



Australian Government  
Department of Social Services

# Tiêu chuẩn Quốc gia đối với các dịch vụ dành cho người khuyết tật (National Standards for Disability Services)

DSS 1504.02.15 - Vietnamese — Phiên bản 0.1. Tháng 12 năm 2013



Tiêu chuẩn Quốc gia đối với các dịch vụ dành cho người khuyết tật (National Standards for Disability Services)

Tuyên bố bản quyền



Tất cả các tài liệu được cung cấp theo giấy phép [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).

Mọi thông tin chi tiết về điều khoản liên quan đến bản quyền có trên trang web [Creative Commons website](https://creativecommons.org/) (có thể truy cập bằng cách sử dụng các liên kết được cung cấp), với tư cách là giấy phép đầy đủ.

Tài liệu này phải được xem là Tiêu chuẩn Quốc gia đối với các dịch vụ dành cho người khuyết tật.

## Mục lục

Giới thiệu.....	5
Tổng quan về các Tiêu chuẩn Quốc gia .....	6
Sáu Tiêu chuẩn Quốc gia .....	6
Định nghĩa .....	6
Cơ cấu Tiêu chuẩn Quốc gia.....	8
Các cách tiếp cận lấy con người làm trung tâm .....	8
Nguyên tắc Nhân quyền.....	8
Nguyên tắc Quản lý Chất lượng .....	9
Tiêu chuẩn Một:.....	11
Quyền.....	11
Quyền cho con người.....	11
Thành quả cho con người .....	11
Tiêu chuẩn cho dịch vụ .....	11
Chỉ báo thực hành .....	12
Tiêu chuẩn Hai: .....	13
Tham gia và hòa nhập .....	13
Quyền cho con người.....	13
Thành quả cho con người .....	13
Tiêu chuẩn cho dịch vụ .....	13
Chỉ báo thực hành .....	14
Tiêu chuẩn Ba .....	15
Thành quả cá nhân .....	15
Quyền cho con người.....	15
Thành quả cho con người .....	15
Tiêu chuẩn cho dịch vụ .....	16
Chỉ báo thực hành .....	16
Tiêu chuẩn Bốn .....	17
Phản hồi và khiếu nại.....	17
Quyền cho con người.....	17
Thành quả cho con người .....	17
Tiêu chuẩn cho dịch vụ .....	17

Chỉ báo thực hành .....	18
Tiêu chuẩn Năm .....	19
Tiếp cận dịch vụ.....	19
Quyền cho con người.....	19
Thành quả cho con người .....	19
Tiêu chuẩn cho dịch vụ .....	19
Chỉ báo thực hành .....	20
Tiêu chuẩn Sáu .....	21
Quản lý dịch vụ .....	21
Quyền cho con người.....	21
Thành quả cho con người .....	21
Tiêu chuẩn cho dịch vụ .....	21
Chỉ báo thực hành .....	22
Tiêu chuẩn Quốc gia về Dịch vụ cho Người khuyết tật – Bảng tóm tắt.....	23

## Giới thiệu

Tiêu chuẩn Quốc gia đối với các dịch vụ dành cho người khuyết tật (Tiêu chuẩn Quốc gia) sẽ giúp thúc đẩy và hướng đến một cách tiếp cận phù hợp trên bình diện quốc gia để nâng cao chất lượng của các dịch vụ. Chúng đặc biệt chú trọng vào quyền lợi và lợi ích của những người khuyết tật.

Tiêu chuẩn Quốc gia được đưa ra lần đầu tiên vào năm 1993. Chúng đã được sửa đổi để phản ánh ngôn ngữ, triết lý và mô hình dịch vụ hiện hành, đặc biệt là bước chuyển biến hướng đến các hỗ trợ cá nhân và việc thực hiện dịch vụ lấy con người làm trung tâm.

Năm 2010, những người khuyết tật cùng với gia đình, người thân, các nhà cung cấp dịch vụ cũng như những người ủng hộ đã gửi phản hồi của mình về Tiêu chuẩn Quốc gia 1993 thông qua việc tham vấn toàn diện do Trung tâm nghiên cứu Người khuyết tật của Đại học New South Wales dẫn dắt. Cuộc tham vấn tập trung vào nhận thức và việc sử dụng các tiêu chuẩn, ngôn ngữ, ý nghĩa, tính thích hợp và tiện ích.

Dựa trên những phản hồi đó, Tiêu chuẩn Quốc gia đã được sửa đổi với một bản dự thảo và thử nghiệm trên toàn quốc năm 2012. Người khuyết tật, gia đình, bạn bè và những người chăm sóc, các nhà cung cấp dịch vụ, các tổ chức tuyên truyền vận động và các cơ quan về kiểm định chất lượng đều được thông tin về việc phát triển Tiêu chuẩn Quốc gia sửa đổi.

Cùng với phiên bản này, Tiêu chuẩn Quốc gia còn có một phiên bản tiếng Anh giản lược. Chúng bao gồm một số tài liệu đi kèm như Hướng dẫn có Bằng chứng xác thực, một Công cụ Đối thoại và các Câu chuyện để hỗ trợ nâng cao nhận thức và việc ứng dụng Tiêu chuẩn Quốc gia. Các tài liệu liên quan sẽ được bổ sung kịp thời.

# Tổng quan về các Tiêu chuẩn Quốc gia

## Sáu Tiêu chuẩn Quốc gia

Có sáu Tiêu chuẩn Quốc gia được áp dụng cho các nhà cung cấp dịch vụ khuyết tật.

1. **Quyền:** Dịch vụ đề cao quyền tự do cá nhân trong việc biểu đạt cảm xúc, quyền tự quyết và ra quyết định và chủ động ngăn chặn các hành vi lạm dụng, làm hại, bỏ mặc và bạo hành.
2. **Tham gia và hoà nhập:** Dịch vụ thúc đẩy hỗ trợ người khuyết tật, gia đình, bạn bè và người thân có cơ hội được tham gia đáng kể và hoà nhập chủ động vào các hoạt động xã hội.
3. **Thành quả cá nhân:** Các dịch vụ và hỗ trợ được xem xét, lên kế hoạch, thực hiện và rà soát một cách cẩn thận để phát triển điểm mạnh của mỗi cá nhân và giúp họ đạt được mục tiêu của mình.
4. **Phản hồi và khiếu nại:** Chúng tôi thường xuyên tiếp nhận các ý kiến phản hồi để thông tin về những đánh giá và cải tiến về dịch vụ cá nhân cũng như các tổ chức liên quan.
5. **Tiếp cận dịch vụ:** Dịch vụ được quản lý minh bạch, công bằng, bình đẳng và thuận lợi nhất cho người khuyết tật từ lúc họ bắt đầu đến khi kết thúc sử dụng dịch vụ đó.
6. **Quản lý dịch vụ:** Dịch vụ xây dựng một sự quản lý và lãnh đạo hiệu quả và có trách nhiệm nhằm tối đa hoá thành quả cho các cá nhân.

## Định nghĩa

Mục này liệt kê một số thuật ngữ phổ biến và giải thích ý nghĩa của chúng trong Tiêu chuẩn Quốc gia.

**Cải tiến không ngừng** – thuật ngữ “cải tiến không ngừng” diễn tả những cố gắng liên tục của một tổ chức trong việc cải thiện các dịch vụ, hệ thống, quy trình hay sản phẩm để tối đa hóa quyền lợi của khách hàng. Quy trình cải tiến liên tục này phụ thuộc vào các thông tin dựa trên bằng chứng thực tế nhằm giúp tổ chức đạt được mục tiêu mình đề ra. Điều đó cũng có nghĩa là tổ chức phải thích ứng được với những yêu cầu luôn thay đổi của cộng đồng hay những người sử dụng dịch vụ.

**Năng lực văn hóa** – thuật ngữ “năng lực văn hóa” diễn tả những cá nhân và tổ chức được trang bị đầy đủ các hành vi, thái độ, kiến thức, kỹ năng, thực tiễn cũng như các quy trình để có thể làm việc hiệu quả trong các môi trường xuyên văn hóa khác nhau. Năng lực văn hóa đòi hỏi cao hơn nhận thức văn hóa. Cá nhân và tập thể có năng lực văn hóa có nghĩa là họ có khả năng làm việc chủ động thay vì chỉ đáp ứng yêu cầu đơn thuần để đảm bảo việc chuyển giao và hỗ trợ hiệu quả và thích hợp các dịch vụ trong từng nền văn hóa khác nhau.

**Phẩm giá của rủi ro** – thuật ngữ "phẩm giá của rủi ro" đề cao quyền tự chủ và quyền tự quyết của mỗi cá nhân trong việc tự quyết định sự lựa chọn của mình, ngay cả khi sự lựa chọn đó có thể mang lại rủi ro cho họ.

**Gia đình, bạn bè và người chăm sóc** - thuật ngữ "gia đình, bạn bè và người chăm sóc" chỉ ra tầm quan trọng của sự kết nối với gia đình, bạn bè cũng như vai trò chăm sóc của gia đình, bạn bè và những người chăm sóc. Từ "gia đình" ở đây bao gồm vợ hoặc chồng, bố mẹ, anh chị em, con cái hay những thành viên khác trong gia đình.

**Cá nhân** - thuật ngữ "cá nhân" được sử dụng để diễn tả người sử dụng một dịch vụ hay hỗ trợ nào đó. Trong trường hợp này trước tiên là người khuyết tật đang sử dụng một dịch vụ hay hỗ trợ. Từ "cá nhân" còn có nghĩa là một thành viên trong gia đình hay người chăm sóc trong trường hợp người đó sử dụng dịch vụ chăm sóc thay thế. "Cá nhân" được dùng thay thế cho các từ như "người tiêu dùng", "khách hàng" hay "người sử dụng dịch vụ".

**Thành quả** – thuật ngữ "thành quả" (outcomes) diễn tả những tác động hoặc thành tựu của một dịch vụ hay hỗ trợ, ví dụ như một cá nhân được cải thiện sức khỏe. Thành quả (outcomes) khác với đầu ra (outputs). Đầu ra diễn tả việc phân phối các dịch vụ hay hỗ trợ, chẳng hạn như việc cung ứng đào tạo. Thành quả có thể ngắn hạn (như một cá nhân tham gia vào một dịch vụ dự kiến) đến dài hạn (như một cá nhân tìm việc sau khi hoàn thành một khóa học).

**Hạn chế tối thiểu** – thuật ngữ "hạn chế tối thiểu" hoặc "can thiệp tối thiểu" dùng để chỉ những hạn chế trong việc lựa chọn và kiểm soát cần phải được giảm thiểu và dựa trên bằng chứng. Người khuyết tật cùng gia đình và người chăm sóc cần biết đầy đủ các thông tin để các hạn chế được minh bạch và dễ hiểu.

**Người khuyết tật** – thuật ngữ này không chỉ để diễn tả những người khuyết tật sử dụng dịch vụ và hỗ trợ mà còn cả những người khuyết tật trong cộng đồng nói chung.

**Lấy con người làm trung tâm** - thuật ngữ "lấy con người làm trung tâm" chỉ những dịch vụ và hỗ trợ đặt cá nhân cũng như điểm mạnh, nhu cầu, sở thích và mục đích của họ làm trung tâm. Việc chuyển giao dịch vụ lấy con người làm trung tâm đảm bảo rằng người khuyết tật dẫn dắt và điều khiển các dịch vụ và hỗ trợ mà họ sử dụng.

**Quản lý chất lượng** – thuật ngữ "Quản lý chất lượng" miêu tả những hệ thống và quá trình mà một tổ chức sử dụng để quản lý, đánh giá, lên kế hoạch, kiểm soát và đảm bảo chất lượng của dịch vụ, hỗ trợ cũng như các sản phẩm.

**Lấy kinh nghiệm** - thuật ngữ "lấy kinh nghiệm" diễn tả những hoạt động mà các cá nhân, các đội ngũ và các tổ chức tham gia để rút kinh nghiệm từ thực tiễn. Hoạt động này có thể được tổ chức theo cách chính thống hoặc phi chính thống với tư cách là một phần của sự phát triển chuyên nghiệp và sự quản lý chất lượng.

**Dịch vụ và Hỗ trợ** - thuật ngữ "Dịch vụ và Hỗ trợ" diễn tả sự khác biệt giữa "dịch vụ" (chẳng hạn như chuyển giao dịch vụ chuyên gia và dịch vụ chủ đạo) và "hỗ trợ" (là những biện pháp khác mà con người có thể sử dụng để có một cuộc sống trọn vẹn, ví dụ như môi giới hay tư vấn). Nói một cách đơn giản, Tiêu chuẩn

Quốc gia chính là những tổ chức dành cho người khuyết tật, những tổ chức và cơ quan cung cấp các dịch vụ cho người khuyết tật. Một người có thể dùng nhiều nhà cung cấp dịch vụ.

## Cơ cấu Tiêu chuẩn Quốc gia

Mục này miêu tả cơ cấu của Tiêu chuẩn Quốc gia dùng để đẩy mạnh cách tiếp cận lấy con người làm trung tâm và dựa trên các nguyên tắc liên quan đến Nhân quyền và Quản lý Chất lượng.

## Các cách tiếp cận lấy con người làm trung tâm

Tiêu chuẩn Quốc gia phản ánh bước tiến tới cách tiếp cận lấy con người làm trung tâm, theo đó người khuyết tật được đặt vào trung tâm của việc lên kế hoạch và thực hiện. Như đã được phác thảo bởi Ủy ban Năng suất trong bản báo cáo về *Chăm sóc và Hỗ trợ người khuyết tật* ([Disability Care and Support](#)) “Mục đích của cách tiếp cận lấy con người làm trung tâm là giúp người khuyết tật tối đa hóa khả năng kiểm soát cuộc sống của chính họ”.

Cách tiếp cận lấy con người làm trung tâm có nhiệm vụ đảm bảo các cá nhân đều được đặt ở vị trí trung tâm của dịch vụ, từ thiết kế, lên kế hoạch, đến việc thực hiện và rà soát. Cá nhân là người trực tiếp tạo ra và điều khiển, sắp xếp các dịch vụ hỗ trợ để phù hợp nhất với điểm mạnh, nhu cầu và mục đích của họ cùng với sự giúp đỡ từ gia đình, bạn bè, người chăm sóc và những người ủng hộ.

## Nguyên tắc Nhân quyền

Australia đã đồng ý với bảo vệ nhân quyền được quy định trong một số điều ước quốc tế, bao gồm *Công ước về Quyền của người khuyết tật* ([Convention on the Rights of Persons with Disabilities](#)). Tiêu chuẩn Quốc gia đã dựa trên các nguyên tắc đó, đặc biệt là những nguyên tắc được phát triển bởi Liên Hợp Quốc trong *Công ước về Quyền của người khuyết tật*.

Một nguyên tắc khác đề cao sự quan trọng của người bạn đời đã được bổ sung, phù hợp với *Chiến lược Quốc gia dành cho người khuyết tật* ([National Disability Strategy](#)). Nguyên tắc này nhấn mạnh ý nghĩa của gia đình, bạn bè, người chăm sóc và những người ủng hộ trong việc giúp người khuyết tật đưa ra những quyết định có ảnh hưởng đến cả cuộc đời họ. Chiến lược Quốc gia dành cho người khuyết tật đề cao sự tham gia chủ động trong việc đưa ra quyết định nhằm bảo vệ và thúc đẩy nhân quyền, sức khỏe và sở thích của người khuyết tật.

Các Nguyên tắc Nhân quyền là:

- tôn trọng phẩm giá, tính độc lập và quyền tự chủ của mỗi cá nhân, bao gồm cả quyền tự do được chọn lựa;
- không phân biệt đối xử;
- tham gia và hòa nhập vào xã hội một cách trọn vẹn và hiệu quả;
- tôn trọng sự khác biệt của người khuyết tật và chấp nhận đó là một phần sự đa dạng và nhân văn của con người;
- bình đẳng về cơ hội;
- quyền được tiếp cận;



- bình đẳng giới;
- tôn trọng khả năng phát triển và quyền được bảo vệ danh tính của trẻ em bị khuyết tật; và
- phối hợp chủ động giữa các dịch vụ và người khuyết tật, và cả với gia đình, bạn bè, người chăm sóc và/hoặc những người ủng hộ trong điều kiện thích hợp.

## Nguyên tắc Quản lý Chất lượng

Đây là những nguyên tắc mô tả những đặc điểm cốt lõi của một dịch vụ hướng đến chất lượng dành cho người khuyết tật. Những nguyên tắc này chú trọng vào sự tham gia của người khuyết tật cũng như gia đình, bạn bè, người chăm sóc và những người ủng hộ trong việc theo dõi và rà soát các dịch vụ và hỗ trợ. Chúng cũng nhấn mạnh đến cách nhìn dài hạn về cách thức dịch vụ hay hỗ trợ đóng góp cho cuộc sống của con người.

Các Nguyên tắc Quản lý Chất lượng là:

- tập trung vào thành quả mà người sử dụng dịch vụ và hỗ trợ có được;
- có khả năng lãnh đạo;
- đảm bảo sự tham gia của cá nhân và nhân viên;
- sử dụng một cách tiếp cận quá trình;
- sử dụng một cách tiếp cận hệ thống;
- khuyến khích những cải thiện không ngừng;
- quyết định dựa trên các bằng chứng xác thực; và
- hợp tác hiệu quả với các đối tác.

Mọi tiêu chuẩn đều được tạo ra từ những yếu tố cơ bản giống nhau.

### **Quyền cho con người**

Đây là một yếu tố mới của Tiêu chuẩn Quốc gia. Nó nhấn mạnh quyền của mỗi cá nhân mà mỗi tiêu chuẩn đều khuyến khích và ủng hộ. Yếu tố này còn củng cố những nguyên tắc Nhân quyền có trong tất cả các tiêu chuẩn được đề ra.

### **Thành quả cho con người**

Đây là một yếu tố mới của Tiêu chuẩn Quốc gia. Yếu tố này diễn tả những trải nghiệm mà mỗi cá nhân sử dụng dịch vụ và hỗ trợ dành cho người khuyết tật có thể có sau khi đạt được từng tiêu chuẩn cụ thể.

### **Tiêu chuẩn cho dịch vụ**

Các tiêu chuẩn cho dịch vụ giới thiệu về các điều kiện cần thiết cho các dịch vụ để đạt từng tiêu chuẩn.

## **Chỉ báo thực hành**

Chỉ báo thực hành cung cấp những hướng dẫn về các hoạt động và cách thức vận hành nên được sử dụng để hỗ trợ các tiêu chuẩn. Chúng miêu tả những gì mà các dịch vụ cần phải làm để đáp ứng từng tiêu chuẩn và sự mong đợi của cá nhân, gia đình và người chăm sóc. Tiêu chuẩn Quốc gia về Hướng dẫn Dịch vụ cho Người khuyết tật theo Bằng chứng đưa ra những ví dụ và bằng chứng mà các dịch vụ có thể sử dụng để đánh giá xem liệu chúng đã đáp ứng được từng chuẩn mực hay chưa và bằng cách nào chúng đáp ứng được.

## Tiêu chuẩn Một:

### Quyền

Mục đích của tiêu chuẩn này là để thúc đẩy việc thực hiện dịch vụ có đạo đức, tôn trọng và an toàn, đáp ứng, nếu không vượt, những yêu cầu pháp lý và đem lại những thành quả tích cực cho người khuyết tật. Nguyên tắc Nhân quyền có mối liên hệ tới tất cả các tiêu chuẩn và mỗi tiêu chuẩn lại hỗ trợ cho thành tựu đạt được của các quyền cơ bản. Tiêu chuẩn này tập trung vào những quyền cụ thể như quyền tự quyết, lựa chọn, riêng tư và không bị phân biệt đối xử.

Tiêu chuẩn này đề cao quyền cơ bản của con người như tự do biểu đạt cảm xúc và quyền tự quyết để kiểm soát cuộc đời của mình. Tiêu chuẩn này củng cố quyền cơ bản của người khuyết tật là có được sự tôn trọng và phẩm giá. Điều đó bao gồm cả phẩm giá của rủi ro – quyền được chọn lựa rủi ro.

Tiêu chuẩn này ghi nhận những mối nguy hiểm từ những hành vi làm hại, bỏ mặc, lạm dụng hay bạo hành mà một số người khuyết tật có thể đối mặt khi sử dụng dịch vụ hay hỗ trợ. Tiêu chuẩn này đề cao vai trò của dịch vụ và hỗ trợ, gia đình, bạn bè, người chăm sóc và người ủng hộ trong việc giảm bớt các rủi ro đó. Tiêu chuẩn còn thúc đẩy quyền cá nhân và trách nhiệm của cả cá nhân và dịch vụ.

Tiêu chuẩn này nhấn mạnh tầm quan trọng của:

- phẩm giá và tôn trọng;
- tự do biểu đạt cảm xúc;
- tự quyết;
- lựa chọn và kiểm soát;
- bí mật và riêng tư;
- không bị phân biệt đối xử, bóc lột, lạm dụng, làm hại, bỏ mặc và bạo hành;
- vai trò của gia đình, bạn bè và người chăm sóc trong việc bảo vệ quyền lợi; và
- các hệ thống toàn diện để ngăn chặn hoặc đáp ứng kịp thời với các trường hợp lạm quyền.

### Quyền cho con người

Tôi có quyền kiểm soát và lựa chọn khi tôi sử dụng dịch vụ hoặc hỗ trợ. Tôi cũng có quyền với phẩm giá của rủi ro và được tự do thoát khỏi bị phân biệt đối xử hay làm hại.

### Thành quả cho con người

Tôi có thể quyết định sử dụng dịch vụ và hỗ trợ nào và cách thức sử dụng chúng. Khi tôi sử dụng một dịch vụ hay hỗ trợ, tôi được tôn trọng và được đảm bảo an toàn

### Tiêu chuẩn cho dịch vụ

Dịch vụ đề cao quyền tự do cá nhân trong việc biểu đạt cảm xúc, quyền tự quyết và ra quyết định và chủ động ngăn chặn các hành vi lạm dụng, làm hại, bỏ mặc và bạo hành.

## Chỉ báo thực hành

- 1:1 Dịch vụ, nhân viên và tình nguyện viên đối xử với các cá nhân theo đúng chuẩn mực và tôn trọng.
- 1:2 Dịch vụ, nhân viên và tình nguyện viên nhận thức và khuyến khích cá nhân tự do biểu đạt cảm xúc.
- 1:3 Dịch vụ hỗ trợ trong việc chủ định ra quyết định và lựa chọn cá nhân, bao gồm việc cung cấp thông tin chính xác và kịp thời theo những dạng thức phù hợp để người khuyết tật và gia đình, bạn bè, người chăm sóc hiểu quyền lợi và nghĩa vụ của mình.
- 1:4 Dịch vụ cho cấp các chiến lược hỗ trợ dựa trên các phương án hạn chế tối thiểu và các chiến lược này cần kịp thời, xác thực, minh bạch và dễ rà soát.
- 1:5 Dịch vụ có những phương pháp ngăn ngừa kịp thời các hành vi phân biệt đối xử, bóc lột, lạm dụng, làm hại, cô lập và bạo hành đối với người khuyết tật.
- 1:6 Dịch vụ giải quyết kịp thời và thích đáng đối với bất kì hành vi lạm quyền để đảm bảo không có tình trạng tương tự tiếp diễn.
- 1:7 Dịch vụ cung cấp thông tin cần thiết cho cá nhân hoặc giúp họ tiếp cận với các dịch vụ tư vấn và/hoặc biện hộ pháp lý.
- 1:8 Dịch vụ công nhận vai trò của gia đình, bạn bè, người chăm sóc và những người ủng hộ trong việc bảo vệ và đề cao các quyền của những người khuyết tật.
- 1:9 Dịch vụ giữ bí mật các thông tin cá nhân.

## Tiêu chuẩn Hai:

### Tham gia và hòa nhập

Mục đích của tiêu chuẩn này là thúc đẩy mối quan hệ giữa người khuyết tật với gia đình, bạn bè và cộng đồng. Tiêu chuẩn này cũng yêu cầu các dịch vụ làm việc với người khuyết tật để tạo điều kiện cho sự tham gia và hòa nhập thật sự của họ.

Tiêu chuẩn này chỉ ra vai trò của các dịch vụ trong việc giúp người khuyết tật đóng góp, tham gia một cách có giá trị và hòa nhập vào cộng đồng cả trong công việc và học tập. Để đáp ứng được tiêu chuẩn này, dịch vụ sẽ chủ động hỗ trợ và khuyến khích cá nhân kết nối với gia đình và bạn bè để họ cảm thấy thuộc về cộng đồng mà họ đã lựa chọn. Điều này phải được dựa trên sở thích, bản sắc, di sản và nguyện vọng của cá nhân. Hơn nữa, tiêu điểm vào "vai trò quan trọng" cần phải là một trong số lựa chọn của người khuyết tật. Dịch vụ cũng sẽ làm việc với cộng đồng rộng hơn để thúc đẩy sự tham gia và hòa nhập.

Tiêu chuẩn này nhấn mạnh tầm quan trọng của:

- đề cao vai trò quan trọng của người khuyết tật trong đời sống cộng đồng và cá nhân;
- liên kết với gia đình, bạn bè và cộng đồng được chọn;
- sự tham gia về mặt kinh tế và cộng đồng cùng các lợi ích đi kèm với cá nhân và cộng đồng rộng hơn;
- sự tham gia dựa trên sở thích, bản sắc, di sản, sự ưa thích, mục đích và nguyện vọng của cá nhân (có thể thay đổi theo thời gian); và
- vai trò của gia đình, bạn bè, người chăm sóc, những người ủng hộ và các tổ chức khác trong thúc đẩy sự tham gia và hòa nhập.

### Quyền cho con người

Tôi có quyền tham gia vào cộng đồng tôi chọn. Tôi cũng có quyền quyết định cách liên lạc với gia đình, bạn bè và cộng đồng của mình.

### Thành quả cho con người

Tôi theo đuổi sở thích của mình, với sự hỗ trợ của dịch vụ, gia đình, bạn bè, người chăm sóc và người ủng hộ.

### Tiêu chuẩn cho dịch vụ

Dịch vụ thúc đẩy hỗ trợ người khuyết tật, gia đình, bạn bè và người thân có cơ hội được tham gia đáng kể và hòa nhập chủ động vào các hoạt động xã hội.

## Chỉ báo thực hành

- 2:1 Dịch vụ chủ động đề cao vai trò quan trọng mà người khuyết tật tự lựa chọn.
- 2:2 Dịch vụ làm việc với cá nhân để kết nối với gia đình, bạn bè và cộng đồng mà họ chọn lựa.
- 2:3 Nhân viên luôn luôn hiểu, tôn trọng và tạo điều kiện cho sở thích, nguyện vọng cá nhân trong công việc, học tập, hoạt động xã hội và kết nối cộng đồng.
- 2:4 Khi phù hợp, dịch vụ làm việc với gia đình, bạn bè, người chăm sóc hoặc người ủng hộ của người khuyết tật để khuyến khích họ tham gia, gắn kết và hòa nhập vào cộng đồng.
- 2:5 Dịch vụ hợp tác với các tổ chức và các thành viên cộng đồng để hỗ trợ cá nhân tham gia chủ động vào cộng đồng.
- 2:6 Dịch vụ dùng các chiến lược thúc đẩy kết nối cộng đồng và văn hóa cho thổ dân và dân đảo Torres Strait.

# Tiêu chuẩn Ba

## Thành quả cá nhân

Mục đích của tiêu chuẩn này là thúc đẩy cách tiếp cận lấy con người làm trung tâm khi triển khai dịch vụ, theo đó mà cá nhân tự dẫn dắt và chỉ dẫn dịch vụ và hỗ trợ của mình.

Dịch vụ được người khuyết tật sử dụng được kỳ vọng là sẽ linh hoạt và phù hợp với thể mạnh, nhu cầu của mỗi cá nhân và chuyển giao các thành quả tích cực. Điều này bao gồm tình trạng khuyết tật của một cá nhân cũng như nhu cầu đối với nhà cung cấp dịch vụ phải có năng lực nhận biết và phản ứng với các vấn đề liên quan đến tuổi, văn hóa, năng khiếu, ngôn ngữ, tín ngưỡng, xu hướng tình dục, tình trạng quan hệ và các yếu tố liên quan khác.

Để đạt được thành quả cá nhân, cần đảm bảo sự hợp tác giữa cá nhân và nhà cung cấp dịch vụ nhằm đảm bảo sự lựa chọn và ra quyết định chủ động. Điều này có nghĩa là nỗ lực chung dựa trên sự tôn trọng lẫn nhau hơn là chỉ bên dịch vụ đơn thuần quyết định tất cả. Một điểm chính của thành quả cá nhân là cá nhân và dịch vụ cùng nhau kiểm duyệt tiến độ dựa theo thành quả đã được lên kế hoạch và tính toán.

Tiêu chuẩn này cũng chỉ ra những vai trò tiềm năng, với sự đồng ý của người khuyết tật, của gia đình, bạn bè, người chăm sóc và người ủng hộ trong việc lên kế hoạch, thực hiện và rà soát. Nó khuyến khích đối thoại chủ động giữa cá nhân, gia đình, bạn bè, người chăm sóc và/hoặc người ủng hộ với một dịch vụ về vấn đề đặc trưng của dịch vụ hay hỗ trợ được cung cấp trong khi đang tập trung vào các phương án hạn chế tối thiểu.

Tiêu chuẩn này nhấn mạnh tầm quan trọng của:

- Người khuyết tật dẫn dắt và chỉ dẫn việc hỗ trợ họ với sự ủng hộ của gia đình, bạn bè, người chăm sóc và người ủng hộ (trong trường hợp nhận được sự đồng ý);
- lên kế hoạch, triển khai và rà soát dịch vụ dựa trên điểm mạnh, nhu cầu và các mục tiêu cuộc sống của cá nhân;
- hợp tác và đối thoại;
- đáp ứng được tính đa dạng;
- các phương án hạn chế tối thiểu.

## Quyền cho con người

Tôi có quyền dẫn dắt và điều khiển các quyết định trong cuộc đời mình và cách thức các dịch vụ tôi sử dụng hỗ trợ tôi.

## Thành quả cho con người

Tôi sử dụng dịch vụ và hỗ trợ được xây dựng dựa trên điểm mạnh của tôi để đạt được các mục tiêu trong cuộc đời mình.

## Tiêu chuẩn cho dịch vụ

Các dịch vụ và hỗ trợ được xem xét, lên kế hoạch, thực hiện và rà soát một cách cẩn thận để phát triển điểm mạnh của mỗi cá nhân và giúp họ đạt được mục tiêu của mình.

## Chỉ báo thực hành

- 3:1 Dịch vụ làm việc với cá nhân và với gia đình, bạn bè, người chăm sóc hoặc người ủng hộ (trong trường hợp nhận được sự đồng ý) nhằm phát hiện ra điểm mạnh, nhu cầu và mục tiêu cuộc sống của họ.
- 3:2 Kế hoạch, cung ứng và rà soát dịch vụ được dựa trên sự lựa chọn cá nhân và được tiến hành với một cá nhân và gia đình, bạn bè, người chăm sóc và người ủng hộ (trong trường hợp nhận được sự đồng ý).
- 3:3 Dịch vụ lên kế hoạch, chuyển giao và thường xuyên rà soát các dịch vụ và hỗ trợ trước những thành quả trong cuộc sống có thể đo đếm được.
- 3:4 Lên kế hoạch và thực hiện dịch vụ phải đáp ứng được tính đa dạng về tuổi tác, giới tính, văn hóa, di sản, ngôn ngữ, đức tin, xu hướng tình dục, tình trạng quan hệ và các yếu tố liên quan khác.
- 3:5 Dịch vụ hợp tác với các nhà cung cấp dịch vụ khác để lên kế hoạch cung cấp dịch vụ và hỗ trợ năng lực nội bộ nhằm đáp ứng những nhu cầu đa dạng của người sử dụng dịch vụ.



# Tiêu chuẩn Bốn

## Phản hồi và khiếu nại

Mục đích của tiêu chuẩn này là đảm bảo rằng phản hồi, khiếu nại và tranh chấp cả tích cực lẫn tiêu cực đều được giải quyết hiệu quả và được nhìn nhận như cơ hội để cải thiện. Để đáp ứng được tiêu chuẩn này, nhà cung cấp dịch vụ phải có hệ thống truyền đạt rõ ràng và hiệu quả để chỉ ra và giải quyết những vấn đề do người khuyết tật, gia đình, bạn bè, người chăm sóc và người ủng hộ đưa ra.

Tiêu chuẩn này ghi nhận rằng những phản hồi mạnh mẽ và kịp thời, kể cả khen lẫn chê, là một chìa khóa quan trọng cho sự cải thiện liên tục. Các dịch vụ cần phải có một loạt các cơ hội để thu thập phản hồi cá nhân từ loại phản hồi hàng ngày, tham vấn và cam kết chính thức, khảo sát mức độ hài lòng thường kỳ hoặc nhóm người tiêu dùng.

Thêm vào đó, tiêu chuẩn này còn ghi nhận rằng con người cần cảm thấy an toàn khi gửi khiếu nại hoặc đưa ra phản hồi tiêu cực. Điều này bao gồm việc có thể tiếp cận vào các cơ chế độc lập để khiếu nại, kháng cáo hay tranh cãi mà không sợ hậu quả xấu hoặc mất dịch vụ. Tiêu chuẩn này còn bao gồm việc có thể tiếp cận được người ủng hộ và các thông tin, hỗ trợ, tư vấn và đại diện độc lập.

Tiêu chuẩn này nhấn mạnh tầm quan trọng của:

- trao đổi rõ ràng và thường xuyên về cách thức đưa ra thông tin phản hồi bao gồm cả việc nêu khiếu nại;
- sử dụng những phản hồi và khiếu nại để không ngừng cải tiến dịch vụ;
- hệ thống phản hồi thường xuyên, chủ động và toàn diện;
- quản lý và xử lý các khiếu nại hiệu quả;
- quản lý các cuộc tranh cãi minh bạch; và
- tiếp cận thông tin, hỗ trợ, tư vấn và đại diện độc lập để đảm bảo mọi người có thể gửi phản hồi và khiếu nại.

## Quyền cho con người

Tôi có quyền tự do đưa ra những phản hồi tích cực và cả tiêu cực về tất cả các khía cạnh của dịch vụ hỗ trợ tôi đang sử dụng và hy vọng sẽ có những cải thiện. Tôi cũng có quyền đưa ra phản hồi và khiếu nại về những dịch vụ và hỗ trợ khác khi cần thiết.

## Thành quả cho con người

Tôi có nhiều cách để lên tiếng về dịch vụ và hỗ trợ của mình và có vai trò chủ động trong việc tìm ra cách giúp mọi thứ tốt hơn. Tôi biết cách tiếp cận sự hỗ trợ và tư vấn độc lập khi đang gửi phản hồi và khiếu nại.

## Tiêu chuẩn cho dịch vụ

Chúng tôi thường xuyên tiếp nhận các ý kiến phản hồi để thông tin về những đánh giá và cải tiến về dịch vụ cá nhân cũng như các tổ chức liên quan.

## Chỉ báo thực hành

- 4:1 Cá nhân, gia đình, bạn bè, người chăm sóc và người ủng hộ được chủ động hỗ trợ trong việc cung cấp thông tin phản hồi và khiếu nại hoặc giải quyết các tranh chấp mà không sợ hậu quả xấu.
- 4:2 Cơ chế phản hồi, bao gồm giải quyết khiếu nại và cách thức tiếp cận hỗ trợ, tư vấn & đại diện độc lập, được hướng dẫn rõ ràng tới cá nhân, gia đình, bạn bè, người chăm sóc và người ủng hộ.
- 4:3 Các khiếu nại được giải quyết chủ động và kịp thời với cá nhân, gia đình, bạn bè, người chăm sóc và người ủng hộ.
- 4:4 Dịch vụ thu thập và, phối hợp cùng với cá nhân, gia đình, bạn bè, người chăm sóc và người ủng hộ, đánh giá phản hồi về hệ thống cung cấp dịch vụ hỗ trợ trên nền tảng thường xuyên với tư cách là một phần của việc cải thiện không ngừng.
- 4:5 Dịch vụ phát triển được một văn hóa cải thiện không ngừng bằng cách sử dụng những lời khen ngợi, phản hồi, khiếu nại để lập kế hoạch, chuyển giao và rà soát dịch vụ cho cá nhân và cộng đồng.
- 4:6 Dịch vụ phải quản lý hiệu quả các cuộc tranh luận.

# Tiêu chuẩn Năm

## Tiếp cận dịch vụ

Mục tiêu của tiêu chuẩn này là đảm bảo rằng việc tiếp cận dịch vụ và hỗ trợ là công bằng, bình đẳng và minh bạch để các cá nhân được hỗ trợ khi dịch vụ không có sẵn và các rào cản trong việc tiếp cận được phát hiện và loại bỏ. Tiêu chuẩn áp dụng cho toàn bộ dịch vụ từ lúc bắt đầu, lúc sử dụng dịch vụ cho đến lúc kết thúc sử dụng dịch vụ, nếu thích hợp.

Tiếp cận đến dịch vụ và hỗ trợ phụ thuộc vào nhiều yếu tố, bao gồm địa điểm, nhu cầu của xác định của cá nhân và nguồn lực của dịch vụ.

Tiêu chuẩn này ghi nhận rằng các cá nhân cần được hỗ trợ để hiểu tiêu chí và quy trình liên quan đến cách tiếp cận và cách sử dụng dịch vụ. Nó còn bao gồm cả các giải thích rõ ràng khi một dịch vụ không có sẵn cho một cá nhân và giới thiệu lựa chọn dịch vụ thay thế.

Tiêu chuẩn này nhấn mạnh tầm quan trọng của:

- thông tin có thể tiếp cận để đáp ứng sự đa dạng của nhu cầu;
- quy trình minh bạch và nhất quán trong việc bắt đầu và kết thúc một dịch vụ;
- sự cung cấp thông tin và tham khảo linh hoạt khi một dịch vụ không có sẵn;
- giá trị của sự hợp tác với các cơ quan và thành viên cộng đồng có liên quan khác để dễ dàng tham khảo; và
- rà soát thường xuyên để phát hiện và xử lý các rào cản tiếp cận tiềm ẩn.

## Quyền cho con người

Tôi có quyền truy cập vào các dịch vụ dựa trên các tiêu chí công bằng, bình đẳng và minh bạch, và được hỗ trợ tham khảo dịch vụ khác khi một dịch vụ không có sẵn.

## Thành quả cho con người

Tôi hiểu những gì dịch vụ cung cấp, quyền tiếp cận dịch vụ là công bằng và bình đẳng và tôi được trợ giúp với nhiều sự lựa chọn khác khi tôi không thể tiếp cận một dịch vụ.

## Tiêu chuẩn cho dịch vụ

Dịch vụ quản lý việc tiếp cận, từ lúc bắt đầu đến lúc kết thúc một dịch vụ, một cách minh bạch, công bằng, bình đẳng và hiệu quả.

## Chí báo thực hành

- 5:1 Dịch vụ thu thập và sử dụng thông tin của người khuyết tật, gia đình, bạn bè và người chăm sóc một cách có hệ thống để đảm bảo quyền tiếp cận là công bằng, bình đẳng và minh bạch.
- 5:2 Dịch vụ cung cấp các thông tin có thể tiếp cận về thể loại và chất lượng của những dịch vụ có sẵn dưới nhiều định dạng.
- 5:3 Dịch vụ phát triển, áp dụng, rà soát và liên lạc với các quy trình dịch vụ từ lúc bắt đầu đến khi kết thúc.
- 5:4 Dịch vụ phát triển, áp dụng và rà soát các chính sách và thực tiễn liên quan đến các tiêu chí đủ điều kiện, quyền ưu tiên tiếp cận và danh sách chờ.
- 5:5 Dịch vụ theo dõi và phát hiện ra những rào cản tiếp cận.
- 5:6 Dịch vụ giải thích rõ ràng khi một dịch vụ không có sẵn cùng với những thông tin và hỗ trợ tham khảo về tiếp cận thay thế.
- 5:7 Dịch vụ hợp tác với các tổ chức và cộng đồng liên quan để thiết lập và duy trì mạng lưới tham khảo.

# Tiêu chuẩn Sáu

## Quản lý dịch vụ

Mục đích của dịch vụ này là đảm bảo dịch vụ được quản lý hiệu quả và đầy đủ. Điều này yêu cầu dịch vụ phải lấy con người làm trung tâm để đảm bảo độ linh hoạt trong việc đáp ứng điểm mạnh và nhu cầu của cá nhân. Điều đó còn yêu cầu các dịch vụ phải thúc đẩy văn hóa cải thiện không ngừng như một nền tảng cho việc chuyển giao dịch vụ chất lượng.

Nhiều hệ thống và quy trình được yêu cầu để hỗ trợ việc cung ứng dịch vụ chất lượng và những điều này được phản ánh trong tiêu chuẩn. Tiêu chuẩn này đề cập đến sự tham gia chủ động của người khuyết tật, gia đình, bạn bè, người chăm sóc và người ủng hộ trong việc lên kế hoạch, thực hiện và rà soát dịch vụ. Hỗ trợ việc học tập và phát triển kỹ năng tổ chức được coi là không thể thiếu trong văn hóa chuyển giao dịch vụ chất lượng và cải thiện không ngừng. Nó bao gồm sự hỗ trợ và đào tạo nhân viên và tình nguyện viên. Hơn nữa, chuyển giao dịch vụ phản ánh thực tế và dựa trên bằng chứng hiện thời sẽ giúp các cá nhân có thành quả tốt nhất có thể.

Tuân thủ khung qui định và pháp lý về nơi làm việc là một yêu cầu trong tiêu chuẩn. Điều này sẽ hỗ trợ trách nhiệm thông qua sự quản lý hợp lý và giúp các dịch vụ được chuyển giao trong môi trường an toàn qua những nhân viên có trình độ thích hợp và được giám sát.

Tiêu chuẩn này nhấn mạnh tầm quan trọng của:

- quản lý hợp lý tất cả các khía cạnh của việc lên kế hoạch, phát triển và cung cấp dịch vụ;
- truyền đạt rõ ràng tới các nhân viên, người khuyết tật và các bên liên quan khác;
- cải thiện không ngừng và thực hành dựa trên bằng chứng;
- một số phương pháp cho người khuyết tật, gia đình, bạn bè, người chăm sóc và người ủng hộ có thể chủ động tham gia trong việc lên kế hoạch, chuyển giao và rà soát tại các cấp độ cá nhân, dịch vụ và tổ chức; và
- việc tuân thủ các quy định và pháp lý liên quan đến nơi làm việc bao gồm An toàn Y tế trong Lao động, quản lý nguồn nhân lực và quản lý tài chính.

## Quyền cho con người

Tôi có quyền sử dụng dịch vụ và hỗ trợ được quản lý hiệu quả, rà soát thường xuyên, có trách nhiệm và kịp thời.

## Thành quả cho con người

Điểm mạnh và nhu cầu của tôi được hỗ trợ hiệu quả thông qua các dịch vụ được quản lý hợp lý.

## Tiêu chuẩn cho dịch vụ

Dịch vụ xây dựng một sự quản lý và lãnh đạo hiệu quả và có trách nhiệm nhằm tối đa hoá thành quả cho các cá nhân.

## Chí báo thực hành

- 6:1 Nhân viên, cơ quan quản lý và điều hành tiếp xúc trực tiếp với khách hàng có trình độ phù hợp, khéo léo và được hỗ trợ.
- 6:2 Thực hành dựa trên bằng chứng và các phương án hạn chế tối thiểu và tuân thủ pháp luật và yêu cầu của hợp đồng.
- 6:3 Dịch vụ ghi chép, điều hành và sử dụng hệ thống quản lý hiệu quả bao gồm An toàn Sức khỏe trong Lao động, quản lý nguồn nhân lực và quản lý tài chính.
- 6:4 Dịch vụ có các quy trình giám sát phản hồi, học tập và phản ánh để hỗ trợ việc cải thiện không ngừng.
- 6:5 Dịch vụ có tầm nhìn, sứ mạng và giá trị tổ chức được thông tin rõ ràng, phù hợp với thực hành hiện tại.
- 6:6 Dịch vụ có các hệ thống củng cố và duy trì khả năng tổ chức để trực tiếp hỗ trợ người khuyết tật đạt được mục tiêu và thành quả cá nhân.
- 6:7 Dịch vụ dùng cách tiếp cận lấy con người làm trung tâm gồm có sự tham gia tích cực của người khuyết tật, gia đình, bạn bè, người chăm sóc và người ủng hộ để rà soát các chính sách, thủ tục, dịch vụ cung ứng.

# Tiêu chuẩn Quốc gia về Dịch vụ cho Người khuyết tật – Bảng tóm tắt

Nguyên tắc Nhân quyền bao quát toàn bộ Tiêu chuẩn Quốc gia

**Bảng 1: Quyền cho con người**

1. Quyền	2. Tham gia và hòa nhập	3. Thành quả cá nhân	4. Phản hồi và khiếu nại	5. Tiếp cận dịch vụ	6. Quản lý dịch vụ
Tôi có quyền kiểm soát và lựa chọn khi tôi sử dụng dịch vụ hoặc hỗ trợ. Tôi cũng có quyền với phẩm giá của rủi ro và được tự do thoát khỏi bị phân biệt đối xử hay làm hại.	Tôi có quyền tham gia vào cộng đồng tôi chọn. Tôi cũng có quyền quyết định cách liên lạc với gia đình, bạn bè và cộng đồng của mình.	Tôi có quyền dẫn dắt và điều khiển các quyết định trong cuộc đời mình và cách thức các dịch vụ tôi sử dụng hỗ trợ tôi.	Tôi có quyền tự do đưa ra những phản hồi tích cực và cả tiêu cực về tất cả các khía cạnh của dịch vụ hỗ trợ tôi đang sử dụng và hy vọng sẽ có những cải thiện. Tôi cũng có quyền đưa ra phản hồi và khiếu nại về những dịch vụ và hỗ trợ khác khi cần thiết.	Tôi có quyền truy cập vào các dịch vụ dựa trên các tiêu chí công bằng, bình đẳng và minh bạch, và được hỗ trợ tham khảo dịch vụ khác khi một dịch vụ không có sẵn.	Tôi có quyền sử dụng dịch vụ và hỗ trợ được quản lý hiệu quả, rà soát thường xuyên, có trách nhiệm và kịp thời.

**Bảng2: Thành quả cho con người**

<b>1. Quyền</b>	<b>2. Tham gia và hòa nhập</b>	<b>3. Thành quả cá nhân</b>	<b>4. Phản hồi và khiếu nại</b>	<b>5. Tiếp cận dịch vụ</b>	<b>6. Quản lý dịch vụ</b>
Tôi có thể quyết định sử dụng dịch vụ và hỗ trợ nào và cách thức sử dụng chúng. Khi tôi sử dụng một dịch vụ hay hỗ trợ, tôi được tôn trọng và được đảm bảo an toàn.	Tôi theo đuổi sở thích của mình, với sự hỗ trợ của dịch vụ, gia đình, bạn bè, người chăm sóc và người ủng hộ.	Tôi sử dụng dịch vụ và hỗ trợ được xây dựng dựa trên điểm mạnh của tôi để đạt được các mục tiêu trong cuộc đời mình.	Tôi có nhiều cách để lên tiếng về dịch vụ và hỗ trợ của mình và có vai trò chủ động trong việc tìm ra cách giúp mọi thứ tốt hơn. Tôi biết cách tiếp cận sự hỗ trợ và tư vấn độc lập khi đang gửi phản hồi và khiếu nại.	Tôi hiểu những gì dịch vụ cung cấp, quyền tiếp cận dịch vụ là công bằng và bình đẳng và tôi được trợ giúp với nhiều sự lựa chọn khác khi tôi không thể tiếp cận một dịch vụ.	Điểm mạnh và nhu cầu của tôi được hỗ trợ hiệu quả thông qua các dịch vụ được quản lý hợp lý.



**Bảng3: Tiêu chuẩn cho dịch vụ**

1. Quyền	2. Tham gia và hòa nhập	3. Thành quả cá nhân	4. Phản hồi và khiếu nại	5. Tiếp cận dịch vụ	6. Quản lý dịch vụ
Dịch vụ đề cao quyền tự do cá nhân trong việc biểu đạt cảm xúc, quyền tự quyết và ra quyết định và chủ động ngăn chặn các hành vi lạm dụng, làm hại, bỏ mặc và bạo hành.	Dịch vụ thúc đẩy hỗ trợ người khuyết tật, gia đình, bạn bè và người thân có cơ hội được tham gia đáng kể và hoà nhập chủ động vào các hoạt động xã hội.	Các dịch vụ và hỗ trợ được xem xét, lên kế hoạch, chuyển giao và rà soát một cách cẩn thận để phát triển điểm mạnh của mỗi cá nhân và giúp họ đạt được mục tiêu của mình.	Chúng tôi thường xuyên tiếp nhận các ý kiến phản hồi để thông tin về những đánh giá và cái tiến về dịch vụ cá nhân cũng như các tổ chức liên quan.	Dịch vụ quản lý việc tiếp cận, từ lúc bắt đầu đến lúc kết thúc một dịch vụ, một cách minh bạch, công bằng, bình đẳng và hiệu quả.	Dịch vụ xây dựng một sự quản lý và lãnh đạo hiệu quả và có trách nhiệm nhằm tối đa hoá thành quả cho các cá nhân.

Những nguyên tắc Quản lý Chất lượng củng cố tất cả các Tiêu chuẩn Quốc gia