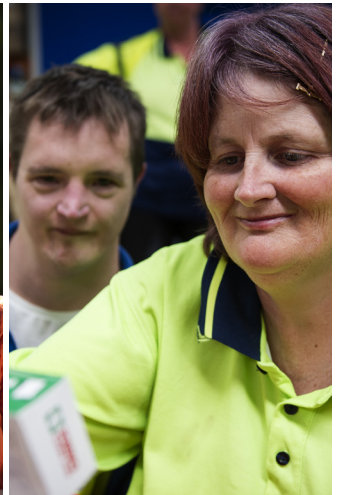




# Engellilik Savunmanlık ve İstihdam Hizmetleri için Kalite Güvencesi

Destek alanlar için bilgiler



# İçindekiler

<b>Özet .....</b>	<b>3</b>
Kalite Güvencesi	3
Denetim	3
Destek alanlardan tavsiyeler	3
Sonuç	3
<b>Giriş .....</b>	<b>4</b>
Kalite Güvencesi	4
<b>Kalite Güvencesi ve denetim süreci.....</b>	<b>5</b>
1. Hazırlık	6
2. Denetim ekibinin değerlendirilmesi	6
Denetim türleri	6
Denetim ekibi	6
Denetim süreci	7
Değerlendirme yöntemi	7
Katılımınız	7
Katılım yolları	8
Onay, gizlilik ve size ait bilgilerin kullanımı	8
Mülakatların, odak grupların veya anketlerin kapsadığı konular	8
Yardım	9
3. Onaylama veya iyileşme dönemi	9
Onaylama	9
Bulguları sunma toplantısı	10
Denetim ekibinin raporu	10
<b>Şikayetler .....</b>	<b>11</b>
Denetim ekibi hakkında şikayetler	11
Engellilik savunmanlık kuruluşunuz veya istihdam hizmeti sağlayıcınız hakkında şikâyetler	11



# Özet

Avustralya Hükümeti'nin Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından fonlandırılan engelliler için engellilik savunmanlık kuruluşları ve istihdam hizmeti sağlayıcılarının (hizmet sağlayıcılar), her yıl Kalite Güvencesi denetiminden geçmesi gerekmektedir. Denetimin amacı, mümkün olan en iyi desteği sağladıklarını ve Engellilik Hizmetleri Ulusal Standartlarını (National Standards for Disability Services) yerine getirdiklerini göstermektir. Bu kitapçık Kalite Güvencesi sürecini anlatır ve bir Kalite Güvencesi denetimi yapıldığında neler olduğunu belirtir.

## Kalite Güvencesi

Denetim sırasında hizmet sağlayıcılarının, başka şeylerin yanı sıra, etkili bir destek sağladıklarını, çalışmalarını verimli bir şekilde yürüttüklerini, çıkar çatışmalarından kaçındıklarını, nitelikli görevliler çalıştırdıklarını ve şikâyetleri uygun bir şekilde ele aldıklarını göstermeleri gerekir.

## Denetim

Denetim, hizmet sağlayıcınızın bir özdeğerlendirmeyi tamamlamasını ve daha sonra bir denetim ekibinin ziyaretini içerir ki, bu ziyaret sırasında çalışanlar ve onların desteğini alan bir dizi kişi, düşüncelerini belirtir.

## Destek alan kişilerin düşünceleri

Destek alan kişiler katılmayı isteyebilir; bu, gönüllüdür ve onay süreci gerekmektedir. Katılmaya karar vererseniz, aldığınız desteğin sizin için ne kadar verimli olduğunu anlatma olanağınız olacaktır. Katılma yolları, bir denetim ekibi üyesi ile konuşmayı veya denetim ekibinin dosyanızı görmesine izin vermeyi içerir. Bunlardan birini veya her ikisini seçebilir veya hiçbirini seçmeyebilirsiniz.

Gerekirse, katılıp katılmamak konusunda ve denetim ekibiyle konuşurken size yardımcı olması için bağımsız bir kişinin (örneğin bir aile üyesi, arkadaş veya savunman veya başka bir bağımsız destekçi) yardımını alabilirsiniz. Sizi iyi tanıyan ancak denetlenen hizmet sağlayıcıdan olmayan bir kişiyi seçmek önemlidir.

## Sonuç

Denetimin sonunda denetim ekibi, hizmet sağlayıcınızın, fon almayı sürdürmek için zorunlu olduğu onayı alıp almayacağı konusunda bir karar verir. Denetim ekibi, onay verilmeden önce yapılması gereken iyileştirmeler hakkında önerilerde bulunabilir veya gereklilikler belirtebilir.



# Sunuş

Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Avustralya Hükümeti tarafından fon sağlanan engelliler savunmanlık kuruluşlarındaki ve istihdam servislerindeki (hizmet sağlayıcılardaki) Kalite Güvencesini denetlemekle sorumludur. Bakanlık, bu kuruluşların, destekledikleri engellilere mümkün olan en iyi hizmetleri sağlaması için bir Kalite Güvencesi sistemine sahiptir.

Onay alabilmek, bir Riayet Belgesi edinmek ve Bakanlıktan fon alabilmek için, her hizmet sağlayıcının, bağımsız bir denetim aracılığıyla, Engellilik Hizmetleri için Ulusal Standartları yerine getirmesi gerekir. Denetim, kuruluşların desteğine erişen kişileri değil, kuruluşları denetlemekle ilgilidir.

Bu kitapçık, destek alan kişilerin, denetim sürecini, denetim ekibinin işlevini ve denetime nasıl katılabileceklerini anlamalarına yardımcı olmayı hedefler.

## Kalite Güvencesi

Kalite Güvencesi, kuruluşların yüksek bir düzeyde çalıştıklarından, gereken sonuçları sağlayan iyi yönetimli ve verimli sistemleri sunduklarından emin olan sistematik değerlendirme, değer biçme ve onaylama sürecine işaret eder.

Hizmet sağlayıcılar için bu, Engellilik Hizmetleri için Ulusal Standartlar ile karşılaştırılan bir güvencelik süreci olarak çalışır; hizmet sağlayıcıların, bu standartları doğru bir şekilde uyguladıklarını göstermeleri gerekir.

Kalite Güvencesi sisteminin önemli yönleri şunları yapmalarını sağlamayı içerir:

- amaçları karşılayan destek sağlamak ve engellilerin katılımına olanak tanımak
- iyi bir yönetim sistemine, açık politikalara sahip olduklarını ve engellilerle ailelerinin/ bakıcılarının katılımını gösteren belgesel kanıtlar sağlamak
- çıkar çatışmalarından kaçınmak ve engelli kişilerin ihtiyaçlarını ilk sıraya koymak
- destekledikleri veya yardımcı oldukları engellilerle verimli bir şekilde çalışabilmeleri için uygun becerilere ve eğitime sahip görevliler çalıştırmak
- haklarındaki şikâyetleri, onların desteğini alan kişilerin herhangi bir şikâyeti veya anlaşmazlığı özgür bir şekilde yapabilmelerini ve çözüm elde edebilmelerini sağlayabilecek bir şekilde yönetmek.

## Daha fazla bilgi

[Engellilik Hizmetleri için Ulusal Standartlar](#) hakkında daha fazla bilgi internette bulunabilir.



# Kalite Güvencesi ve denetleme süreci

Hizmet sağlayıcılar için Kalite Güvencesi üç yıllık bir döneme dayanır ve yıllık denetim ziyaretlerini içerir.

Süreçteki aşamalar şunlardır:

## Hazırlık

- Servisin çalışanları, Engellilik Hizmetleri için Ulusal Standartlara uymalarının bir öz değerlendirmesini yapar.
- Denetimde yer almak isteyip istemediğinize karar verirsiniz ve istiyorsanız, katılımınızı düzenlemek için yardım alırsınız.

## Bir denetim ekibi tarafından değerlendirme

- Hizmet sağlayıcı, Engellilik Hizmetleri Ulusal Standartları'na göre değerlendirilir.
- Bu, onlardan destek alan kişilerin görüşlerini de içerir (doğrudan görüş bildirmek veya dosyalara erişim için izin vermek).
- Bu ayrıca, kuruluşun çalışanlarının da görüş bildirmesini içerir.

## Onaylama veya iyileştirme dönemi

- Hizmet sağlayıcıya ya onay verilir veya iyileştirmeler yapması istenir.
- Denetim bulgularını görüşmek için toplantı.
- Denetim bulguları hakkında rapor.

Bunlar daha ayrıntılı olarak aşağıda sıralanmıştır.



## 1. Hazırlık

Denetim ekibinin ziyaretinden önce, sizin ve hizmet sağlayıcınızın denetim süreci için hazırlanmanız gerekir. Bu, şunlardan bazılarını veya tamamını içerebilir:

- Hizmet sağlayıcı kendi politikalarının ve işlemlerinin bir öz değerlendirmesini yapar; sizden de, kuruluşun sizin için nasıl çalıştığı konusunu görüşerek, şahsen veya yazılı görüş bildirerek, yardımcı olmanız istenebilir.
- Hizmet sağlayıcı size denetimin amacını ve zamanını bildirir.
- Katılmayı isteyip istemediğinizi, gerekirse bu karara varmak için bağımsız bir kişiden yardım alarak, seçersiniz (Bağımsız kişinin kim olabileceği konusundaki tavsiyeler için 'Yardım' bölümüne bakın).
- Katılmayı seçerseniz, katılımınızın yöntemi ve zamanlaması için sizinle ilişkiye geçilir.

## 2. Denetim ekibinin değerlendirilmesi

Hazırlık aşamasının tamamlanmasından sonra Kalite Güvencesi sürecinin bir sonraki aşaması, denetim ekibinin değerlendirmesidir.

Bu, denetim ekibinin hizmet sağlayıcıyı, kuruluşun büyüklüğüne bağlı olarak yılda en az bir kez, bir veya birkaç günlüğüne ziyaret etmesini içerir.

### Denetim türleri

Her yıl bir denetim yapılmalıdır. Her üç yılda bir onay verme/yeniden onay verme denetimi yapılır ve sonraki iki yıl sırasında, hizmet sağlayıcının Engellilik Hizmetleri için Ulusal Standartlara uymayı sürdürüp sürdürmediğini kontrol için, gözetim denetimleri yapılır. Gözetim denetimleri, onay denetiminin daha küçük ölçüde olanıdır.

### Denetim ekibi

Denetim ekibi, bağımsız bir onay kuruluşundandır, yani denetim ekibinin hiçbir üyesinin hizmet sağlayıcınızla ilişkisi veya bağlantısı yoktur. Bu, denetim ekibinin onlar hakkında dürüst ve tarafsız bir yargıda bulunmasını sağlamak içindir.

Ekip şunlardan oluşur:

- Baş denetçi.
- Tüketici teknik uzmanı (engellilerin yaşadıklarını anlamada denetim ekibine yardımcı olan engelli bir kişi) ve bir olasılıkla
- Diğer denetçiler (bunların sayısı servisinizin büyüklüğüne bağlıdır).

Tüm denetim ekibi üyeleri Kalite Güvencesi sistemi ve denetim süreci konusunda eğitime sahiptir.



## Denetim süreci

Denetim ekibi denetleme sırasında, destek alan kişilerin ve servisin çalışanlarının görüşlerini de ister. Bu hem şahsen görüş bildirmeyi ve sağlanan belgelerin incelenmesini içerir.

Denetim ekibinin, destek alan kişilerle şu etkileşimleri olur:

- Sözlü veya yazılı yöntemlerle şahsi görüşlerini alır.
- Dosyalarını ve kayıtlarını inceler.

Denetim ekibinin, her kuruluşun çalışanları ile şu etkileşimleri olur:

- Kuruluşun yönetimine, her zamanki politikalara ve işlemlere ve fon düzenlemelerine ilişkin bilgileri inceler.
- Kuruluştaki Kalite Güvencesini görüşmek üzere çalışanlarla toplantı yapar.

## Değerlendirme yöntemi

Denetim ekibinin, destek alan kişiler ve her kuruluşun çalışanları ile tüm etkileşimleri boyunca Kalite Güvencesi ölçütlerine göre değerlendirme yapması gerekir. Ölçütler Engellilik Hizmetleri için Ulusal Standartların her birine göre sıralanır.

Denetim Ekibi hizmet sağlayıcınıza, Engellilik Hizmetleri Ulusal Standartları ile ne kadar uyumlu olup olmadığına ilişkin üç noktalı bir ölçeğe dayalı bir şekilde değer biçer.

## Sizin katılımınız

Denetim ekibinin destek alan her kişiyle denetim sırasında konuşması gerekmez. Katılmayı kabul edip etmemekte ve bu kararı vermek için gerekirse bağımsız bir kişiden yardım alıp almamakta özgürsünüz (Bağımsız kişinin kim olabileceği konusundaki tavsiyeler için 'Yardım' bölümüne bakın).

Denetim ekibi, kimin katılacağını denetimde yer almayı kabul eden kişiler içinden seçer. Bunlar, engellilikleri, yaşları, kültürel kökenleri, yaşam koşulları ve deneyimleri farklı kişileri içerir.



## Katılım yolları

Denetime katılmak isterseniz, bunu yapmanızın iki ana yolu vardır.

Şu yöntemlerden birisi aracılığıyla yüz yüze görüş belirtebilirsiniz (bu yöntemlerden bazıları veya tamamı mevcut olabilir):

- Denetim ekibinin bir üyesiyle yüz yüze mülakat.
- Denetim ekibinin bir üyesiyle telefonda mülakat.
- Destek alan diğer kişilerle bir odak grubu.
- Bir anket ve/veya düşünce bildirme formu.
- Hizmetiniz hakkında düşündüklerinizle ilgili olarak denetim ekibinin bir üyesiyle resmiyet dışı bir sohbet.

Hakkınızdaki bilgiler ve aldığınız destek hakkında dosyanızı görmesi için denetim ekibi üyesine izin verebilirsiniz. Lütfen, gizlilik ve size ait bilgilerin kullanımına ilişkin bilgiler için aşağıdaki bölüme bakın.

## Onay, gizlilik ve size ait bilgilerin kullanımı

Kalite Güvencesi sürecine katılım gönüllüdür ve arzu etmediğiniz takdirde katılmanız gerekmez. Arzu ederseniz, denetim ekibi, katılmak için resmen rıza göstermenizi isteyecektir; bu genellikle bir rıza gösterme formunun imzalanmasını gerektirir, ancak bu mümkün değilse daha uygun başka yollar da kullanılabilir.

Yüz yüze görüş bildirme yoluyla olsun, dosyanızdan olsun sizden alınan tüm bilgiler gizlilik ölçütleriyle korunmaktadır. Hizmet sağlayıcınız kimin katıldığını bilecekse de, denetim ekibi, özellikle sizden alınan bilgileri tanımlamaz. Tüm bilgiler, bireylerin tanımlanmayacağı bir şekilde birlikte rapor edilir ve isim verilmez.

Rıza gösterirseniz ve denetim ekibi sizin hakkınızda dosyanızdan bilgi alırsa, bu bilgiler hassas bir şekilde işlem görür ve sadece, hizmet sağlayıcınızın Engellilik Hizmetleri için Ulusal Standartların her birini sizin durumunuzda yeterli şekilde yerine getirip getirmediğini değerlendirmek için kullanılır. Bilgiler denetimin ötesinde bir amaç için kullanılmaz. Tüm rapor vermeler gizli tutulur.





## Mülakatların, odak gruplarının ve anketlerin kapsadığı konular

Kalite Güvencesi sürecine yukarıda belirtilen yazılı veya sözlü yöntemlerin herhangi birisi aracılığıyla, yüz yüze katkıda bulunursanız, sorular şu konu türlerindedir:

- Hizmet sağlayıcınızdan ne kadar memnunsunuz veya memnun değilsiniz ve niçin.
- Hizmet sağlayıcınızdan istediğiniz ve ihtiyaç duyduğunuz desteği alıp almadığınızı.
- Aldığınız destek konusunda görüş bildirme ve seçim yapma fırsatınızın olup olmadığı.
- Gerekliğinde erişilebilir bilgi, eğitim, kılavuzluk ve etkili temsilcilik alıp almadığınızı.
- Hizmet sağlayıcınız hakkında şikâyetinizin olup olmadığı ve bir şikâyette bulunma süreçlerini bilip bilmediğinizi.
- Hizmet sağlayıcınızla ilgili olarak neler değiştirdiniz veya iyileştirdiniz.

## Yardım

Denetime katılmak için bir kişinin yardımına ihtiyacınız varsa, buna izin verilir. Sizi iyi tanıyan ama denetimden geçmekte olan hizmet sağlayıcıdan olmayan birini seçmeniz önemlidir. Kimi seçebileceğinize dair bazı örnekler bir aile üyesini, arkadaşı, (denetlenmekte olan bir kuruluştan savunmanlık desteği alıyorsanız) başka bir kuruluştan bir savunmanı veya başka bir bağımsız destekçiyi içerir.

## 3. Onay veya iyileştirme dönemi

Denetim ekibi değerlendirmesini bitirdikten sonra, hizmet sağlayıcınızın Engellilik Hizmetleri için Ulusal Standartları yerine getirip getirmediği ve bir onay verilip verilmemesi konusunda bir karar alır. Denetimin sonunda ve denetimden sonra verilen yazılı bir rapor yoluyla ayrıca bulgularını bir toplantıda açıklar.

## Onay

Denetim ekibi, hizmet sağlayıcınızın onaylanıp onaylanmayacağı konusunda bir karar verir.

Bir onay denetimi yapılmışsa ve denetim ekibi Engellilik Hizmetleri Ulusal Standartlarına uyduklarına karar verirse, hizmet sağlayıcınıza onay verilir ve bir Riayet Belgesi sağlanır. Bir gözetim denetimi yapılmışsa ve Engellilik Hizmetleri Ulusal Standartlarına uyuyorlarsa, onay devam ettirilir. Küçük iyileştirmeler önerilebilir ancak hizmet sağlayıcınızın herhangi bir şeyi değiştirmesi gerekmez. Bakanlıktan fon almaya devam eder.

Denetim ekibi hizmet sağlayıcınızın Engellilik Hizmetleri için Ulusal Standartlara uymadığına karar verirse, nelerin düzeltilmesi gerektiğini belirtir ve bunun ne zamana kadar yapılması gerektiği konusunda bir tarih verir. Sorun nedeni alanlar düzeltilindiğinde ve onay gereklerini yerine getirdiklerinde Bakanlık fonu devam eder. Sorunlar gerekli zaman süresi içinde ele alınmazsa, hizmet sağlayıcınız onayını kaybedebilir ve gelecekteki Bakanlık fonu tehlikeye girer.



Savunmanlık desteği veya istihdam hizmetleri alan kişiler için bu, desteklerin yürütülmesi amacıyla kalite ve sistemler üzerinde iyileştirmeler yapıldığından emin olmak üzere her yıl bir sistemin yürürlükte olması anlamına gelir. Hizmet sağlayıcı, tüm gerekli iyileştirmeleri yapmadığı takdirde onay alamayacağından bu, sürekli iyileştirme için yürürlükte olan bir süreçle, mümkün olan en iyi ve en uygun desteğin sağlanması amacını taşır.

### **Bulguların sunulması için toplantı**

Denetim ekibi, denetimin sonunda, bulgularını açıklamak ve görüşmek üzere bir toplantı düzenler. Kuruluşun çalışanları bu toplantıya katılır. İsterseniz siz de katılmayı seçebilirsiniz, ancak bu zorunlu değildir.

### **Denetim ekibinin raporu**

Denetim ekibi ayrıca bir rapor yazar. Bu rapor her Engellilik Hizmetleri Ulusal Standartı ve tüm değerlendirme için bir not verir. Rapor, hizmet sağlayıcınızın güçlü olduğu yanları ve bunun yanı sıra iyileştirmelerin tavsiye edildiği veya gerektiği alanları belirtir. Bakanlık ve hizmet sağlayıcınız bu raporun birer kopyasını alır.



# Ŗikâyetler

Destek alan herkesin, denetim ekibinin davranışları veya engellilik savunmanlık kuruluğu veya istihdam hizmeti sağlayıcısı hakkında Ŗikâyette bulunma hakkı vardır. AŖađıdaki ilişkiler, Ŗikâyette bulunmanın başlangıç noktasıdır.

## Denetim ekibi hakkında Ŗikâyetler

Denetim ekibi hakkında Ŗikâyette bulunmak isterseniz, hizmet sağlayıcınızı bilgilendirmelisiniz.

## Engellilik savunmanlık kuruluşunuz veya istihdam hizmeti sağlayıcınız hakkında Ŗikâyetler

Hizmet sağlayıcınız hakkında kuruluşunuzdan veya servisinizden ya da denetim ekibinizden başka bir kişiye Ŗikâyette bulunmak isterseniz, Ŗurayla ilişkiye gecebilirsiniz:



Ŗikâyetlerin Çözümü ve Havale Servisi  
(Complaints Resolution and Referral Service)  
Telefon: **1800 880 052**

