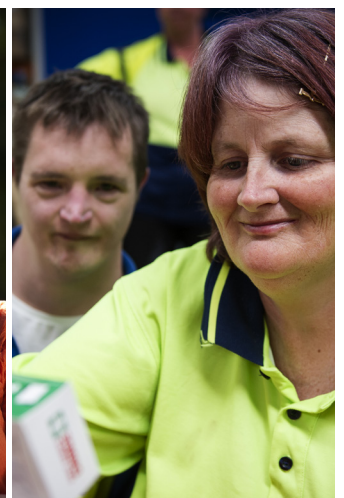
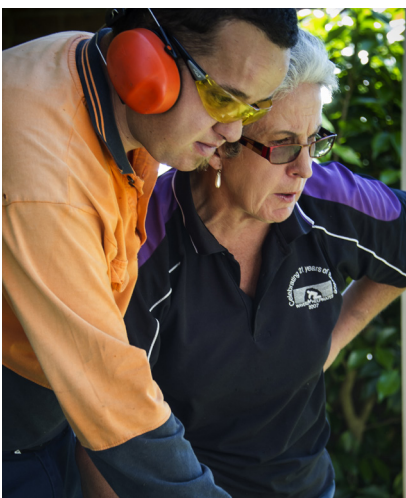




Обезбедување квалитет во службите за застапување и вработување на лица со попреченост

Информации за лицата кои добиваат поддршка



Содржина

Преглед	3
Обезбедување квалитет	3
Контрола	3
Информации од лицата кои добиваат поддршка	3
Резултат	3
Вовед	4
Обезбедување квалитет	4
Процес на обезбедување квалитет и контрола.....	5
1. Подготовка	6
2. Процена на контролниот тим	6
Видови контрола	6
Контролен тим	6
Процес на контрола	7
Метод на процена	7
Ваша вклученост	7
Начини на учество	8
Согласност, приватност и користење на вашите информации	8
Теми покриени во интервјуа, фокусни групи или прашалници	9
Помош	9
3. Сертификација или период на подобрување	9
Сертификација	9
Состанок за претставување на наодите	10
Извештај на контролниот тим	10
Жалби	11
Жалби против контролниот тим	11
Жалби против вашата агенција за застапување на лица со попреченост или давателот на услуги за вработување	11



Преглед

Агенциите за застапување на лица со попреченост (disability advocacy agencies) и давателите на услуги за вработување на лица со попреченост (даватели на услуги), финансирани од Министерството за социјални служби на австралиската влада, се должни секоја година да бидат подложени на контрола на обезбедување квалитет (Quality Assurance audit). Целта на контролата е да се провери дали давателите на услуги пружаат најдобра можна поддршка и ги задоволуваат Националните стандарди за услуги за лица со попреченост (National Standards for Disability Services). Во оваа брошура е објаснет процесот на обезбедување квалитет и се опишува што се случува кога се спроведува контрола на обезбедување квалитет.

Обезбедување квалитет

За време на контролата, давателите на услуги треба да покажат – меѓу другото – дека пружаат ефективна поддршка, ефективно раководат со својата работа, одбегнуваат конфликти на интерес, вработуваат обучен персонал и соодветно ги разгледуваат жалбите.

Контрола

Контролата вклучува вашиот давател на услуги да направи самопроцена, а потоа следи посета од страна на контролен тим кога персоналот, како и лицата кои ја добиваат неговата поддршка, даваат информации.

Информации од лицата кои добиваат поддршка

Лицата кои добиваат поддршка имаат можност да изберат дали ќе учествуваат во контролата – тоа е на доброволна основа и вклучува процес на давање согласност. Ако решите да учествувате, ќе имате прилика да кажете колку е ефективна поддршката што ја добивате. Начините за учество вклучуваат разговор со еден член на контролниот тим или давање дозвола на контролниот тим да го види вашето досие. Може да изберете еден, двата или ниеден од тие начини.

Некое независно лице (на пример, член на семејството, пријател, застапник или некое друго независно лице за поддршка) може да ви помогне во одлучувањето дали да учествувате или не, и да ви помогне – ако е потребно – во разговорот со контролниот тим. Важно е да изберете некого кој добро ве познава, но да не е од давателот на услуги што е предмет на контролата.

Резултат

На крајот на контролата, контролниот тим донесува решение дали на давателот на услуги може да му се издаде сертификат што е потребен за давателот на услуги да продолжи да биде финансиран. Контролниот тим може да даде препораки или да побара подобрувања што треба да се направат за да се издаде сертификатот.



Вовед

Министерството за социјални служби е одговорно за надгледување на обезбедувањето квалитет во агенциите за застапување на лица со попреченост и службите за нивно вработување (даватели на услуги) финансирани од австралиската влада. Министерството има систем за обезбедување квалитет, за да се обезбеди дека тие организации им даваат најдобри можни услуги на лицата со попреченост на кои им пружаат поддршка.

За да добие сертификација, Сертификат за исполнување (Certificate of Compliance) и финансиски средства од Министерството, секој давател на услуги мора да покаже преку независна контрола дека ги исполнува Националните стандарди за услуги за лица со попреченост. Контролата врши процена на организациите, а не на лицата кои ги користат нивните услуги.

Целта на оваа брошура е да им помогне на лицата кои добиваат поддршка да ги разберат процесот на контрола, улогата на контролниот тим и како можат да учествуваат во контролата.

Обезбедување квалитет

Обезбедувањето квалитет се однесува на процесите на систематско разгледување, проценување и сертификација, кои обезбедуваат дека организациите работат според високи стандарди, обезбедувајќи добро раководени и ефективни системи што ги даваат потребните резултати.

За давателите на услуги, тоа делува како процес на акредитација во однос на Националните стандарди за услуги за лица со попреченост. Давателите на услуги треба да покажат дека соодветно ги применуваат стандардите.

Значајни аспекти на системот на обезбедување квалитет вклучуваат, обезбедувајќи дека тие:

- пружаат поддршка која ги задоволува целите и го олеснува вклучувањето на лицата со попреченост
- обезбедуваат документирани докази дека имаат добри системи на раководење, јасна политика и дека ги вклучуваат лицата со попреченост и нивните семејства/негуватели.
- одбегнуваат конфликти на интерес и на прво место ги ставаат потребите на лицата со попреченост
- вработуваат персонал со соодветни знаења и обучен за ефективна работа со лицата со попреченост на кои им даваат поддршка или помош
- постапуваат со жалбите против нив на начин кој обезбедува лицата кои ја добиваат нивната поддршка да можат слободно да се жалат и дека секоја жалба или спор ќе бидат разрешени.

Повеќе информации

Повеќе информации за [Националните стандарди за услуги за лица со попреченост](#) може да се најдат на интернет.



Процес на обезбедување квалитет и контрола

Обезбедувањето квалитет за давателите на услуги се базира на тригодишен циклус и вклучува годишни контролни посети.

Фазите во процесот се:

Подготовка

- Персоналот на службата прави самопроцена на придржувањето кон Националните стандарди за услуги за лица со попреченост.
- Вие решавате дали сакате да учествувате во контролата и, ако сакате, ќе добиете помош да го организирате вашето учество.

Процена од страна на контролен тим

- Работата на давателот на услуги се проценува во согласност со Националните стандарди за услуги за лица со попреченост.
- Тоа вклучува информации што ги даваат лицата кои добиваат нивна поддршка (податоци од прва рака или дозвола да се видат досиејата).
- Тоа исто така вклучува информации од персоналот на организацијата.

Сертификација или период на подобрување

- На давателот на услуги или му се издава сертификат или од него се бара да направи подобрувања.
- Состанок на кој се разговара за наодите од контролата.
- Извештај за наодите од контролата.

Ова е подетално објаснето во продолжение.



1. Подготовка

Пред посетата на контролниот тим, вие и вашиот давател на услуги треба да се подготвите за процесот на контрола. Тоа може да вклучува дел или сè од следното:

- Давателот на услуги прави самопроцена на сопствената политика и постапки – од вас може да биде побарано да помогнете со разговор за тоа како организацијата функционира за вас; тоа можете да го направите лично или да доставите информации во писмена форма.
- Давателот на услуги ве информира за целта и времето на контролата.
- Вие избирате дали сакате да учествувате или не. Околу таа одлука може да ви помогне некое независно лице, ако е потребно (видете го поглавјето „Помош“ за сугестии кое може да биде тоа независно лице).
- Со вас ќе биде стапено во контакт за да се утврдат начинот и времето на вашето учество, ако изберете да учествувате.

2. Процена на контролниот тим

Откако ќе заврши подготвителната фаза, следната фаза на процесот на обезбедување квалитет е процената од страна на контролниот тим.

Тоа вклучува посета од страна на контролниот тим на давателот на услуги најмалку еднаш годишно, во траење од можеби еден или неколку дена, зависно од големината на организацијата.

Видови контрола

Контрола мора да се направи секоја година. На секои три години има контрола за сертификација/повторна сертификација, а во двете години меѓу нив се прават контроли за надгледување, за да се провери дали давателот на услуги сè уште ги задоволува Националните стандарди за услуги за лица со попреченост. Контролите за надгледување се помали верзии на контролата за сертификација.

Контролен тим

Контролниот тим е од независно тело за сертификација, што значи дека ниеден член на контролниот тим не е поврзан или има врски со вашиот давател на услуги. Тоа е за да се обезбеди контролниот тим да може да направи праведна и независна процена на давателот на услуга.

Тимот го сочинуваат:

- Главен контролор.
- Корисник технички стручњак (лице со попреченост кое му помага на контролниот тим да ги разбере искуствата на лицата со попреченост), и веројатно
- Други контролори (бројот зависи од големината на вашата служба).

Сите членови на контролниот тим се обучени за системот на обезбедување квалитет и за процесот на контрола.



Процес на контрола

За време на процената, на контролниот тим му требаат информации од лица кои добиваат поддршка и од персоналот на службата. Тоа вклучува и информации од прва рака и анализа на обезбедените документи.

Интеракциите на контролниот тим со лицата кои добиваат поддршка се:

- Добивање информации од прва рака, со помош на усни или пишани методи.
- Анализирање на нивните досиеја и документација.

Интеракциите на контролниот тим со персоналот на секоја организација се:

- Анализа на информациите за раководењето со организацијата, вообичаена политика и постапки, како и аранжмани за финансирање.
- Состаноци со персоналот заради дискусија за обезбедувањето квалитет во организацијата.

Метод на проценка

Низ интеракции со лицата кои добиваат поддршка и персоналот на секоја организација, контролниот тим треба да изврши проценка врз основа на критериумите за обезбедување квалитет. Критериумите се во согласност со Националните стандарди за услуги за лица со попреченост.

Контролниот тим го оценува вашиот давател на услуги на скала од три точки, според тоа колку добро давателот на услуги ги задоволува или не Националните стандарди за услуги за лица со попреченост.

Вашата вклученост

За време на контролата, контролниот тим не мора да разговара со секое лице кое добива поддршка. Вие имате право да прифатите или да не прифатите да учествувате, и да добиете помош од независно лице во донесувањето на таа одлука, ако е потребно (видете го поглавјето „Помош“ со сугестии кое може да биде тоа независно лице).

Од лицата кои се согласиле да учествуваат во контролата, контролниот тим избира кој ќе учествува во контролата. Тимот избира луѓе со различни видови попреченост, возраст, културолошко потекло, животни околности и искуства.



Начини на учество

Ако сакате да учествувате во контролата, има два основни начини како да го сторите тоа.

Можете да дадете информации од прва рака користејќи една од следните методи (може да се на располагање само некои или сите овие методи):

- Разговор лице в лице со член на контролниот тим.
- Телефонски разговор со член на контролниот тим.
- Фокусна група со други лица кои добиваат поддршка.
- Прашалник и/или формулар за повратни информации.
- Неформален разговор со член на контролниот тим за тоа што вие мислите за вашата служба.

Може да му дозволите на контролниот тим да го види вашето досие со информации за вас и за поддршката што сте ја добиле. Ве молиме видете го следното поглавје за информации во поглед на приватноста и користењето на вашите информации.

Согласност, приватност и користење на вашите информации

Учесството во процесот на обезбедување квалитет е доброволно и не мора да учествувате ако не сакате. Ако сакате да учествувате, контролниот тим мора да ја добие вашата официјална согласност за учество. Тоа обично вклучува потпишување на формулар за согласност, но таму каде што тоа не е можно, може да се користат други начини кои се посоодветни.

Сите информации добиени од вас – било информации од прва рака или од вашето досие – се заштитени со мерки за приватност и доверливост. Иако вашиот давател на услуги знае кој учествувал, контролниот тим не ги идентификува информациите добиени конкретно од вас. Сите информации се внесуваат заедно во еден извештај, така што не се идентификуваат поединци и не се вклучуваат имиња.

Ако се согласите да учествувате и контролниот тим собере информации за вас од вашето досие, информациите ќе се третираат како чувствителни и ќе се користат само за целите на проценувањето - дали вашиот давател на услуги во доволен степен ги исполнил Националните стандарди за услуги за лица со попреченост, во вашиот конкретен случај. Тие информации нема да се користат за ни една друга цел освен за целите на контролата. Сите извештаи се доверливи.



Теми покриени во интервјуа, фокусни групи или прашалници

Ако во процесот на обезбедување изберете да дадете информации од прва рака преку кој било од пишаните или вербалните методи наведени погоре, прашањата се однесуваат на следните теми:

- Колку сте задоволни или незадоволни од вашиот давател на услуги и зошто.
- Дали вашиот давател на услуги ви ја дава поддршката што ја барате и која ви е потребна.
- Дали имате можност да дадете информации и да избирате која поддршка да ја добивате.
- Дали сте добиле достапни информации, поука, менторство и ефективно застапување, ако ви биле потребни.
- Дали имате жалби против вашиот давател на услуги и дали ги знаете процесите за поднесување жалба.
- Што би промениле или подобриле во однос на вашиот давател на услуги.

Помош

Ако ви треба некој за да ви помогне да учествувате во контролата, тоа е дозволено. Важно е да изберете некој што добро го познавате, но кој не е од давателот на услуги што се контролира. Меѓу тие кои може да ги вклучите се некој член на семејството или роднина, пријател, застапник од друга агенција (ако добивате поддршка на застапување од агенцијата што се контролира) или независно лице за поддршка.

3. Сертификација или период за подобрување

Откако контролниот тим ќе ја заврши процената, донесува одлука дали вашиот давател на услуги ги исполнува Националните стандарди за услуги за лица со попреченост и дали треба да добие сертификација. Контролниот тим исто така ги соопштува своите наоди на состанокот на крајот на контролата и во писмен извештај направен по контролата.

Сертификација

Контролниот тим донесува одлука дали вашиот давател на услуги треба да добие сертификација.

Ако се работи за контрола за сертификација и контролниот тим одлучи дека вашиот давател на услуги ги исполнува Националните стандарди за услуги за лица со попреченост, на давателот на услуги му се издава сертификација и Сертификат за исполнување (Certificate of Compliance). Ако се работи за контрола за надгледување и давателот на услуги ги исполнува Националните стандарди за услуги за лица со попреченост, сертификатот продолжува да важи. Може да бидат дадени сугестии за мали подобрувања, но вашиот давател на услуги не мора ништо да смени. Тој продолжува да добива финансиски средства од министерството.



Ако контролниот тим одлучи дека вашиот давател на услуги не ги исполнува Националните стандарди за услуги за лица со попреченост, тој наведува што треба да се поправи и го одредува крајниот рок до кој тоа треба да се случи. Откако проблематичните области ќе се поправат и ќе се исполнат условите за сертификација, финансирањето од страна на министерството продолжува. Ако проблемите не се решат во бараниот временски рок, вашиот давател на услуги може да ја загуби сертификацијата, а финансирањето од страна на министерството е неизвесно.

За лицата кои добиваат поддршка на застапување или услуги за вработување, тоа значи дека има систем што се применува секоја година, за да се обезбеди дека се прават подобрувања на квалитетот и системите со кои поддршката се укажува. Бидејќи давателот на услуги не може да добие сертификација ако не ги направи сите неопходни подобрувања, тоа има за цел да се обезбеди најдобра и најсоодветна можна поддршка, со утврден процес со кој се осигурува постојано подобрување.

Состанок за претставување на наодите

На крајот на контролата, контролниот тим одржува состанок за да ги соопшти своите наоди и да отвори дискусија за нив. Персоналот на организацијата присуствува на состанокот. Ако сакате, и вие можете да присуствувате, но тоа не е задолжително.

Извештај на контролниот тим

Контролниот тим исто така пишува извештај. Тој ги содржи нивните оценки во однос на секој од Националните стандарди за услуги за лица со попреченост, како и општата процена од страна на контролниот тим. Во извештајот се наведени силните страни на вашиот давател на услуги, како и областите во кои се препорачуваат или бараат подобрувања. Министерството и вашиот давател на услуги добиваат копии на тој извештај.



Жалби

Сите лица кои добиваат поддршка имаат право да поднесат жалба или за однесувањето на контролниот тим или за нивната агенција за застапување на лица со попреченост или нивниот давател на услуги за вработување. Контактите наведени во продолжение се почетна точка за поднесување жалби.

Жалби против контролниот тим

Ако сакате да поднесете жалба против контролниот тим, треба да го информирате вашиот давател на услуги.

Жалби против вашата агенција за застапување на лица со попреченост или давателот на услуги за вработување

Ако сакате да поднесете жалба против вашиот давател на услуги кај некој друг, а не кај вашата агенција, служба или тим за контрола, можете да стапите во контакт со:



Служба за решавање на жалби и упатување
(Complaints Resolution and Referral Service)
Телефон: **1800 880 052**

