



استانداردهای ملی خدمات به افراد دارای ناتوانی جسمی

DSS 1504.02.15 – Farsi – نسخه ۰۱ دسامبر ۲۰۱۳



استانداردهای ملی خدمات به افراد دارای ناتوانی جسمی [National Standards for Disability
[Services

حق نشر



تمامی مطالب تحت مجوز [Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivs 3.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/au/) می باشد.
(Australia) (CC BY-NC-ND 3.0 AU)

جزئیات مربوط به شرایط مجوز مربوطه و همچنین مجوز کلی در سایت اشتراکات خلاق / [Creative Commons website](https://creativecommons.org/) موجود است (قابل دسترسی از طریق لینک های ارائه شده)

این سند، استانداردهای ملی خدمات به افراد دارای ناتوانی جسمی (افراد ناتوان) نامیده می شود.

محتویات

۵	مقدمه
۶	مروری اجمالی بر استانداردهای ملی
۶	شش استاندارد ملی
۶	تعاریف
۷	چهارچوب استانداردهای ملی
۷	اصول مرتبط با حقوق بشر
۱۰	استاندارد اول:
۱۰	حقوق
۱۰	حقوق افراد
۱۰	نتایج حاصله برای افراد
۱۰	استانداردهای خدمات
۱۰	شاخصه های رویه کاری
۱۲	استاندارد دوم:
۱۲	مشارکت و حضور
۱۲	حقوق فردی
۱۲	نتایج برای افراد
۱۲	استانداردهای خدمات
۱۴	استاندارد سوم
۱۴	نتایج حاصله برای افراد
۱۴	حقوق افراد
۱۴	نتایج حاصله برای فرد
۱۴	استانداردهای خدمات
۱۵	شاخصه های رویه کار
۱۶	استاندارد چهارم
۱۶	باز خورد و شکایات
۱۶	حقوق افراد
۱۶	نتیجه برای افراد
۱۶	استاندارد خدمات
۱۷	شاخصه های رویه کار
۱۸	استاندارد پنجم
۱۸	دسترسی به خدمات
۱۸	حقوق افراد

۱۸	نتیجه برای افراد.....
۱۸	استاندارد خدمات.....
۱۹	شاخصه های رویه کاری.....
۲۰	استاندارد ششم.....
۲۰	مدیریت خدمات.....
۲۰	حقوق افراد.....
۲۰	نتایج برای افراد.....
۲۰	استاندارد خدمات.....
۲۱	شاخصه های رویه کاری.....
۲۲	استانداردهای ملی مربوط به خدمات دهی به افراد ناتوان- جدول خلاصه مطالب.....

مقدمه

استانداردهای ملی خدمات به افراد ناتوان (استانداردهای ملی) موجب بهبود کیفیت خدمات، با استفاده از یک روش همگون در سطح ملی، می شود تا کیفیت خدمات ارتقاء یابد. این استانداردها بر حقوق و نتایج حاصله از آن برای افراد ناتوان تمرکز دارد.

استانداردهای ملی برای اولین بار در سال ۱۹۹۳ تهیه شد. محتویات آن تجدید نظر شده است تا مدل های زبانی، نظریه ها، و خدمات بروز را منعکس کند، بویژه حرکتی که بسمت پشتیبانی فرد به فرد و ارائه خدمات به افراد بصورت "فرد محور" روی داده است.

در سال ۲۰۱۰، افراد ناتوان، خانواده هایشان، مراقبین، خدمات دهندگان، و وکلایشان، در بررسی جامعی که از سوی مرکز مطالعات و تحقیق دانشگاه نیو ساوت ولز صورت گرفت، باز خوردی از استانداردهای ملی که مربوط به سال ۱۹۹۳ بود را ارائه کردند. این بررسی بر میزان آگاهی و نحوه استفاده از استانداردها، زبان، محتوا، میزان ارتباط و کاربرد استانداردها تمرکز داشت.

بر اساس این بازخورد، استانداردهای ملی تجدید نظر شدند و نسخه اولیه استانداردهای تجدید نظر شده در سال ۲۰۱۲ در سطح ملی مورد آزمایش قرار گرفت. افراد ناتوان، خانواده ها و مراقبین، خدمات دهندگان و وکلای شان، و ارگان های مرتبط با کیفیت، از تهیه استانداردهای ملی تجدید نظر شده خبر دادند.

علاوه بر این نسخه، نسخه ای انگلیسی به زبان ساده مربوط به این استانداردها نیز موجود می باشد. بمنظور افزایش آگاهی و نیز ارائه اطلاعات مربوط به کاربرد استانداردهای ملی، منابع مکمل چندی از جمله یک دفترچه راهنما، ابزار مکالماتی، و گزارش هایی، نیز موجود می باشد. بمرور زمان، منابع دیگری هم گردآوری خواهد شد...

مروری اجمالی بر استانداردهای ملی

شش استاندارد ملی

شش استاندارد ملی وجود دارد که به ارائه کنندگان خدمات به افراد ناتوان مربوط می شود.

۱. **حقوق:** این خدمات، حقوق فردی در آزادی بیان، استقلال در اراده و تصمیم گیری را تقویت کرده و بطور فعال از سوء استفاده، آزار جسمی، غفلت، و خشونت ممانعت می کند.
۲. **مشارکت و حضور:** در این خدمات دهی، افراد و خانواده ها، دوستان و مراقبین لحاظ شده تا فرصت های مشارکت معنی دار و فعال در اجتماع ارتقاء یابد.
۳. **نتایج فردی:** خدمات و پشتیبانی های صورت گرفته، طوری ارزیابی، برنامه ریزی، ارائه و بازبینی می گردند تا بر تواناییهای فردی تکیه داشته و افراد را قادر سازند به اهداف مورد نظر خود برسند.
۴. **بازخورد و شکایات:** بازخوردی بطور منظم انجام می شود تا در بررسی ها و در روند بهبود کار افراد و سازمان ها مورد بهره برداری واقع شود.
۵. **دسترسی به خدمات:** در این خدمات دهی، نحوه دسترسی، شروع و اتمام خدمات، بطور شفاف، منصفانه، عادلانه، و مسئولانه مدیریت می شود.
۶. **مدیریت خدمات:** این خدمات دهی، از مدیریت و رهبری کارا و مسئولی بهره می برد تا نتایج مورد نظر برای افراد به بهترین وجه محقق شود.

تعاریف

در این بخش، چند اصطلاح عمومی لیست شده و چگونگی استفاده از آنها در استاندارد ملی تشریح گردیده است.

بهبود مستمر- اصطلاح بهبود مستمر، تلاش بی وقفه یک سازمان برای بهبود خدمات، سیستم ها، رویه کاری، یا محصولات اش را تشریح می کند که بدین وسیله سازمان مربوطه منافع حاصله برای مراجعین خود را به حداکثر برساند. رویه بهبود مستمر، بر اطلاعات مبتنی بر شواهد موجود تکیه دارد تا موفقیت سازمان در نیل به اهداف و نتایج مورد نظرش افزایش یابد. این اصطلاح همچنین بمعنای تطبیق با نیازهای در حال تغییر جامعه یا افرادی می باشد که از این خدمات استفاده می کنند.

مهارت فرهنگی- اصطلاح "مهارت فرهنگی"، افراد و سازمان هایی را توصیف می کند که یکسری رفتارها، طرز فکرها، دانش، مهارت ها، اقدامات، و رویه های کاری دارند که آنها را قادر می سازد در محیط فرهنگی متفاوت بتوانند بخوبی عمل کنند. این امر، فراتر از آگاهی فرهنگی می باشد. این بدان معناست که افراد و سازمان ها، در خصوص تنوع فرهنگی، بصورت پیشگیرانه، و نه واکنشی، عمل کنند تا اطمینان حاصل شود که ارائه خدمات و پشتیبانی، بصورت مرتبط و موثر صورت می گیرد.

اختیار در ریسک کردن- اصطلاح "اختیار در ریسک کردن"، بمنظور دادن استقلال و آزادی عمل به فرد در تصمیم گیری است که شامل حق انتخاب فرد برای انجام ریسک در زندگی می باشد.

خانواده، دوستان و مراقبین- اصطلاح "خانواده، دوستان و مراقبین"، بر اهمیت ارتباط خانواده و دوستان و نیز نقش مراقبتی تاکید دارد که خانواده، دوستان و مراقبین ایفاء می کنند. واژه "خانواده" شامل همسر یا افراد مهم دیگر در این زمینه و نیز والدین، خواهر و برادر، فرزندان، و افراد دیگر خانواده می شود.

فرد- اصطلاح "فرد" به کسی اطلاق می شود که از خدمات یا پشتیبانی ها بهره می برد. این اصطلاح مشخصاً به افراد ناتوانی اشاره دارد که از خدمات یا پشتیبانی ها استفاده می کنند. واژه "فرد" ممکن است بمعنای یک عضو خانواده یا یک مراقب نیز باشد، و افرادی را شامل می شود که از خدمات موقتی استفاده می کنند. واژه "فرد" بجای کلماتی نظیر "مصرف کننده"، "ارباب رجوع"، یا "فرد استفاده کننده از خدمات" بکار می رود.

نتایج- اصطلاح "نتایج"، تأثیرات یا نتیجه خدمات یا پشتیبانی را توصیف می کند، نظیر بهبود سلامتی یک فرد. "نتایج" را باید از "بازده" تفکیک کرد. بازده، ارائه خدمات یا پشتیبانی را توصیف می کند، نظیر ارائه آموزش نتایج می تواند کوتاه مدت باشد (نظیر اقدام یک فرد برای طرح یک برنامه) یا بلند مدت (نظیر یافتن کار بعد از اتمام یک دوره آموزشی).

حداقل محدودیت- اصطلاح "حداقل محدودیت" یا "حداقل دخالت"، اشاره به این امر دارد که هرگونه محدودیت در انتخاب و کنترل باید به حداقل رسیده و اینکار باید بر اساس شواهد و مدارک انجام شود. اطلاعات شفافی باید در اختیار افراد ناتوان، خانواده هایشان و مراقبین آنها قرار بگیرد تا محدودیت های اعمال شده، مشخص و براحتی قابل فهم باشد.

افراد دارای ناتوانی جسمی- مشخص گردیده است که همه افراد ناتوان، از خدمات و پشتیبانی استفاده نمی کنند بنابراین اصطلاح "افراد دارای ناتوانی جسمی" بطور کلی به همه افراد دارای ناتوانی جسمی در جامعه اطلاق می شود.

فرد محور- اصطلاح "فردمحور" به خدمات و پشتیبانی اشاره دارد که بر محوریت فرد، توانایی ها، نیازها، علائق، و اهداف وی تأکید دارد. با ارائه خدمات بصورت فرد محور اطمینان حاصل می شود که افراد دارای ناتوانی جسمی، هدایت خدمات و پشتیبانی که از آن بهره می برند، را در دست دارند.

مدیریت کیفیت- اصطلاح "مدیریت کیفیت" به سیستم ها و رویه های کاری در یک سازمان اشاره دارد که سازمان از آنها برای نظارت، بررسی، طرح، و کنترل استفاده می کند تا از کیفیت خدمات، پشتیبانی ها، یا محصولات خود اطمینان حاصل کند.

تامل- اصطلاح "تامل" به فعالیت هایی اطلاق می شود که افراد، تیم ها و سازمان ها انجام می دهند تا از نتیجه اقدامات و عملکرد خود آگاه شوند. این میتواند بطور رسمی یا غیر رسمی و بصورت بخشی از ارتقاء حرفه ای یا مدیریت کیفیت صورت پذیرد.

خدمات و پشتیبانی- اصطلاح "خدمات و پشتیبانی"، تفاوت بین "خدمات" (نظیر ارائه خدمات تخصصی و روش های اصلی در ارائه خدمات) و "پشتیبانی" (شامل کارهای دیگری که فرد ممکن است برای داشتن زندگی بهتر انجام دهد، نظیر گرفتن کمک و راهنمایی از دیگران) را بیان می کند. برای ساده کردن امر، استانداردهای ملی به سازمان های مرتبط با افراد ناتوان اشاره می کند، سازمان ها و نهادهایی که نقش "ارائه دهنده خدمات" را بر عهده دارند. یک فرد ممکن است از بیش از یک ارائه دهنده خدمات استفاده کند.

چهارچوب استانداردهای ملی

این بخش، چهارچوب استانداردهای ملی را تشریح می کند که روش های فرد محور را تقویت کرده و بر اساس اصول مرتبط با حقوق بشر و مدیریت کیفیت قرار دارند.

ارتقاء روش های فردمحور

استانداردهای ملی، حرکتی را منعکس می کنند که در آن، روش ها فردمحور است و افراد ناتوان در مرکزیت برنامه ریزی و ارائه (خدمات) قرار دارند. همانطور که در گزارش کمیسیون بهره وری با موضوع *مراقبت و پشتیبانی از افراد ناتوان [Disability Care and Support]* بیان شده است، هدف از روشهای فردمحور، به حداکثر رساندن قابلیت های افراد ناتوان است تا بتوانند بدینوسیله کنترل زندگی خود را به بهترین وجه در دست بگیرند.

روش های فرد محور این اطمینان را می دهند که فرد در مرکزیت طرح، برنامه ریزی، ارائه، و بازبینی ها باشد. افراد، خدمات و پشتیبانی ها را شکل داده و هدایت می کنند تا با کمک خانواده، دوستان، مراقبین، و وکلای خود، این خدمات و پشتیبانی ها با توانایی ها، نیازها، و اهداف آنها همخوانی داشته باشد.

اصول مرتبط با حقوق بشر

استرالیا موافقت کرده است تا از حقوق بشری که در چند قرارداد و بیانیه بین المللی تشریح شده است تابعیت نماید، از جمله معاهده حقوق افراد ناتوان *[Convention on the Rights of Persons with Disabilities]* استانداردهای

ملی بر اساس این حقوق و بخصوص اصولی بنیان گذاشته شده است که در کنوانسیون حقوق مربوط به افراد ناتوان تشریح شده و از سوی سازمان ملل گردآوری گردیده است.

اصل دیگری به این استانداردها اضافه گردیده تا تمرکز بر مشارکت را تقویت نماید که با راهبرد ملی ناتوانان [\[National Disability Strategy\]](#) همخوان و سازگار باشد. این بر اهمیت مشارکت افراد ناتوان در تصمیم گیری هایی که در زندگی شان، و نیز خانواده، دوستان، مراقبین، و وکلای آنها تاثیر می گذارد، تاکید می کند. راهبرد ملی مربوط به افراد ناتوان، مشارکت فعال در تصمیم گیری ها برای محافظت و پیشبرد حقوق، سلامت جسمانی، و منافع این افراد را ارتقاء می دهد.

اصول مربوط به حقوق بشر شامل موارد زیر است:

- احترام به شان و مقام افراد بطور فی النفسه، استقلال فردی آنها، شامل دادن آزادی به فرد برای داشتن حق انتخاب
- عدم تبعیض
- مشارکت موثر و همه جانبه فرد و حضور وی در جامعه
- قبول تفاوت ها و اینکه فرد ناتوان جزئی از جامعه است
- برابری فرصت ها
- قابلیت دسترسی
- برابری مرد و زن
- احترام به وجود ظرفیت های در حال شکوفایی در کودکان ناتوان و احترام به این امر که آنها حق دارند هویت خود را حفظ کنند و
- مشارکت فعال بین شرکت های ارائه کننده خدمات و افراد ناتوان و، در صورت امکان، خانواده ها، دوستان، مراقبین، و/یا وکلای آنها

اصول مدیریت کیفیت

این اصول به توصیف ویژگی های اصلی خدماتی می پردازد که بر کیفیت خدمات دهی به افراد ناتوان تمرکز دارد. این اصول بر ضرورت مشارکت افراد ناتوان و نیز خانواده ها، دوستان، مراقبین، و وکلای آنها در امر نظارت و بررسی ارائه خدمات و پشتیبانی ها تاکید دارد. آنها همچنین بر این امر تاکید دارند که باید دیدگاه بلند مدتی نسبت به چگونگی تاثیر خدمات و پشتیبانی ها بر زندگی فرد ناتوان وجود داشته باشد.

اصول مدیریت کیفیت بشرح زیر است:

- تمرکز بر نتایج حاصله برای افرادی که از خدمات و پشتیبانی ها بهره می برند
- وجود رهبری
- مشارکت افراد و کارکنان
- استفاده از روش فرآیندی
- اتخاذ راهکار سیستماتیک
- ترغیب به بهینه سازی مستمر
- اتخاذ تصمیم های مبتنی بر شواهد و مدارک، و
- همکاری اشتراکی

هر استاندارد، از جزئیات اولیه مشابهی تشکیل شده است.

حقوق افراد

این یک جزء جدید از استانداردهای ملی می باشد. این جزء بر حقوق افراد که در هر استاندارد از آن حمایت و پشتیبانی شده است تاکید می کند. این امر، اصول مربوط به حقوق بشر را که تمامی استانداردها را دربرمی گیرد تقویت می نماید.

نتایج حاصله برای افراد

این یک جزء جدید در استاندارد ملی می باشد. این جزء توصیف می کند که شخص استفاده کننده از خدمات و پشتیبانی های مربوط به افراد ناتوان، با اجرای موثر هر استاندارد بخصوص، باید چه چیزی را تجربه کند.

استانداردهای مربوط به خدمات

این استانداردها، توصیفی مقدماتی از ملزوماتی که در انجام خدمات بمنظور تحقق هر استاندارد به آنها نیاز است را ارائه می کنند.

شاخصه های رویه کاری

شاخصه های رویه کاری، راهنمایی هایی در خصوص اقدامات و روش های کار ارائه می دهند که باید به آنها عمل شود تا بدین وسیله، استانداردها محقق شوند. این شاخصه ها، ملزومات خدمات برای تحقق یافتن استانداردها و اینکه افراد، خانواده ها، و مراقبین چه انتظار و توقعی در این زمینه می توانند داشته باشند را بیان می کند. استانداردهای ملی مربوط به راهنمای خدمات به افراد ناتوان، شامل مثال هایی از شواهد و قراینی است که در هر کار خدماتی می توان از آنها استفاده کرد تا بدینوسیله میزان مطابقت خدمات با استانداردها ارزیابی گردد.

استاندارد اول:

حقوق

هدف از این استاندارد، ارتقاء ارائه خدماتی مناسب، محترمانه، و ایمن می باشد تا ملزومات قانونی محقق شده و نتایج مثبتی برای افراد ناتوان حاصل شود. اصول مربوط به حقوق بشر با همه استانداردها ارتباط داشته و در هر استاندارد، نیل به حقوق اساسی فرد مورد تاکید قرار گرفته است. این استاندارد بر حقوق بخصوصی تمرکز دارد، نظیر حق انتخاب، وجود حریم شخصی، و عدم تبعیض

این استاندارد، حق ذاتی افراد در داشتن آزادی بیان و تصمیم گیری در خصوص زندگی خود و کنترل بر آن را به رسمیت می شناسد. این استاندارد بر حق مسلم افراد ناتوان در داشتن احترام و شان فردی تاکید دارد. این شامل حق ریسک پذیری می شود- حق ریسک کردن در زندگی.

این استاندارد، به ریسک آسیب دیدن، نادیده گرفته شدن، مورد سوء استفاده قرار گرفتن، یا خشونت که ممکن است افراد ناتوان هنگام استفاده از خدمات و پشتیبانی ها با آن مواجه شوند اذعان می کند. این استاندارد بر نقش خدمات، پشتیبانی ها، خانواده، دوستان، مراقبین، و وکلاء در کاهش این مخاطرات تاکید دارند. این استاندارد، حقوق فردی را ارتقاء داده و بر مسئولیت فرد و خدمات دهنده تاکید دارد.

این استاندارد بر موارد زیر تاکید دارد:

- شان فردی و احترام
- آزادی بیان
- داشتن اراده
- انتخاب و کنترل
- محترمانه بودن و وجود حریم شخصی
- عدم تبعیض، استعمار، سوء استفاده، آزار، نادیده گرفته شدن و خشونت
- نقش خانواده، دوستان، مراقبین، و وکلاء در حفاظت از حقوق افراد، و
- وجود سیستم های جامع برای پیش گیری و اکنش سریع نسبت به نقض حقوق.

حقوق افراد

من حق دارم تا وقتی که از خدمات و پشتیبانی ها استفاده می کنم بر آنها کنترل داشته و در این زمینه حق انتخاب داشته باشم. همچنین من حق ریسک پذیری دارم و اینکه تبعیض و آزاری متوجه من نباشد.

نتایج حاصله برای افراد

من حق انتخاب در خصوص خدمات و پشتیبانی هایی که از آنها بهره می برم را دارم و اینکه چگونه از آنها استفاده کنم. وقتی که از خدمات و پشتیبانی ها بهره می برم، مورد احترام بوده و احساس امنیت می کنم.

استانداردهای خدمات

ارائه خدمات، حقوق فردی در آزادی بیان، داشتن اراده و حق تصمیم گیری را ارتقاء داده و بطور فعال از سوء استفاده، آزار، نادیده گرفته شدن، و خشونت جلوگیری می کند.

شاخصه های رویه کاری

- ۱:۱ خدمات دهندگان، کارکنان و اشخاص داوطلب مربوطه، با افراد، بصورت محترمانه برخورد می کنند.
- ۱:۲ خدمات دهندگان، کارکنان و اشخاص داوطلب مربوطه، آزادی بیان افراد را به رسمیت شناخته و آنرا ارتقاء می دهند.
- ۱:۳ خدمات دهندگان، تصمیم گیری فعالانه و انتخاب فردی را ترغیب می کنند، که این شامل ارائه بموقع اطلاعات با فرمت مناسب برای پشتیبانی از افراد، خانواده ها، دوستان و مراقبین است، تا این افراد بتوانند تصمیم گیری آگاهانه ای داشته و از حقوق و وظایف خود آگاه شوند.

- ۱:۴ خدمات دهندگان ، راهبردهای پشتیبانی کننده ای ارائه می کنند که در آنها، کمترین میزان محدودیت وجود دارد، بروز و بر مبنای شواهد و مدارک و بصورت شفاف بوده و قابل تجدیدنظر شدن هستند.
- ۱:۵ خدمات دهندگان ، اقدام های بازدارنده ای را به اجراء می گذارند تا اطمینان حاصل شود که افراد مورد تبعیض، استثمار، سوء استفاده، آزار، نادیده گرفته شدن، و خشونت قرار نمی گیرند.
- ۱:۶ خدمات دهندگان ، هر گونه نقض حقوق را سریعاً و بطور سیستماتیک مورد توجه قرار می دهند تا فرصت های بهینه سازی اقدامات از دست نرود.
- ۱:۷ خدمات دهندگان ، افراد را به اطلاعات مجهز می کنند و در صورت نیاز، دسترسی آنها به مشاوره های قانونی و/یا وکیل را تسهیل می نمایند.
- ۱:۸ خدمات دهندگان ، به نقش خانواده ها، دوستان، مراقبین، و وکلای در سیانت و ارتقاء حقوق افراد ناتوان اذعان دارند.
- ۱:۹ خدمات دهندگان ، با اطلاعات شخصی افراد بصورت محرمانه و خصوصی برخورد می کنند.

استاندارد دوم:

مشارکت و حضور

هدف از این استاندارد، ارتقاء روابط افراد ناتوان با خانواده، دوستان، و جوامع انتخابی خود می باشد. همچنین لازم است که در ارائه خدمات، افراد نقش داشته باشند تا امکان مشارکت و حضور واقعی آنها مهیا گردد.

در این استاندارد، نقش خدمات دهندگان در تسهیل مشارکت و حضور افراد ناتوان در جامعه، که شامل کار و تحصیل آنها می باشد، به رسمیت شناخته شده است. در اجرای این استاندارد، ارائه دهندگان خدمات بطور فعال افراد را برای برقراری ارتباط با خانواده و دوستان و داشتن احساس تعلق به جامعه انتخابی شان، ترغیب و تشویق می نمایند. اینکار باید بر اساس علاقه، هویت، پیشینه، و آرزوهای فرد قرار داشته باشد. مهم است که فرد، "نقشی را که خود دوست دارد" بر عهده بگیرد و اینکار، انتخابی باشد. خدمات دهندگان همچنین باید با جامعه در سطح گسترده تر همکاری کنند تا امر مشارکت و حضور (فرد در جامعه) ارتقاء یابد.

این استاندارد بر موارد زیر تاکید دارد:

- ارتقاء نقش باارزش افراد ناتوان در جامعه و زندگی شخصی
- ارتباط با خانواده، دوستان و اجتماع انتخابی
- مشارکت اقتصادی و مشارکت در اجتماع و فواید مرتبط با آن برای شخص و جامعه در سطح گسترده تر
- مشارکت بر پایه علائق، هویت، پیشینه، اولویت ها، اهداف، و آرزوهای فرد (که ممکن است در طول زمان تغییر کنند)، و
- نقش خانواده، دوستان، مراقبین، و کلاء و سازمان های مربوطه در ارتقاء امر مشارکت و حضور افراد.

حقوق فردی

من حق دارم در اجتماع انتخابی خود حضور داشته باشم. همچنین من حق دارم تا خود در مورد نحوه ارتباط با خانواده، دوستان، و اجتماع تصمیم گیری کنم.

نتایج برای افراد

من علائق خود را با حمایت خدمات دهندگان، خانواده، دوستان، مراقبین، و وکلای خود پیگیری می کنم.

استانداردهای خدمات

خدمات دهندگان با افراد و خانواده ها، دوستان و مراقبین همکاری می کنند تا فرصت های معنی دار مشارکت و حضور فعال در جامعه رشد نماید.

شاخصه های رویه کار

- ۲:۱ خدمات دهندگان بطور فعال، بر نقش باارزش افراد ناتوان، که انتخابی می باشد، تاکید می نمایند.
- ۲:۲ خدمات دهندگان با افراد همکاری می کنند تا بتوانند با خانواده، دوستان، و جامعه انتخابی خود ارتباط برقرار کنند.
- ۲:۳ کارکنان، علائق و اولویت های فرد در ارتباط با کار، یادگیری، فعالیتهای اجتماعی و برقراری ارتباط با جامعه در بلند مدت را درک و به آن احترام می گذارند و نیل به این موارد را تسهیل می کنند.
- ۲:۴ در صورت لزوم، خدمات دهندگان با خانواده، دوستان، مراقبین، و وکلای فرد برای ارتقاء ارتباط وی با اجتماع، و مشارکت و حضور وی در اجتماع، همکاری می کنند.

۲:۵ خدمات دهندگان با سازمان ها و افراد جامعه همکاری می کنند تا زمینه مشارکت فعال فرد در جامعه فراهم گردد.

۲:۶ خدمات دهندگان از راهبردهایی استفاده می کنند که ارتباطات اجتماعی و فرهنگی بومیان استرالیا و ساکنین جزیره Torres Strait ارتقاء یابد.

استاندارد سوم

نتایج حاصله برای افراد

هدف از این استاندارد، ارتقاء راهکار فرد محور در ارائه خدمات است که در آن فرد، هدایت خدمات و پشتیبانی های ارائه شده را خود بر عهده دارد.

انتظار می رود خدماتی که افراد ناتوان از آنها استفاده می کنند انعطاف پذیر و بر اساس نقاط قوت و نیازهای هر فرد بوده و نتایج مثبتی در پی داشته باشند. این شامل در نظر گرفتن نوع ناتوانی فرد بوده و اینکه ارائه کنندگان خدمات مسائل مربوط به سن، جنسیت، فرهنگ، سابقه، زبان، عقیده، هویت جنسی، رابطه با دیگران، و عوامل دخیل دیگر را بدرستی تشخیص داده و به آنها پاسخ دهند.

حصول نتیجه برای افراد مستلزم همکاری بین فرد و خدمات دهنده است تا از انتخاب فعالانه و حق تصمیم گیری فرد اطمینان حاصل شود. این بمعنای تلاش مشترک بر اساس احترام متقابل است، بجای اینکه خدمات دهنده بخواهد بکنش تصمیم گیری کند. توجه به نتایج حاصله برای فرد، شامل همکاری بین او و خدمات دهنده برای بررسی میزان پیشرفت برنامه با توجه به نتایج قابل اندازه گیری شده است.

در این استاندارد همچنین به نقش بالقوه خانواده، دوستان، مراقبین، و وکلاء در امر برنامه ریزی، ارائه، و بررسی، که باید با رضایت فرد صورت گیرد، اذعان شده است. این استاندارد، انجام گفتگو بین فرد، خانواده، دوستان، مراقبین و/یا وکلاء، و خدمات دهندگان در خصوص ماهیت خدمات یا پشتیبانی هایی که به وی ارائه می شود و نیز، وجود کمترین میزان عوامل محدود کننده، ترغیب می کند.

این استاندارد بر اهمیت موارد زیر تاکید دارد:

- هدایت و رهبری پشتیبانی ها به فرد ناتوان توسط خود وی و با کمک خانواده، دوستان، مراقبین، و وکلای او (بشرط رضایت فرد ناتوان به این امر)
- برنامه ریزی، اجراء، و بازبینی خدمات بر اساس توانایی ها، نیازها، و اهداف فرد در زندگی
- همکاری و گفتگو
- در نظر گرفتن مسئله تنوع پذیری، و
- وجود کمترین میزان عوامل محدود کننده

حقوق افراد

من حق دارم در مورد زندگی ام و چگونگی بکار گیری خدماتی که به من ارائه می شود، تصمیم گیری کنم.

نتایج حاصله برای فرد

من از خدمات و پشتیبانی هایی که با توجه به توانایی هایم به من ارائه می شود، تا به اهدافم در زندگی برسم، استفاده می کنم.

استانداردهای خدمات

خدمات و پشتیبانی ها طوری ارزیابی، برنامه ریزی، ارائه، و بازبینی می شوند تا تواناییهای فرد لحاظ شده و وی بتواند به اهداف مورد نظر خود دست یابد.

شاخصه های رویه کار

- ۳:۱ خدمات دهنده، با فرد، و در صورت رضایت وی، با خانواده، دوستان، مراقبین، یا وکلای وی همکاری می کند تا نقاط قوت، نیازها، و اهداف وی در زندگی مشخص گردد.
- ۳:۲ طرح، ارائه، و بازبینی خدمات بر اساس انتخاب فرد و با همکاری وی، و در صورت رضایت فرد، با خانواده، دوستان، مراقبین، و وکلای وی صورت می گیرد.
- ۳:۳ خدمات دهنده، خدمات و پشتیبانی ها را با توجه به نتایج قابل اندازه گیری در زندگی، طرح، ارائه، و بطور منظم بازبینی می کند.
- ۳:۴ برنامه ریزی ریزی و ارائه خدمات با توجه به عواملی نظیر نوع ناتوانی، سن، جنسیت، فرهنگ، پیشینه، زبان، عقیده، هویت جنسی، نوع رابطه با دیگران، و عوامل دیگر مربوطه صورت می گیرد.
- ۳:۵ خدمات دهنده با همکاران خود در طرح ریزی چگونگی ارائه خدمات و پشتیبانی ها، با توجه به نیاز های متغیر افراد، تعامل می کند.

استاندارد چهارم

بازخورد و شکایات

هدف از این استاندارد، اطمینان یافتن از این امر است که بازخوردها، شکایات، و دعاوی مثبت و منفی، بخوبی بررسی شده و به آنها بعنوان فرصتهایی برای بهینه سازی اقدامات، نگریسته شود. برای تحقق این استاندارد، خدمات دهندگان لازم است به مسائلی که فرد، خانواده، دوستان، مراقبین، و وکلای وی طرح کرده اند توجه نموده و سیستم های موثری برای مواجهه و حل این مسائل بکار گیرند.

در این استاندارد اذعان شده است که بازخورد خوب و بموقع، که شامل تشویق کردن و فرصت طرح شکایات می باشد، کلید بهبود مستمر کار است. خدمات دهندگان باید یکسری اقدامات را برای دریافت بازخورد از افراد انجام دهند که شامل بازخورد روزانه، مشاوره و گفتگوی رسمی، نظرسنجی مرتب در خصوص میزان رضایت فرد، یا بکارگیری گروه های مشتری می باشد.

بعلاوه، در این استاندارد بیان شده است که افراد باید احساس امنیت داشته تا بخواهند طرح شکایت کرده یا بازخورد منفی از خود ارائه کنند. این امر مستلزم وجود مکانیزمی مستقل برای طرح شکایات و منازعات بدون ترس از عواقب منفی آن یا از دست دادن خدمات در نتیجه این امر می باشد. در این استاندارد همچنین به مسائلی نظیر دسترسی به وکیل مدافع و اطلاعات مستقل، پشتیبانی ها، مشاوره و نمایندگی فرد، پرداخته شده است.

این استاندارد بر موارد زیر تاکید دارد:

- ارتباط شفاف و منظم درمورد چگونگی ارائه بازخورد، شامل چگونگی طرح شکایات
- استفاده از بازخورد و شکایات برای بهبود مستمر خدمات
- سیستم های بازخوردی منظم، پیشگیرانه، و جامع
- مدیریت و حل و فصل موثر شکایات
- مدیریت شفاف دعاوی، و
- دسترسی به اطلاعات، پشتیبانی، مشاوره، و نمایندگی بصورت مستقل برای اطمینان از اینکه فرد بتواند بازخورد ارائه کرده یا طرح شکایت کند.

حقوق افراد

من حق دارم تا بازخورد مثبت و منفی در خصوص پشتیبانی ها و خدمات به خود داشته و در نتیجه، انتظار بهبود شرایط را داشته باشم. من همچنین حق دارم مشاوره و پشتیبانی مستقل داشته تا در موقع لزوم، بازخورد از خود داشته باشم یا بتوانم طرح شکایت کنم.

نتیجه برای افراد

من راههای مختلفی برای نظر دادن درمورد پشتیبانی ها و خدمات به خود دارم و نقش فعالی در بهبود شرایط ایفاء می کنم. من میدانم چگونه هنگام ارائه بازخورد یا طرح شکایت، از پشتیبانی و مشاوره مستقل استفاده کنم.

استاندارد خدمات

بازخورد منظمی مورد جستجو قرار گرفته و برای بررسی و بهبود خدمات از سوی افراد و سازمان ها مورد استفاده قرار می گیرد.

شاخصه های رویه کار

- ۴:۱ افراد، خانواده ها، دوستان، مراقبین، و موکلان بطور فعال حمایت می شوند تا بازخورد داشته، طرح شکایت کرده، یا حل اختلاف نمایند بدون اینکه از اینکار واهمه داشته باشند یا اینکار عواقب سوء برای آنها در پی داشته باشد.
- ۴:۲ مکانیزم بازخورد، بطور شفاف به فرد، خانواده، دوستان، مراقبین، و وکلاء انتقال داده شده است. این شامل حل و فصل شکایات، و چگونگی دسترسی به پشتیبانی ها، مشاوره، و نمایندگی مستقل می باشد.
- ۴:۳ شکایات با همکاری افراد، خانواده، دوستان، مراقبین، و وکلاء بصورت پیشگیرانه و بموقع حل و فصل می شوند.
- ۴:۴ خدمات دهنده بهمراه فرد، خانواده، دوستان، مراقبین، و وکلاء سعی در دریافت و بازبینی منظم بازخوردها در خصوص نحوه ارائه خدمات و پشتیبانی ها دارد تا آنها را بطور مستمر بهبود دهد.
- ۴:۵ خدمات دهنده، رویه بی برای بهبود مستمر اقدامات با استفاده از تشویقی، بازخورد، و شکایات دارد تا بدینوسیله نحوه ارائه خدمات به افراد و جامعه را برنامه ریزی، ارائه، و بازبینی نماید.
- ۴:۶ خدمات دهنده بطور موثر منازعات را مدیریت می کند.

استاندارد پنجم

دسترسی به خدمات

هدف این استاندارد اطمینان از وجود دسترسی افراد به خدمات و پشتیبانی‌ها بصورت عادلانه، برابر، و شفاف است تا در صورتیکه خدمات موجود نباشند، پشتیبانی از فرد قطع نشود و موانع موجود برای دسترسی به خدمات شناسایی و برطرف گردند. این استاندارد، از آغاز تا پایان روند خدمات دهی را در بر می‌گیرد.

دسترسی به خدمات و پشتیبانی‌ها منوط به یکسری عوامل شامل محل، نیازهای مشخص شده فرد، و منابع موجودی است که در اختیار خدمات دهنده است.

در این استاندارد اذعان شده است که فرد باید مورد حمایت قرار گیرد تا معیارها، روند دسترسی و استفاده از خدمات را دریابد. این شامل وجود توضیح مشخص در صورت نبود خدمات و ارجاع فرد به گزینه‌های خدماتی دیگر می‌باشد.

این استاندارد بر موارد زیر تاکید دارد:

- اطلاعات قابل دسترس برای پاسخگویی به تنوع نیازها
- شروع استفاده و ترک روند خدمات بصورت شفاف و یکسان
- ارائه خدمات و ارجاع فرد بطور فعال، در صورتیکه خدمات موجود نباشد.
- ارزش مشارکت با سازمانها و اعضای دیگر جامعه برای امر ارجاع فرد به دیگران، و
- بازبینی منظم برای شناسایی و واکنش به هرگونه مانع بالقوه برای دسترسی (به خدمات).

حقوق افراد

من حق دارم به خدمات بر اساس معیارهای عادلانه، برابر، و شفاف و به پشتیبانی‌ها برای رجوع به دیگران در صورت نبود خدمات، دسترسی داشته باشم.

نتیجه برای افراد

من می‌دانم که خدمات شامل چه چیزهایی می‌شود، اینکه خدمات بصورت عادلانه و برابر صورت می‌گیرد و من در صورت نبود دسترسی به خدمات مورد نظر، با گزینه‌های دیگر پشتیبانی می‌شوم.

استاندارد خدمات

خدمات دهنده، نحوه دسترسی، آغاز، و پایان روند خدمات را بصورت شفاف، عادلانه، برابر، و واکنشی مدیریت می‌کند.

شاخصه های رویه کاری

- ۵:۱ خدمات دهنده بطور منظم از افراد ناتوان، خانواده هایشان، دوستان و مراقبین اطلاعات دریافت می کند و از آن برای دسترسی عادلانه، برابر و شفاف (به خدمات) استفاده می کند.
- ۵:۲ خدمات دهنده، اطلاعات قابل دسترس با یکسری فرمت در خصوص انواع و کیفیت خدمات موجود ارائه می کند.
- ۵:۳ خدمات دهنده، خدمات را به اجرا درآورده و آنرا بازبینی می کند و زمان شروع و پایان روند خدمات دهی را به اطلاع (فرد ناتوان) می رساند.
- ۵:۴ خدمات دهنده، سیاست هایی را در خصوص معیارهای واجد شرایط بودن، اولویت ها در دریافت خدمات، و لیست های انتظار، تهیه، اجراء، و بازبینی می کند.
- ۵:۵ خدمات دهنده، موانع بالقوه دسترسی به خدمات را نظارت کرده و اقدامات لازم در این خصوص را انجام می دهد.
- ۵:۶ خدمات دهنده، توضیح شفافی در صورت نبود خدمات و نیز اطلاعات و پشتیبانی در ارجاع فرد به خدمات دیگر را به وی ارائه می دهد.
- ۵:۷ خدمات دهنده با دیگر سازمان ها و افراد مرتبط جامعه برای ایجاد و تداوم یک شبکه ارجاعی(فرد به دیگران) همکاری می نماید.

استاندارد ششم

مدیریت خدمات

هدف این استاندارد اطمینان از مدیریت مناسب و موثر خدمات می باشد. این مستلزم آن است که خدمات فرد محور بوده تا انعطاف پذیری لازم نسبت به نقاط قوت و نیازهای فرد وجود داشته باشد و به آنها پاسخ داده شود. همچنین لازم است خدمات دهندگان، فرهنگ بهینه سازی مستمر بعنوان اساس ارائه خدمات با کیفیت را ارتقاء دهند.

یکسری سیستم ها و رویه های کاری لازم است تا ارائه خدمات با کیفیت را پشتیبانی نماید. این امر در این استاندارد منعکس شده است. این استاندارد به مشارکت فعال فرد ناتوان، خانواده اش، دوستان، مراقبین، و وکلای وی در برنامه ریزی، ارائه، و بازبینی خدمات و پشتیبانی ها اشاره دارد. پشتیبانی برای یادگیری سازمان یافته و افزایش مهارت ها، بخشی از فرهنگ ارائه خدمات باکیفیت و بهبود مستمر آن تلقی می شود. این شامل پشتیبانی و آموزش کارکنان و داوطلبان می شود. بعلاوه، ارائه خدماتی که در عمل موثر است و بر پایه شواهد و قراین موجود می باشد، بهترین نتیجه ممکن را برای فرد به همراه دارد.

پیروی از چهارچوب قوانین و مقررات مربوط به محل کار یکی از ملزومات این استاندارد است. این امر باعث می شود مسئولیت پذیری از طریق اعمال درست اختیارات محقق شده و بدینوسیله ارائه خدمات در محیطی ایمن از سوی کارکنان مجرب و تحت نظارت صورت پذیرد.

این استاندارد بر موارد زیر تاکید دارد:

- اعمال قدرت و مدیریت درست تمامی جنبه های برنامه ریزی، تهیه، و ارائه خدمات
- ارتباط شفاف با کارکنان، افراد ناتوان، و افراد دخیل دیگر
- بهبود مستمر و رویه کاری که بر مبنای شواهد و مدارک قرار دارد.
- یکسری روش ها برای مشارکت فعال افراد ناتوان، خانواده هایشان، دوستان، مراقبین، و وکلای آنها در برنامه ریزی، ارائه، و بازبینی خدمات در سطح فردی، خدمات دهندگان، و سازمانی، و
- پیروی از قوانین و مقررات مربوط به محیط کار، شامل "ایمنی در محیط کار"، مدیریت منابع انسانی، و مدیریت مالی.

حقوق افراد

من حق دارم از خدمات و پشتیبانی هایی بهره ببرم که بطور موثر مدیریت و بطور منظم بازبینی می شوند، بروز بوده و در (ارائه) آنها، مسئولیت پذیری وجود دارد.

نتایج برای افراد

نقاط قوت و نیازهای من با خدماتی که بدرستی مدیریت می شوند، پشتیبانی می گردد.

استاندارد خدمات

خدمات دهی، با مدیریت و رهبری موثر و مسئولیت پذیر صورت می گیرد تا نتایج حاصله برای افراد به حداکثر برسد.

شاخصه های رویه کاری

- ۶:۱ کارکنان، مدیران، و سازمان های مربوطه ای که در خط مقدم (ارائه خدمات) قرار دارند، مجرب و ماهر بوده و از آنها پشتیبانی می شود.
- ۶:۲ روند کار بر اساس شواهد و مدارک و با حداقل گزینه های محدود کننده است و از ملزومات قانونی و قراردادی پیروی می کند.
- ۶:۳ خدمات دهنده، سیستم های مدیریتی را، که شامل ایمنی کار، مدیریت منابع انسانی و مدیریت مالی می باشد، را بصورت مکتوب ثبت کرده، نظارت می نماید، و بطور موثر آنرا بکار می گیرد.
- ۶:۴ ارائه خدمات با بازخورد نظارتی، رویه یادگیری و بررسی همراه است که بهینه سازی مستمر را پشتیبانی می کند.
- ۶:۵ خدمات دهنده، اهداف و ارزشهای خود را بطور شفاف بیان کرده است که با رویه کاری فعلی همخوانی دارد.
- ۶:۶ خدمات دهنده از سیستم هایی بهره می برد که قابلیت های سازمانی را تقویت و تداوم می دهند تا نیل به اهداف و نتایج را بطور مستقیم پشتیبانی نمایند.
- ۶:۷ خدمات دهنده از راهبردهای فرد محور، که شامل مشارکت فعال افراد ناتوان، خانواده هایشان، دوستان، مراقبین، و وکلاء برای بازبینی سیاست ها، شیوه ها و روند کار می باشد، در ارائه خدمات بهره می برد.

استانداردهای ملی مربوط به خدمات دهی به افراد ناتوان- جدول خلاصه مطالب

اصول حقوق بشر تمامی استانداردهای ملی را تحت پوشش خود دارد.

جدول ۱: حقوق افراد

۱. حقوق	۲. مشارکت و حضور	۳. نتایج فردی	۴. بازخورد و شکایات	۵. دسترسی به خدمات	۶. مدیریت خدمات
من حق دارم هنگام استفاده از خدمات و پشتیبانی ها، بر آنها کنترل داشته و حق انتخاب داشته باشم. من همچنین حق دارم ریسک کنم و تبعیض و آزار در مورد من اعمال نشود.	من حق دارم در اجتماع انتخابی خود شرکت کنم. من همچنین حق دارم تا در خصوص نحوه تعامل با خانواده، دوستان، و جامعه خود تصمیم گیری کنم.	من حق دارم تا در خصوص زندگی ام، خود تصمیم بگیرم و اینکه خدماتی که از آنها استفاده می کنم از من پشتیبانی کنند.	من حق دارم تا بازخورد مثبت و منفی در مورد تمامی جنبه های خدمات و پشتیبانی های ارائه شده به من را داشته باشم. من همچنین حق دارم تا از مشاوره و پشتیبانی مستقل برای ارائه بازخورد یا طرح شکایت در صورت لزوم استفاده کنم.	من حق دارم تا به خدمات بر اساس معیارهای عادلانه، برابر، و شفاف دسترسی داشته باشم و در صورت عدم وجود خدمات، پشتیبانی ارجاعی برای من وجود داشته باشد.	من حق دارم از خدمات و پشتیبانی هایی بهره ببرم که بطور موثر مدیریت و بطور منظم بازبینی می شوند، بروز بوده و در (ارائه) آنها، مسئولیت پذیری وجود دارد.

۱. حقوق	۲. مشارکت و حضور	۳. نتایج فردی	۴. بازخورد و شکایات	۵. دسترسی به خدمات	۶. مدیریت خدمات
<p>من حق انتخاب در خصوص خدمات و پشتیبانی هایی که از آنها استفاده می کنم و چگونگی استفاده از آنها را دارم. وقتی من از خدمات و پشتیبانی ها استفاده می کنم، مورد احترام بوده و احساس امنیت می کنم.</p>	<p>من با پشتیبانی خدمات دهندگان، خانواده، دوستان، مراقبین، و وکلای خود، علائقم را دنبال می کنم.</p>	<p>من از خدمات و پشتیبانی هایی استفاده می کنم که بر نقاط قوت من اضافه کنند و من را در نیل به اهدافم در زندگی یاری دهند.</p>	<p>من از یکسری اقدامات برای بحث در خصوص خدمات و پشتیبانی هایی که به من ارائه می شود بهره می برم و نقش فعالی در تصمیم گیری برای بهبود شرایط ایفاء می کنم. من می دانم چگونه هنگام ارائه بازخورد یا طرح شکایت، به خدمات و پشتیبانی های مستقل دسترسی داشته باشم.</p>	<p>من می دانم چه خدماتی ارائه می شود، دسترسی به خدمات بصورت عادلانه و برابر است، و در صورت عدم دسترسی به خدمات مورد نظر، با گزینه های دیگری پشتیبانی می شوم.</p>	<p>نقاط قوت و نیازهای من از طریق خدماتی که بدرستی مدیریت می شوند بطور موثر مورد پشتیبانی قرار می گیرند.</p>

۱. حقوق	۲. مشارکت و حضور	۳. نتایج فردی	۴. بازخورد و شکایات	۵. دسترسی به خدمات	۶. مدیریت خدمات
خدمات دهنده، حقوق فردی در آزادی بیان، انتخاب، و تصمیم گیری را ارتقاء داده و بطور فعال از سوء استفاده، آزار، نادیده گرفته شدن، و خشونت جلوگیری می کند.	خدمات دهنده با فرد، خانواده، دوستانش، و مراقبین همکاری می کند تا فرصت های مشارکت معنی دار و حضور فعال فرد در جامعه ارتقاء یابد.	خدمات و پشتیبانی های صورت گرفته، طوری ارزیابی، برنامه ریزی، ارائه و بازبینی می گردند تا بر تواناییهای فردی تکیه داشته و افراد را قادر سازند به اهداف مورد نظر خود برسند.	بازخورد منظمی مورد جستجو قرار می گیرد تا در بررسی ها و در روند بهبود خدمات به افراد و سازمان ها مورد بهره برداری واقع شود.	خدمات دهنده، نحوه دسترسی، آغاز، و پایان روند خدمات را بصورت شفاف، عادلانه، برابر، و واکنشی مدیریت می کند.	خدمات دهی، با مدیریت و رهبری موثر و مسئولی صورت می گیرد تا نتایج حاصله برای افراد به حداکثر برسد.

اصول مدیریت کیفیت زیربنای تمامی استانداردهای ملی می باشد.