



Australian Government
Department of Social Services

Национални стандарди за услуги при онеспособеност (National Standards for Disability Services)

DSS 1504.02.15 - Macedonian — Верзија 0.1. Декември 2013 г.



Национални стандарди за услуги при онеспособеност (National Standards for Disability Services)

Изјава за авторските права



Целиот материјал е објавен со дозволата [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).

Подробностите за соодветните услови на дозволата може да се најдат на [местото на интернет на Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/au/) (до кое може да се стигне со помош на оваа врска), а таму може да се најде и целата дозвола.

Документот мора да биде означуван како Национални стандарди за услуги при онеспособеност.

Содржина

Вовед.....	5
Кус преглед на Националните стандарди	6
Шест Национални стандарди.....	6
Објаснувања.....	6
Рамката за Националните стандарди.....	8
Поттикнување на приоди сосредоточени на личноста.....	8
Начелата за човекови права.....	8
Начела за управување со квалитетот.....	9
Прв стандард	11
Права.....	11
Права за луѓето	11
Исходи за луѓето	11
Стандарди за службата.....	12
Показатели за практиката.....	12
Втор стандард.....	13
Учество и вклученост	13
Права за луѓето	13
Исходи за луѓето	13
Стандарди за службата.....	13
Показатели за практиката.....	14
Трет стандард	15
Исходи за поединецот.....	15
Права за луѓето	15
Исходи за луѓето	15
Стандарди за службата.....	16
Показатели за практиката.....	16
Четврти стандард.....	17
Повратно мислење и поплаки.....	17
Права за луѓето	17
Исход за луѓето	17
Стандарди за службата.....	18

Показатели за практиката	18
Петти стандард	19
Пристап до услуги	19
Права за луѓето	19
Исход за луѓето	19
Стандард за службата	19
Показатели за практиката	20
Шести стандард	21
Управување со услугите	21
Права за луѓето	21
Исход за луѓето	22
Стандард за службата	22
Показатели за практиката	22
Национални стандарди за услуги при онеспособеност – табела со кус преглед	23

Вовед

Националните стандарди за услуги при онеспособеност (Националните стандарди) ќе помогнат во целата држава да се унапреди и поттикне еднаков пристап кон подобрувањето на квалитетот на услугите. Тие се сосредоточени на правата и исходите на онеспособените луѓе.

Националните стандарди првпат беа изработени во 1993 година. Подоцна беа одново разгледани за да ги одразуваат тековните модели во јазикот, во начинот на размислување и во услугите, особено придвижувањето кон поединечно приспособена поддршка и кон испорачување на услуги што се сосредоточени на личноста.

Во 2010 г., луѓето со онеспособеност, нивните семејства и негуватели, даватели на услуги и застапници ги кажаа своите мислења за Националните стандарди од 1993 г., тогаш Центарот за проучување и истражување на онеспособеноста (Disability Studies and Research Centre) при Универзитетот на Нов Јужен Велс спроведе сеопфатни советувања. Советувањата беа сосредоточени на свесноста и на користењето на стандардите, јазикот, значењето, соодветноста и корисноста.

На основа на тие мислења, Националните стандарди беа повторно разгледани, а пробната верзија беше испробана на ниво на целата држава во 2012 г. Луѓето со онеспособеност, нивните семејства, пријатели и негуватели, даватели на услуги, организации за застапување и органи задолжени за квалитетот дадоа информации според кои беа направени преработените Национални стандарди.

Покрај оваа верзија, има и верзија на Националните стандарди на лесен англиски јазик. Има и голем број придружни информативни материјали, вклучувајќи Водач низ искуството (Evidence Guide), Алатка за разговор (Conversation Tool) и Приказни (Stories) што ги поддржуваат свесноста и примената на Националните стандарди. Со текот на времето ќе бидат изработени и дополнителни информативна материјали.

Кус преглед на Националните стандарди

Шест Национални стандарди

Има шест Национални стандарди што важат за давателите на услуги при онеспособеност.

1. **Права:** Услугите ги поттикнуваат правата на поединците на слободно изразување, самоопределување и донесување на одлуки и активно спречуваат злоупотребување, повредување, запоставување и насилство.
2. **Учество и вклученост:** При давањето на услугите постои соработка со поединците и семејствата, пријателите и негувателите за да се поттикне создавање на можности за значајно учество и активна вклученост во општеството.
3. **Исходи за секој поединец:** Услугите и поддршката се оценуваат, планираат, испорачуваат и преразгледуваат за да ги надградат способностите на секој поединец и да им овозможат на поединците да ги постигнат своите цели.
4. **Повратно мислење и поплаки:** Редовно се бара повратно мислење кое се користи при преразгледувањето и подобрувањето на услугите на ниво на поединците и организациите.
5. **Пристап до услуги:** При давањето на услугите, пристапот до услуги, отпочнувањето со нивното давање и престанувањето на услугите се засновани на јасен, праведен, рамноправен и пресретлив начин.
6. **Управување со услугите:** Со услугите се управува и раководи на ефикасен и одговорен начин за да се постигнат најдобрите можни исходи за поединците.

Објаснувања

Во овој дел се содржани поголем број општи изрази и е опишано како се користат во Националните стандарди.

Постојано подобрување – изразот „постојано подобрување“ го опишува постојаниот напор на организацијата да ги подобри услугите, системите, постапките или производите за да постигне најголема можна корист за своите клиенти. Процесот на постојано подобрување се темели на информации засновани на доказите за да се поддржи успешноста на организацијата при постигнувањето на нејзините цели и исходи. Тоа исто така значи и приспособување кон променливите потреби на заедницата или на луѓето што ги користат услугите.

Културна способност – изразот „културна способност“ опишува поединци и организации со установени однесувања, ставови, знаење, вештини, способности, работни навики и постапки што овозможуваат ефикасно

работење во опкружување каде се среќаваат повеќе различни култури. Тоа е нешто повеќе од културната свесност. Тоа значи дека во однос на културната разноликост поединците и организациите дејствуваат однапред, а не отпосле, за да осигураат ефикасно и соодветно испорачување на услугите или на поддршката.

Достоинство за изложување на опасност – изразот „достоинство за изложување на опасност“ ги поттикнува самостојноста и самоопределувањето на секоја личност сама да донесува одлуки, вклучувајќи ја и одлуката да се изложи на извесна опасност во животот.

Семејство, пријатели и негуватели – изразот „семејство, пријатели и негуватели“ го признава значењето на поврзаноста со семејството и пријателите, како и негувателската улога што ја имаат семејството, пријателите и негувателите. Зборот „семејство“ ги подразбира брачните или вонбрачните партнери, или застапници, како и родителите, браќата, сестрите, децата и други членови на семејството.

Поединец – изразот „поединец“ се користи за да се означи лицето што користи некоја услуга или поддршка. Тоа се пред се луѓето со онеспособеност кои користат некоја услуга или поддршка. Зборот „поединец“ исто така може да се однесува и на член на семејството или негувател, на пример, во случај кога станува збор за луѓе што користат услуги за одмена од негата. „Поединец“ се користи место зборовите како што се „корисник“, „клиент“ или „корисник на услугите“.

Исходи – изразот „исходи“ го опишува влијанието или резултатот од некоја услуга или поддршка, на пример, подобрувањето на добросостојбата на поединецот. „Исходи“ се разликува од „достава“. Со достава се означува испорачувањето на услуги или поддршка, на пример, обезбедувањето на обука. Исходите може да бидат краткорочни (на пример, кога некој поединец е вклучен во планирањето на услугата), или пак долгорочни (на пример, кога некој поединец ќе најде работа откако завршил некој курс).

Најмало можно ограничување – изразот „најмало можно ограничување“ или „најмало можно мешање“ значи дека секое ограничување или контрола на изборот би требало да бидат колку што е можно помали и засновани на очигледна потреба. На луѓето со онеспособеност, на нивните семејства и пријатели треба да им се даваат јасни информации, така ограничувањата ќе бидат јасни и лесно разбирливи.

Луѓе со онеспособеност – познато е дека услугите и поддршките не ги користат сите луѓе со онеспособеност, па затоа изразот „луѓе со онеспособеност“ се користи за да се означат луѓето со онеспособеност во заедницата воопшто.

Сосредоточеност на личноста – изразот „сосредоточеност на личноста“ означува услуги и поддршка што се сосредоточени на поединецот и на неговите силни страни, потреби, интереси и цели. Испорачувањето на услуги сосредоточени на личноста осигурува луѓето со онеспособеност да ги водат и насочуваат услугите и поддршката што ги користат.

Управување со квалитетот – изразот „управување со квалитетот“ ги означува системите и постапките што ги применува една организација за да го надгледува, преразгледува, планира, контролира и осигурува квалитетот на услугите, поддршката или производите.

Размислување засновано на искуството – изразот „размислување засновано на искуството“ се однесува на активностите што поединците, тимовите и организациите ги вршат за да учат од практиката и од постапките. Тоа може да се врши службено или неслужбено како составен дел од професионалниот развој или од управувањето со квалитетот.

Услуги и поддршка – изразот „услуги и поддршка“ ја означува разликата меѓу „услуги“ (како што е, на пример, испорачувањето на услуги од страна на специјалисти и на редовни даватели на услуги) и „поддршка“ (а тоа се други мерки што едно лице може да ги користи за да живее целосен живот, како што се, на пример, посредувањето и водењето). Заради поедноставување, организациите за помош при онеспособеност, организациите и агенциите во Националните стандарди се нарекуваат „даватели на услуги“. Поединецот може да користи повеќе од еден давател на услуги.

Рамката за Националните стандарди

Овој дел ја опишува рамката за Националните стандарди со која се поттикнуваат приоди сосредоточени на личноста и која се потпира на начела поврзани со човековите права и со управувањето со квалитетот.

Поттикнување на приоди сосредоточени на личноста

Националните стандарди го одразуваат придвижувањето кон приоди сосредоточени на личноста при кои луѓето со онеспособеност се ставени во средиштето на планирањето и испорачувањето. Како што е наведено од страна на Комисијата за продуктивност (Productivity Commission) во нејзиниот извештај [Нега и поддршка при онеспособеност \(Disability Care and Support\)](#) „Намерата на приодите сосредоточени на личноста е да ја зголеми, колку што е тоа разумно можно, способноста на луѓето со онеспособеност да преземат контрола над својот живот.“

Приодите сосредоточени на личноста осигуруваат дека поединците се ставени во средиштето на осмислувањето, планирањето, испорачувањето и преразгледувањето на услугите. Поединците ги обликуваат и насочуваат договорите за услуги и поддршка да им одговараат на нивните силни страни, потреби и цели со поддршка од семејствата, пријателите, негувателите и застапниците.

Начелата за човекови права

Австралија се има согласено да ги почитува човековите права што се утврдени со поголем број меѓународни договори и изјави, вклучувајќи ја [Спогодбата за правата на лицата со онеспособеност \(Convention on the Rights of Persons with Disabilities\)](#). Националните стандарди се потпираат на нив, а особено на

начелата од *Спогодбата за правата на лицата со онеспособеност*, што ја имаат изработено Обединетите нации.

Додадено е и дополнително начело за да се зацврсти сосредоточеноста на соработката, во согласност со *Националната стратегија за онеспособеност (National Disability Strategy)*. Со тоа се нагласува колку е важно луѓето со онеспособеност да учествуваат во одлуките што влијаат на нивните животи, заеднички со своето семејство, пријатели, негуватели и застапници. Националната стратегија за онеспособеност поттикнува активно учество во донесувањето на одлуки за да ги зачува и унапреди човековите права, добросостојбата и интересите на луѓето со онеспособеност.

Начелата за човекови права се следните:

- почитување на вроденото достоинство и самостојност на личностите и на независноста на поединците, вклучувајќи ја и слободата сами да избираат;
- недискриминација;
- целосно и ефикасно учество и вклученост во општеството;
- почит спрема разликите и прифаќање на луѓето со онеспособеност како составен дел од човековата разноликост и човечност;
- еднакви можности;
- достапност;
- рамноправност меѓу мажите и жените;
- почитување за способностите во развој на децата со онеспособеност и почитување на правото на децата со онеспособеност да си ги зачуваат своите лични карактеристики; и
- активна соработка меѓу службите и луѓето со онеспособеност и, кога е тоа соодветно, нивните семејства, пријатели, негуватели и/или застапници.

Начела за управување со квалитетот

Овие начела ги опишуваат основните одлики на услугите сосредоточени на квалитетот наменети на луѓе со онеспособеност. Начелата го нагласуваат учеството на луѓето со онеспособеност, како и на нивните семејства, пријатели, негуватели и застапници во надгледувањето и преразгледувањето на услугите и на поддршката. Тие исто така го нагласуваат и долгорочното разгледување како услугата или поддршката придонесува за подобар живот на лицето.

Начелата за управување со квалитетот се следните:

- сосредоточување на исходите за луѓето што ги користат услугите и поддршката;
- обезбедување на водство;
- вклучување на поединците и на членовите на персоналот;
- користење на сеопфатен пристап;
- примена на темелен пристап;
- поттикнување на постојано подобрување;

- донесување на одлуки засновани на искуството; и
- впуштање во заедничка соработка.

Секој стандард е составен од истите основни елементи.

Права за луѓето

Ова е нов елемент во Националните стандарди. Тој ги нагласува правата на поединците што ги поттикнува или поддржува секој стандард. Тоа ги зацврстува начелата за човекови права што ги опфаќаат сите стандарди.

Исходи за луѓето

Ова е нов елемент во Националните стандарди. Тој опишува што треба да искуси поединецот што користи услуги поради онеспособеност преку ефикасно постигнување на секој поединечен стандард.

Стандарди за службата

Стандардите за службата даваат воведен навод за барањата што треба да ги исполнуваат услугите за да го постигнат секој стандард.

Показатели за практиката

Показателите за практиката обезбедуваат насочување за активностите и начините на работа што би требало да се применуваат за да се поддржи стандардот. Тие опишуваат што треба да постигнат услугите за да го задоволат секој стандард, и што може да очекуваат поединците, семејството и негувателите. Водачот низ искуството на Националните стандарди за услуги при онеспособеност содржи примери за искуства што може да се користат при давањето на услугите за да се оцени дали и како го исполнуваат секој стандард.

Прв стандард

Права

Целта на овој стандард е да поттикне етичко, достоинствено и безбедно испорачување на услугите што ги исполнува или надминува законските барања и постигнува позитивни исходи за луѓето со онеспособеност.

Начелата за човекови права се важни во сите стандарди и секој стандард го поддржува остварувањето на основните права. Овој стандард е сосредоточен на поединечни права како што се самоопределувањето, изборот, приватноста и слободата од дискриминација.

Стандардот го признава вроденото право на луѓето на слободно изразување и правото на донесување одлуки и контрола над сопствениот живот. Тој го зацврстува основното право на луѓето со онеспособеност да уживаат почит и достоинство. Тоа го вклучува и достоинството за изложување на опасност – правото да одлучат да се изложат на одредена опасност во животот.

Стандардот утврдува дека постојат опасности од повредување, запоставување, злоупотребување или насилство со кои некои луѓе со онеспособеност можеби се соочуваат кога ги користат услугите или поддршката. Стандардот ги нагласува улогите на услугите и поддршката, на семејствата, пријателите, негувателите и застапниците во намалувањето на тие опасности. Стандардот ги поттикнува правата на поединецот и обврските на поединецот и на службите за услуги.

Стандардот ја нагласува важноста на:

- достоинството и почитта;
- слободното изразување;
- самоопределувањето;
- изборот и контролата;
- доверливоста и приватноста;
- да нема изложување на дискриминација, искористување, злоупотреба, наштетување, запоставување и насилство;
- улогата на семејствата, пријателите, негувателите и застапниците во почитувањето на правата; и
- сеопфатните системи за спречување или за брзо реагирање при какво и да било кршење на правата.

Права за луѓето

Имам право да имам контрола и избор кога користам услуги и поддршка. Исто така имам право на достоинство за изложување на опасност и да не бидам изложен на дискриминација или повредување.

Исходи за луѓето

Можам да направам избор во врска со услугите и поддршката што ги користам, и како ги користам. Кога користам некоја услуга или поддршка, уживам почит и безбедност.

Стандарди за службата

Службата ги поттикнува правата на поединецот на слободно изразување, самоопределување и одлучување, и активно ги спречува злоупотребувањето, повредувањето, запоставувањето и насилството.

Показатели за практиката

- 1:1 Службата, нејзиниот персонал и нејзините доброволци се однесуваат спрема поединците со достоинство и почит.
- 1:2 Службата, нејзиниот персонал и нејзините доброволци се свесни за слободата за изразување на поединецот и ја поттикнуваат таа слобода.
- 1:3 Службата ги поддржува активното одлучување и изборот на поединецот, вклучувајќи го навременото доставување информации во соодветна форма за да ги поддржи поединците, семејствата, пријателите и негувателите да донесат информирани одлуки и да ги разберат своите права и обврски.
- 1:4 Службата обезбедува стратегии за поддршка што се засновани на најмалку ограничувачките можности и се современи, засновани на искуството, јасни и разбирливи и може да бидат проверени.
- 1:5 Службата спроведува мерки за спречување со кои се осигурува дека поединците не се изложени на дискриминација, искористување, злоупотребување, повредување, запоставување и насилство.
- 1:6 Секое кршење на правата службата го решава брзо и темелно за да осигура дека се искористени можностите за подобрување.
- 1:7 Службата ги поддржува поединците со информации и, ако е потребно, со пристап до правни совети и/или застапување.
- 1:8 Службата ја признава улогата на семејствата, пријателите, негувателите и застапниците во чувањето и почитувањето на правата на луѓето со онеспособеност.
- 1:9 Службата ги чува доверливоста и приватноста на личните информации.

Втор стандард

Учество и вклученост

Целта на овој стандард е да ја поттикнува поврзаноста на луѓето со онеспособеност со нивните семејства, пријатели и одбрани заедници. Тој исто така налага службите да соработуваат со поединците за да се овозможи нивно вистинско учество и вклученост.

Овој стандард ја потврдува улогата што може да ја играат услугите во овозможувањето на придонесот и вклученоста на луѓето со онеспособеност и нивното вредно учество во заедницата, вклучувајќи го работењето и учењето. Исполнувајќи го овој стандард, услугите активно ќе ги поддржат и поттикнат поединците да се поврзат со семејството и пријателите и да се чувствуваат вклучени во своите одбрани заедници. Тоа би требало да биде засновано на интересите, личноста, културното наследство и стремежите на поединецот. Многу е важно сосредоточувањето на „вредната улога“ да биде такво какво што го одбрал поединецот. Службите исто така ќе соработуваат и со пошироката заедница за да поттикнат учество и вклученост.

Стандардот ја нагласува важноста на:

- поттикнувањето на вредната улога на луѓето со онеспособеност во јавниот и приватниот живот;
- поврзувањето со семејството, пријателите и избраните заедници;
- учеството во стопанството и заедницата и придружните користи за поединецот и за пошироката заедница;
- Учеството засновано на интересите, личноста, културното наследство, изборите, целите и стремежите на поединецот (што може да се менуваат со текот на времето); и
- улогата на семејството, пријателите, негувателите, застапниците и другите организации во поттикнувањето на учеството и вклученоста.

Права за луѓето

Имам право да учествувам во мојата избрана заедница. Исто така имам право да одлучам на кој начин имам контакт со семејството, пријателите и заедницата.

Исходи за луѓето

Ги следам моите интереси, со поддршка на моите услуги, семејство, пријатели, негуватели или застапници.

Стандарди за службата

Службата работи со поединците и со семејствата, пријателите и негувателите за да ги поттикне можностите за значајно учество и активна вклученост во општеството.

Показатели за практиката

- 2:1 Службата активно поттикнува вредна улога за луѓето со онеспособеност, и тоа таква каква што тие самите одбрале.
- 2:2 Службата соработува со поединците заради поврзување со семејството, пријателите и нивните избрани заедници.
- 2:3 Персоналот ги сфаќа, почитува и олеснува интересите и изборите на поединецот во врска со работата, учењето, општествените активности и поврзувањето со заедницата низ текот на времето.
- 2:4 Кога е тоа соодветно, службата работи со семејството, пријателите, негувателот или застапникот на поединецот за да ги поттикне поврзувањето, вклученоста и учеството во заедницата.
- 2:5 Службата соработува со други организации и со членовите на заедницата за да ги поддржи поединците активно да учествуваат во својата заедница.
- 2:6 Службата користи начини на постапување што го поттикнуваат културното поврзување и поврзувањето со заедницата за Абориџини и луѓе што потекнуваат од островите Торес Стреит.

Трет стандард

Исходи за поединецот

Целта на овој стандард е да поттикне сосредоточени приоди кон личноста во испорачувањето на услугите при што поединците ги раководат и насочуваат своите услуги и поддршки.

Од услугите што ги користат луѓето со онеспособеност се очекува да бидат приспособливи и скроени според силните страни и потреби на секој поединец, и тие треба да доведуваат до позитивни исходи. Тоа ја вклучува онеспособеноста на поединецот, како и потребата давателите на услуги соодветно да ги препознаат и решат работите поврзани со возраста, полот, културата, културното наследство, јазикот, верата, сексуалната определба, брачната состојба и други важни чинители.

За да се постигнат исходи за поединецот, потребна е соработка меѓу поединецот и давателот на услугата за да се осигури активен избор и одлучување. Тоа подразбира заеднички напор заснован на заемно почитување, а не ситуација во која службата сама ќе ги донесува сите одлуки. Сосредоточувањето на исходите за поединецот подразбира поединците и службите заеднички да соработуваат за да го утврдат напредокот во однос на планираните и мерливи исходи.

Стандардот исто така ја признава и можната улога што, со согласност на поединецот, може да ја имаат семејствата, пријателите, негувателите и застапниците при планирањето, испорачувањето и преразгледувањето на услугите. Тој поттикнува активен дијалог меѓу поединецот, неговото семејство, пријатели, негуватели и/или застапници и службата во однос на природата на услугата или поддршката што се дава, а притоа сосредоточеноста е на оние можности што се најмалку ограничувачки.

Стандардот ја нагласува важноста на следните работи:

- луѓето со онеспособеност да ја водат и насочуваат својата поддршка со поддршка од семејството, пријателите, негувателите и застапниците (со согласност);
- планирањето, давањето и преразгледувањето на услугите да бидат засновани на силните страни, потребите и животните цели на поединецот;
- соработка и дијалог;
- приемчивост за разноликоста; и
- можности што најмалку ограничуваат.

Права за луѓето

Имам право да ги предводам и насочувам одлуките во врска со мојот живот и како ќе ме поддржуваат услугите што ги користам.

Исходи за луѓето

Користам услуги и поддршка што се надградуваат на моите силни страни и ме поддржуваат да ги постигнам моите животни цели.

Стандарди за службата

Услугите и поддршката се оценуваат, планираат, испорачуваат и преразгледуваат така што се надградуваат на силните страни на поединецот и го оспособуваат поединецот да ги постигне своите цели.

Показатели за практиката

- 3:1 Службата соработува со поединецот а, со негова согласност, и со неговото семејство, пријатели, негувател или застапник за да се утврдат неговите силни страни, потреби и животни цели.
- 3:2 Планирањето, давањето и преразгледувањето на услугите е засновано на изборот на поединецот и се врши заеднички со поединецот а, со негова согласност, и со неговото семејство, пријатели, негувател или застапник.
- 3:3 Службата ги планира, испорачува и редовно ги преразгледува услугите или поддршката врз основа на мерливи животни исходи.
- 3:4 Планирањето и испорачувањето на услугите се приемчиви за разноликоста, вклучувајќи ги онеспособеноста, возраста, полот, културата, културното наследство, јазикот, верата, сексуалната определба, брачната состојба и други соодветни чинители.
- 3:5 Службата соработува со други даватели на услуги при планирањето на испорачувањето на услугите и за да ја поддржи внатрешната способност да одговори на разноликите потреби.

Четврти стандард

Повратно мислење и поплаки

Целта на овој стандард е да осигури дека и позитивните и негативните повратни мислења, поплаки и спорови се решаваат ефикасно и дека на нив се гледа како на можности за подобрување. За да се исполни овој стандард, давателите на услуги се должни да имаат јасно утврдени и ефикасни системи за решавање на проблемите на кои укажуваат поединците, семејствата, пријателите, негувателите и застапниците.

Овој стандард установува дека исцрпното и навремено повратно мислење, вклучувајќи ги пофалбите и поплаките, е клучен поттикнувач за постојано подобрување. Службите треба да имаат низа разновидни можности за добивање на повратно мислење од поединците, почнувајќи од секојдневни повратни мислења, службени советувања и распрашувања, редовни прашалници колку се задоволни поединците, или пак кориснички групи.

Покрај тоа, овој стандард утврдува дека луѓето треба да се чувствуваат безбедно за да поднесат поплака или за да дадат негативно повратно мислење. Тоа вклучува тие да имаат можност за пристап до независни начини за поднесување поплаки, жалби или спорови без да се плашат од лоши последици или дека ќе им биде укината услугата што ја добиваат. Стандардот исто така подразбира и можност за пристап до застапници и независни информации, поддршка, совети и застапување.

Стандардот ја нагласува важноста на следните работи:

- јасно и редовно комуницирање како да се достави повратно мислење, вклучувајќи и како да се поднесе поплака;
- користење на повратните мислења и поплаките за постојано поттикнување на подобрувања на услугите;
- редовни, и вклучителни начини за доставување повратни мислења што дејствуваат однапред;
- ефикасно постапување со жалбите и нивно решавање;
- јасно и разбирливо решавање на споровите; и
- пристап до независни информации, поддршка, совети и застапување за да се осигури дека луѓето се во можност да дадат повратно мислење или да поднесат поплака.

Права за луѓето

Имам право и слобода да дадам позитивно и негативно повратно мислење за сите страни на мојата поддршка и услуги и да очекувам како резултат од тоа да видам подобрувања. Исто така имам право на независни совети и поддршка за да доставам повратно мислење или да поднесам поплака кога ми е потребно.

Исход за луѓето

Имам низа разновидни начини да зборувам за мојата поддршка и услуги и да играм активна улога во наоѓањето начини за подобрување на нештата. Знам

како да дојдам до независна поддршка и совети кога доставувам повратно мислење или кога поднесувам поплака.

Стандарди за службата

Редовно се бара повратно мислење што се користи за преразгледување и подобрување на услугите на поединечно ниво и на ниво на целата организација.

Показатели за практиката

- 4:1 Поединците, семејствата, пријателите, негувателите и застапниците се активно поддржувани за да даваат повратни мислења, да поднесат поплака или да решаваат спор без да се плашат од лоши последици.
- 4:2 Начините за доставување на повратно мислење, вклучувајќи го и решавањето на спорови, како и добивање пристап до независна поддршка, совети и застапување им се јасно пренесени на поединците, семејствата, пријателите, негувателите и застапниците.
- 4:3 Поплаките се решаваат заеднички со поединецот, семејството, пријателите, негувателот или застапникот, однапред и навремено.
- 4:4 Службата настојува и, заеднички со поединците, семејствата, пријателите, негувателите и застапниците, ги разгледува повратните мислења за давањето на услугите и поддршката на редовна основа, како составен дел од постојаното подобрување.
- 4:5 Службата развива начин на однесување кој се стреми кон постојано подобрување со помош на пофалбите, повратните мислења и поплаките, за да ги планира, испорачува и преразгледува услугите за поединците и за заедницата.
- 4:6 Службата ефикасно се справува со спорите.

Петти стандард

Пристап до услуги

Целта на овој стандард е да осигури дека пристапот до услуги и поддршка е праведен, рамноправен и јасен, поединците добиваат поддршка кога услугите не се расположиви, а пречките за пристап се утврдуваат и отстрануваат. Стандардот важи при добивањето на услугата, почнувањето на услугата, користењето на услугата и, кога е тоа соодветно, при престанувањето на услугата или при напуштањето на услугата.

Пристапот до услуги и поддршка зависи од низа разновидни чинители, вклучувајќи ги местоположбата, утврдените потреби на поединецот и средствата со кои располага некоја служба.

Овој стандард установува дека поединците треба да добијат поддршка за да ги сфатат условите што треба да се исполнуваат и постапките за пристап до услугите и нивно користење. Тоа исто така подразбира јасни објасненија кога некоја услуга не е расположива за некој поединец, како и упатување до можности за добивање на друга слична услуга.

Стандардот ја нагласува важноста на следните работи:

- достапни информации за да се одговори на разновидните потреби;
- јасни, разбирливи и доследно применувани постапки за почнување и завршување со добивањето на услугите;
- обезбедување на информации и активно упатување кога некоја услуга не е расположива;
- вредноста на соработката со други агенции и соодветни членови на заедницата за да се овозможи упатување; и
- редовни преразгледувања за да се утврдат и отстранат сите можни пречки за пристап.

Права за луѓето

Имам право на пристап до услуги засновани на праведни и рамноправни услови, и на поддршка со упатување кога некоја услуга не е расположива.

Исход за луѓето

Разбирам што нуди услугата; пристапот до услугата е праведен и рамноправен, а добивам поддршка со понудување на други можности кога немам пристап до некоја услуга.

Стандард за службата

При давањето на услугите, пристапот до услуги, отпочнувањето со нивното давање и престанувањето на услугите се засновани на јасен, праведен, рамноправен и пресретлив начин.

Показатели за практиката

- 5:1 Службата редовно бара и користи информации од луѓето со онеспособеност, нивните семејства, пријатели и негуватели за да осигури дека пристапот е праведен, рамноправен, јасен и разбирлив.
- 5:2 Службата дава достапни информации во низа разновидни облици за видовите и квалитетот на расположивите услуги.
- 5:3 Службата изработува, применува, преразгледува и постапки за почнување и престанување на услугата и известува за тие постапки.
- 5:4 Службата изработува, применува и преразгледува правилници и практики за условите што треба да се исполнуваат, првенството на пристап и списоците за чекање.
- 5:5 Службата ги надгледува можните пречки за пристап.
- 5:6 Службата обезбедува јасни објасненија кога некоја услуга не е расположива, заедно со информации и поддршка со упатување за други начини за пристап.
- 5:7 Службата соработува со други соодветни организации и членови на заедницата за да воспостави и одржува мрежа за упатување.

Шести стандард

Управување со услугите

Целта на овој стандард е да осигури дека со услугите се управува на ефикасен начин. Тој налага услугите да бидат сосредоточени на личноста и да се осигури приспособливост за да може да се одговори на силните страни и потребите на поединецот. Тој исто така налага службите да поттикнуваат стремеж за постојано подобрување како основа за испорачување на квалитетни услуги.

Потребни се низа разновидни системи и постапки за да се поддржи снабдувањето со квалитетни услуги, а тие се одразени во стандардот. Стандардот упатува на активна вклученост на луѓето со онеспособеност, семејствата, пријателите, негувателите и застапниците во планирањето, испорачувањето и преразгледувањето на услугите и поддршката. Поддршката за учење на организирањето и за развивање на вештините и способностите се смета за составен дел од негувањето на испорачувањето на квалитетни услуги и на постојаното подобрување. Тоа вклучува поддршка и обука за персоналот и за доброволците. Покрај тоа, испорачувањето на услуги што се одразува во практиката и е засновано на современите искуства ќе поддржи најдобри можни исходи за поединците.

Во склоп на стандардот се очекува придржување кон законодавството и законските рамки поврзани со работното место. Тоа ќе ја поддржи одговорноста преку здраво управување и ќе овозможи услугите да се испорачуваат во безбедно опкружување од страна на соодветно квалификуван и надгледуван персонал.

Стандардот ја нагласува важноста на следните работи:

- здраво управување и раководење во сите области на планирањето, развивањето и снабдувањето на услугите;
- јасна комуникација со персоналот, луѓето со онеспособеност и другите заинтересирани страни;
- постојано подобрување и практика заснована на искуствата;
- низа разновидни методи за активно учество на луѓето со онеспособеност и нивните семејства, пријатели, негуватели и застапници во планирањето, испорачувањето и преразгледувањето на ниво на поединецот, услугата и организацијата; и
- придржување кон законодавството и прописите за работното место, вклучувајќи ги здравјето и безбедноста на работното место, управувањето со персоналот и финансиското управување.

Права за луѓето

Имам право на услуги и поддршка што се ефикасно управувани, одговорни и современи.

Исход за луѓето

Моите силни страни и потреби се ефикасно поддржани преку соодветно управувани услуги.

Стандард за службата

Со услугите се управува и раководи на ефикасен и одговорен начин за да се постигнат најдобрите можни исходи за поединците.

Показатели за практиката

- 6:1 Персоналот што има директен контакт со поединците, управата и раководните тела е соодветно квалификуван, ги има потребните вештини и способности и добива соодветна поддршка.
- 6:2 Практиката е заснована на искуството и на можностите што најмалку ограничуваат, и се во согласност со законите, прописите и договорените услови.
- 6:3 Службата води документација, надгледува и ефикасно користи системи за управување, вклучувајќи ги здравјето и безбедноста на работното место, управувањето со персоналот и финансиското управување.
- 6:4 Службата има постапки за надгледување на повратните мислења, учење и размислување што го поддржуваат постојаното подобрување.
- 6:5 Службата има јасно изнесени согледувања за задачата и вредностите што се доследни на современата практика.
- 6:6 Службата има системи за зголемување и одржување на организациските способности за да може директно да го поддржува постигнувањето на целите и исходите за поединецот.
- 6:7 Службата користи пристапи сосредоточени на личноста, вклучувајќи активно учество на луѓето со онеспособеност, семејствата, пријателите, негувателите и застапниците за преразгледување на правилниците, практиките, постапките и давањето на услугите.

Национални стандарди за услуги при онеспособеност – табела со кус преглед

Начелата за човековите права се вткаени во сите Национални стандарди

Табела 1: Права за луѓето

1. Права	2. Учество и вклученост	3. Исходи за поединецот	4. Повратни мислења и поплаки	5. Пристап до услугите	6. Управување со услугите
Имам право да имам контрола и избор кога користам услуги или поддршка. Исто така имам право на достоинство за изложување на опасности и да не бидам изложен на дискриминација или повредување.	Имам право да учествувам во мојата избрана заедница. Исто така имам право да одлучам каков контакт ќе имам со семејството, пријателите и заедницата.	Имам право да ги предводам и насочувам одлуките за мојот живот и како ќе ме поддржуваат услугите што ги користам.	Имам право и слобода да давам позитивни и негативни повратни мислења за сите страни на мојата поддршка и услуги. Исто така имам право на независни совети и поддршка за да доставам повратно мислење или да поднесам поплака кога ми е потребно.	Имам право на пристап до услуги заснован на праведни, рамноправни, јасни и разбирливи услови, како и на поддршка со упатување кога некоја услуга не е расположива.	Имам право на услуги и поддршка што се ефикасно управувани, што редовно се преразгледуваат, што се одговорни и современи.

Табела 2: Исходи за луѓето

1. Права	2. Учество и вклученост	3. Исходи за поединецот	4. Повратни мислења и поплаки	5. Пристап до услугите	6. Управување со услугите
<p>Можам да ги избирам услугите и поддршката што ги користам, како и начинот на кој ги користам. Кога користам некоја услуга или поддршка, ме почитуваат и безбеден/безбедна сум.</p>	<p>Ги следам моите интереси со поддршка од службите, семејството, пријателите, негувателите или застапниците.</p>	<p>Користам услуги и поддршка што се надградуваат на моите силни страни и ме поддржуваат да ги постигнам моите животни цели.</p>	<p>Имам низа разновидни начини за да се произнесам за моите поддршки и услуги и да играм активна улога во откривањето како да се подобрат работите. Знам како да добијам пристап до независна поддршка и совети кога доставувам повратно мислење или кога поднесувам поплака.</p>	<p>Разбирам што нуди услугата, пристапот до услугата е праведен и рамноправен, а поддржан/поддржана сум и со други можности кога некоја услуга не ми е достапна.</p>	<p>Моите силни страни и потреби се ефикасно поддржани преку соодветно управувани услуги.</p>

Табела 3: Стандарди за службите

1. Права	2. Учество и вклученост	3. Исходи за поединецот	4. Повратни мислења и поплаки	5. Пристап до услугите	6. Управување со услугите
<p>Службата ги поттикнува правата на поединецот на слободно изразување, самоопределување и одлучување и активно ги спречува злоупотребувањето, повредувањето, запоставувањето и насилството.</p>	<p>Службата соработува со поединците и семејствата, пријателите и негувателите за да ги унапреди можностите за значајно учество и активна вклученост во општеството.</p>	<p>Услугите и поддршката се оценуваат, планираат, испорачуваат и преразгледуваат за да се надградат силните страни на поединецот и да се оспособат поединците да ги постигнат своите цели.</p>	<p>Редовно се бара повратно мислење кое се користи за редовно преразгледување и подобрување на поединечните услуги и на организациите.</p>	<p>При давањето на услугите, пристапот до услуги, отпочнувањето со нивното давање и престанувањето на услугите се засновани на јасен, праведен, рамноправен и пресретлив начин.</p>	<p>Со услугите се управува и раководи на ефикасен и одговорен начин за да се постигнат најдобрите можни исходи за поединците.</p>

Начелата за управување со квалитетот се подлогата за сите Национални стандарди