појединца и његове јаке стране, потребе, интересовања и циљеве. Пружање услуга усмерено на појединца омогућује особама са инвалидитетом да управљају и усмеравају услуге и подршку коју користе.

Контрола квалитета – фраза ‘контрола квалитета’ описује системе и процесе које је организација успоставила за надзор, ревизију, планирање, контролисање и пружање квалитетних услуга, подршке или производа.

Осврт – реч ‘осврт’ се односи на активности које обављају појединци, тимови и организације да науче нешто из праксе и из својих поступака. То може да се обавља формално или неформално у оквиру професионалног развоја и рада на побољшању квалитета.

Услуге и подршка – фраза ‘услуге и подршка’ описује разлику између ‘услуга’ (као што је пружање специјалистичких и општих услуга) и ‘подршке’ (која представља другачије мере помоћи за остварење испуњеног живота појединца, као што је, на пример, посредовање или улога ментора). Ради поједностављивања речника, Национални стандарди организације за пружање услуга особама са инвалидитетом, организације и агенције називају ‘службама за пружање услуга’. Појединци могу да користе више од једне службе за пружање услуга.

Оквир Националних стандарда

У овом делу је описан оквир Националних стандарда који промовише усредсређеност на појединце и који је заснован на принципима који су повезани са људским правима и контролом квалитета.

Промовисање усредсређености на појединце

Национални стандарди одражавају помак ка усредсређености на појединце при чему су особе са инвалидитетом у средишту планирања и пружања услуга. Као што се то истиче у извештају Комисије за продуктивност (Productivity Commission) о *Нези и подршци за особе са инвалидитетом* ([Disability Care and Support](#)) “Циљ усредсређености на појединце је да се повећа капацитет особа са инвалидитетом за преузимање контроле над њиховим животом, колико год је то могуће.”

Усредсређеност на појединце је приступ који омогућује да појединци буду у средишту планирања, пружања и ревидирања услуга. Појединци су ти који формирају и усмеравају услуге и подршку да одговарају њиховим јаким странама, потребама и циљевима уз помоћ чланова породице, пријатеља, неговатеља и заступника.

Принципи људских права

Аустралија је пристала да се придржава људских права која су наведена у више међународних споразума и изјава, укључујући *Конвенцију о правима особа са инвалидитетом* ([Convention on the Rights of Persons with Disabilities](#)). Национални стандарди се ослањају на те документе, а нарочито на принципе у *Конвенцију о правима особа са инвалидитетом* (*Convention on Rights of Persons with Disabilities*) Уједињених нација.

Додат је још један принцип да би се појачала усредсређеност на партнерство, у складу са *Националном стратегијом за особе са инвалидитетом* ([National Disability Strategy](#)). Тај принцип наглашава важност учешћа особа са инвалидитетом у доношењу одлука које утичу на њихов живот заједно са члановима њихове породице, пријатељима, неговатељима и заступницима. Национална стратегија за особе са инвалидитетом (National Disability Strategy) промовише активно учешће у доношењу одлука којим се штите и унапређују људска права, благостање и интереси особа са инвалидитетом.

Принципи људских права су:

- поштовање неотуђивог достојанства, независности појединаца и индивидуалне аутономије, укључујући слободу да појединци доносе сопствене одлуке;
- не-дискриминација;
- потпуно и ефикасно учешће и укључивање у друштво;
- поштовање разлика и прихватање особа са инвалидитетом као једног дела људске разноликости и човечанства;
- једнаке могућности;
- приступачност;
- једнакост између мушкараца и жена;
- поштовање капацитета у развоју деце са инвалидитетом и поштовање права деце са инвалидитетом на одржавање њиховог идентитета; и
- активно партнерство између служби и особа са инвалидитетом, а где је то на месту, и са члановима њихових породица, пријатељима, неговатељима и/или заступницима.

Принципи контроле квалитета

Принципи контроле квалитета описују основне особине службе која је усредсређена на квалитет за особе са инвалидитетом. Принципи наглашавају укључивање особа са инвалидитетом, као и чланова њихових породица, пријатеља, неговатеља и заступника приликом праћења и ревизије услуга и подршке. Они такође наглашавају потребу за дугорочним планирањем услуга и подршке за што већи допринос животу појединца.

Принципи контроле квалитета су:

- усредсређеност на исходе за особе које користе услуге и подршку;
- пружање вођства;
- укључивање појединаца и особља;
- употреба процесног приступа;
- примена системског приступа;
- подстицање сталног побољшања;
- доношење одлука на основу доказа; и
- ступање у партнерство уз сарадњу.

Сваки стандард се састоји од истих основних елемената.

Права људи

Ово је нови елемент Националних стандарда. Он наглашава права појединца који сваки од стандарда промовише и подржава. То потврђује принципе људских права који су садржани у свим стандардима.

Исходи за људе

Ово је нови елемент Националних стандарда. Он описује шта појединац који користи услуге и подршку за особе са инвалидитетом може да очекује од ефикасне примене сваког појединачног стандарда.

Стандарди услуга

Стандарди услуга пружају уводну изјаву о захтеву да службе треба да испуне сваки стандард.

Показатељи праксе

Показатељи праксе представљају водич за активности и начине рада који треба да буду успостављени да би били у складу са стандардима. Они описују шта службе треба да ураде да испуне сваки стандард и шта појединци, чланови њихових породица и неговатељи могу да очекују. Национални стандарди за службе које пружају услуге особама са инвалидитетом - Водич за доказе (National Standards for Disability Services Evidence Guide) пружа примере помоћу којих службе могу да процене да ли и како оне испуњавају сваки стандард.

Први стандард:

Права

Циљ овог стандарда је промовисање етичког и безбедног пружања услуга са поштовањем, које испуњава, а можда чак и превазилази, законске обавезе и постиже позитивне исходе за особе са инвалидитетом. Принципи људских права су релевантни за сваки стандард и сваки стандард подржава испуњавање основних права. Овај стандард је усредсређен на одређена права, као што је самоодређење, избор, приватност и слобода од дискриминисања.

Овај стандард признаје неутуђиво право људи на слободу изражавања и њихово право да доносе одлуке о свом животу и да имају контролу над њим. Он такође потврђује основно право особа са инвалидитетом да се са њима поступа са поштовањем и достојанствено. То укључује и достојанствено примање ризика - право да појединац одлучи да ће преузети на себе одређене животне ризике.

Стандард признаје ризик од наношења штете, запостављања, злостављања или насиља са којима неке особе са инвалидитетом могу да се суоче када користе услуге и подршку. Стандард истиче улогу служби и подршке, чланова породице, пријатеља, неговатеља и заступника у смањењу тог ризика. Стандард промовише појединачна права, као и одговорност и појединачна и служби.

Стандард наглашава важност:

- достојанства и поштовања;
- слободе изражавања;
- самоодређења;
- избора и контроле;
- поверљивости и приватности;
- слободе од дискриминисања, експлоатације, злостављања, наношења штете и насиља;
- улоге породица, пријатеља, неговатеља и заступника у заштити права појединачна; и
- свеобухватних система за спречавање или благовремено реаговање на евентуално кршење права.

Права људи

Имам право на контролу и сопствени избор у одабиру услуга и подршке. Такође имам право на достојанствено примање ризика и да се са мном опходе без дискриминисања или наношења штете.

Исходи за људе

Ја могу да доносим одлуке о услугама и подршци коју ћу користити, као и како ћу их користити. Када користим услуге или подршку, поштују ме и осећам се безбедно

Стандарди услуга

Служба промовише права појединаца на слободу изражавања, самоодређење и доношење одлука и активно спречава злостављање, nanoшење штете, запостављање и насиље.

Показатељи праксе

- 1:1 Служба, њено особље и волонтери се достојанствено опходе према појединцима.
- 1:2 Служба, њено особље и волонтери признају и промовишу слободу изражавања појединца.
- 1:3 Служба подржава активно доношење одлука и индивидуални избор укључујући благовремено достављање информација у одговарајућим форматима за подршку појединаца, њихових породица, пријатеља и неговатеља да они могу да донесу информисане одлуке и да разумеју своја права и обавезе.
- 1:4 Служба има стратегије за подршку које су засноване на минимално ограничавајућим опцијама и које су савремене, засноване на доказима, транспарентне и које подлежу ревизији.
- 1:5 Служба је успоставила превентивне мере за заштиту појединаца од дискриминације, експлоатације, злостављања, nanoшења штете, запостављања и насиља.
- 1:6 Служба благовремено и систематски решава евентуална кршења права да не пропусти могућности за увођење побољшања.
- 1:7 Служба пружа подршку појединцима информацијама, а ако је то потребно, и приступом правном савету и/или заступању.
- 1:8 Служба признаје улогу чланова породице, пријатеља, неговатеља и заступника у чувању и поштовању права особа са инвалидитетом.
- 1:9 Служба личне информације чува у поверењу и приватности.

Други стандард:

Учешће и укључивање:

Циљ овог стандарда је да промовише повезаност особа са инвалидитетом са члановима њихових породица, пријатељима и одабраним заједницама. Стандард такође намеће обавезу да службе сарађују са појединцима да омогуће њихово стварно учешће и укључивање.

Овај стандард признаје улогу служби које омогућују особама са инвалидитетом да доприносе и да буду укључене, као и да учествују у животу заједнице укључујући посао и учење на начин који је цењен. Да би испуниле овај стандард, службе ће активно подржавати и потстицати појединце да се повежу са члановима њихових породица и пријатељима и да се осећају укључени у одабране заједнице. То би требало да буде засновано на интересовањима појединца, његовом идентитету, наслеђу и аспирацијама. Важно је да 'цењена улога' буде она коју је појединац одабрао. Службе ће сарађивати и са широм заједницом на промовисању учешћа и укључивања.

Стандард наглашава важност:

- промовисања цењене улоге особа са инвалидитетом у јавном и приватном животу;
- повезаности са члановима породице, пријатељима и одабраним заједницама;
- економског и друштвеног учешћа и са тим повезаних бенефиција за појединца и за ширу заједницу;
- учешћа заснованог на интересовањима појединца, његовом идентитету, наслеђу, преференцијама, циљевима и аспирацијама (што временом може да се промени); и
- улоге породице, пријатеља, неговатеља, заступника и других организација у промовисању учешћа и укључивања.

Права људи

Имам право да учествујем у одабраној заједници. Такође имам право да одлучим какав контакт хоћу да имам са члановима породице, пријатељима и заједницом.

Исходи за људе

Бавим се оним што ме интересује уз подршку служби, чланова породице, пријатеља, неговатеља или заступника.

Стандарди услуга

Служба сарађује са појединцима и породицама, пријатељима и неговатељима на промовисању прилика за учешће које има смисла и активног укључивања у друштво.

Показатељи праксе

- 2:1 Служба активно промовише цењену улогу особа са инвалидитетом, улогу коју су те особе саме одабрале.
- 2:2 Служба сарађује са појединцима да се они повежу са члановима породице, пријатељима и одабраним заједницама.
- 2:3 Особље разуме, поштује и временом олакшава остваривање индивидуалних интересовања и преференција у вези посла, учења, друштвених активности и повезаности са заједницом.
- 2:4 Где је то прикладно, служба сарађује са члановима породице, пријатељима, неговатељима или заступницима појединца да промовише повезаност са заједницом, укључивање и учешће.
- 2:5 Служба ради у партнерству са другим организацијама и члановима заједнице да се појединцима пружи подршка за активно учешће у животу њихове заједнице.
- 2:6 Служба се служи стратегијама за промовисање друштвене и културне повезаности Аборицина и Острвљана Торесовог пролаза.

Трећи стандард:

Исходи за појединце

Циљ овог стандарда је промовисање индивидуалног приступа пружању услуга при чему појединци воде и усмеравају услуге и подршку коју примају.

Од службе које пружају услуге особама са инвалидитетом се очекује да буду флексибилне и да се прилагоде јаким странама и потребама сваког појединца, те тако постигну позитивне исходе. То укључује инвалидитет појединца, као и потребу да службе које пружају услуге компетентно оцене и одговоре на потребе појединца узимајући у обзир његову старост, пол, културно порекло, наслеђе, језик, веру, полни идентитет, статус емотивне везе и друге факторе.

Постизање индивидуалних исхода захтева сарадњу између појединца и службе која му пружа услуге да се омогуће активни избор и доношење одлука. То подразумева заједничке напоре засноване на међусобном поштовању, а не да служба сама доноси све одлуке. Усредсређеност на индивидуалне исходе укључује сарадњу појединца и службе приликом ревизије напретка у односу на планиране и мерљиве исходе.

Уз пристанак појединца, стандард такође признаје потенцијалну улогу чланова породице, пријатеља, неговатеља и заступника у планирању, пружању услуга и ревизији истих. Стандард подстиче активни дијалог између појединца, чланова његове породице, пријатеља, неговатеља и/или заступника и службе у вези природе услуга и подршке коју служба пружа, док је нагласак на минимално ограничавајућим опцијама.

Стандард наглашава важност:

- да особе са инвалидитетом воде и усмеравају подршку уз помоћ породице, пријатеља, неговатеља и заступника (уз пристанак);
- планирања, спровођења и ревизије услуга које су засноване на јаким странама, потребама и животним циљевима појединца;
- сарадње и дијалога;
- реаговања на разноликост; и
- минимално ограничавајућих опција.

Права људи

Имам право да водим и усмеравам одлуке које се тичу мог живота и начин на који ће ми службе које користим пружати подршку.

Исходи за људе

Користим услуге и подршку које узимају у обзир моје јаке стране и које ми пружају подршку да постигнем своје животне циљеве.

Стандарди услуга

Услуге и подршка се процењују, планирају, пружају и ревидирају да нагласе јаке стране појединца и да им омогуће да постигну своје циљеве.

Показатељи праксе

- 3:1 Служба сарађује са појединцем, и уз његов пристанак, са члановима његове породице, пријатељима, неговатељима или заступницима да идентификује јаке стране, потребе и циљеве појединца.
- 3:2 Планирање, пружање и ревизија услуга се заснива на индивидуалним изборима и предузима се са појединцем, а уз његов пристанак, и са члановима његове породице, пријатељима, неговатељем или заступником.
- 3:3 Служба планира, пружа и редовно ревидира услуге и подршку у односу на мерљиве животне исходе.
- 3:4 Планирање и пружање услуга узима у обзир инвалидитет, старост, пол, културно порекло, наслеђе, језик, веру, полни идентитет, статус емотивне везе и друге факторе појединца.
- 3:5 Служба сарађује са другим организацијама које пружају услуге када планира пружање услуга да појача унутрашње капацитете у циљу испуњења разноликих потреба странака.

Четврти стандард

Коментари и жалбе

Циљ овог стандарда је да се и позитивни и негативни коментари, жалбе и спорови ефикасно обраде и да се сматрају могућностима за увођење побољшања. Да би службе испуниле овај стандард, морају да успоставе јасне и ефикасне системе који ће им омогућити да разматрају и решавају проблеме о којима их обавесте појединци, чланови њихових породица, пријатељи, неговатељи и заступници.

Овај стандард признаје да су снажни и благовремени коментари, укључујући комплименте и жалбе, главни покретачи сталног побољшања. Службе би требало да траже коментаре од појединаца на више различитих начина, од свакодневних коментара, преко формалних консултација и укључивања до редовних анкета о задовољству странака или разговора са групама потрошача.

Уз то, овај стандард такође признаје да странке треба да се осећају безбедно када се жале или дају негативне коментаре. То укључује приступ независним механизмима за притужбе, жалбе или спорна питања без страха да ће странка трпети негативне последице или да ће изгубити право на услуге. Стандард такође укључује могућност приступа заступницима и независним информацијама, подршци, саветима и заступању.

Стандард наглашава важност:

- јасног и редовног комуницирања о томе како странке могу да дају коментаре, укључујући како да се жале;
- употребе коментара и жалби за стална побољшања службе;
- редовних, проактивних и свеобухватних система за давање коментара;
- ефикасног жалбеног поступка и процеса решавања жалби;
- транспарентног поступка за решавање спорних питања; и
- приступа независним информацијама, подршци, саветима и заступању да странке слободно могу да доставе коментаре или да се жале.

Права људи

Имам право и слободу да доставим и позитивне и негативне коментаре о свим видовима подршке и услуга које примам и очекујем да услед мојих коментара дође до побољшања услуга. Такође имам право на независне савете и подршку да доставим коментаре или да се жалим, када сматрам да је то потребно.

Исходи за људе

Коментаре на подршку и услуге које примам могу да доставим на више начина и могу да играм активну улогу у процесу увођења побољшања. Познато ми је како могу да дођем до независне подршке и савета када достављам коментаре или када се жалим.

Стандарди услуга

Траже се и уважавају редовни коментари који доприносе ревизијама и побољшањима индивидуалних услуга, као и услуга целе организације.

Показатељи праксе

- 4:1 Појединци, чланови њихових породица, пријатељи, неговатељи и заступници се активно подстичу да доставе коментаре, жалбе или да пријаве несугласице без страха од негативних последица.
- 4:2 Појединцима, члановима њихових породица, пријатељима, неговатељима и заступницима је јасно стављено до знања који механизми постоје за достављање коментара, укључујући решавање жалби, те како могу да дођу до независне подршке, савета и заступања.
- 4:3 Жалбе се решавају заједно са појединцем, члановима његове породице, пријатељима, неговатељем или заступником на проактиван начин и благовремено.
- 4:4 Служба у оквиру сталних настојања да се побољша, редовно тражи и заједно са појединцима, члановима њихових породица, пријатељима, неговатељима и заступницима, ревидира коментаре о пруженим услугама и подршци.
- 4:5 Служба ствара културу стремљења ка сталним побољшањима на основу комплимената, коментара и жалби и такође планира, пружа и ревидира услуге за појединце и заједницу.
- 4:6 Служба ефикасно решава спорове.

Пети стандард

Приступ услугама

Циљ овог стандарда је да приступ услугама и подршци буде праведан, једнак и транспарентан, тако да појединци добију подршку и када нема услуга на располагању, као и да се идентификују и отклоне препреке приступу. Овај стандард се примењује приликом пријављивања за услуге или приликом почетка примања услуга, а у неким случајевима и приликом отказивања или обустављања примања услуга.

Приступ услугама и подршци зависи од неколико фактора, укључујући локацију; идентификоване потребе појединца; и капацитет ресурса за пружање услуга.

Овај стандард признаје да појединцима треба да се пружи подршка да разумеју критеријуме и процесе у вези приступа и коришћења службе. То такође укључујуће јасна објашњења када неке услуге нису на располагању за појединца и упут на алтернативне службе.

Стандард наглашава важност:

- приступачних информација на основу којих службе реагују на разноликост потреба;
- транспарентних и доследних процеса што се тиче почетка и престанка примања услуга;
- пружања информација и активног упућивања када неке услуге нису на располагању;
- вредности партнерства са другим агенцијама и релевантним члановима заједнице на које странке могу да се упуте; и
- редовних ревизија да се идентификују евентуалне препреке приступу и да се у таквом случају одговарајуће реагује.

Права људи

Имам право да добијам услуге на основу праведних, једнаких и транспарентних критеријума, као и упут на другу службу када неке услуге нису на располагању.

Исходи за људе

Разумем шта служба нуди; приступ услугама је праведан и једнак, а постоје и друге могућности када не могу да добијем одређене услуге.

Стандарди услуга

Служба на респонсиван, транспарентан, праведан и једнак начин спроводи приступ, почетак и крај примања услуга.

Показатељи праксе

- 5:1 Служба систематски тражи и користи допринос особа са инвалидитетом, чланова њихових породица, пријатеља и неговатеља и тако се уверава да је приступ праведан, једнак и транспарентан.
- 5:2 Служба пружа приступачне информације у различитим форматима о врстама и квалитету услуга које су на располагању.
- 5:3 Служба доноси, примењује, ревидира и саопштава процесе за почетак и престанак примања услуга.
- 5:4 Служба доноси, примењује и ревидира правила и праксу у односу на критеријуме за стицање права на услуге, приоритет у примању услуга и листе чекања.
- 5:5 Служба прати и решава евентуалне препреке приступу.
- 5:6 Служба пружа јасна објашњења када неке услуге нису на располагању уз информације и упут на алтернативну службу.
- 5:7 Служба сарађује са релевантним организацијама и члановима заједнице да успостави и одржава мрежу сарадника на које може да упути странке.

Шести стандард

Руковођење службом

Циљ овог стандарда је да се службама руководи ефикасно. Стандард захтева да услуге буду прилагођене појединцима и да буду флексибилне како би одговориле на јаке стране и потребе појединца. Стандард такође захтева да службе промовишу културу стремљења ка сталном побољшању као основу за пружање квалитетних услуга.

Потребно је успоставити више система и процеса који ће подржати пружање квалитетних услуга и то овај стандард одражава. Стандард се односи на активно учешће особа са инвалидитетом, чланова њихових породица, пријатеља, неговатеља и заступника у планирању, пружању и ревизији услуга и подршке. Подршка за учење у организацији и за развој вештина се сматра саставним делом културе пружања квалитетних услуга и сталног побољшања. То укључује пружање подршке и обуке особљу и волонтерима. Поврх тога, пружање услуга које узима у обзир претходно искуство и које је засновано на савременим доказима ће допринети постизању најбољих могућих исхода за појединце.

Стандард такође налаже да се службе придржавају законодавних и регулаторних одредби које су у вези са њиховом делатности. Тако ће преко чврстог управљања службе имати већу одговорност и то ће им такође омогућити да услуге пружа одговарајуће квалификовано и надгледано особље у безбедној средини.

Стандард наглашава важност:

- чврстог управљања и руковођења у свим видовима планирања, развоја и пружања услуга;
- јасног комуницирања са особљем, особама са инвалидитетом и другим заинтересованим особама;
- сталног побољшања и праксе засноване на доказима;
- различитих метода за активно учешће особа са инвалидитетом и чланова њихових породица, пријатеља, неговатеља и заступника у планирању, пружању и ревидирању услуга на појединачном, службеном и организацијском нивоу; и
- придржавања законима о раду и регулацијама укључујући Work Health Safety (заштиту на раду), управљање кадровима и финансијским средствима.

Права људи

Имам право на услуге и подршку којима се управља ефикасно, које се редовно ревидирају, те које су одговорне и савремене.

Исходи за људе

Преко правилно усмерених услуга примам подршку за развој мојих јаких страна и испуњење мојих потреба.

Стандарди услуга

Служба има ефикасне и одговорне системе руковођења и вођења који доводе до максималних резултата за појединце.

Показатељи праксе

- 6:1 Особље за рад са странкама, руководство и управа су одговарајуће квалификовани, обучени и подржавани.
- 6:2 Пракса је заснована на доказима и на минимално ограничавајућим опцијама и придржава се законских, регулаторних и уговорних захтева.
- 6:3 Служба документује, надзире и ефикасно користи системе руковођења који укључују Work Health Safety (заштиту на раду), управљање кадровима и финансијским средствима.
- 6:4 Служба је успоставила систем примања коментара, процесе учења и разматрања досадашње праксе, што све доводи до сталног побољшања услуга.
- 6:5 Служба има јасно саопштenu визију организације, мисију и вредности које су у складу са савременом праксом.
- 6:6 Служба је успоставила системе којима јача и одржава способности организације да директно подржи циљеве и исходе појединаца.
- 6:7 Стандард се односи на активно учешће особа са инвалидитетом, чланова њихових породица, пријатеља, неговатеља и заступника у планирању, пружању и ревизији услуга и подршке.

Национални стандарди за службе које пружају услуге особама са инвалидитетом (National Standards for Disability Services) - Резиме

Принципи људских права надјачавају Националне стандарде

Табела 1: Права људи

1. Права	2. Учешће и укључивање	3. Исходи за појединце	4. Коментари и жалбе	5. Приступ служби	6. Руковођење службом
Имам право на контролу и сопствени избор у одабиру услуга и подршке. Такође имам право на достојанствено примање ризика и да се са мном опходе без дискриминисања или наношења штете.	Имам право да учествујем у одабраној заједници. Такође имам право да одлучим какав контакт хоћу да имам са члановима породице, пријатељима и заједницом.	Имам право да водим и усмеравам одлуке које се тичу мог живота и начин на који ће ми службе које користим пружати подршку.	Имам право да дам и позитивне и негативне коментаре о свим видовима подршке и услуга које примама. Такође имам право на независне савете и подршку да доставим коментаре или да се жалим, када сматрам да је то потребно.	Имам право да добијам услуге на основу праведних, једнаких и транспарентних критеријума, као и упут на другу службу када неке услуге нису на располагању.	Имам право на услуге и подршку којима се управља ефикасно, које се редовно ревидирају, те које су одговорне и савремене.

Табела 2: Исходи за људе

1. Права	2. Учешће и укључивање	3. Исходи за појединце	4. Коментари и жалбе	5. Приступ служби	6. Руковођење службом
<p>Ја могу да доносим одлуке о услугама и подршци коју ћу користити, као и како ћу их користити. Када користим услуге или подршку, поштују ме и осећам се безбедно.</p>	<p>Бавим се оним што ме интересује уз подршку служби, чланова породице, пријатеља, неговатеља или заступника.</p>	<p>Користим услуге и подршку које узимају у обзир моје јаке стране и које ми пружају подршку да постигнем своје животне циљеве.</p>	<p>Коментаре на подршку и услуге које примама могу да доставим на више начина и могу да играм активну улогу у процесу увођења побољшања. Познато ми је како могу да дођем до независне подршке и савета када достављам коментаре или када се жалим.</p>	<p>Разумем шта служба нуди, приступ служби је праведан и једнак и постоји могућност упута на другу службу када неке услуге нису на располагању.</p>	<p>Преко правилно усмерених услуга примама подршку за развој мојих јаких страна и испуњење мојих потреба.</p>

Табела 3: Стандарди услуга

1. Права	2. Учешће и укључивање	3. Исходи за појединце	4. Коментари и жалбе	5. Приступ служби	6. Руковођење службом
Служба промовише права појединаца на слободу изражавања, самоодређење и доношење одлука и активно спречава злостављање, наношење штете, запостављање и насиље.	Служба сарађује са појединцима и породицама, пријатељима и неговатељима на промовисању прилика за учешће које има смисла и активног укључивања у друштво.	Услуге и подршка се процењују, планирају, пружају и ревидирају да нагласе јаке стране појединаца и да им омогуће да постигну своје циљеве.	Траже се и уважавају редовни коментари који доприносе ревизијама и побољшањима индивидуалних услуга, као и услуга целе организације.	Служба на респонсиван, транспарентан, праведан и једнак начин спроводи приступ, почетак и крај примања услуга.	Служба има ефикасне и одговорне системе руковођења и вођства који доводе до максималних резултата за појединце.

Принципи Контроле квалитета прожимају све Националне стандарде