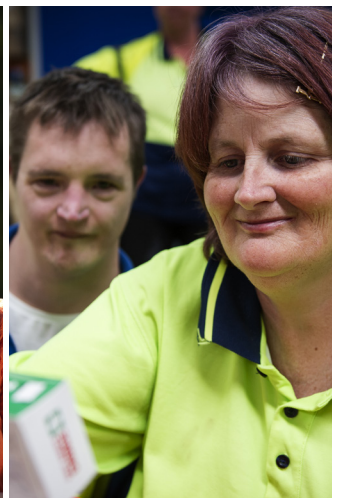




残障权益维护及就业服务的质量保证

为接受帮助的人提供的信息



目录

| | |
|-------------------|----|
| 概述..... | 3 |
| 质量保证 | 3 |
| 审核 | 3 |
| 接受帮助的人提供信息 | 3 |
| 结果 | 3 |
| 引言..... | 4 |
| 质量保证 | 4 |
| 质量保证和审核程序..... | 5 |
| 1. 准备 | 6 |
| 2. 审核小组进行评估 | 6 |
| 审核类型 | 6 |
| 审核小组 | 6 |
| 审核程序 | 7 |
| 评估方法 | 7 |
| 您的参与 | 7 |
| 参与的方式 | 8 |
| 知情同意、隐私及资料使用 | 8 |
| 交谈的话题、专题小组或问卷调查 | 8 |
| 协助 | 9 |
| 3. 认证或改进期 | 9 |
| 认证 | 9 |
| 开会介绍审核结果 | 10 |
| 审核小组的报告 | 10 |
| 投诉..... | 11 |
| 投诉审核小组 | 11 |
| 投诉残障权益维护机构或就业服务机构 | 11 |



概述

由澳大利亚政府社会服务部出资的残障权益维护机构和残障人士就业服务机构（服务机构）每年都必须接受质量保证审核。审核的目的是要证明他们提供了尽可能好的帮助，并且符合全国残障服务标准（**National Standards for Disability Services**）。本手册解释了质量保证程序，描述了在进行质量保证审核过程中会发生什么事。

质量保证

审核过程中，服务机构需要证明他们提供了卓有成效的帮助，有效地管理其运营，避免利益冲突，雇佣了具备足够技能的员工，能够恰当地处理投诉以及其他方面。

审核

审核包含由服务机构完成自我评估，然后审核小组前往该机构，听取员工和接受他们帮助的各种人士提供的信息。

接受帮助的人提供信息

接受帮助的人可以选择参与，这纯属自愿，需要完成知情同意程序。如果您决定参与，您就有机会谈谈您所接受的帮助在何种程度上对您有用。参与的方式包括与一名审核小组成员交谈或允许审核小组查看您的档案。您可以选择其中一种或两种方式，也可以两种方式都不选。

如果有需要，您可以获得一名独立人士（例如家人、朋友、维权者或其他独立支持者）的协助，决定是否参与，并在您与审核小组交谈时给予协助。重要的是，您要选择了了解您的人，但此人不能是正在接受审核的服务机构里的人。

结果

审核结束时，审核小组会决定服务机构能否通过认证，进而继续获得拨款。审核小组可能会在出具证书前提出该如何改进工作的建议或要求。



引言

社会服务部负责监督由澳大利亚政府出资的残障权益维护机构和残障人士就业服务机构（服务机构）的质量保证。社会服务部设有质量保证体系，确保这些机构为残障人士提供尽可能好的服务。

为了通过认证，获得合格证书（Certificate of Compliance），并得到社会服务部的拨款，每一个服务机构都必须通过独立审核证明自己符合全国残障服务标准。审核着眼于评估机构，而不是评估获得其帮助的人。

本手册旨在协助接受帮助的人了解审核程序、审核小组的作用以及他们可以如何参与审核。

质量保证

质量保证指的是系统性的评估、评定及认证程序，确保机构按高标准运营，提供管理良好的高效体系，取得需要的结果。

对于服务机构而言，这一过程类似于资格鉴定程序，以全国残障服务标准为鉴定标准；他们需要证明自己恰当地实施了该标准。

质量保证体系的重要方面包括确保他们：

- 提供支持，达到各项目标并促进残障人士参与社会
- 提供文件证据，证明他们有良好的管理体系、明确的政策、残障人士及其家人/护理人员能参与社会
- 避免利益冲突，将残障人士的需求放在第一位
- 雇佣有适当技能并受过相关培训的员工，能与他们支持或协助的残障人士进行有效合作
- 处理针对自身的投诉，确保获得他们帮助的人能自由地进行投诉、解决纠纷。

更多信息

关于[全国残障服务标准](#)的更多信息可以在网上找到。



质量保证和审核程序

服务机构的质量保证以三年为一个周期，包括年度审核访问。

审核程序的几个阶段分别为：

准备

- 服务机构的员工对其遵守全国残障服务标准的情况进行自我评估。
- 您决定是否想要参与审核，如果您想要参与审核，您会获得关于安排参与审核方面的协助。

审核小组进行评估

- 根据全国残障服务标准来评估服务机构。
- 这包括由接受他们帮助的人提供的信息（第一手信息或允许查阅他们的档案）。
- 这也包括机构员工提供的信息。

认证或改进期

- 服务机构要么通过认证，要么被要求改进工作。
- 开会讨论审核结果。
- 开会讨论审核结果。

详见下文解释。



1. 准备

审核小组到访前，您和服务机构需要为审核程序做准备，这可能涉及以下部分或全部事项：

- 服务机构对其自身的政策和程序进行自我评估——也许会请您协助，通过亲自参加讨论或提供书面意见，谈谈机构是如何为您服务的。
- 服务机构告诉您审核的目的和时间安排。
- 您选择是否希望参与审核。在做决定时，如果有需要，您可以获得一名独立人士的协助（参见“协助”部分，了解独立人士可以是哪些人）。
- 如果您选择参与，那么会联系您，请您决定参与的方法和时间安排。

2. 审核小组进行评估

准备阶段完成后，质量保证程序的下一个阶段是由审核小组进行评估。

这包括审核小组每年至少到访服务提供机构一次，根据机构的规模大小，每次到访的时间为一天至几天不等。

审核类型

每年必须完成一次审核。每三年有一次认证/重新认证审核，期间两年还有监督审核，检查服务机构有否持续遵守全国残障服务标准。监督审核是一次小规模认证审核。

审核小组

审核小组来自独立的认证机构，这意味着审核小组的成员与服务机构没有关系或联系。这是为了确保审核小组能够做出公平、公正的判断。

审核小组的成员有：

- 主任审核员。
- 消费者技术专家（协助审核小组了解残障人士体验的残障人士），可能还有
- 其他审核员（人数取决于服务机构的规模）。

所有审核小组成员都接受过质量保证体系和审核程序的培训。



审核程序

评估过程中，审核小组需要接受帮助的人以及服务机构的员工提供信息，这包括第一手信息和对所提供文件的分析。

审核小组会与接受帮助的人进行以下接触：

- 通过口头或书面方式获得他们的第一手信息。
- 分析他们的档案和记录。

审核小组会与各机构的员工进行以下接触：

- 分析机构管理方面的信息，通常是关于政策、程序及拨款安排方面的信息。
- 与员工面谈，讨论机构里的质量保证。

评估方法

在与接受帮助的人及各机构员工的接触中，审核小组需要依据质量保证标准进行评估。该标准与全国残障服务标准的每一条标准相符。

审核小组按照机构是否很好地遵守全国残障服务标准，采用三分制为服务机构打分。

您的参与

审核过程中，审核小组不需要跟接受帮助的每个人交谈。您可以自由选择同意或不同意参与，如果有需要，您还可以自由选择由一名独立人士协助您做决定（参见“协助”部分，了解独立人士可以是哪些人）。

审核小组从同意参与审核的人士中选择由谁参与审核，包括残障状况、年龄、文化背景、生活状态和经历各不相同的人。



参与的方式

如果您想参与审核，可以通过两种主要方式参与。

您可以通过以下方式（可以提供部分或所有方式）之一提供第一手信息：

- 与一位审核小组成员进行面对面的交谈。
- 与一位审核小组成员进行电话交谈。
- 与其他接受帮助的人组成专题小组。
- 问卷调查及/或反馈表。
- 与一位审核小组成员进行非正式交谈，聊聊您对服务机构的想法。

您可以允许审核小组查看您的档案，从中了解有关您的信息及您所接受的帮助。请阅读以下部分，了解有关隐私及资料使用方面的信息。

知情同意、隐私及资料使用

参与质量保证程序纯属自愿，如果您不希望参与，则不必参与。如果您希望参与，那么审核小组会要求您正式同意参与，这通常包括签署一份知情同意书，但是如果这不可行的话，也可以采用其他更合适的方法。

从您那里收集的所有信息——不管是第一手信息还是从您的档案里获得的——都受到隐私和保密措施的保护。虽然服务机构知道谁参与了审核，但是审核小组不会指出哪些信息是从您那里获得的。所有信息均在汇总后进行报告，无法发现个人身份，也不提及姓名。

如果您同意，且审核小组确实从您的档案中收集了关于您的信息，那么审核小组会谨慎处理这些信息，而且仅用于评估在您的个案里，服务机构是否确实遵守了全国残障服务标准中的每一条标准。这些信息不会用于审核以外的其他目的。所有报告都是保密的。

交谈的话题、专题小组或问卷调查

如果您通过上述书面或口头方式为质量保证程序提供第一手信息，那么要回答的问题会涉及以下话题：



- 您对服务机构有多满意或多不满意，为什么。
- 您是否从服务机构那里获得了您想要及需要的帮助。
- 您是否有机会对您所接受的帮助提意见和作出选择。
- 如果有需要，您是否获得了无障碍资讯、教育、辅导和有效的代表。
- 您是否要投诉服务机构，您是否知道投诉的程序。
- 你希望服务机构进行哪些改变或改进。

协助

如果您需要他人协助您参与审核，这是被允许的。重要的是，您要选择了解您的人，但此人不能是正在接受审核的服务机构里的人。例如，您可以选择家人、朋友、其他机构的维权者（如果您正从一个被审核机构接受维权支持）或其他独立支持人士。

3. 认证或改进期

审核小组完成评估后，会决定服务机构是否符合全国残障服务标准及是否应该通过认证。审核结束时，他们会开会传达审核结果，并在审核结束后提供书面报告。

认证

审核小组会决定服务机构是否应该通过认证。

如果是认证审核，审核小组认为他们遵守了全国残障服务标准，那么服务机构就会通过认证，并收到合格证书。如果是监督审核，且审核小组认为他们遵守了全国残障服务标准，认证就得以维持。可能会提出一些进行微小改善的建议，但是服务机构不必做出任何改变。他们能继续获得社会服务部的拨款。

如果审核小组认为服务机构没有遵守全国残障服务标准，那么审核小组会概述有哪些问题需要纠正，并给出纠正问题的最后期限。一旦问题得到纠正，服务机构达到了认证要求，就能继续获得社会服务部的拨款。如果在规定的期限内问题没有得到解决，服务机构就可能失去认证，将来有可能得不到社会服务部的拨款。

对于接受维权帮助或就业服务的人而言，这意味着每年都落实制度，确保改进服务质量和体系。服务机构只有进行所有必要的改进后才能通过认证，因此这样做的宗旨是确保他们提供尽可能好、尽可能恰当的帮助，落实一套程序促使其持续改进。



开会介绍审核结果

审核结束时，审核小组召开会议，概述并讨论审核结果。服务机构的员工会参加会议。您也可以按照自己的意愿选择参加会议，但这不是强制要求。

审核小组的报告

审核小组还要写报告，概述他们对照全国残障服务标准里各项标准所给出的评分以及整体评估。报告概述服务机构的长处，并指出建议或要求改进的地方。社会服务部及服务机构都会收到这份报告。



投诉

所有接受帮助的人都有权对审核小组的行为或残障权益维护机构或就业服务机构提出投诉。通过以下联系方式开始投诉。

投诉审核小组

如果您要投诉审核小组，则应该告知服务机构。

投诉残障权益维护机构或就业服务机构

如果您要向维权机构、服务机构或审核小组以外的人投诉服务机构，您可以联系：



投诉解决和转介服务
(Complaints Resolution and Referral Service)
电话：1800 880 052

