



Australian Government
Department of Social Services

ស្តង់ដាររដ្ឋាភិបាលជាតិសម្រាប់សេវាកម្មបម្រើជនពិការ

National Standards for Disability Services

DSS 1504.02.15 - Khmer — កំណែលេខ 0.9. ខែធ្នូ ឆ្នាំ២០១៣



ស្តង់ដារថ្នាក់ជាតិសម្រាប់សេវាកម្មបម្រើជនពិការ

សេចក្តីប្រកាសអំពីការរក្សាសិទ្ធិ



ឯកសារទាំងអស់គឺផ្តល់ជូនក្រោមអាជ្ញាប័ណ្ណកម្មសិទ្ធិបញ្ញា [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)។

ព័ត៌មានលម្អិតអំពីលក្ខខណ្ឌទាំងឡាយដែលមានចែងពាក់ព័ន្ធនឹងអាជ្ញាប័ណ្ណកម្មសិទ្ធិបញ្ញានេះគឺមានជូននៅលើវិបសាយ [Creative Commons website](https://creativecommons.org/) (អាចបើកមើលបានដោយប្រើតំណភ្ជាប់តាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណិតដែលមានជូន), ហើយដូចគ្នាដែរគឺអាជ្ញាប័ណ្ណពេញសិទ្ធិ។

ឯកសារនេះត្រូវបានការទទួលស្គាល់ថាជាកម្មសិទ្ធិរបស់ស្តង់ដារថ្នាក់ជាតិសម្រាប់សេវាកម្មបម្រើជនពិការ។

មាតិកា

សេចក្តីណែនាំ	5
ទិដ្ឋភាពទូទៅនៃស្តង់ដារថ្នាក់ជាតិ.....	7
ស្តង់ដារថ្នាក់ជាតិចំនួន៦	7
និយមន័យ.....	8
ក្របខណ្ឌសម្រាប់ស្តង់ដារថ្នាក់ជាតិ	10
ការលើកកម្ពស់ដំណោះស្រាយដែលផ្អែកលើការយកចិត្តទុកដាក់លើបុគ្គល	10
គោលការណ៍សិទ្ធិមនុស្ស.....	11
គោលការណ៍គ្រប់គ្រងគុណភាព	12
ស្តង់ដារទី១៖	15
សិទ្ធិ	15
សិទ្ធិសម្រាប់បណ្តាជន	16
លទ្ធផលសម្រាប់បណ្តាជន	16
ស្តង់ដារសម្រាប់ផ្នែកសេវាកម្ម	16
សូចនាករណ៍នៃការអនុវត្ត.....	16
ស្តង់ដារទី២៖	18
ការចូលរួម និងការត្រូវគ្រូរួមបញ្ចូល.....	18
សិទ្ធិសម្រាប់បណ្តាជន	19
លទ្ធផលសម្រាប់បណ្តាជន	19
ស្តង់ដារសម្រាប់ផ្នែកសេវាកម្ម	19
សូចនាករណ៍នៃការអនុវត្ត.....	19
ស្តង់ដារទី៣៖.....	21
លទ្ធផលបុគ្គល	21

សិទ្ធិសម្រាប់បណ្តាជន	22
លទ្ធផលសម្រាប់បណ្តាជន	22
ស្តង់ដារសម្រាប់ផ្នែកសេវាកម្ម	22
សូចនាករណ៍នៃការអនុវត្ត.....	22
ស្តង់ដារទី៤៖	24
ការតវ៉ា និងការផ្តល់មតិយោបល់មកវិញ.....	24
សិទ្ធិសម្រាប់បណ្តាជន	25
លទ្ធផលសម្រាប់បណ្តាជន	25
ស្តង់ដារសម្រាប់ផ្នែកសេវាកម្ម	25
សូចនាករណ៍នៃការអនុវត្ត.....	25
ស្តង់ដារទី៥៖	27
ការទទួលបានសេវាកម្ម	27
សិទ្ធិសម្រាប់បណ្តាជន	28
លទ្ធផលសម្រាប់បណ្តាជន	28
ស្តង់ដារសម្រាប់ផ្នែកសេវាកម្ម	28
សូចនាករណ៍នៃការអនុវត្ត.....	28
ស្តង់ដារទី៦៖	30
ការគ្រប់គ្រងសេវាកម្ម.....	30
សិទ្ធិសម្រាប់បណ្តាជន	31
លទ្ធផលសម្រាប់បណ្តាជន	31
ស្តង់ដារសម្រាប់ផ្នែកសេវាកម្ម	31
សូចនាករណ៍នៃការអនុវត្ត.....	31
តារាងសង្ខេប - ស្តង់ដារថ្នាក់ជាតិសម្រាប់សេវាកម្មបម្រើជនពិការ.....	33

សេចក្តីណែនាំ

ស្តង់ដារថ្នាក់ជាតិសម្រាប់សេវាកម្មបម្រើជនពិការ (ស្តង់ដារថ្នាក់ជាតិ) នឹងជួយលើកកម្ពស់ ហើយនិងជំរុញឲ្យមានវិធីសាស្ត្រដោះស្រាយថ្នាក់ជាតិដែលដំណើរការស្របគ្នាទូទាំងប្រទេស ដើម្បីលើកស្ទួយគុណភាពនៃសេវាកម្មទាំងនោះ។ ស្តង់ដារទាំងនេះផ្តោតការយកចិត្តទុកដាក់សំខាន់ទៅលើសិទ្ធិ និងលទ្ធផលនានាសម្រាប់បណ្តាជនដែលមានពិការភាព។

ស្តង់ដារថ្នាក់ជាតិទាំងនេះត្រូវបានបង្កើតឡើងនៅក្នុងឆ្នាំ១៩៩៣។ ស្តង់ដារទាំងនេះបានទទួលការពិនិត្យសើវើឡើងវិញដើម្បីសម្រួលទៅតាមការវិវឌ្ឍនៃភាសា, គោលគំនិត ឬទស្សនវិជ្ជា ហើយនិងម៉ូដែលសេវាកម្មបច្ចុប្បន្ន ជាពិសេសការដើរឆ្ពោះទៅរករបៀបផ្តល់ជំនួយគាំទ្រសម្រាប់ទៅនឹងបុគ្គលម្នាក់ៗ និងការផ្តល់ជូនសេវាកម្មដែលផ្តោតការយកចិត្តទុកដាក់សំខាន់ទៅលើជនដែលជាអ្នកទទួលសេវាកម្មនោះ។

នៅក្នុងឆ្នាំ២០១០ បណ្តាជនដែលមានពិការភាព, ក្រុមគ្រួសារ និងអ្នកមើលថែទាំរបស់ពួកគេ, ស្ថាប័ន/អ្នកផ្តល់សេវាកម្ម និងអ្នកតស៊ូមតិគាំទ្រដល់ជនមានពិការភាព បានផ្តល់មតិយោបល់មកវិញលើកិច្ចការស្តង់ដារថ្នាក់ជាតិឆ្នាំ១៩៩៣ រួមជាមួយនឹងការពិគ្រោះយោបល់ទូលំទូលាយ ដែលបានដឹកនាំធ្វើដោយមជ្ឈមណ្ឌលសិក្សា និងស្រាវជ្រាវកិច្ចការរបស់ជនមានពិការភាពនៃសកលវិទ្យាល័យ New South Wales។ ការពិគ្រោះយោបល់បានផ្តោតសំខាន់ទៅលើការយល់ដឹងអំពីបញ្ហា និងការប្រើប្រាស់ស្តង់ដារទាំងនោះ, ភាសា, អត្ថន័យ, ភាពពាក់ព័ន្ធ និងភាពមានប្រយោជន៍។

ដោយផ្អែកទៅលើមតិយោបល់ផ្តល់ឲ្យមកវិញទាំងនោះ ឯកសារស្តង់ដារថ្នាក់ជាតិត្រូវបានគេពិនិត្យកែសម្រួលឡើងវិញ ដោយគេបានដាក់ឲ្យសាកល្បងនូវសេចក្តីព្រាងស្តង់ដារថ្នាក់ជាតិនៅក្នុងឆ្នាំ២០១២។ បណ្តាជនដែលមានពិការភាព, ក្រុមគ្រួសារ និងអ្នកមើលថែទាំរបស់ពួកគេ, ស្ថាប័ន/អ្នកផ្តល់សេវាកម្ម និងស្ថាប័នអង្គការតស៊ូមតិ និងស្ថាប័នត្រួតពិនិត្យគុណភាព បានរួមចំណែកដល់ការអភិវឌ្ឍស្តង់ដារថ្នាក់ជាតិដែលបានការពិនិត្យកែសម្រួលឡើងវិញនេះ។

ក្រៅតែពីកំណែឯកសារនេះ គេក៏មានឯកសារមួយទៀតដែរដែលគេបានសរសេរជាភាសាអង់គ្លេសសាមញ្ញសម្រាប់ការងាយយល់ស្តីអំពីស្តង់ដារថ្នាក់ជាតិនេះ។ មានធនធានជំនួយជាច្រើនទៀតដូចជា សេចក្តីណែនាំផ្នែកលើភស្តុតាងជាក់ស្តែង (Evidence Guide), ឧបករណ៍សន្ទនា (Conversation Tool) និងរឿងជាច្រើនដើម្បីផ្តល់ការជួយគាំទ្រ

ដល់ការយល់ដឹងអំពីបញ្ហា និងការអនុវត្តស្តង់ដារថ្នាក់ជាតិទាំងនេះ។ ក្នុងពេលច្រើនទៅ
មុខទៀត ឯកសារធនធានបន្ថែមទៀតនឹងត្រូវគេបង្កើតឡើង។

ទិដ្ឋភាពទូទៅនៃស្តង់ដារថ្នាក់ជាតិ

ស្តង់ដារថ្នាក់ជាតិចំនួន៦

មានស្តង់ដារថ្នាក់ជាតិចំនួន៦ដែលត្រូវអនុវត្តទៅលើស្ថាប័ន/អ្នកផ្តល់សេវាកម្មដល់បណ្តាជនដែលមានពិការភាព។

1. **សិទ្ធិ៖** ផ្នែកបម្រើសេវាកម្មនេះលើកកម្ពស់សិទ្ធិបុគ្គលក្នុងការសម្តែងមតិដោយសេរី, សិទ្ធិនៅក្នុងការកំណត់ជោគវាសនាដោយខ្លួនឯង ព្រមទាំងដំណើរការសម្រេចចិត្ត និងដើម្បីទប់ស្កាត់យ៉ាងសកម្មនូវការបំពាន, ការបៀតបៀន, ការធ្វេសប្រហែសមិនយកចិត្តទុកដាក់ និងអំពើហិង្សា។
2. **ការចូលរួម និងការត្រូវគ្រូមបញ្ចូល៖** ផ្នែកបម្រើសេវាកម្មនេះក៏សហការជាមួយនឹងពិការជនម្នាក់ៗ និងក្រុមគ្រួសារ, មិត្តភក្តិ និងអ្នកមើលថែទាំរបស់ពួកគេ ដើម្បីផ្តល់ឱកាសឲ្យបានច្រើនសម្រាប់ការចូលរួមចំណែកដោយមានន័យ និងការត្រូវគ្រូមបញ្ចូលយ៉ាងសកម្មនៅក្នុងសង្គម។
3. **លទ្ធផលបុគ្គល៖** ផ្នែកបម្រើសេវាកម្ម និងការជួយគាំទ្រនានាត្រូវបានគេធ្វើការវាយតម្លៃ, រៀបចំផែនការ, ផ្តល់សេវាកម្មជូន និងបានការពិនិត្យស៊ើរឡើងវិញដើម្បីពង្រឹងបន្ថែមនូវភាពខ្លាំងរបស់ពិការជន និងផ្តល់លទ្ធភាពឲ្យពួកគេឈោងដល់គោលដៅនានារបស់ខ្លួន។
4. **ការតវ៉ា និងការផ្តល់មតិយោបល់មកវិញ៖** មានការស្វែងរកការផ្តល់មតិយោបល់មកវិញជាទៀងទាត់ ហើយព័ត៌មានទាំងនោះត្រូវគេប្រើដើម្បីប្រាប់ដល់ពិការជនម្នាក់ៗ និងដើម្បីធ្វើការពិនិត្យស៊ើរឡើងវិញ ក៏ដូចជាការធ្វើឲ្យប្រសើរឡើងនូវសេវាកម្មនានារបស់អង្គការស្ថាប័នដែលផ្តល់សេវាកម្មទាំងនោះ។
5. **ការទទួលបានសេវាកម្ម៖** ផ្នែកបម្រើសេវាកម្មនេះចាត់ចែងការទទួលបានសេវាកម្ម, ការចាប់ផ្តើម និងការឈប់ប្រើប្រាស់សេវាកម្មក្នុងលក្ខណៈមួយដែលមានតម្លាភាព, យុត្តិធម៌, ភាពស្មើគ្នា និងប្រកបដោយការឆ្លើយតបឆាប់រហ័សទាន់ចិត្ត។
6. **ការគ្រប់គ្រងសេវាកម្ម៖** ផ្នែកបម្រើសេវាកម្មនេះមានភាពជាអ្នកដឹកនាំ និងការគ្រប់គ្រងសេវាកម្មដែលមានការទទួលខុសត្រូវ ហើយមានប្រសិទ្ធភាពដើម្បីផ្តល់លទ្ធផលឲ្យបានខ្ពស់បំផុតជាអតិបរមាសម្រាប់ពិការជនម្នាក់ៗ។

និយមន័យ

វគ្គនេះមានរាយជូននូវពាក្យពេចន៍មួយចំនួនដែលគេប្រើទូទៅ ហើយនិងពិពណ៌នានូវរបៀបប្រើពាក្យពេចន៍ទាំងនេះនៅក្នុងឯកសារស្តង់ដារថ្នាក់ជាតិនេះ។

ការធ្វើឲ្យប្រសើរឡើងជាលំដាប់ (Continuous improvement) - ពាក្យ “ការធ្វើឲ្យប្រសើរឡើងជាលំដាប់” ពិពណ៌នាអំពីកិច្ចខិតខំប្រឹងប្រែងរបស់អង្គការណាមួយជាបន្តបន្ទាប់ ដើម្បីធ្វើឲ្យប្រសើរឡើងនូវសេវាកម្ម, ប្រព័ន្ធ, ដំណើរការ ឬផលិតផលនានា ក្នុងគោលបំណងដើម្បីផ្តល់ផលប្រយោជន៍អតិបរមាដល់បណ្តាអតិថិជនរបស់ខ្លួន។ ដំណើរការនៃការធ្វើឲ្យប្រសើរឡើងជាលំដាប់ពឹងផ្អែកទៅលើព័ត៌មានជាភស្តុតាងជាក់ស្តែង ដើម្បីផ្តល់ការគាំទ្រដល់ជោគជ័យរបស់អង្គការនោះក្នុងការសម្រេចបាននូវគោលដៅ និងលទ្ធផលនានារបស់ខ្លួន។ នេះក៏មានន័យផងដែរក្នុងការសម្របខ្លួនទៅនឹងការប្រែប្រួលនៃតម្រូវការនានាពីសហគមន៍ ឬក៏ពីបណ្តាជនដែលប្រើប្រាស់សេវាកម្មទាំងនោះ។

សមត្ថភាពយល់ដឹងវប្បធម៌ (Cultural competency) - ពាក្យ “សមត្ថភាពយល់ដឹងវប្បធម៌” ពិពណ៌នានូវបណ្តាពិការជន និងអង្គការនានាដែលមានសំណុំអាកប្បកិរិយា, អត្ថចរិត, ចំណេះដឹង, បំណិន, ការអនុវត្ត និងដំណើរការនានា ដែលអនុញ្ញាតឲ្យមានការធ្វើការងារដោយប្រសិទ្ធភាពនៅក្នុងបរិបទអន្តរវប្បធម៌។ ពាក្យនេះ គឺមានន័យខ្ពស់ជាងអំពីការគ្រាន់តែយល់ដឹងពីវប្បធម៌ទៅទៀត។ វាមានន័យថា បុគ្គល និងអង្គការនានាគឺមានការគិតជាលក្ខណៈបរិសកម្ម ឬគិតយ៉ាងសកម្មទុកជាមុន ជាជាងគ្រាន់តែមានការដោះស្រាយបញ្ហាភ្លាមៗនៅពេលវាកើតឡើង ដែលទាក់ទងទៅនឹងកិច្ចការពហុវប្បធម៌ចម្រុះ ដើម្បីធានាឲ្យបាននូវការផ្តល់សេវាកម្ម និងការជួយគាំទ្រប្រកបដោយប្រសិទ្ធភាព និងភាពទាក់ទងគ្នា។

ការយល់ដឹងអំពីគ្រោះថ្នាក់ (Dignity of risk) - ពាក្យ “ការយល់ដឹងអំពីគ្រោះថ្នាក់” លើកកម្ពស់ឲ្យមនុស្សម្នាក់ៗមានស្វ័យភាព និងការសម្រេចជោគវាសនាដោយខ្លួនឯង ដើម្បីសម្រេចចិត្តលើជម្រើសរបស់ខ្លួន ដោយរួមទាំងជម្រើសដែលមានគ្រោះថ្នាក់ខ្លះនៅក្នុងជីវិត។

គ្រួសារ, មិត្តភក្តិ និងអ្នកមើលថែទាំ (Family, friends and carers) - ពាក្យ “គ្រួសារ, មិត្តភក្តិ និងអ្នកមើលថែទាំ” ទទួលស្គាល់នូវសារៈសំខាន់នៃការភ្ជាប់ទំនាក់ទំនងជាមួយនឹងក្រុមគ្រួសារ និងមិត្តភក្តិ ក៏ដូចជាតួនាទីនៃការមើលថែទាំរបស់ក្រុមគ្រួសារ, មិត្តភក្តិ និងអ្នកមើលថែទាំ។ ពាក្យ “គ្រួសារ” គឺរាប់បញ្ចូលទាំងដៃគូ/ថ្កី/ប្រពន្ធ ឬក៏ជនសំខាន់ដទៃក្នុង

ជីវិត ដែលមានរួមទាំងមាតាបិតា, បងប្អូនបង្កើត, កូន និងសមាជិកដទៃទៀតក្នុងក្រុមគ្រួសារ។

បុគ្គល (Individual) - ពាក្យ “បុគ្គល” ត្រូវបានប្រើដើម្បីពិពណ៌នាទៅលើមនុស្សដែលប្រើប្រាស់សេវាកម្ម ឬទទួលបានការជួយគាំទ្រ។ បុគ្គលនេះ ជាចម្បងគឺមនុស្សដែលមានពិការភាព ដែលប្រើសេវាកម្ម ឬទទួលបានការជួយគាំទ្រ។ ពាក្យ “បុគ្គល” នេះក៏អាចមានន័យផងដែរសំដៅទៅលើសមាជិកគ្រួសារ ឬអ្នកមើលថែទាំ។ ឧទាហរណ៍ ក្នុងករណីជនដែលប្រើប្រាស់សេវាកម្មសម្រាកកម្លាំងពីការមើលថែទាំពិការជន។ ពាក្យ “បុគ្គល” គឺត្រូវបានប្រើជំនួសឲ្យពាក្យដូចជា “អតិថិជន”, “អ្នករកសេវាកម្ម” ឬក៏ “អ្នកប្រើប្រាស់សេវាកម្ម”។

លទ្ធផល (Outcomes) - ពាក្យ “លទ្ធផល” ពិពណ៌នានូវឥទ្ធិពល ឬក៏លទ្ធផលនៃសេវាកម្ម ឬការជួយគាំទ្រ ដូចជាការធ្វើឲ្យប្រសើរឡើងនូវសុខុមាលភាពរបស់បុគ្គលណាម្នាក់។ “លទ្ធផល” គឺអាចមានន័យខុសគ្នាពីពាក្យ “ទិន្នផល/ផលិតផល”។ ពាក្យ ទិន្នផល/ផលិតផល គឺពិពណ៌នាដល់ការផ្តល់ជូនសេវាកម្ម ឬការជួយគាំទ្រ ដូចជាការផ្តល់ការហ្វឹកហ្វឺនជាដើម។ លទ្ធផល អាចសំដៅទៅលើរយៈពេលខ្លី (ដូចជាបុគ្គលមានការពាក់ព័ន្ធនៅក្នុងការរៀបចំផែនការសេវាកម្ម) រហូតទៅដល់រយៈពេលវែង (ដូចជាបុគ្គលស្វែងរកការងារធ្វើបានបន្ទាប់ពីការបញ្ចប់វគ្គសិក្សា)។

ការរឹតត្បិតអប្បបរមា (Minimal restriction) - ពាក្យ “ការរឹតត្បិតអប្បបរមា” ឬក៏ “អន្តរាគមន៍អប្បបរមា” ទទួលស្គាល់នូវព្រំដែនកំណត់ណាមួយនៃជម្រើស ហើយការគ្រប់គ្រងគួរតែមានកម្រិតតិចតួចដោយផ្អែកទៅលើភស្តុតាងជាក់ស្តែង។ គួរមានការផ្តល់ព័ត៌មានច្បាស់លាស់ល្អដល់បណ្តាជនដែលមានពិការភាព, គ្រួសារ និងអ្នកមើលថែទាំពួកគេ ដើម្បីឲ្យពួកគេដឹង និងងាយយល់ច្បាស់អំពីព្រំដែនកំណត់ផ្សេងៗ។

បណ្តាជនដែលមានពិការភាព (People with disability) - មានការទទួលស្គាល់ថា មិនមែនគ្រប់មនុស្សទាំងអស់ដែលមានពិការភាពប្រើប្រាស់សេវាកម្ម និងការគាំទ្រនានានោះទេ។ ដូច្នេះពាក្យ “បណ្តាជនដែលមានពិការភាព” ត្រូវបានប្រើសំដៅជាទូទៅចំពោះបណ្តាជនដែលមានពិការភាពនៅក្នុងសហគមន៍។

ការយកចិត្តទុកដាក់លើបុគ្គល (Person-centred) - ពាក្យ “ការយកចិត្តទុកដាក់លើបុគ្គល” ពិពណ៌នាចំពោះសេវាកម្ម និងការជួយគាំទ្រដែលផ្តោតទៅលើបុគ្គល ហើយនិងភាពខ្លាំង, តម្រូវការ, ចំណាប់អារម្មណ៍ និងគោលដៅនានារបស់ពួកគេ។ ការផ្តល់សេវាកម្មផ្តោតការយកចិត្តទុកដាក់លើបុគ្គលធានាឲ្យបានថា បណ្តាជនដែលមានពិការភាពដឹកនាំ និងតម្រង់ទិសដៅក្នុងការបង្កើតសេវាកម្ម និងការជួយគាំទ្រនានាដែលពួកគេប្រើប្រាស់។

ការគ្រប់គ្រងគុណភាព (Quality management) - ពាក្យ “ការគ្រប់គ្រងគុណភាព” ពិពណ៌នាអំពីប្រព័ន្ធ និងដំណើរការនានាដែលមាន ដើម្បីឃ្លាំមើល, ពិនិត្យ សើទើឡើងវិញ, រៀបចំផែនការ, គ្រប់គ្រង និងធានាឲ្យបាននូវគុណភាពសេវាកម្ម, ការជួយគាំទ្រ និងផលិតផលនានា។

ការឆ្លុះបញ្ចាំង (Reflection) - ពាក្យ “ការឆ្លុះបញ្ចាំង” គឺសំដៅទៅលើសកម្មភាពទាំង ឡាយដែលបណ្តាបុគ្គល, ក្រុមការងារ និងអង្គការនានាធ្វើដើម្បីសិក្សារៀនសូត្រពីការ អនុវត្ត និងចំណាត់ការសកម្មភាព។ គេអាចធ្វើសកម្មភាពនេះបានជាផ្លូវការ ឬក្រៅផ្លូវការ ដែលជាផ្នែកមួយនៃការអភិវឌ្ឍអាជីពការងារ ឬក៏ការគ្រប់គ្រងគុណភាព។

សេវាកម្ម និងការជួយគាំទ្រ (Service and supports) - ពាក្យ “សេវាកម្ម និងការជួយ គាំទ្រ” ពិពណ៌នានូវភាពខុសគ្នានៃពាក្យ “សេវាកម្ម” (ដូចជាការផ្តល់សេវាកម្មជូនជា លក្ខណៈទូទៅ និងក្នុងលក្ខណៈជំនាញពិសេស) និងពាក្យ “ការជួយគាំទ្រ” (ដែលជា វិធានការផ្សេងៗទៀតដែលជនណាម្នាក់អាចប្រើដើម្បីការរស់នៅជីវិតពេញលេញ ដូចជា ការឃ្លាំមើល និងការជួយរកសេវាកម្ម)។ សម្រាប់ការងាយយល់, ស្តង់ដារថ្នាក់ជាតិ សំដៅទៅលើបណ្តាអង្គការផ្តល់សេវាកម្មដល់ពិការជន, អង្គការ និងទីភ្នាក់ងារផ្សេងៗ ទៀតថាជា “ស្ថាប័ន/អ្នកផ្តល់សេវាកម្ម”។ បុគ្គលម្នាក់អាចប្រើប្រាស់កិច្ចបម្រើពីស្ថាប័ន/ អ្នកផ្តល់សេវាកម្មលើសពីមួយ។

ក្របខណ្ឌសម្រាប់ស្តង់ដារថ្នាក់ជាតិ

វគ្គនេះពិពណ៌នានូវក្របខណ្ឌសម្រាប់ស្តង់ដារថ្នាក់ជាតិ ដែលលើកកម្ពស់វិធីសាស្ត្រដោះស្រាយបញ្ហានានាដែលផ្អែកលើការយកចិត្តទុកដាក់លើបុគ្គល ហើយផ្អែកលើគោល ការណ៍ជាច្រើនទាក់ទងនឹងសិទ្ធិមនុស្ស និងការគ្រប់គ្រងគុណភាព។

ការលើកកម្ពស់ដំណោះស្រាយដែលផ្អែកលើការយកចិត្តទុកដាក់ លើបុគ្គល

ស្តង់ដារថ្នាក់ជាតិឆ្លុះបញ្ចាំងនូវការសម្រេចចិត្តដើរឆ្ពោះទៅរកវិធីសាស្ត្រដោះស្រាយបញ្ហា នានាដែលផ្អែកលើការយកចិត្តទុកដាក់លើបុគ្គល ពីព្រោះបណ្តាជនដែលមានពិការភាព គឺជាស្នូលនៃការរៀបចំផែនការ និងការផ្តល់ជូនសេវាកម្ម។ ដូចដែលបានគូសបញ្ជាក់ពី សំណាក់គណៈកម្មការផលិតភាពការងារ (Productivity Commission) នៅក្នុងរបាយ ការណ៍របស់ខ្លួនអំពី *ការថែទាំ និងការគាំទ្រជនមានពិការភាព* ([Disability Care and Support](#)) “គោលបំណងនៃវិធីសាស្ត្រដោះស្រាយបញ្ហានានាដែលផ្អែកលើការយកចិត្ត

ទុកដាក់លើបុគ្គល គឺការពង្រឹងសមត្ថភាពរបស់ពិការជនឲ្យបានច្រើនជាអតិបរមាដែលអាចធ្វើទៅបាន ដើម្បីឲ្យពួកគេគ្រប់គ្រងជីវិតរបស់ខ្លួន។”

វិធីសាស្ត្រដោះស្រាយបញ្ហានានាដែលផ្អែកលើការយកចិត្តទុកដាក់លើបុគ្គលធានាឲ្យបានថា បុគ្គលទាំងឡាយ គឺជាចំណុចស្នូលសំខាន់នៃការបង្កើត, រៀបចំផែនការ, ការផ្តល់ជូន និងការពិនិត្យស៊ើវើសេវាកម្ម។ បុគ្គលទាំងឡាយណែនាំ និងតម្រង់ទិសដៅនៃការរៀបចំផ្តល់សេវាកម្ម និងការចាត់ចែងការជួយគាំទ្រដើម្បីឲ្យសមស្របទៅតាមភាពខ្លាំង, តម្រូវការ និងគោលដៅនានារបស់ពួកគេ ជាមួយនឹងការជួយគាំទ្រពីក្រុមគ្រួសារ, មិត្តភក្តិ, អ្នកមើលថែទាំ និងអ្នកតស៊ូមតិសម្រាប់ពិការជន។

គោលការណ៍សិទ្ធិមនុស្ស

ប្រទេសអូស្ត្រាលីបានយល់ព្រមគោរពសិទ្ធិមនុស្សដែលមានចែងនៅក្នុងសេចក្តីប្រកាស និងសន្ធិសញ្ញាអន្តរជាតិនានា ដែលក្នុងនោះរួមមាន *អនុសញ្ញាអំពីសិទ្ធិរបស់ជនដែលមានពិការភាព (Convention on the Rights of Persons with Disabilities)*។ ស្តង់ដារថ្នាក់ជាតិយកលំនាំតាមច្បាប់អន្តរជាតិទាំងនេះ ហើយជាពិសេសគោលការណ៍ទាំងឡាយដែលមានចែងនៅក្នុងអនុសញ្ញាអំពីសិទ្ធិរបស់ជនដែលមានពិការភាព ដែលបានបង្កើតឡើងដោយអង្គការសហប្រជាជាតិ។

គោលការណ៍បន្ថែមមួយទៀតត្រូវបានគេរួមបញ្ចូលដើម្បីពង្រឹងការយកចិត្តទុកដាក់លើភាពជាដៃគូកាន់តែខ្លាំង ដែលសមស្របទៅតាម *យុទ្ធសាស្ត្រថ្នាក់ជាតិអំពីកិច្ចការជនពិការ (National Disability Strategy)*។ យុទ្ធសាស្ត្រនេះគឺផ្តោតសំខាន់ទៅលើសារៈសំខាន់នៃបណ្តាជនដែលមានពិការភាពក្នុងការចូលរួមចំណែកលើការសម្រេចចិត្តនានាដែលប៉ះពាល់ដល់ជីវិតរបស់ពួកគេ រួមជាមួយនឹងក្រុមគ្រួសារ, មិត្តភក្តិ, អ្នកមើលថែទាំ និងអ្នកតស៊ូមតិគាំទ្រដល់ជនពិការ។ យុទ្ធសាស្ត្រថ្នាក់ជាតិអំពីកិច្ចការជនពិការលើកកម្ពស់ឲ្យមានការចូលរួមយ៉ាងសកម្មនៅក្នុងការសម្រេចចិត្តដើម្បីការពារ និងជំរុញកាន់តែខ្លាំងឲ្យមានការគោរពសិទ្ធិមនុស្ស, សុខុមាលភាព និងផលប្រយោជន៍នានារបស់បណ្តាជនដែលមានពិការភាព។

គោលការណ៍សិទ្ធិមនុស្សរួមមាន៖

- ការគោរពចំពោះសេចក្តីថ្លៃថ្នូរដែលមាននៅក្នុងជាតិជាមនុស្ស, ឯករាជ្យភាពរបស់បណ្តាជន និងស្វ័យភាពរបស់បុគ្គល ដោយរួមទាំងសិទ្ធិសេរីភាពនៅក្នុងការសម្រេចចិត្តលើជម្រើសនានា;
- ការមិនប្រកាន់រើសអើង;
- ការចូលរួមយ៉ាងមានប្រសិទ្ធភាព និងពេញលេញ ហើយនិងការដែលត្រូវគ្រូរួមបញ្ចូលនៅក្នុងសង្គម;
- ការគោរពចំពោះភាពខុសគ្នា និងការទទួលយកនូវបណ្តាជនដែលមានពិការភាពដែលជាផ្នែកមួយនៃភាពចម្រុះរបស់មនុស្ស និងមនុស្សជាតិ;
- ការមានឱកាសស្មើៗគ្នា;
- ការទទួលបាននូវសេវាកម្មនានា;
- សមភាពរវាងបុរស និងស្ត្រី;
- ការគោរពចំពោះការវិវត្តន៍នៃសមត្ថភាពរបស់កុមារដែលមានពិការភាព និងការគោរពចំពោះសិទ្ធិកុមារដែលមានពិការភាពដើម្បីថែរក្សាអត្តសញ្ញាណរបស់ពួកគេ; ហើយនិង
- ភាពជាដៃគូយ៉ាងសកម្មរវាងផ្នែកសេវាកម្ម និងបណ្តាជនដែលមានពិការភាព, ហើយនៅពេលសមរម្យ គឺជាមួយនឹងក្រុមគ្រួសារ, មិត្តភក្តិ, អ្នកមើលថែទាំ និង/ឬអ្នកតស៊ូមតិគាំទ្រដល់ពិការជន។

គោលការណ៍គ្រប់គ្រងគុណភាព

គោលការណ៍ទាំងនេះពិពណ៌នានូវសម្បត្តិលក្ខណៈស្នូលសំខាន់ៗនៃសេវាកម្មដែលផ្តោតទៅលើគុណភាពសម្រាប់បណ្តាជនដែលមានពិការភាព។ គោលការណ៍ទាំងនេះផ្តោតសំខាន់លើការចូលរួមពាក់ព័ន្ធរបស់បណ្តាជនដែលមានពិការភាព រួមទាំងក្រុមគ្រួសារ, មិត្តភក្តិ, អ្នកមើលថែទាំ និងអ្នកតស៊ូមតិគាំទ្រដល់ពិការជន នៅក្នុងការឃ្នាំមើល និងការពិនិត្យសើរើឡើងវិញនូវសេវាកម្ម និងការជួយគាំទ្រនានា។ គោលការណ៍ទាំងនេះក៏ផ្តោតសំខាន់លើការមានទស្សនៈវែងឆ្ងាយអំពីរបៀបដែលសេវាកម្ម ឬការជួយគាំទ្ររួមចំណែកដល់ជីវិតរបស់ជនទាំងនោះ។

គោលការណ៍គ្រប់គ្រងគុណភាពរួមមាន៖

- ផ្តោតការយកចិត្តទុកដាក់លើលទ្ធផលសម្រាប់បណ្តាជនដែលប្រើប្រាស់សេវាកម្ម និងការជួយគាំទ្រ;
- ផ្តល់ភាពជាអ្នកដឹកនាំ;

- ឲ្យបុគ្គល និងបុគ្គលិកមានការចូលរួមពាក់ព័ន្ធ;
- ប្រើប្រាស់វិធីសាស្ត្រដោះស្រាយជាលក្ខណៈដំណើរការ;
- ចាប់យកវិធីសាស្ត្រដោះស្រាយជាលក្ខណៈប្រព័ន្ធ;
- ជំរុញលើកទឹកចិត្តឲ្យធ្វើការងារកាន់តែប្រសើរឡើងជាលំដាប់;
- ធ្វើការសម្រេចចិត្តដោយផ្អែកលើភស្តុតាងជាព័ត៌មានជាក់ស្តែងគ្រប់គ្រាន់; ហើយ និង
- ចូលរួមសកម្មនៅក្នុងការសហការគ្នាក្នុងភាពជាដៃគូ។

រាល់ស្តង់ដារនីមួយៗ គឺបានបង្កើតឡើងដោយឈរលើគោលការណ៍មូលដ្ឋានសំខាន់ៗ ទាំងនេះដូចគ្នា។

សិទ្ធិសម្រាប់បណ្តាជន

នេះគឺជាចំណុចសំខាន់ៗនៃស្តង់ដារថ្នាក់ជាតិ។ វាគូសបញ្ជាក់អំពីសិទ្ធិនានារបស់បុគ្គល ដែលស្តង់ដារនីមួយៗធ្វើការលើកកម្ពស់ ឬជួយគាំទ្រ។ ចំណុចនេះជួយពង្រឹងកាន់តែ ខ្លាំងលើគោលការណ៍ទាំងឡាយនៃសិទ្ធិមនុស្សដែលគ្របដណ្តប់ទៅលើរាល់ស្តង់ដារ ទាំងអស់។

លទ្ធផលសម្រាប់បណ្តាជន

នេះគឺជាចំណុចសំខាន់ៗនៃស្តង់ដារថ្នាក់ជាតិ។ វាពិពណ៌នានូវអ្វីដែលបុគ្គលកំពុងប្រើ ប្រាស់សេវាកម្ម ឬការជួយគាំទ្រដល់ពិការជន គួរតែទទួលបាន តាមរយៈសមិទ្ធផលយ៉ាង មានប្រសិទ្ធភាពនៃស្តង់ដារជាក់លាក់ណាមួយ។

ស្តង់ដារសម្រាប់ផ្នែកសេវាកម្ម

ស្តង់ដារសម្រាប់ផ្នែកសេវាកម្មផ្តល់នូវសេចក្តីប្រកាសណែនាំអំពីតម្រូវការនានាដែលពាក់ ព័ន្ធសម្រាប់ឲ្យសេវាកម្មទាំងនោះសម្រេចបាននូវស្តង់ដារនីមួយៗ។

សូចនាករណ៍នៃការអនុវត្ត

សូចនាករណ៍នៃការអនុវត្តផ្តល់នូវសេចក្តីណែនាំលើសកម្មភាពនានា និងរបៀបធ្វើការងារ ផ្សេងៗ ដែលគួរអនុវត្តដើម្បីគាំទ្រដល់ស្តង់ដារ។ សូចនាករណ៍ទាំងនេះពិពណ៌នានូវអ្វី ដែលសេវាកម្មទាំងនោះត្រូវធ្វើដើម្បីបំពេញទៅតាមស្តង់ដារនីមួយៗ និងអ្វីដែលបុគ្គល, ក្រុមគ្រួសារ និងអ្នកមើលថែទាំអាចសង្ឃឹមនឹងទទួលបាន។ សេចក្តីណែនាំផ្អែកលើ ភស្តុតាងអំពីស្តង់ដារថ្នាក់ជាតិសម្រាប់សេវាកម្មបម្រើជនពិការ (The National Standards for Disability Services Evidence Guide) រួមមានឧទាហរណ៍ជាច្រើននៃ

ភស្តុតាងដែលសេវាកម្មទាំងនោះអាចប្រើដើម្បីធ្វើការវាយតម្លៃថា តើខ្លួនអនុលោមតាម
ស្តង់ដារនីមួយៗដោយរបៀបណា។

ស្តង់ដារទី១៖

សិទ្ធិ

គោលបំណងនៃស្តង់ដារនេះគឺដើម្បីលើកកម្ពស់សីលធម៌, ការផ្តល់សេវាកម្មដែលមានសុវត្ថិភាព និងដោយការគោរព ដែលស្របតាមតម្រូវការច្បាប់, ប្រសិនបើមិនលើសពីតម្រូវការច្បាប់ទេនោះ ហើយនិងសម្រេចបាននូវលទ្ធផលវិជ្ជមានសម្រាប់បណ្តាជនដែលមានពិការភាព។ គោលការណ៍សិទ្ធិមនុស្ស គឺមានភាពទាក់ទងគ្នាចំពោះគ្រប់ស្តង់ដារទាំងអស់ ហើយស្តង់ដារនីមួយៗជួយគាំទ្រដល់ការសម្រេចបាននូវសិទ្ធិជាមូលដ្ឋាន។ ស្តង់ដារនេះមានការយកចិត្តទុកដាក់លើសិទ្ធិជាក់លាក់មួយចំនួនដូចជាការសម្រេចជោគវាសនាខ្លួនឯង, ជម្រើស, ការគោរពដល់ព័ត៌មានសម្ងាត់ផ្ទាល់ខ្លួន និងសិទ្ធិសេរីភាពនៅក្នុងការមិនរងគ្រោះពីការរើសអើង។

ស្តង់ដារនេះទទួលស្គាល់នូវសិទ្ធិសេរីភាពក្នុងការបញ្ចេញមតិរបស់បណ្តាជនដែលមានមកជាមួយស្រាប់ និងសិទ្ធិនៅក្នុងការសម្រេចចិត្ត និងភាពម្ចាស់ការលើការគ្រប់គ្រងជីវិតរបស់ពួកគេផ្ទាល់។ ស្តង់ដារនេះពង្រឹងបន្ថែមនូវសិទ្ធិមូលដ្ឋានគ្រឹះរបស់បណ្តាជនដែលមានពិការភាពក្នុងការទទួលបាននូវការគោរព និងភាពថ្លៃថ្នូរ។ នេះរួមមានការយល់ដឹងអំពីហានិភ័យ គឺសិទ្ធិក្នុងការជ្រើសរើសយកភាពប្រថុយប្រថានខ្លះនៅក្នុងជីវិត។

ស្តង់ដារនេះទទួលស្គាល់នូវគ្រោះថ្នាក់មួយចំនួនពីការបៀតបៀន, ការធ្វេសប្រហែសមិនយកចិត្តទុកដាក់, ការបំពាន និងអំពើហិង្សា ដែលជនមានពិការភាពខ្លះអាចប្រឈមមុខនៅពេលប្រើប្រាស់សេវាកម្ម ឬការជួយគាំទ្រ។ ស្តង់ដារនេះគូសបញ្ជាក់នូវតួនាទីមួយចំនួនសម្រាប់សេវាកម្ម និងការជួយគាំទ្រ, គ្រួសារ, មិត្តភក្តិ, អ្នកមើលថែទាំ និងអ្នកតស៊ូមតិគាំទ្រដល់ជនពិការនៅក្នុងការកាត់បន្ថយគ្រោះថ្នាក់ទាំងនោះ។ ស្តង់ដារនេះលើកកម្ពស់សិទ្ធិបុគ្គល និងការទទួលខុសត្រូវរបស់បុគ្គល និងពីខាងផ្នែកបម្រើសេវាកម្ម។

ស្តង់ដារនេះផ្តោតការយកចិត្តទុកដាក់លើសារៈសំខាន់នៃ៖

- ភាពថ្លៃថ្នូរ និងការគោរព;
- សិទ្ធិសេរីភាពក្នុងការបញ្ចេញមតិ;
- ការសម្រេចជោគវាសនាដោយខ្លួនឯង;
- ជម្រើស និងការគ្រប់គ្រង;
- ព័ត៌មានសម្ងាត់ និងព័ត៌មានជាឯកជន;

- សិទ្ធិសេរីភាពនៅក្នុងការមិនរងគ្រោះពីការរើសអើង, ការកេងប្រវ័ញ្ច, ការបំពាន, ការបៀតបៀន, ការធ្វេសប្រហែសមិនយកចិត្តទុកដាក់ និងអំពើហិង្សា;
- តួនាទីរបស់ក្រុមគ្រួសារ, មិត្តភក្តិ, អ្នកមើលថែទាំ និងអ្នកតស៊ូមតិគាំទ្រពិការជននៅក្នុងការការពារសិទ្ធិទាំងនេះ; ហើយនិង
- ប្រព័ន្ធទូលំទូលាយនានាដើម្បីទប់ស្កាត់ ឬក៏ឆ្លើយតបភ្លាមៗទៅនឹងការរំលោភបំពានផ្សេងៗផ្ទុយនឹងសិទ្ធិទាំងនេះ។

សិទ្ធិសម្រាប់បណ្តាជន

ខ្ញុំមានសិទ្ធិដើម្បីអនុវត្តការគ្រប់គ្រង និងការជ្រើសរើសនៅពេលដែលខ្ញុំប្រើប្រាស់សេវាកម្ម ឬការគាំទ្រផ្សេងៗ។ ខ្ញុំក៏មានសិទ្ធិផងដែរចំពោះការយល់ដឹងអំពីគ្រោះថ្នាក់ និងការមិនរងគ្រោះដោយសារការរើសអើង និងការបៀតបៀន។

លទ្ធផលសម្រាប់បណ្តាជន

ខ្ញុំអាចធ្វើការជ្រើសរើសផ្សេងៗអំពីសេវាកម្ម និងការជួយគាំទ្រនានាដែលខ្ញុំប្រើ ហើយនិងរបៀបដែលខ្ញុំប្រើប្រាស់សេវាកម្មទាំងនោះ។ នៅពេលដែលខ្ញុំប្រើប្រាស់សេវាកម្ម ឬការគាំទ្រ, ខ្ញុំមានសុវត្ថិភាព និងត្រូវគោរព។

ស្តង់ដារសម្រាប់ផ្នែកសេវាកម្ម

ផ្នែកបម្រើសេវាកម្មលើកកម្ពស់សិទ្ធិរបស់បុគ្គលក្នុងការទទួលបានសិទ្ធិសេរីភាពក្នុងការបញ្ចេញមតិ, សិទ្ធិក្នុងការសម្រេចដោយសេរីនិងដឹង និងការសម្រេចចិត្ត រួមទាំងទប់ស្កាត់យ៉ាងសកម្មកុំឲ្យមានការបំពាន, ការបៀតបៀន, ការធ្វេសប្រហែសមិនយកចិត្តទុកដាក់ និងអំពើហិង្សា។

សូចនាករណ៍នៃការអនុវត្ត

- 1:1 ផ្នែកបម្រើសេវាកម្ម, បុគ្គលិក និងអ្នកស្ម័គ្រចិត្តរបស់ស្ថាប័នអ្នកផ្តល់សេវាកម្មប្រព្រឹត្តទៅលើបុគ្គលពិការជនដោយការគោរព និងសេចក្តីថ្លៃថ្នូរ។
- 1:2 ផ្នែកបម្រើសេវាកម្ម, បុគ្គលិក និងអ្នកស្ម័គ្រចិត្តរបស់ស្ថាប័នអ្នកផ្តល់សេវាកម្មទទួលស្គាល់ និងលើកកម្ពស់សិទ្ធិសេរីភាពក្នុងការបញ្ចេញមតិរបស់បុគ្គល។
- 1:3 ផ្នែកបម្រើសេវាកម្មគាំទ្រដល់ការសម្រេចចិត្តយ៉ាងសកម្ម និងជម្រើសរបស់បុគ្គលដោយរួមទាំងការផ្តល់ព័ត៌មានឲ្យបានទាន់ពេលវេលានៅក្នុងទម្រង់សមរម្យ ដើម្បីគាំទ្រដល់បុគ្គលពិការជន, គ្រួសារ, មិត្តភក្តិ និងអ្នកមើលថែទាំក្នុងការសម្រេចចិត្ត

ឲ្យបានត្រឹមត្រូវដោយមានព័ត៌មានគ្រប់គ្រាន់ និងយល់ដឹងអំពីសិទ្ធិ និងការទទួល
ខុសត្រូវទាំងឡាយរបស់ពួកគេ។

- 1:4 ផ្នែកបម្រើសេវាកម្មផ្តល់នូវយុទ្ធសាស្ត្រគាំទ្រដែលផ្អែកលើជម្រើសនៃការវិវត្តភ្នាក់
តិចតួច ហើយទាន់សម័យ, ផ្អែកលើភស្តុតាងជាក់ស្តែង, មានតម្លាភាព និងមាន
សមត្ថភាពក្នុងការពិនិត្យសើរឡើងវិញ។
- 1:5 ផ្នែកបម្រើសេវាកម្មមានវិធានការទប់ស្កាត់នៅនឹងកន្លែងដើម្បីធានាឲ្យបានថា
បុគ្គលពិការជនមិនរងនូវការរើសអើង, ការកេងប្រវ័ញ្ច, ការបំពាន, ការបៀតបៀន,
ការធ្វេសប្រហែសមិនយកចិត្តទុកដាក់ និងអំពើហិង្សា។
- 1:6 ផ្នែកបម្រើសេវាកម្មដោះស្រាយការរំលោភសិទ្ធិភ្លាមៗ និងជាលក្ខណៈប្រព័ន្ធដើម្បី
ធានាឲ្យបាននូវឱកាសសម្រាប់កែលម្អឲ្យកាន់តែប្រសើរឡើង។
- 1:7 ផ្នែកបម្រើសេវាកម្មគាំទ្រដល់បុគ្គលពិការជនដោយផ្តល់ព័ត៌មានឲ្យពួកគេ ហើយ
ប្រសិនបើចាំបាច់ គឺមានឱកាសទទួលបាននូវឱវាទផ្នែកច្បាប់ និង/ឬ ការតស៊ូមតិ
។
- 1:8 ផ្នែកបម្រើសេវាកម្មទទួលស្គាល់នូវតួនាទីរបស់បណ្តាក្រុមគ្រួសារ, មិត្តភក្តិ, អ្នក
មើលថែទាំ និងអ្នកតស៊ូមតិ នៅក្នុងការការពារ និងលើកតម្កើងសិទ្ធិរបស់បណ្តា
ជនដែលមានពិការភាព។
- 1:9 ផ្នែកបម្រើសេវាកម្មរក្សាទុកនូវព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួនជាការសម្ងាត់ និងជាលក្ខណៈឯក
ជន។

ស្តង់ដារទី២៖

ការចូលរួម និងការត្រូវគ្រូមបញ្ចូល

គោលបំណងនៃស្តង់ដារនេះគឺដើម្បីលើកកម្ពស់ការភ្ជាប់ទំនាក់ទំនងរបស់បណ្តាជនដែលមានពិការភាពជាមួយនឹងក្រុមគ្រូសារ និងមិត្តភក្តិរបស់ពួកគេ ក៏ដូចជាសហគមន៍ដែលពួកគេបានជ្រើសរើសផងដែរ។ ស្តង់ដារនេះក៏តម្រូវផងដែរឲ្យបណ្តាសេវាកម្មត្រូវធ្វើការជាមួយនឹងបុគ្គលពិការជនដើម្បីឲ្យពួកគេមានលទ្ធភាពក្នុងការចូលរួម និងត្រូវគ្រូមបញ្ចូលយ៉ាងពិតប្រាកដ។

ស្តង់ដារនេះទទួលស្គាល់នូវតួនាទីដែលបណ្តាសេវាកម្មអាចធ្វើបាននៅក្នុងការឲ្យបណ្តាជនមានពិការភាពមានលទ្ធភាពចូលរួមចំណែក និងការត្រូវគ្រូមបញ្ចូល រួមទាំងការចូលរួមដោយមានតម្លៃរបស់ពួកគេនៅក្នុងសហគមន៍ ដូចជាការធ្វើការងារ និងការរៀនសូត្រ។ នៅក្នុងការអនុវត្តតាមស្តង់ដារនេះ សេវាកម្មទាំងឡាយនឹងគាំទ្រយ៉ាងសកម្ម ហើយជំរុញលើកទឹកចិត្តឲ្យបុគ្គលពិការជនធ្វើការភ្ជាប់ទំនាក់ទំនងជាមួយនឹងក្រុមគ្រូសារ និងមិត្តភក្តិ ហើយមានអារម្មណ៍ថា ខ្លួនត្រូវគ្រូមបញ្ចូលនៅក្នុងសហគមន៍ដែលខ្លួនបានជ្រើសរើស។ ការចូលរួមនេះ គួរតែផ្អែកទៅលើចំណាប់អារម្មណ៍, អត្តសញ្ញាណ, វប្បធម៌កេរដំណែល និងការចង់បានរបស់បុគ្គលពិការជននោះ។ ជាការសំខាន់ផងដែរ ការផ្តោតការយកចិត្តទុកដាក់លើ “តួនាទីមានតម្លៃ” ត្រូវតែជាជម្រើសមួយរបស់បុគ្គលពិការជន។ ផ្នែកបម្រើសេវាកម្មទាំងឡាយក៏ត្រូវតែធ្វើការជាមួយនឹងសហគមន៍ទាំងមូលដើម្បីលើកកម្ពស់ការចូលរួម និងការត្រូវគ្រូមបញ្ចូល។

ស្តង់ដារនេះផ្តោតការយកចិត្តទុកដាក់លើសារៈសំខាន់នៃ៖

- ការលើកកម្ពស់តួនាទីមានតម្លៃសម្រាប់បណ្តាជនដែលមានពិការភាពនៅក្នុងជីវិតសាធារណៈ និងជីវិតឯកជន;
- ការភ្ជាប់ទំនាក់ទំនងជាមួយនឹងក្រុមគ្រូសារ, មិត្តភក្តិ និងសហគមន៍ដែលពួកគេជ្រើសរើស;
- ការចូលរួមក្នុងសហគមន៍ និងក្នុងផ្នែកសេដ្ឋកិច្ច និងផលប្រយោជន៍ដែលមានមកជាមួយសម្រាប់បុគ្គលពិការជន និងសហគមន៍ទាំងមូល;
- ការចូលរួមដោយផ្អែកលើចំណាប់អារម្មណ៍, អត្តសញ្ញាណ, វប្បធម៌កេរដំណែល, ការចង់បាន, គោលដៅ និងបំណងប្រាថ្នានានារបស់បុគ្គលពិការជន (ដែលអាចមានការផ្លាស់ប្តូរក្នុងចន្លោះពេលណាមួយ); ហើយនិង

- តួនាទីរបស់ក្រុមគ្រួសារ, មិត្តភក្តិ, អ្នកមើលថែទាំ, អ្នកតស៊ូមតិ និងអង្គការផ្សេងៗ ទៀតក្នុងការលើកកម្ពស់ការចូលរួម និងការត្រូវគ្រូមបញ្ចូល។

សិទ្ធិសម្រាប់បណ្តាជន

ខ្ញុំមានសិទ្ធិចូលរួមនៅក្នុងសហគមន៍ដែលខ្ញុំជ្រើសរើស។ ខ្ញុំក៏មានសិទ្ធិផងដែរនៅក្នុងការសម្រេចចិត្តអំពីរបៀបដែលខ្ញុំទាក់ទងជាមួយនឹងក្រុមគ្រួសារ, មិត្តភក្តិ និងសហគមន៍។

លទ្ធផលសម្រាប់បណ្តាជន

ខ្ញុំធ្វើតាមចំណាប់អារម្មណ៍របស់ខ្ញុំ ដោយមានការគាំទ្រពីផ្នែកបម្រើសេវាកម្មរបស់ខ្ញុំ, គ្រួសារ, មិត្តភក្តិ, អ្នកមើលថែទាំរបស់ខ្ញុំ ឬអ្នកតស៊ូមតិ។

ស្តង់ដារសម្រាប់ផ្នែកសេវាកម្ម

ផ្នែកបម្រើសេវាកម្មធ្វើការជាមួយនឹងបុគ្គលពិការជន និងក្រុមគ្រួសារ, មិត្តភក្តិ និងអ្នកមើលថែទាំ ដើម្បីលើកកម្ពស់ឲ្យមានឱកាសច្រើនសម្រាប់ការចូលរួមដោយមានន័យ និងការត្រូវគ្រូមបញ្ចូលយ៉ាងសកម្មនៅក្នុងសង្គម។

សូចនាករណ៍នៃការអនុវត្ត

- 2:1 ផ្នែកបម្រើសេវាកម្មលើកកម្ពស់យ៉ាងសកម្មនូវតួនាទីដែលមានតម្លៃសម្រាប់បណ្តាជនដែលមានពិការភាពជុំវិញការជ្រើសរើសរបស់ពួកគេ។
- 2:2 ផ្នែកបម្រើសេវាកម្មធ្វើការរួមគ្នាជាមួយនឹងបុគ្គលពិការជនដើម្បីភ្ជាប់ទំនាក់ទំនងជាមួយនឹងក្រុមគ្រួសារ, មិត្តភក្តិ និងសហគមន៍ដែលពួកគេជ្រើសរើសចូលរួម។
- 2:3 បុគ្គលិកយល់ដឹង, គោរព និងជួយសម្របសម្រួលដល់ចំណាប់អារម្មណ៍ និងចំណង់ចំណូលចិត្តរបស់បុគ្គលពិការជនទាក់ទងនឹងការងារ, ការរៀនសូត្រ, សកម្មភាពសង្គម និងការភ្ជាប់ទំនាក់ទំនងនឹងសហគមន៍នៅក្នុងពេលវេលាណាមួយ។
- 2:4 នៅពេលសមរម្យ ផ្នែកបម្រើសេវាកម្មធ្វើការជាមួយនឹងក្រុមគ្រួសារ, មិត្តភក្តិ, អ្នកមើលថែទាំ ឬអ្នកតស៊ូមតិ ដើម្បីជួយដល់បុគ្គលពិការជនលើកកម្ពស់ការភ្ជាប់ទំនាក់ទំនងជាមួយនឹងសហគមន៍, ការត្រូវគ្រូមបញ្ចូល និងការចូលរួមនៅក្នុងសហគមន៍។

- 2:5 ផ្នែកបម្រើសេវាកម្មធ្វើការជាដៃគូជាមួយនឹងអង្គការដទៃទៀត និងសមាជិកសហគមន៍ដើម្បីគាំទ្រដល់បុគ្គលពិការជនក្នុងការចូលរួមយ៉ាងសកម្មនៅក្នុងសហគមន៍របស់ពួកគេ។

- 2:6 ផ្នែកបម្រើសេវាកម្មប្រើប្រាស់យុទ្ធសាស្ត្រនានាដែលលើកកម្ពស់ការភ្ជាប់ទំនាក់ទំនងនឹងសហគមន៍ និងវប្បធម៌ សម្រាប់បណ្តាជនដែលជាជនជាតិដើមអូស្ត្រាលី និងជាពលរដ្ឋកោះ Torres Strait។

ស្តង់ដារទី ៣៖

លទ្ធផលបុគ្គល

គោលបំណងនៃស្តង់ដារនេះគឺដើម្បីលើកកម្ពស់វិធីសាស្ត្រដោះស្រាយបញ្ហានានាដែលផ្តោតការយកចិត្តទុកដាក់លើបុគ្គលពិការជននៅក្នុងការផ្តល់សេវាកម្ម ដោយមានបុគ្គលពិការជនដឹកមុខ និងតម្រង់ទិសដៅផ្នែកបម្រើសេវាកម្ម និងការគាំទ្ររបស់ពួកគេ។

ផ្នែកបម្រើសេវាកម្មដែលបណ្តាជនមានពិការភាពប្រើប្រាស់ ត្រូវគេរំពឹងថា មានភាពងាយស្រួលនឹងបត់បែនបាន ហើយសម្របទៅតាមតម្រូវការ និងផ្នែកខ្លាំងរបស់បុគ្គលពិការជន ហើយនាំមកនូវលទ្ធផលវិជ្ជមាន។ នេះរួមមានពិការភាពរបស់បុគ្គលពិការជន ក៏ដូចជាតម្រូវការសម្រាប់ស្ថាប័ន/អ្នកផ្តល់សេវាកម្ម ដែលត្រូវតែដឹងច្បាស់ និងឆ្លើយតបទៅនឹងបញ្ហានានាដែលទាក់ទងនឹងអាយុ, ភេទ, វប្បធម៌, ភេរដំណែល, ភាសា, ជំនឿ, អត្តសញ្ញាណភេទ, ទំនាក់ទំនងដៃគូស្នេហា និងកត្តាពាក់ព័ន្ធផ្សេងៗទៀត។

ការសម្រេចបាននូវលទ្ធផលនីមួយៗតម្រូវឲ្យមានការសហការគ្នារវាងបុគ្គលពិការជន និងស្ថាប័ន/អ្នកផ្តល់សេវាកម្ម ដើម្បីធានាឲ្យបាននូវការជ្រើសរើស និងការសម្រេចចិត្តយ៉ាងសកម្ម។ នេះមានន័យថា កិច្ចខិតខំប្រឹងប្រែងរួមដែលផ្អែកលើការគោរពគ្នាទៅវិញទៅមក ជាជាងផ្អែកបម្រើសេវាកម្មធ្វើការសម្រេចចិត្តទាំងអស់។ ការផ្តោតការយកចិត្តទុកដាក់លើលទ្ធផលនីមួយៗរួមមានបុគ្គលពិការជន និងផ្នែកបម្រើសេវាកម្មធ្វើការរួមគ្នាដើម្បីពិនិត្យសើរើឡើងវិញនូវដំណើរការរីកចម្រើនប្រៀបធៀបទៅនឹងលទ្ធផលនានាដែលគេបានរៀបចំផែនការទុក និងដែលគេអាចវាស់វែងបាន។

ស្តង់ដារនេះក៏ទទួលស្គាល់ផងដែរនូវការអាចដើរតួនាទីរបស់ក្រុមគ្រួសារ, មិត្តភក្តិ, អ្នកមើលថែទាំ និងអ្នកតស៊ូមតិ ដោយមានការយល់ព្រមពីបុគ្គលពិការជននៅក្នុងការរៀបចំផែនការ, ការផ្តល់សេវាកម្ម និងការពិនិត្យសើរើឡើងវិញ។ ស្តង់ដារនេះជំរុញលើកទឹកចិត្តឲ្យមានការសន្ទនាជាសកម្មរវាងបុគ្គលពិការជន, ក្រុមគ្រួសារ, មិត្តភក្តិ, អ្នកមើលថែទាំ និង/ឬ អ្នកតស៊ូមតិរបស់ពួកគេ ហើយនិងផ្នែកបម្រើសេវាកម្ម ទាក់ទងនឹងដំណើរការនៃសេវាកម្ម ឬការគាំទ្រដែលបានផ្តល់ជូន ខណៈពេលដែលមានការផ្តោតការយកចិត្តទុកដាក់លើជម្រើសនានាដែលមានការរឹតត្បិតតិចតួច។

ស្តង់ដារនេះផ្ដោតការយកចិត្តទុកដាក់លើសារៈសំខាន់នៃ៖

- បណ្តាជនដែលមានពិការភាពដឹកនាំ និងតម្រង់ទិសដៅនៃការគាំទ្ររបស់ពួកគេ ដោយមានការគាំទ្រពីក្រុមគ្រួសារ, មិត្តភក្តិ, អ្នកមើលថែទាំ និងអ្នកតស៊ូមតិ (ដោយមានការអនុញ្ញាតយល់ព្រម);
- ការរៀបចំផែនការ, ការអនុវត្ត និងការពិនិត្យស៊ើវើសេវាកម្ម គឺផ្អែកលើភាពខ្លាំង, តម្រូវការ និងគោលដៅជីវិតនានារបស់បុគ្គលពិការជន;
- ការសហការគ្នា និងការសន្ទនាគ្នា;
- ការឆ្លើយតបល្បឿនរហ័សទៅនឹងភាពចម្រុះ; ហើយនិង
- ជម្រើសនៃការវិវត្តិតម្រូវការ។

សិទ្ធិសម្រាប់បណ្តាជន

ខ្ញុំមានសិទ្ធិដឹកនាំ និងតម្រង់ទិសដៅលើការសម្រេចចិត្តផ្សេងៗអំពីជីវិតរបស់ខ្ញុំ ហើយ និងសេវាកម្មនានាដែលខ្ញុំប្រើដើម្បីជួយគាំទ្រខ្ញុំ។

លទ្ធផលសម្រាប់បណ្តាជន

ខ្ញុំប្រើប្រាស់សេវាកម្ម និងការគាំទ្រនានាដែលផ្អែកលើភាពខ្លាំងរបស់ខ្ញុំ ហើយជួយគាំទ្រខ្ញុំ ដើម្បីឈានដល់គោលដៅជីវិតនានារបស់ខ្ញុំ។

ស្តង់ដារសម្រាប់ផ្នែកសេវាកម្ម

សេវាកម្ម និងការគាំទ្រនានាត្រូវបានធ្វើការវាយតម្លៃ, រៀបចំផែនការ, ផ្តល់សេវាកម្ម និងការពិនិត្យស៊ើវើឡើងវិញ ដើម្បីពង្រឹងបន្ថែមលើភាពខ្លាំងរបស់បុគ្គល និងផ្តល់ លទ្ធភាពឲ្យបុគ្គលពិការជនឈានដល់គោលដៅនានារបស់ពួកគេ។

សូចនាករណ៍នៃការអនុវត្ត

- 3:1 ផ្អែកបម្រើសេវាកម្មធ្វើការរួមគ្នាជាមួយនឹងបុគ្គលពិការជន ហើយដោយមានការ អនុញ្ញាតពីបុគ្គលពិការជន សហការជាមួយក្រុមគ្រួសារ, មិត្តភក្តិ, អ្នកមើលថែទាំ ឬអ្នកតស៊ូមតិរបស់ពួកគេ ដើម្បីធ្វើការកំណត់ឲ្យដឹងនូវភាពខ្លាំង, តម្រូវការ និង គោលដៅជីវិតនានា។
- 3:2 ការរៀបចំផែនការ, ការផ្តល់សេវាកម្ម និងការពិនិត្យស៊ើវើឡើងវិញនូវសេវាកម្ម គឺ ផ្អែកលើជម្រើសរបស់បុគ្គល ដោយត្រូវធ្វើឡើងជាមួយនឹងបុគ្គលពិការជន ហើយ

ប្រសិនបើមានការអនុញ្ញាតពីបុគ្គលពិការជន គឺត្រូវធ្វើឡើងជាមួយនឹងក្រុមគ្រួសារ, មិត្តភក្តិ, អ្នកមើលថែទាំ ឬអ្នកតស៊ូមតិរបស់ពួកគេ។

3:3 ផ្នែកបម្រើសេវាកម្មរៀបចំផែនការ, ផ្តល់ជូនសេវាកម្ម ហើយជារៀងទាត់ធ្វើការពិនិត្យស៊ើវឡើងវិញនូវសេវាកម្ម ឬការជួយគាំទ្រ ដោយប្រៀបធៀបទៅនឹងលទ្ធផលជីវិតដែលគេអាចធ្វើការវាស់វែងបាន។

3:4 ការរៀបចំផែនការ និងការផ្តល់ជូនសេវាកម្ម គឺជាការឆ្លើយតបទាន់ពេលវេលាទៅនឹងភាពចម្រុះដែលក្នុងនោះរួមមានដូចជាពិការភាព, អាយុ, ភេទ, វប្បធម៌, កេរដំណែល, ភាសា, ជំនឿ, អត្តសញ្ញាណផ្លូវភេទ, ទំនាក់ទំនងដៃគូស្នេហា និងកត្តាពាក់ព័ន្ធផ្សេងៗទៀត។

3:5 ផ្នែកបម្រើសេវាកម្មសហការគ្នាជាមួយនឹងស្ថាប័ន/អ្នកផ្តល់សេវាកម្មដទៃទៀតនៅក្នុងការរៀបចំផែនការផ្តល់ជូនសេវាកម្ម និងដើម្បីគាំទ្រដល់សមត្ថភាពផ្ទៃក្នុងរបស់ស្ថាប័ននៅក្នុងការឆ្លើយតបទៅនឹងតម្រូវការចម្រុះគ្នាជាច្រើន។

ស្តង់ដារទី៤៖

ការតវ៉ា និងការផ្តល់មតិយោបល់មកវិញ

គោលបំណងនៃស្តង់ដារនេះគឺដើម្បីធានាឲ្យបានថាទាំងមតិយោបល់វិជ្ជមាន និងអវិជ្ជមាន, ការតវ៉ា និងជម្លោះនានាត្រូវបានគេដោះស្រាយយ៉ាងមានប្រសិទ្ធភាព ហើយក៏ត្រូវគេមើលឃើញថាជាឱកាសសម្រាប់ធ្វើឲ្យស្ថានភាពមានការប្រសើរឡើងផងដែរ។ ដើម្បីបំពេញទៅតាមស្តង់ដារនេះ ស្ថាប័ន/អ្នកផ្តល់សេវាកម្មត្រូវគេតម្រូវឲ្យមានប្រព័ន្ធសម្រាប់ទំនាក់ទំនងយ៉ាងមានប្រសិទ្ធភាព និងច្បាស់លាស់ដើម្បីពិនិត្យមើល និងដោះស្រាយបញ្ហានានាដែលបណ្តាបុគ្គលពិការជន, ក្រុមគ្រួសារ, មិត្តភក្តិ, អ្នកមើលថែទាំ និងអ្នកតស៊ូមតិបានលើកឡើង។

ស្តង់ដារនេះទទួលស្គាល់ថា ការផ្តល់មតិយោបល់មកវិញដែលទាន់ពេលវេលា និងល្អដោយរួមទាំងការសរសើរ និងការតវ៉ា គឺជាគន្លឹះជំរុញយ៉ាងសំខាន់សម្រាប់ការធ្វើឲ្យការងារមានការប្រសើរឡើងជាលំដាប់។ បណ្តាសេវាកម្មគួរតែផ្តល់ឱកាសខុសៗគ្នាជាច្រើនដើម្បីស្វែងរកការផ្តល់មតិយោបល់មកវិញពីសំណាក់បុគ្គលពិការជនដែលរួមមានការផ្តល់មតិយោបល់ពីមួយថ្ងៃទៅមួយថ្ងៃ, ការចូលរួមជាសកម្ម និងការពិគ្រោះយោបល់ជាផ្លូវការ, ការធ្វើសម្រង់មតិជាទៀងទាត់អំពីការពេញចិត្ត ឬការឲ្យយោបល់ពីបណ្តាក្រុមអតិថិជន។

បន្ថែមលើសពីនេះ ស្តង់ដារនេះទទួលស្គាល់ថា បណ្តាជនត្រូវតែមានអារម្មណ៍ថាពួកគេមានសុវត្ថិភាពនៅក្នុងការតវ៉ា ឬក៏ផ្តល់មតិយោបល់អវិជ្ជមាន។ ក្នុងនោះគឺរួមមានលទ្ធភាពនៅក្នុងការទទួលបាននូវយន្តការឯករាជ្យសម្រាប់ការតវ៉ា, ការធ្វើបណ្តឹងឧទ្ធរណ៍ ឬជម្លោះដោយមិនបារម្ភអំពីផលវិបាកអវិជ្ជមាននានា ឬក៏ការបាត់បង់សេវាកម្ម។ ស្តង់ដារនេះក៏រួមបញ្ចូលផងដែរនូវលទ្ធភាពក្នុងការទៅស្វែងរកអ្នកតស៊ូមតិ និងព័ត៌មានឯករាជ្យ, ការគាំទ្រ, ឱវាទ និងការរកអ្នកជំនាញធ្វើជាតំណាងរបស់ខ្លួន។

ស្តង់ដារនេះផ្តោតការយកចិត្តទុកដាក់លើសារៈសំខាន់នៃ៖

- ការប្រាស្រ័យទាក់ទងច្បាស់លាស់ និងទៀងទាត់អំពីរបៀបផ្តល់មតិយោបល់មកវិញដោយរួមមានរបៀបធ្វើការតវ៉ា;
- ការប្រើប្រាស់យន្តការតវ៉ា និងការផ្តល់មតិយោបល់មកវិញនេះជួយជំរុញឲ្យសេវាកម្មមានការរីកចម្រើនល្អប្រសើរឡើងជាលំដាប់;

- ប្រព័ន្ធផ្តល់មតិយោបល់ដែលមានការរួមបញ្ចូលមនុស្សគ្រប់គ្នា, ភាពសកម្មមុនបញ្ហាកើតឡើង និងធ្វើឡើងដោយទៀងទាត់;
- ដំណោះស្រាយ និងការចាត់ចែងការតវ៉ាដោយមានប្រសិទ្ធភាព;
- ការចាត់ចែងជម្លោះដោយមានតម្លាភាព; ហើយនិង
- ការទទួលបាននូវព័ត៌មានឯករាជ្យ, ការគាំទ្រ, ឱវាទ និងការរកអ្នកជំនាញធ្វើជាតំណាងរបស់ខ្លួន ដើម្បីធានាឲ្យបានថាបណ្តាជនមានលទ្ធភាពអាចផ្តល់មតិយោបល់មកវិញ ឬក៏អាចធ្វើការតវ៉ាបាន។

សិទ្ធិសម្រាប់បណ្តាជន

ខ្ញុំមានសិទ្ធិ និងមានសេរីភាពនៅក្នុងការផ្តល់មតិយោបល់វិជ្ជមាន និងអវិជ្ជមានអំពីគ្រប់ផ្នែកទាំងអស់នៃការគាំទ្រ និងសេវាកម្មរបស់ខ្ញុំ ហើយជាលទ្ធផលខ្ញុំសង្ឃឹមថា អ្វីៗនឹងមានការប្រសើរឡើង។ ខ្ញុំក៏មានសិទ្ធិផងដែរក្នុងការទទួលបាននូវឱវាទ និងការគាំទ្រឯករាជ្យដើម្បីផ្តល់មតិយោបល់ ឬក៏ធ្វើការតវ៉ានៅពេលដែលខ្ញុំត្រូវការធ្វើយ៉ាងដូច្នោះ។

លទ្ធផលសម្រាប់បណ្តាជន

ខ្ញុំមានវិធីចម្រុះជាច្រើននៅក្នុងការនិយាយឲ្យគេដឹងអំពីការគាំទ្រ និងសេវាកម្មរបស់ខ្លួន ហើយដើរតួនាទីយ៉ាងសំខាន់នៅក្នុងការតាមដានអំពីរបៀបដែលអ្វីៗនឹងមានការប្រសើរឡើង។ ខ្ញុំដឹងនូវរបៀបដែលអាចទទួលបាននូវការគាំទ្រ និងឱវាទឯករាជ្យនៅពេលផ្តល់មតិយោបល់ ឬក៏ធ្វើការតវ៉ាណាមួយ។

ស្តង់ដារសម្រាប់ផ្នែកសេវាកម្ម

មានការស្វែងរកការផ្តល់មតិយោបល់មកវិញទៀងទាត់ ហើយព័ត៌មានទាំងនោះត្រូវគេប្រើដើម្បីប្រាប់ដល់ពិការជនម្នាក់ៗ និងដើម្បីធ្វើការពិនិត្យសើរើឡើងវិញ រួមទាំងធ្វើឲ្យប្រសើរឡើងនូវសេវាកម្មនានារបស់អង្គការស្ថាប័នដែលផ្តល់សេវាកម្មទាំងនោះ។

សូចនាករណ៍នៃការអនុវត្ត

4:1 បុគ្គលពិការជន, ក្រុមគ្រួសារ, មិត្តភក្តិ, អ្នកមើលថែទាំ និងអ្នកតស៊ូមតិបានទទួលការគាំទ្រយ៉ាងសកម្មដើម្បីផ្តល់មតិយោបល់មកវិញ, ធ្វើការតវ៉ា ឬក៏ដោះស្រាយជម្លោះដោយគ្មានការបារម្ភអំពីផលវិបាកអវិជ្ជមាន។

- 4:2 យន្តការទាំងឡាយក្នុងការផ្តល់មតិយោបល់រួមមានការដោះស្រាយការតវ៉ា និងរបៀបនៃការទទួលបាននូវការគាំទ្រឯករាជ្យ រួមទាំងឱវាទ និងការរកអ្នកជំនាញធ្វើជាតំណាង គឺត្រូវបានប្រាប់ច្បាស់លាស់ដល់បុគ្គលពិការជន, ក្រុមគ្រួសារ, មិត្តភក្តិ, អ្នកមើលថែទាំ និងអ្នកតស៊ូមតិ។
- 4:3 ការតវ៉ាទាំងឡាយត្រូវបានដោះស្រាយរួមគ្នាជាមួយនឹងបុគ្គលពិការជន, ក្រុមគ្រួសារ, មិត្តភក្តិ, អ្នកមើលថែទាំ ឬក៏អ្នកតស៊ូមតិ ក្នុងលក្ខណៈសកម្មធ្វើចំណាត់ការមុនបញ្ហាកើតឡើង និងឲ្យបានទាន់ពេលវេលា។
- 4:4 ផ្នែកបម្រើសេវាកម្មស្វែងរក ហើយរួមជាមួយនឹងបុគ្គលពិការជន, ក្រុមគ្រួសារ, មិត្តភក្តិ, អ្នកមើលថែទាំ និងអ្នកតស៊ូមតិ ធ្វើការពិនិត្យសើរើលើមតិយោបល់អំពីការផ្តល់សេវាកម្ម និងការគាំទ្រ ដោយធ្វើឡើងក្នុងលក្ខណៈទៀងទាត់ដែលជាផ្នែកមួយនៃការធ្វើឲ្យប្រសើរឡើងនូវការផ្តល់សេវាកម្ម។
- 4:5 ផ្នែកបម្រើសេវាកម្មបង្កើតនូវវប្បធម៌មួយដែលធ្វើឲ្យសេវាកម្មរបស់ខ្លួនមានការប្រសើរឡើងជាលំដាប់ដោយប្រើប្រាស់នូវការសរសើរ, ការផ្តល់មតិយោបល់ និងការតវ៉ា ដើម្បីយកទៅរៀបចំផែនការ, ផ្តល់សេវាកម្ម និងធ្វើការពិនិត្យសើរើឡើងវិញនូវសេវាកម្មនានារបស់ខ្លួនសម្រាប់បុគ្គលពិការជន និងសហគមន៍។
- 4:6 ផ្នែកបម្រើសេវាកម្មធ្វើការដោះស្រាយចាត់ចែងជម្លោះយ៉ាងមានប្រសិទ្ធភាព។

ស្តង់ដារទី ៥៖

ការទទួលបានសេវាកម្ម

គោលបំណងនៃស្តង់ដារនេះគឺដើម្បីធានាឲ្យបានថា ការទទួលបានសេវាកម្ម និងការគាំទ្រគឺយុត្តិធម៌, ស្មើភាព និងមានគម្លាភាព ដើម្បីឲ្យបុគ្គលពិការជនបានទទួលការគាំទ្រនៅពេលដែលគ្មានសេវាកម្ម ហើយឧបសគ្គដែលរារាំងមិនឲ្យមានការទទួលបានសេវាកម្មត្រូវគេកំណត់ដឹង ហើយឧបសគ្គទាំងនោះត្រូវបានគេដកចេញ។ ស្តង់ដារនេះអនុវត្តទាំងទៅលើសេវាកម្មទើបបើកដំណើរការ ឬចាប់ផ្តើម, ការប្រើប្រាស់សេវាកម្ម ហើយនៅពេលណាដែលទាក់ទិនចាកចេញ ឬឈប់ប្រើប្រាស់ដំណើរការសេវាកម្មនោះ។

ការទទួលបានសេវាកម្ម និងការគាំទ្រនានា គឺពឹងផ្អែកទៅលើកត្តាផ្សេងៗគ្នាជាច្រើនដោយរួមទាំងទីកន្លែង, តម្រូវការរបស់បុគ្គលដែលគេបានកំណត់ដឹង និងសមត្ថភាពធនធាននៃផ្នែកបម្រើសេវាកម្មនោះ។

ស្តង់ដារនេះទទួលស្គាល់ថា បុគ្គលពិការជនគួរបានការគាំទ្រដើម្បីយល់ដឹងអំពីលក្ខណៈវិនិច្ឆ័យ និងដំណើរការផ្សេងៗទាក់ទងនឹងការទទួលបាន និងការប្រើប្រាស់សេវាកម្ម។ ស្តង់ដារនេះក៏រួមបញ្ចូលផងដែរនូវការពន្យល់ក្បោះក្បាយច្បាស់លាស់នៅពេលដែលមិនមានសេវាកម្មជូនដល់បុគ្គលពិការជន ហើយនិងជម្រើសផ្សេងៗទៀតនៅក្នុងការបញ្ជូនបុគ្គលបន្តទៀតទៅកាន់សេវាកម្មដទៃ។

ស្តង់ដារនេះផ្តោតការយកចិត្តទុកដាក់លើសារៈសំខាន់នៃ៖

- ព័ត៌មានដែលអាចទទួលបានដើម្បីឆ្លើយតបទៅនឹងភាពចម្រុះនៃតម្រូវការ;
- គម្លាភាព និងការចាប់ផ្តើមសេវាកម្មដែលអនុវត្តដោយសមស្របស៊ីសង្វាក់ និងការចាកចេញពីដំណើរការសេវាកម្ម;
- ការផ្តល់ព័ត៌មាន និងការបញ្ជូនបន្តទៀតយ៉ាងសកម្មនៅពេលដែលសេវាកម្មមួយមិនមានជូន;
- តម្លៃនៃភាពជាដៃគូជាមួយនឹងបណ្តាទីភ្នាក់ងារដទៃ និងសមាជិកសហគមន៍ដែលពាក់ព័ន្ធដើម្បីផ្តល់លទ្ធភាពឲ្យមានការបញ្ជូនបន្ត; ហើយនិង
- ការពិនិត្យស៊ើវអឡើងវិញជាទៀងទាត់ដើម្បីកំណត់ឲ្យដឹង និងឆ្លើយតបទៅនឹងឧបសគ្គនានាដែលអាចកើតឡើងធ្វើឲ្យមានការពិបាកទទួលបានសេវាកម្ម។

សិទ្ធិសម្រាប់បណ្តាជន

ខ្ញុំមានសិទ្ធិក្នុងការទទួលបានសេវាកម្មដោយផ្អែកទៅលើលក្ខណៈវិនិច្ឆ័យដែលមាន តម្លាភាព, ស្មើភាព និងមានយុត្តិធម៌ ហើយគាំទ្រដល់ការបញ្ជូនបន្តទៀតនៅពេលដែល សេវាកម្មមួយមិនមានជូន។

លទ្ធផលសម្រាប់បណ្តាជន

ខ្ញុំយល់នូវអ្វីដែលសេវាកម្មផ្តល់ឲ្យ។ ការទទួលបាននូវសេវាកម្មគឺមានលក្ខណៈយុត្តិធម៌ និងស្មើភាព ហើយខ្ញុំបានការជួយគាំទ្រជាមួយនឹងជម្រើសដទៃទៀតនៅពេលដែលខ្ញុំមិន អាចទទួលបានសេវាកម្មណាមួយ។

ស្តង់ដារសម្រាប់ផ្នែកសេវាកម្ម

ផ្នែកបម្រើសេវាកម្មចាត់ចែងការទទួលបានសេវាកម្ម, ការចាប់ផ្តើម និងការចាកចេញ ឈប់ប្រើសេវាកម្មនៅក្នុងរបៀបមួយដែលមានតម្លាភាព, មានយុត្តិធម៌ និងសមភាព និង មានភាពលឿនរហ័សទាន់ចិត្ត។

សូចនាករណ៍នៃការអនុវត្ត

- 5:1 ផ្នែកបម្រើសេវាកម្មស្វែងរក និងប្រើប្រាស់ជាលក្ខណៈប្រព័ន្ធនូវការរួមចំណែកពី បណ្តាជនដែលមានពិការភាព, ក្រុមគ្រួសារ, មិត្តភក្តិ និងអ្នកមើលថែទាំរបស់ពួកគេ ដើម្បីធានាឲ្យបានថា ការទទួលបានសេវាកម្មមានលក្ខណៈយុត្តិធម៌ និង ស្មើភាព ហើយមានតម្លាភាព។
- 5:2 ផ្នែកបម្រើសេវាកម្មផ្តល់នូវព័ត៌មានអំពីការទទួលបានសេវាកម្មជាទម្រង់ច្រើន ចម្រុះគ្នាអំពីប្រភេទ និងគុណភាពនៃសេវាកម្មដែលមានជូន។
- 5:3 ផ្នែកបម្រើសេវាកម្មបង្កើត, អនុវត្ត, ពិនិត្យសើវើ និងប្រាស្រ័យទាក់ទងការចាប់ផ្តើម និងការឈប់ប្រើប្រាស់ដំណើរការសេវាកម្ម។
- 5:4 ផ្នែកបម្រើសេវាកម្មបង្កើត, អនុវត្ត និងពិនិត្យសើវើលើគោលនយោបាយ និងការ អនុវត្តទាក់ទងនឹងលក្ខណៈនៃការវិនិច្ឆ័យអំពីសិទ្ធិទទួលបានសេវាកម្ម, អាទិភាព នៃការទទួលបានសេវាកម្ម និងការរង់ចាំក្នុងបញ្ជីឈ្មោះអ្នករង់ចាំទទួលសេវាកម្ម។

- 5:5 ផ្នែកបម្រើសេវាកម្មនេះធ្វើការឃ្នាំមើល និងដោះស្រាយនូវសក្តានុពលឧបសគ្គ នានាចំពោះការទទួលបាននូវសេវាកម្ម។
- 5:6 ផ្នែកបម្រើសេវាកម្មផ្តល់ការពន្យល់ច្បាស់លាស់នៅពេលដែលសេវាកម្មមិនមាន ជូន រួមជាមួយនឹងព័ត៌មាន និងការគាំទ្របញ្ជូនបន្តទៀតសម្រាប់ការស្វែងរក សេវាកម្មផ្សេងទៀត។
- 5:7 ផ្នែកបម្រើសេវាកម្មសហការជាមួយនឹងស្ថាប័នអង្គការ និងសមាជិកសហគមន៍ ទាក់ទិនដទៃទៀតដើម្បីបង្កើត និងរក្សាបណ្តាញសេវាកម្មសម្រាប់ការបញ្ជូនបន្ត ទៀត។

ស្តង់ដារទី៦៖

ការគ្រប់គ្រងសេវាកម្ម

គោលបំណងនៃស្តង់ដារនេះគឺដើម្បីធានាឲ្យបានថា សេវាកម្មទាំងឡាយត្រូវគេគ្រប់គ្រង យ៉ាងមានប្រសិទ្ធភាព និងមានអំណោយផលល្អ។ ស្តង់ដារនេះតម្រូវឲ្យបណ្តាសេវាកម្ម ត្រូវផ្តោតការយកចិត្តទុកដាក់លើបុគ្គលពិការជន និងដើម្បីធានាឲ្យបាននូវភាពងាយបត់ បែន ដើម្បីឆ្លើយតបទៅនឹងភាពខ្លាំង និងតម្រូវការរបស់បុគ្គលពិការជន។ ស្តង់ដារនេះក៏ តម្រូវផងដែរឲ្យបណ្តាសេវាកម្មជួយលើកកម្ពស់វប្បធម៌នៃការខិតខំធ្វើឲ្យសេវាកម្មប្រសើរ ឡើងជាលំដាប់ ព្រោះវាជាមូលដ្ឋានគ្រឹះនៃការផ្តល់ជូនសេវាកម្មប្រកបដោយគុណភាព។

មានការតម្រូវឲ្យមានដំណើរការ និងប្រព័ន្ធខុសៗជាច្រើនដើម្បីគាំទ្រដល់ការផ្តល់ សេវាកម្មប្រកបដោយគុណភាព ហើយទាំងអស់នេះគឺមានឆ្លុះបញ្ចាំងនៅក្នុងស្តង់ដារ នេះ។ ស្តង់ដារនេះសំដៅទៅលើការពាក់ព័ន្ធយ៉ាងសកម្មពីសំណាក់បណ្តាជនដែលមាន ពិការភាព, ក្រុមគ្រួសារ, មិត្តភក្តិ និងអ្នកតស៊ូមតិនៅក្នុងផ្នែកបម្រើសេវាកម្ម និងការគាំទ្រ ដល់ការរៀបចំផែនការ, ការផ្តល់ជូនសេវាកម្ម និងការពិនិត្យសើរើសេវាកម្មឡើងវិញ។ ការគាំទ្រសម្រាប់ការសិក្សារៀនសូត្ររបស់ស្ថាប័នអង្គការ និងការអភិវឌ្ឍបំណិននានាគឺ ត្រូវគេចាត់ទុកថាជាភារកិច្ចការស្នូលសំខាន់នៅក្នុងវប្បធម៌គិតគូរអំពីការផ្តល់សេវាកម្មប្រកប ដោយគុណភាព និងការធ្វើឲ្យសេវាកម្មទាំងនោះកាន់តែប្រសើរឡើង។ ក្នុងនោះរួមមាន ការគាំទ្រ និងការហ្វឹកហ្វឺនសម្រាប់បុគ្គលិក និងអ្នកធ្វើការស្ម័គ្រចិត្ត។ បន្ថែមលើសពីនេះ ការផ្តល់ជូនសេវាកម្មដែលជាការឆ្លុះបញ្ចាំងនៅក្នុងការអនុវត្តជាក់ស្តែង និងផ្អែកលើ ភស្តុតាងទាន់សម័យនឹងគាំទ្រឲ្យមានលទ្ធផលល្អៗបំផុតដែលអាចធ្វើបានសម្រាប់បុគ្គល ពិការជន។

ដោយអនុលោមទៅតាមច្បាប់ស្តីពីកន្លែងការងារ និងក្របខណ្ឌច្បាប់គ្រប់គ្រងការងារ គឺជាការសង្ឃឹមទុកនៅក្នុងស្តង់ដារនេះ។ ចំណុចនេះនឹងគាំទ្រដល់ការទទួលខុសត្រូវតាម រយៈអភិបាលកិច្ចល្អ ហើយនឹងផ្តល់លទ្ធភាពឲ្យមានការផ្តល់ជូនសេវាកម្មនៅក្នុងបរិស្ថាន ដែលមានសុវត្ថិភាពពីសំណាក់បុគ្គលិកដែលបានការមើលការខុសត្រូវ និងមានសញ្ញា ប័ត្រសមរម្យ។

ស្តង់ដារនេះផ្តោតការយកចិត្តទុកដាក់លើសារៈសំខាន់នៃ៖

- អភិបាលកិច្ច និងការគ្រប់គ្រងល្អនូវក្នុងរាល់ទិដ្ឋភាពទាំងអស់នៃការរៀបចំ ផែនការ, ការអភិវឌ្ឍ និងការផ្តល់ជូនសេវាកម្ម;

- មានការប្រាស្រ័យទាក់ទងព័ត៌មានច្បាស់លាស់ដល់បុគ្គលិក, បណ្តាជនដែលមានពិការភាព និងភាគីពាក់ព័ន្ធដទៃទៀត;
- ការពង្រឹងសេវាកម្មឲ្យកាន់តែប្រសើរឡើងជាលំដាប់ និងការអនុវត្តដែលផ្អែកលើភស្តុតាងជាក់ស្តែង;
- វិធីសាស្ត្រចម្រុះច្រើនយ៉ាងសម្រាប់ការចូលរួមយ៉ាងសកម្មពីសំណាក់បណ្តាជនមានពិការភាព និងក្រុមគ្រួសារ, មិត្តភក្តិ, អ្នកមើលថែទាំ និងអ្នកតស៊ូមតិរបស់ពួកគេនៅក្នុងការរៀបចំផែនការ, ការផ្តល់ជូនសេវាកម្ម និងការពិនិត្យស៊ើវើឡើងវិញក្នុងកម្រិតថ្នាក់បុគ្គល, ថ្នាក់សេវាកម្ម និងថ្នាក់អង្គការ; ហើយនិង
- ការអនុលោមទៅតាមច្បាប់ និងបទបញ្ញត្តិទាក់ទងនឹងកន្លែងធ្វើការងារ ក្នុងនោះរួមមានសុវត្ថិភាពសុខភាពការងារ, ការគ្រប់គ្រងធនធានមនុស្ស និងការគ្រប់គ្រងហិរញ្ញវត្ថុ។

សិទ្ធិសម្រាប់បណ្តាជន

ខ្ញុំមានសិទ្ធិទទួលបានសេវាកម្ម និងការគាំទ្រនានាដែលមានការគ្រប់គ្រងយ៉ាងមានប្រសិទ្ធភាព, បានការពិនិត្យស៊ើវើទៀងទាត់, មានការទទួលខុសត្រូវ និងទាន់សម័យ។

លទ្ធផលសម្រាប់បណ្តាជន

ភាពខ្លាំង និងតម្រូវការរបស់ខ្ញុំ គឺបានការគាំទ្រយ៉ាងមានប្រសិទ្ធភាពតាមរយៈសេវាកម្មដែលបានការគ្រប់គ្រងមើលការខុសត្រូវល្អ។

ស្តង់ដារសម្រាប់ផ្នែកសេវាកម្ម

ផ្នែកបម្រើសេវាកម្មមានការគ្រប់គ្រងសេវាកម្ម និងភាពជាអ្នកដឹកនាំប្រកបដោយការទទួលខុសត្រូវ និងមានប្រសិទ្ធភាពដើម្បីឲ្យបានទទួលលទ្ធផលល្អជាអតិបរមាសម្រាប់បុគ្គលពិការជន។

សូចនាករណ៍នៃការអនុវត្ត

- 6:1 បុគ្គលិកធ្វើការផ្ទាល់ជាមួយអតិថិជនប្រចាំថ្ងៃ, ក្រុមអ្នកចាត់ចែង និងបណ្តាតូអង្គអភិបាលកិច្ច គឺសុទ្ធតែជាអ្នកដែលមានជំនាញ, សញ្ញាប័ត្រ និងបានការគាំទ្រយ៉ាងល្អត្រឹមត្រូវ។
- 6:2 ការអនុវត្តគឺផ្អែកលើភស្តុតាង និងជម្រើសដែលមានការវិភាគអប្បបរមា ហើយធ្វើស្របតាមច្បាប់, បទបញ្ញត្តិ និងតម្រូវការផ្នែកកិច្ចព្រមព្រៀងក្នុងត្រាការងារ។

- 6:3 ផ្នែកបម្រើសេវាកម្មរក្សាទុកឯកសារ, ឃ្នាំមើល និងប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងយ៉ាងមានប្រសិទ្ធភាព ក្នុងនោះរួមមានសុវត្ថិភាពសុខភាពការងារ, ការគ្រប់គ្រងធនធានមនុស្ស និងការគ្រប់គ្រងហិរញ្ញវត្ថុ។
- 6:4 ផ្នែកបម្រើសេវាកម្មមានយន្តការផ្តល់មតិយោបល់លើការឃ្នាំមើល, ដំណើរការរៀនសូត្រ និងការឆ្លុះបញ្ចាំង ដែលគាំទ្រដល់ការធ្វើឲ្យសេវាកម្មកាន់តែមានលក្ខណៈប្រសើរឡើងជាលំដាប់។
- 6:5 ផ្នែកបម្រើសេវាកម្មមានទស្សនវិស័យ, បេសកកម្ម, និងគោលតម្លៃនៃអង្គការដែលបានការប្រាស្រ័យទាក់ទងប្រាប់ឲ្យគេដឹងច្បាស់លាស់ ហើយដែលមានលក្ខណៈសមស្របទៅនឹងការអនុវត្តបែបទាន់សម័យ។
- 6:6 ផ្នែកបម្រើសេវាកម្មមានប្រព័ន្ធនានាដើម្បីពង្រឹង និងថែរក្សាសមត្ថភាពទាំងឡាយរបស់អង្គការស្ថាប័នដើម្បីផ្តល់ការគាំទ្រដោយផ្ទាល់លើការសម្រេចបានជោគជ័យលើគោលដៅនីមួយៗ និងលទ្ធផលនានា។
- 6:7 ផ្នែកបម្រើសេវាកម្មប្រើប្រាស់វិធីសាស្ត្រដែលផ្តោតការយកចិត្តទុកដាក់លើបុគ្គលដោយក្នុងនោះរួមមានការចូលរួមពាក់ព័ន្ធយ៉ាងសកម្មរបស់បណ្តាជនដែលមានពិការភាព, ក្រុមគ្រួសារ, មិត្តភក្តិ, អ្នកមើលថែទាំ និងអ្នកតស៊ូមតិក្នុងការពិនិត្យសើរើលើគោលនយោបាយ, ការអនុវត្ត, បែបបទនីតិវិធី និងការផ្តល់សេវាកម្ម។

តារាងសង្ខេប - ស្តង់ដារថ្នាក់ជាតិសម្រាប់សេវាកម្មបម្រើជនពិការ

គោលការណ៍សិទ្ធិមនុស្សគ្របដណ្តប់លើរាល់ស្តង់ដារថ្នាក់ជាតិទាំងអស់

តារាង 1៖ សិទ្ធិសម្រាប់បណ្តាជន

1. សិទ្ធិ	2. ការចូលរួម និងការត្រូវគ្រូរួមបញ្ចូល	3. លទ្ធផលបុគ្គល	4. ការតវ៉ា និងការផ្តល់មតិយោបល់មកវិញ	5. ការទទួលបានសេវាកម្ម	6. ការគ្រប់គ្រងសេវាកម្ម
<p>ខ្ញុំមានសិទ្ធិអនុវត្តការគ្រប់គ្រង និងការជ្រើសរើសនៅពេលដែលខ្ញុំប្រើប្រាស់សេវាកម្ម និងការគាំទ្រនានា។ ខ្ញុំក៏មានសិទ្ធិផងដែរចំពោះការយល់ដឹងអំពីគ្រោះថ្នាក់ និងដើម្បីកុំឲ្យមានការរើសអើង និងការបំពាន។</p>	<p>ខ្ញុំមានសិទ្ធិក្នុងការចូលរួមនៅក្នុងសហគមន៍ដែលខ្ញុំបានជ្រើសរើស។ ខ្ញុំក៏មានសិទ្ធិផងដែរនៅក្នុងការសម្រេចចិត្តអំពីរបៀបដែលខ្ញុំទាក់ទងទៅក្រុមគ្រួសារ, មិត្តភក្តិ និងសហគមន៍។</p>	<p>ខ្ញុំមានសិទ្ធិក្នុងការដឹកនាំ និងតម្រង់ទិសដៅនៃការសម្រេចចិត្តអំពីជីវិតរបស់ខ្ញុំ និងរបៀបដែលសេវាកម្មខ្ញុំប្រើប្រាស់ជួយគាំទ្រដល់រូបខ្ញុំ។</p>	<p>ខ្ញុំមានសិទ្ធិ និងសេរីភាពក្នុងការផ្តល់មតិយោបល់វិជ្ជមាន និងអវិជ្ជមានមកវិញអំពីរាល់ទិដ្ឋភាពទាំងអស់នៃការជួយគាំទ្រ និងសេវាកម្មរបស់ខ្ញុំ។ ខ្ញុំក៏មានសិទ្ធិទទួលបានផងដែរនូវឱកាសករណី និងការគាំទ្រដើម្បីផ្តល់មតិយោបល់ត្រឡប់មកវិញ ឬក៏ធ្វើការតវ៉ានៅពេលដែលខ្ញុំត្រូវការធ្វើដូច្នោះ។</p>	<p>ខ្ញុំមានសិទ្ធិទទួលបាននូវសេវាកម្មនានាដែលផ្អែកលើលក្ខណៈវិនិច្ឆ័យ យុត្តិធម៌ និងស្មើភាព ហើយមានតម្លាភាព ព្រមទាំងគាំទ្រចំពោះការបញ្ជូនបន្តទៅរកសេវាកម្មផ្សេងទៀតនៅពេលដែលសេវាកម្មណាមួយមិនមានជូន។</p>	<p>ខ្ញុំមានសិទ្ធិទទួលបាននូវសេវាកម្ម និងការគាំទ្រនានាដែលបានការគ្រប់គ្រងយ៉ាងមានប្រសិទ្ធភាព, បានការពិនិត្យសើរើទៀងទាត់, មានការទទួលខុសត្រូវ និងទាន់សម័យ។</p>

តារាង 2៖ លទ្ធផលសម្រាប់បណ្តាជន

1. សិទ្ធិ	2. ការចូលរួម និងការត្រូវគ្រូរួមបញ្ចូល	3. លទ្ធផលបុគ្គល	4. ការតវ៉ា និងការផ្តល់មតិយោបល់មកវិញ	5. ការទទួលបានសេវាកម្ម	6. ការគ្រប់គ្រងសេវាកម្ម
<p>ខ្ញុំអាចធ្វើការជ្រើសរើសអំពីសេវាកម្ម និងការគាំទ្រនានាដែលខ្ញុំប្រើ និងរបៀបដែលខ្ញុំប្រើសេវាកម្ម និងការគាំទ្រទាំងនោះ។ នៅពេលដែលខ្ញុំប្រើប្រាស់សេវាកម្ម ឬការគាំទ្រណាមួយ ខ្ញុំបានការគោរព និងមានសុវត្ថិភាព។</p>	<p>ខ្ញុំធ្វើទៅតាមចំណាប់អារម្មណ៍របស់ខ្ញុំដោយបានការគាំទ្រពីស្ថាប័ន/អ្នកផ្តល់សេវាកម្មរបស់ខ្ញុំ, ក្រុមគ្រួសារ, មិត្តភក្តិ, អ្នកមើលថែទាំ ឬអ្នកតស៊ូមតិរបស់ខ្ញុំ។</p>	<p>ខ្ញុំប្រើប្រាស់សេវាកម្ម និងការគាំទ្រដែលផ្អែកលើភាពខ្លាំងរបស់ខ្ញុំ ហើយជួយគាំទ្រខ្ញុំក្នុងការឈានទៅរកគោលដៅជីវិតនានារបស់ខ្ញុំ។</p>	<p>ខ្ញុំមានរបៀបចម្រុះជាច្រើនក្នុងការនិយាយឲ្យគេដឹងពីការគាំទ្រ និងសេវាកម្មរបស់ខ្ញុំ ហើយដើរតួនាទីយ៉ាងសកម្មនៅក្នុងការគិតគូរពិចារណាអំពីរបៀបដែលធ្វើឲ្យអ្វីៗមានការប្រសើរឡើង។ ខ្ញុំដឹងរបៀបទទួលបាននូវការគាំទ្រ និងឱវាទឯករាជ្យនៅពេលដែលផ្តល់មតិយោបល់ត្រឡប់ទៅវិញ ឬក៏ធ្វើការតវ៉ាណាមួយ។</p>	<p>ខ្ញុំយល់ដឹងនូវអ្វីដែលសេវាកម្មផ្តល់ឲ្យ, ការទទួលបានសេវាកម្មគឺមានលក្ខណៈយុត្តិធម៌ និងស្មើភាព ហើយខ្ញុំបានការគាំទ្រជាមួយនឹងជម្រើសដទៃទៀតនៅពេលដែលខ្ញុំមិនអាចទទួលបានសេវាកម្មណាមួយ។</p>	<p>ភាពខ្លាំង និងតម្រូវការរបស់ខ្ញុំ គឺបានការប្រសិទ្ធភាពតាមរយៈសេវាកម្មដែលបានការគ្រប់គ្រងល្អ។</p>

តារាង 3៖ ស្តង់ដារសម្រាប់ផ្នែកសេវាកម្ម

1. សិទ្ធិ	2. ការចូលរួម និងការត្រូវគ្រូរួមបញ្ចូល	3. លទ្ធផលបុគ្គល	4. ការតវ៉ា និងការផ្តល់មតិយោបល់មកវិញ	5. ការទទួលបានសេវាកម្ម	6. ការគ្រប់គ្រងសេវាកម្ម
<p>ផ្នែកបម្រើសេវាកម្មលើកកម្ពស់សិទ្ធិរបស់បុគ្គលក្នុងការទទួលបានសិទ្ធិសេរីភាពក្នុងការបញ្ចេញមតិ, សិទ្ធិក្នុងការសម្រេចជោគវាសនាខ្លួនឯង និងការសម្រេចចិត្តរួមទាំងទប់ស្កាត់យ៉ាងសកម្មកុំឲ្យមានការបំពាន, ការបៀតបៀន, ការធ្វេសប្រហែសមិនយកចិត្តទុកដាក់ និងអំពើហិង្សា។</p>	<p>ផ្នែកបម្រើសេវាកម្មធ្វើការជាមួយនឹងបុគ្គលពិការជន និងក្រុមគ្រួសារ, មិត្តភក្តិ និងអ្នកមើលថែទាំដើម្បីលើកកម្ពស់ឱកាសនានាសម្រាប់ការចូលរួមដោយមានន័យ និងការត្រូវគ្រូរួមបញ្ចូលយ៉ាងសកម្មនៅក្នុងសង្គម។</p>	<p>សេវាកម្ម និងការគាំទ្រនានាត្រូវបានគេធ្វើការវាយតម្លៃ, រៀបចំផែនការ, ផ្តល់សេវាកម្ម និងបានការពិនិត្យសើវើឡើងវិញ ដើម្បីពង្រឹងបន្ថែមលើភាពខ្លាំងរបស់បុគ្គល និងផ្តល់លទ្ធភាពឲ្យបុគ្គលពិការជនឈានដល់គោលដៅរបស់ពួកគេ។</p>	<p>មានការស្វែងរកការផ្តល់មតិយោបល់មកវិញទៀងទាត់ ហើយព័ត៌មានទាំងនោះត្រូវគេប្រើដើម្បីប្រាប់ដល់ពិការជនម្នាក់ៗ និងដើម្បីធ្វើការពិនិត្យសើវើឡើងវិញ និងធ្វើឲ្យប្រសើរឡើងនូវសេវាកម្មនានារបស់អង្គការស្ថាប័នដែលផ្តល់សេវាកម្មទាំងនោះ។</p>	<p>ផ្នែកបម្រើសេវាកម្មចាត់ចែងការទទួលបានសេវាកម្ម, ការចាប់ផ្តើម និងការចាកចេញឈប់ប្រើសេវាកម្មនៅក្នុងរបៀបដែលមានតម្លាភាព, មានយុត្តិធម៌ និងសមភាព និងមានភាពលឿនរហ័សទាន់ចិត្ត។</p>	<p>ផ្នែកបម្រើសេវាកម្មមានការគ្រប់គ្រងសេវាកម្ម និងភាពជាអ្នកដឹកនាំប្រកបដោយការទទួលខុសត្រូវ និងមានប្រសិទ្ធភាពដើម្បីឲ្យបានទទួលលទ្ធផលល្អជាអតិបរមាសម្រាប់បុគ្គលពិការជន។</p>

គោលការណ៍នៃការគ្រប់គ្រងគុណភាពគឺជាមូលដ្ឋានគ្រឹះនៃស្តង់ដារថ្នាក់ជាតិទាំងអស់