



Australian Government
Department of Social Services

Mga Pambansang Pamantayan para sa mga Serbisyo sa Kapansanan (National Standards for Disability Services)

DSS 1504.02.15 - Tagalog — Bersiyon 0.1. Disyembre 2013



Mga Pambansang Pamantayan para sa mga Serbisyo sa Kapansanan (National Standards for Disability Services)

Pahayag ng karapatang-ari



Ang lahat ng materyal ay inilalaan sa ilalim ng isang lisensiya na [Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivs 3.0 Australia](#) (CC BY-NC-ND 3.0 AU).

Ang mga detalye ng mga may-kabuluhang kondisyon sa lisensiya ay mababasa sa *website* ng Creative Commons ([Creative Commons website](#)) (na mapupuntahan gamit ang mga link na ibinigay), pati na rin ang buong lisensiya.

Ang dokumento ay kailangang ipagpalagay bilang Mga Pambansang Pamantayan para sa mga Serbisyo sa Kapansanan (National Standards for Disability Services)

Mga Nilalaman

Panimula	5
Isang pangkalahatang tanaw ng Mga Pambansang Pamantayan (National Standards).....	6
Anim na Mga Pambansang Pamantayan (National Standards)	6
Mga Pakahulugan	6
Ang balangkas para sa Mga Pambansang Pamantayan (National Standards)...	8
Pagtataguyod ng mga pamamaraang nakasentro sa tao.....	8
Ang mga prinsipyo ng Karapatang pantao	9
Mga prinsipyo ng Pamamahala ng Kalidad	9
Unang Pamantayan:	11
Mga Karapatan	11
Mga karapatan para sa mga tao	11
Mga kahihinatnan para sa mga tao	12
Mga pamantayan para sa serbisyo	12
Mga Tagapagpahiwatig ng Gawi (Indicators of Practice).....	12
Ikalawang Pamantayan:.....	13
Pakikilahok at Paglakip	13
Mga karapatan para sa mga tao	13
Mga kahihinatnan para sa mga tao	13
Mga pamantayan para sa serbisyo	13
Mga Tagapagpahiwatig ng Gawi (Indicators of Practice).....	14
Ikatlong Pamantayan	15
Mga Indibidwal na Kahihinatnan.....	15
Mga karapatan para sa mga tao	15
Mga kahihinatnan para sa mga tao	16
Mga pamantayan para sa serbisyo	16
Mga Tagapagpahiwatig ng Gawi (Indicators of Practice).....	16
Ikaapat na Pamantayan	17
Mga Feedback at Reklamo.....	17
Mga karapatan para sa mga tao	17
Kahihinatnan para sa mga tao	17
Pamantayan para sa serbisyo	18

Mga Tagapagpahiwatig ng Gawi (Indicators of Practice).....	18
Ikalimang Pamantayan.....	19
Akses sa Serbisyo	19
Mga karapatan para sa mga tao	19
Kahihinatnan para sa mga tao	19
Pamantayan para sa serbisyo	19
Mga tagapagpahiwatig ng gawi (Indicators of practice).....	20
Ika-anim na Pamantayan	21
Pamamahala ng Serbisyo	21
Mga karapatan para sa mga tao	21
Kahihinatnan para sa mga tao	22
Pamantayan para sa serbisyo	22
Mga tagapagpahiwatig ng gawi (Indicators of practice).....	22
Mga Pambansang Pamantayan para sa mga Serbisyo sa Kapansanan (National Standards for Disability Services) - Buod na Talahanayan.....	23

Panimula

Ang Mga Pambansang Pamantayan para sa mga Serbisyo sa Kapansanan (National Standards for Disability Services) ay tutulong upang itaguyod at patakbuhin ang isang pamamaraang pare-pareho sa buong bansa para mapabuti ang kalidad ng mga serbisyo. Pinagtutuunan nila ng pansin ang mga karapatan at mga kahihinatnan ng mga taong may kapansanan.

Ang Mga Pambansang Pamantayan (National Standards) ay unang nilikha noong 1993. Nirebisa ang mga ito upang sumalamin sa kasalukuyang wika, mga pilosopiya at mga modelo ng serbisyo, lalung-lalo na ang mga paglipat patungo sa pang-indibidwal na suporta at paghatid ng serbisyong nakasentro sa tao.

Sa 2010, ang mga taong may kapansanan, kanilang pamilya at mga tagapag-alaga, mga tagabigay ng serbisyo at mga tagataguyod ay nagbigay ng feedback sa Mga Pambansang Pamantayan (National Standards) ng 1993 gamit ang komprehensibong konsultasyon na pinamumunuan ng Disability Studies and Research Centre ng University of New South Wales. Nakatuon ang konsultasyon sa kamalayan at paggamit ng mga pamantayan, wika, kahulugan, kabuluhan at gamit.

Batay sa feedback na ito, ang Mga Pambansang Pamantayan (National Standards) ay nirebisa na may isang draft na bersiyon na sinubukan sa buong bansa noong 2012. Ang mga taong may kapansanan, pamilya, mga kaibigan at tagapag-alaga, mga tagabigay ng serbisyo, mga organisasyong tagataguyod at mga ahensiyang tumitingin sa kalidad (quality body) ay ginamit sa pagbuo ng nirebisang Mga Pambansang Pamantayan (National Standards).

Kasama ng bersiyong ito, mayroon ding isang bersiyon ng Mga Pambansang Pamantayan (National Standards) sa Simpleng Ingles. May ilang mga kasamang dulugan, kabilang ang isang Evidence Guide (Gabay ng Katibayan), isang Conversation Tool and Stories (Instrumento para sa Pag-uusap at mga Kuwento) upang suportahan ang kamalayan at aplikasyon ng Mga Pambansang Pamantayan (National Standards). Sa pagdaan ng panahon, bubuuin ang mga karagdagang dulugan.

Isang pangkalahatang tanaw ng Mga Pambansang Pamantayan (National Standards)

Anim na Mga Pambansang Pamantayan (National Standards)

Mayroong anim na Mga Pambansang Pamantayan (National Standards) na akma para sa mga tagabigay ng serbisyo sa kapansanan.

1. **Mga Karapatan:** Ang serbisyo ay nagtataguyod sa mga pang-indibidwal na karapatan sa kalayaan sa pagpapahayag, pagpapasiya sa sarili at pagsasagawa ng desisyon at aktibong humahadlang sa pag-aabuso, pinsala, kapabayaan at karahasan.
2. **Pakikilahok at Paglakip:** Ang mga serbisyo ay nagtatrabaho kasama ng mga indibidwal at mga pamilya, mga kaibigan at tagapag-alaga upang itaguyod ang mga oportunidad para sa makabuluhang pakikilahok at aktibong paglakip sa lipunan.
3. **Mga Indibidwal na Kahihinatnan:** Ang mga serbisyo at mga suporta ay tinatasa, pinaplano, hinahatid at nirerepaso upang mag-ipon ng mga indibidwal na kakayahan at lakas at itulak ang mga indibidwal upang makamit ang kanilang mga layunin.
4. **Mga Feedback at Reklamo:** Hinahangad ang regular na feedback at ginagamit ito para sa mga pagrerepaso at pagpapabuti ng mga serbisyong pang-indibidwal at pambuong organisasyon.
5. **Akses sa Serbisyo:** Pinamamahalaan ng serbisyo ang akses, pagsisimula at pag-alis sa serbisyo sa isang malinaw at tapat, patas, pantay-pantay at tumutugon na paraan.
6. **Pamamahala ng Serbisyo:** Ang serbisyo ay mayroong epektibo at nananagot na pamamahala at pamumuno ng serbisyo upang ilabis nang husto ang mga kahihinatnan para sa mga indibidwal.

Mga Pakahulugan

Ang seksiyong ito ay naglilista ng ilang mga karaniwang kataga at naglalarawan kung paano sila ginagamit sa loob ng Mga Pambansang Pamantayan (National Standards).

Patuloy na pagpapabuti – ang katagang ‘patuloy na pagpapabuti’ (continuous improvement) ay naglalarawan sa nagpapatuloy na pagsisikap ng isang organisasyon upang mapabuti ang mga serbisyo, sistema, proseso o produkto para ilabis nang husto ang mga benepisyo para sa kanyang mga kliyente. Ang proseso ng patuloy na pagpapabuti ay umaasa sa impormasyong batay sa ebidensiya upang suportahan ang tagumpay ng organisasyon sa pagkamit ng kanyang mga layunin at kahihinatnan. Ito ay nangangahulugan ring pakikibagay sa mga nagbabagong pangangailangan ng komunidad o mga tao na gumagamit sa mga serbisyo.

Kagalingang pangkultura – ang katagang ‘kagalingang pangkultura’ (cultural competency) ay naglalarawan sa mga indibidwal at mga organisasyon na mayroong isang pangkat ng mga kaugalian, saloobin, kaalaman, kakayahan, gawi at mga proseso na nagpapagana sa epektibong trabaho sa iba't ibang kultura. Higit pa ito sa kamalayang pangkultura. Nangangahulugan ito na ang mga indibidwal at organisasyon ay proactive, sa halip na tumutugon, hinggil sa pagkakaiba-iba ng kultura upang masiguro ang epektibo at makabuluhang paghahatid ng serbisyo or mga suporta.

Dignidad ng panganib – ang katagang ‘dignidad ng panganib’ (dignity of risk) ay nagtataguyod sa awtonomiya at pagpapasiya sa sarili ng bawat tao upang makagawa ng sarili nilang mga pagpipili, kabilang ang pagpili na humarap sa ilang panganib sa buhay.

Pamilya, mga kaibigan at tagapag-alaga – ang katagang ‘pamilya, mga kaibigan at tagapag-alaga’ ay kumikilala sa kahalagahan ng koneksiyon sa pamilya at mga kaibigan, pati na rin ang mga mapangalagang papel na ginaganap ng pamilya, mga kaibigan at tagapag-alaga. Kabilang sa salitang ‘pamilya’ ang mga kapareha o minamahal, pati na mga magulang, kapatid, anak at iba pang miyembro ng pamilya.

Indibidwal – ang katagang ‘indibidwal’ ay ginagamit upang ilarawan ang tao na gumagamit sa serbisyo o suporta. Ito ay pangunahing mga tao na may kapansanan na gumagamit sa serbisyo o suporta. Ang salitang ‘indibidwal’ ay maaari ring mangahulugan na isang miyembro ng pamilya o tagapag-alaga, halimbawa, sa kaso ng mga taong gumagamit ng mga serbisyong nagbibigay ng pahinga sa regular na tagapag-alaga (respite service). Ang ‘indibidwal’ ay ginagamit sa halip ng mga salitang katulad ng ‘konsumidor’, ‘kliyente’ o ‘tagagamit ng serbisyo’.

Mga Kahihinatnan – ang katagang ‘mga kahihinatnan’ ay naglalarawan sa epekto o resulta ng isang serbisyo o suporta, katulad ng pagpapabuti ng mabuting pakiramdam o kapakanan ng indibidwal. Ang ‘mga kahihinatnan’ ay maaaring kilalaning iba sa ‘mga output’. Ang mga output ay naglalarawan sa paghahatid ng mga serbisyo o suporta, katulad ng pagbibigay ng pagsasanay. Ang mga kahihinatnan ay maaaring maikling panahon (katulad ng indibidwal na nasasangkot sa pagpapalano ng serbisyo) hanggang matagal na panahon (katulad ng indibidwal na nakakuha ng trabaho pagkatapos na makumpleto ang isang kurso).

Pinakakaunting limitasyon – ang katagang ‘pinakakaunting limitasyon’ (minimal restriction) o ‘pinakakaunting interbensiyon’ (minimal intervention) ay kumikilala na ang anumang limitasyon sa pagpili at pagkontrol ay dapat pinakakaunti at batay sa ebidensiya. Ang malinaw na impormasyon ay dapat ibigay sa mga taong may kapansanan, sa kanilang mga pamilya at tagapag-alaga upang maging malinaw, hindi kaduda-duda at madaling maintindihan ang mga limitasyon.

Mga taong may kapansanan – kinikilala na hindi lahat ng taong may kapansanan ay gumagamit ng mga serbisyo at suporta kung kaya't ang katagang ‘mga taong may kapansanan’ ay ginagamit upang tukuyin ang mga taong may kapansanan sa komunidad sa pangkalahatan.

Nakasentro sa tao – ang katagang ‘nakasentro sa tao’ ay naglalarawan sa serbisyo at mga suporta na nakasentro sa isang indibidwal at kanyang mga kakayahan, pangangailangan, mga interes at mga layunin. Ang paghahatid ng mga serbisyong nakasentro sa tao ay nagsisiguro na ang mga taong may kapansanan ay namumuno at pumapatnubay sa mga serbisyo at suportang ginagamit nila.

Pamamahala ng kalidad – ang katagang ‘pamamahala ng kalidad’ (quality management) ay naglalarawan sa mga sistema at prosesong inilalagay ng isang organisasyon upang magmonitor, magrepasso, magplano, kontrolin at siguraduhin ang kalidad ng mga serbisyo, suporta at produkto.

Repleksiyon – ang katagang ‘repleksiyon’ ay tumutukoy sa mga aktibidad na isinasagawa ng mga indibidwal, pangkat at organisasyon upang matuto mula sa mga pagsasanay at aksiyon. Maaari itong isagawa nang pormal at di pormal bilang bahagi ng propesyonal na pagsulong at pamamahala ng kalidad.

Serbisyo at mga suporta – ang katagang ‘serbisyo at mga suporta’ ay naglalarawan sa kaibahan sa pagitan ng ‘mga serbisyo’ (katulad ng paghahatid ng serbisyo ng espesyalista at serbisyong regular) at ‘mga suporta’ (na iba pang mga hakbang na maaaring gamitin ng isang tao upang mabuhay nang ganap na buhay katulad ng pagbobroker at pagmementor). Upang maging simple, tinutukoy ng Mga Pambansang Pamantayan (National Standards) ang mga organisasyon para sa kapansanan, mga organisasyon at mga ahensiya bilang ‘tagabigay ng serbisyo’. Maaaring gumamit ng isang indibidwal ng higit sa isang tagabigay ng serbisyo.

Ang balangkas para sa Mga Pambansang Pamantayan (National Standards)

Ang seksiyong ito ay naglalarawan sa balangkas para sa Mga Pambansang Pamantayan (National Standards) na nagtataguyod ng mga pamamaraang nakasentro sa tao at batay sa mga prinsipyong kaugnay sa Karapatang Pantao at Pamamahala ng Kalidad.

Pagtataguyod ng mga pamamaraang nakasentro sa tao

Ang Mga Pambansang Pamantayan (National Standards) ay sumasalamin sa paggalaw patungo sa mga pamamaraang nakasentro sa tao kung saan ang mga taong may kapansanan ay nasa sentro ng pagpapalano at paghahatid. Ayon sa banghay ng Komisyon sa Produktibidad (Productivity Commission) sa kanyang ulat sa *Pangangalaga at Suporta sa May Kapansanan* ([*Disability Care and Support*](#)), “Ang layunin ng mga pamamaraang nakasentro sa tao ay upang ilabis nang husto, hangga’t makatwirang maaari, ang kapasidad ng mga taong may kapansanan na kontrolin ang kanilang buhay.”

Sinisiguro ng mga pamamaraang nakasentro sa tao na ang indibidwal ay nasa sentro ng pagdidisenyo, pagpapalano, paghahatid at pagrerepasso ng serbisyo. Hinuhugis at pinapatnubayan ng mga indibidwal ang mga pag-aareglo ng serbisyo at suporta upang maiangkop sa kanilang mga kakayahan,

pangangailangan at mga layunin kasama ang suporta ng mga pamilya, kaibigan, tagapag-alaga at mga tagataguyod.

Ang mga prinsipyo ng Karapatang pantao

Sumang-ayon ang Australia na maninindigan sa mga karapatang pantao na itinakda sa ilang mga internasyonal na kasunduan ng mga bansa (treaty) at deklarasyon, kabilang ang *Kapulungan sa Mga Karapatan ng Mga Taong may Kapansanan* ([Convention on the Rights of Persons with Disabilities](#)). Hinuhugot ng Mga Pambansang Pamantayan (National Standards) ang mga ito at partikular na ang mga prinsipyo sa loob ng *Kapulungan ng Mga Karapatan ng Mga Taong May Kapansanan* (*Convention on Rights of Persons with Disabilities*), na binuo ng United Nations.

Isang karagdagang prinsipyo ang idinagdag upang mapalakas ang pagtuon ng pansin sa mga samahan (partnership), alinsunod sa *Pambansang Istratehiya sa Kapansanan* ([National Disability Strategy](#)). Binibigyang-diin nito ang kahalagahan ng paglahok ng mga taong may kapansanan sa mga desisyong nakaka-apekto sa kanilang buhay na sinasamahan ng pamilya, mga kaibigan, tagapag-alaga at tagataguyod. Itinataguyod ng Pambansang Istratehiya sa Kapansanan (National Disability Strategy) ang aktibong paglahok sa pagsasagawa ng desisyon upang pangalagaan at isulong ang mga karapatang pantao, kapakanan, at mga interes ng mga taong may kapansanan.

Ang mga prinsipyo ng Karapatang Pantao ay:

- paggalang sa likas na dignidad, kasarinlan ng mga tao at indibidwal na awtonomiya, kabilang na ang kalayaan upang gumawa ng sariling pagpili;
- walang diskriminasyon;
- ganap at epektibong pakikilahok at paglakip sa lipunan;
- respeto sa kaibahan at pagtanggap ng mga taong may kapansanan bilang bahagi ng dibersidad ng tao at sangkatauhan;
- pagkakapantay-pantay ng oportunidad;
- madali ang daan patungo sa pagkamit ng karapatan (accessibility);
- pagkakapantay-pantay sa pagitan ng mga lalaki at babae;
- respeto sa unti-unting pagsulong ng mga kapasidad ng mga batang may kapansanan at respeto sa karapatan ng mga batang may kapansanan upang mapangalagaan ang kanilang pagkakakilanlan o pagkatao; at
- aktibong pakikipagsosyo sa pagitan ng mga serbisyo at mga taong may kapansanan, at kung saan naaangkop, sa kanilang mga pamilya, kaibigan, tagapag-alaga at/o tagataguyod.

Mga prinsipyo ng Pamamahala ng Kalidad

Ang mga prinsipyong ito ay naglalarawan sa mga pangunahing tampok ng isang serbisyong nakatuon ang pansin sa kalidad para sa mga taong may kapansanan. Binibigyang-diin ng mga prinsipyo ang pakikilahok ng mga taong may kapansanan, pati na rin ng kanilang pamilya, mga kaibigan, tagapag-alaga at tagataguyod sa pagmomonitor at pagrerepaso ng mga serbisyo at suporta.

Binibigyang-diin rin ang pagkakaroon ng matagal na panahong pananaw sa kung papaano tumutulong sa buhay ng tao ang serbisyo o suporta.

Ang mga prinsipyo ng Pamamahala ng Kalidad ay:

- pagtuon ng pansin sa mga kahihinatnan para sa mga taong gumagamit ng mga serbisyo at suporta;
- pagbibigay ng pamumuno;
- pagsangkot sa mga indibidwal at mga kawani;
- paggamit ng pamamaraang gumagamit ng proseso (process approach);
- pagsagawa ng pamamaraang gumagamit ng sistema (systems approach);
- paghihikayat ng patuloy na pagpapabuti;
- pagsasagawa ng mga desisyong batay sa ebidensiya; at
- pakikilahok sa mga nagtutulungang pagsososyo.

Ang bawat pamantayan ay binubuo ng parehong mga pangunahing sangkap.

Mga Karapatan para sa mga Tao

Ito ay isang bagong sangkap ng Mga Pambansang Pamantayan (National Standards). Binibigyang-diin nito ang mga karapatang pang-indibidwal na itinataguyod o sinusupportahan ng bawat pamantayan. Pinapatibay nito ang mga prinsipyo ng Karapatang Pantao na sumasakop sa lahat ng mga pamantayan.

Mga Kahihinatnan para sa mga Tao

Ito ay isang bagong sangkap ng Mga Pambansang Pamantayan (National Standards). Inilalarawan nito kung ano ang dapat maranasan ng isang indibidwal na gumagamit ng mga serbisyo o suporta sa may kapansanan sa pamamagitan ng epektibong pagtamo ng bawat partikular na pamantayan.

Mga Pamantayan para sa Serbisyo

Ang mga Pamantayan para sa serbisyo ay nagbibigay ng panimulang pahayag ng mga kahilinging sangkot para sa mga serbisyo upang matamo ang bawat pamantayan.

Mga Tagapagpahiwatig ng Gawi (Indicators of Practice)

Ang mga Tagapagpahiwatig ng gawi ay nagbibigay ng patnubay sa mga aktibidad at mga paraan sa pagtrabaho na dapat nailagay upang suportahan ang pamantayan. Nilalarawan nito kung anong mga serbisyo ang kinakailangan upang makamit ang bawat pamantayan at kung ano ang maaasahan ng mga indibidwal, pamilya at tagapag-alaga. Ang Evidence Guide ng Mga Pambansang Pamantayan para sa mga Serbisyo sa Kapansanan (National Standards for Disability Services) ay kinabibilangan ng mga halimbawa ng katibayan na maaaring gamitin ng mga serbisyo upang masuri kung nakakamit ba nila ang bawat pamantayan at paano nila kinakamit ito.

Unang Pamantayan:

Mga Karapatan

Ang layunin ng pamantayang ito ay upang itaguyod ang etikal, magalang at ligtas na paghahatid ng serbisyo na tumutugon, kung hindi man ay lumalampas, sa mga lehislatibong kahilingan at nagtatamo ng mga positibong kahihinatnan para sa mga taong may kapansanan. Ang mga prinsipyo ng Karapatang Pantao ay makabuluhan sa lahat ng mga pamantayan at ang bawat pamantayan ay sumusuporta sa pagtamo ng mga pangkaraniwang karapatan. Ang pamantayang ito ay nakatuon ang pansin sa mga partikular na karapatan katulad ng pagpapasiya sa sarili, pagpili, pagkapribado, at kalayaan mula sa diskriminasyon.

Kinikilala ng pamantayan ang likas na karapatan ng mga tao sa kalayaan ng pagpahayag at karapatan upang makagawa ng mga desisyon tungkol sa at pagkakaroon ng kontrol sa sarili nilang buhay. Pinapalakas nito ang mga pangunahing karapatan ng mga taong may kapansanan upang magkaroon ng respeto at dignidad. Kabilang dito ang dignidad ng panganib - ang karapatan upang piliing humarap sa ilang mga panganib sa buhay.

Kinikilala ng pamantayan ang mga panganib ng pinsala, kapabayaan, pag-abuso o karahasan na maaaring harapin ng ilang taong may kapansanan kapag ginagamit nila ang mga serbisyo o suporta. Binibigyang-diin ng pamantayan ang mga papel para sa mga serbisyo at suporta, mga pamilya, kaibigan, tagapag-alaga at tagataguyod sa pagbabawas ng mga panganib na ito. Itinataguyod ng pamantayan ang mga karapatan ng indibidwal at responsibilidad ng indibidwal at serbisyo.

Binibigyang-diin ng pamantayan ang kahalagahan ng:

- dignidad at respeto;
- kalayaan ng pagpahayag;
- pagpapasiya sa sarili;
- pagpili at pagkontrol;
- pagiging kompidensiyal at pagkapribado;
- kalayaan mula sa diskriminasyon, pagsasamantala, pag-aabuso, pinsala, kapabayaan, at karahasan;
- ang papel ng mga pamilya, mga kaibigan, tagapag-alaga at tagataguyod sa pangangalaga ng mga karapatan, at
- mga komprehensibong sistema upang hadlangan o agarang tumugon sa anumang mga paglabag sa mga karapatan.

Mga karapatan para sa mga tao

Mayroon akong karapatan upang magkaroon ng kontrol at pagpili kapag ginagamit ko ang mga serbisyo o suporta. Mayroon din akong karapatan sa dignidad ng panganib at para maging malaya mula sa diskriminasyon o pinsala.

Mga kahihinatnan para sa mga tao

Nakakagawa ako ng mga pagpipili hinggil sa mga serbisyo at mga suporta na ginagamit ko, at kung paano ko ito gagamitin. Kapag ginagamit ko ang serbisyo o suporta, nirerespeto at ligtas ako.

Mga pamantayan para sa serbisyo

Ang serbisyo ay nagtataguyod sa mga pang-indibidwal na karapatan sa kalayaan sa pagpapahayag, pagpapasiya sa sarili at pagsasagawa ng desisyon at aktibong humahadlang sa pag-aabuso, pinsala, kapabayaan at karahasan.

Mga Tagapagpahiwatig ng Gawi (Indicators of Practice)

- 1:1 Ang serbisyo, mga kawani at mga boluntaryo nito ay tatrato sa mga indibidwal nang may dignidad at respeto.
- 1:2 Ang serbisyo, mga kawani at mga boluntaryo nito ay kumikilala at nagtataguyod sa kalayaan ng pagpapahayag ng indibidwal.
- 1:3 Ang serbisyo ay sumusuporta sa aktibong paggawa ng desisyon at pagpili ng indibidwal kabilang na ang napapanahong pagbibigay ng impormasyon sa mga angkop na format upang suportahan ang mga indibidwal, mga pamilya, kaibigan at tagapag-alaga na makagawa ng mga may-kaalamang desisyon at maunawaan ang kanilang mga karapatan at mga responsibilidad.
- 1:4 Ang mga serbisyo ay nagbibigay ng mgaistratehiya sa pagsuporta na batay sa mga opsiyon na may napakakaunting limitasyon (minimal restrictive option) at napapanahon, batay sa ebidensiya, malinaw at tapat at maaaring marepaso.
- 1:5 Ang serbisyo ay may nakalagay na mga panlabang hakbang upang masiguro na ang mga indibidwal ay may kalayaan mula sa diskriminasyon, pagsasamantala, pag-aabuso, pinsala, kapabayaan, at karahasan.
- 1:6 Tinutugunan kaagad ng serbisyo ang anumang paglabag sa mga karapatan at sistematiko nitong sinisiguro na mahuli ang mga oportunidad sa pagpapabuti.
- 1:7 Ang serbisyo ay sumusuporta sa mga indibidwal sa pamamagitan ng impormasyon at, kung kinakailangan, ng daan patungo sa legal na payo at/o pagtataguyod (advocacy).
- 1:8 Kinikilala ng serbisyo ang papel ng mga pamilya, mga kaibigan, tagapag-alaga at tagataguyod sa pangangalaga at paninindigan sa mga karapatan ng mga taong may kapansanan.
- 1:9 Pinapanatili ng serbisyo na kompidensiyal at pribado ang personal na impormasyon.

Ikalawang Pamantayan:

Pakikilahok at Paglakip

Ang layunin ng pamantayang ito ay upang itaguyod ang koneksiyon ng mga taong may kapansanan sa kanilang mga pamilya, kaibigan at piniling komunidad. Nag-aatas rin ito na magtrabaho ang mga serbisyo kasama ng mga indibidwal upang paganahin ang tunay na pakikilahok at paglakip.

Kinikilala ng pamantayang ito ang papel na ginagampanan ng mga serbisyo sa pagpapagana ng kontribusyon at paglakip ng mga taong may kapansanan at ang kanilang pinapahalagahang pakikilahok sa komunidad kabilang ang pagtatrabaho at pag-aaral. Sa pagtugon sa pamantayang ito, ang mga serbisyo ay aktibong susuporta at hihimok sa mga indibidwal na makipagkonekta sa pamilya at mga kaibigan at makaramdam na kalakip sila ng kanilang piniling komunidad. Ito ay dapat batay sa mga interes, pagkakakilanlan, pamana at mga hinahangad. Mahalaga na ang pagtuon ng pansin sa 'pinapahalagahang papel' ay kinakailangang isang bagay na pinili ng indibidwal. Nagtatrabaho rin ang mga serbisyo kasama ng mas malawak na komunidad upang itaguyod ang pakikilahok at paglakip.

Binibigyang-diin ng pamantayan ang kahalagahan ng:

- pagtaguyod ng pinapahalagahang papel para sa mga taong may kapansanan sa pampubliko at pampribadong buhay;
- koneksiyon sa pamilya, mga kaibigan at mga piniling komunidad;
- pang-ekonomiya at pangkomunidad na pakikilahok at ang mga kaugnay na benepisyo sa indibidwal at mas malawak na komunidad;
- pakikilahok batay sa mga interes, pagkakakilanlan, pamana, mga gusto, layunin at mga hinahangad ng indibidwal (na maaaring magbago sa pagdaan ng panahon); at
- ang papel ng pamilya, mga kaibigan, tagapag-alaga, tagataguyod at iba pang mga organisasyon na nagtataguyod sa pakikilahok at paglakip.

Mga karapatan para sa mga tao

May karapatan akong lumahok sa aking piniling komunidad. Mayroon rin akong karapatang magdesisyon kung paano ako magkakaroon ng kontak sa pamilya, mga kaibigan at komunidad.

Mga kahihinatnan para sa mga tao

Sinusunod ko ang aking mga interes, na may suporta ng aking mga serbisyo, pamilya, mga kaibigan, tagapag-alaga o tagataguyod.

Mga pamantayan para sa serbisyo

Ang mga serbisyo ay nagtatrabaho kasama ng mga indibidwal at mga pamilya, mga kaibigan at tagapag-alaga upang itaguyod ang mga oportunidad para sa makabuluhang pakikilahok at aktibong paglakip sa lipunan.

Mga Tagapagpahiwatig ng Gawi (Indicators of Practice)

- 2:1 Ang serbisyo ay aktibong nagtataguyod sa pinapahalagahang papel para sa mga taong may kapansanan, na sarili nilang pinili.
- 2:2 Ang serbisyo ay nagtatrabaho kasama ng mga indibidwal upang magkaroon ng koneksiyon sa pamilya, mga kaibigan at kanilang mga piniling komunidad.
- 2:3 Ang kawani ay umuunawa, rumerespeto at tumutulong na matamo ang mga interes at kagustuhan ng indibidwal, kaugnay sa trabaho, pag-aaral, mga gawaing panlipunan at koneksiyon sa komunidad sa pagdaan ng panahon.
- 2:4 Kung saan naaangkop, nagtatrabaho ang serbisyo kasama ng pamilya, mga kaibigan, tagapag-alaga o tagataguyod ng indibidwal upang itaguyod ang koneksiyon sa komunidad, paglakip at pakikilahok.
- 2:5 Nagtatrabaho ang serbisyo na kasosyo ng iba pang mga organisasyon at mga miyembro ng komunidad upang suportahan ang mga indibidwal para aktibo silang lalahok sa kanilang komunidad.
- 2:6 Gumagamit ang serbisyo ng mga istrategiya na nagtataguyod sa koneksiyong pangkultura para sa mga taong Aboriginal at Torres Strait Islander.

Ikatlong Pamantayan

Mga Indibidwal na Kahihinatnan

Ang layunin ng pamantayang ito ay upang itaguyod ang mga pamamaraang nakasentro sa tao sa paghahatid ng serbisyo kung saan namumuno at pinapatnubayan ng mga indibidwal ang kanilang mga serbisyo at suporta.

Ang mga serbisyong ginagamit ng mga taong may kapansanan ay inaasahang maibabagay sa sitwasyon at sinadya para sa mga kakayahan at pangangailangan ng bawat indibidwal at naghahatid ng mga positibong kahihinatnan. Kabilang dito ang kapansanan ng indibidwal pati na rin ang pangangailangan na magkaroon ng kakayahan ang mga tagabigay ng serbisyo na kilalanin at tugunan ang mga isyung kaugnay sa edad, kasarian, kultura, pamana, wika, pananampalataya, pagkakakilanlang sekswal, katayuan ng relasyon at iba pang mga makabuluhang salik.

Ang pagtamo ng mga kahihinatnan ng indibidwal ay nangangailangan ng pakikipagtulungan sa pagitan ng indibidwal at tagabigay ng serbisyo upang masiguro ang aktibong pagpili at paggawa ng desisyon. Nangangahulugan itong pinagsamang pagsisikap na batay sa paggalang sa isa't isa sa halip na ang serbisyo ang gagawa sa lahat ng mga desisyon. Ang pagtuon ng pansin sa mga kahihinatnan ng indibidwal ay kinabibilangan ng pagtatrabaho ng mga indibidwal at mga serbisyo nang sama-sama upang repasuhin ang progreso laban sa nakaplano at masusukat na kahihinatnan.

Kinikilala rin ng pamantayan ang mga potensiyal sa papel, kasama ang pahintulot ng indibidwal, ng mga pamilya, kaibigan, tagapag-alaga at tagataguyod sa pagpapalano, paghahatid at pagrerepaso. Hinihikayat rin nito ang aktibong dayalogo sa pagitan ng indibidwal, kanilang pamilya, mga kaibigan, tagapag-alaga, at/o tagataguyod at ng serbisyo hinggil sa katangian ng ibinibigay na serbisyo o mga suporta habang nakatuon ang pansin sa mga opsiyon na may napakakaunting limitasyon.

Binibigyang-diin ng pamantayan ang kahalagahan ng:

- mga taong may kapansanan na namumuno at namamatnubay sa kanilang mga suporta na mayroong suporta mula sa pamilya, mga kaibigan, tagapag-alaga at tagataguyod (na may pahintulot);
- pagpapalano, implementasyon at pagrerepaso ng serbisyo na binabatay sa mga kakayahan, pangangailangan at layunin sa buhay ng indibidwal;
- pakikipagtulungan at dayalogo;
- kakayahang tumugon sa dibersidad; at
- opsiyon na may napakakaunting limitasyon (minimal restrictive option)

Mga karapatan para sa mga tao

May karapatan akong pamunuan at patnubayan ang mga desisyong hinggil sa aking buhay at kung papaano ako sinusupportahan ng mga serbisyong ginagamit ko.

Mga kahihinatnan para sa mga tao

Ginagamit ko ang mga serbisyo at suporta na gumagamit sa aking mga kakayahan at sinusuportahan ako upang makamit ang aking mga layunin sa buhay.

Mga pamantayan para sa serbisyo

Ang mga serbisyo at mga suporta ay tinatasa, pinaplano, hinahatid at nirerepaso upang gamitin ang mga indibidwal na kakayahan at lakas para itulak ang mga indibidwal upang makamit ang kanilang mga layunin.

Mga Tagapagpahiwatig ng Gawi (Indicators of Practice)

- 3:1 Ang mga serbisyo ay nagtatrabaho kasama ng isang indibidwal at, nang may pahintulot, kanyang pamilya, mga kaibigan, tagapag-alaga o tagataguyod upang kilalanin ang kanyang mga kakayahan, pangangailangan at layunin sa buhay.
- 3:2 Ang pagpapalano, pagbibigay at pagrerepaso ng serbisyo ay batay sa pagpili ng isang indibidwal at isinasagawa kasama ng indibidwal at, nang may pahintulot, kanyang pamilya, mga kaibigan, tagapag-alaga o tagataguyod.
- 3:3 Ang serbisyo ay nagpapalano, naghahatid at regular na nagrerepaso sa mga serbisyo o suporta laban sa mga masusukat na kahihinatnan sa buhay.
- 3:4 Ang pagpapalano at paghahatid ng serbisyo ay tumutugon sa dibersidad kabilang ang kapansanan, edad, kasarian, kultura, pamana, wika, pananampalataya, pagkakakilanlang sekswal, katayuan ng relasyon at iba pang mga makabuluhang salik.
- 3:5 Ang serbisyo ay nakikipagtulungan sa iba pang mga tagabigay ng serbisyo sa pagpapalano ng paghahatid ng serbisyo at para sa pagsuporta sa panloob na kapasidad sa pagtugon sa iba't ibang mga pangangailangan.

Ikaapat na Pamantayan

Mga Feedback at Reklamo

Ang layunin ng pamantayang ito ay upang masiguro na ang kapwa positibo at negatibong feedback, mga reklamo at pagtatalo ay epektibong hinaharap at isinaalang-alang bilang mga oportunidad sa pagpapabuti. Upang matugunan ang pamantayang ito, inaatasan ang mga tagabigay ng serbisyo na maglagay ng mga malinaw na naipaparating at epektibong sistema upang matalakay at malutas ang mga isyung iniharap ng mga indibidwal, mga pamilya, kaibigan, tagapag-alaga at tagataguyod.

Kinikilala ng pamantayang ito na ang masigla at napapanahong feedback, kabilang na ang mga papuri at reklamo, ay ang pangunahing tagatulak ng patuloy na pagpapabuti. Ang mga serbisyo ay dapat mayroong isang hanay ng mga oportunidad para makahingi ng feedback mula sa mga indibidwal na sumasakop mula sa pang-araw-araw na feedback, pormal na konsultasyon at pakikitungo, regular na mga survey ng kasiyahan o mga pangkat ng konsumidor.

Bukod dito, kinikilala ng pamantayang ito na kailangang makaramdam ang mga tao na ligtas silang makagawa ng reklamo o magbigay ng negatibong feedback. Kabilang dito ang kakayahang gamitin ang mga independiyenteng mekanismo para sa mga reklamo, pag-apela o pagtatalo nang walang takot sa masamang kalalabasan o pagkawala ng serbisyo. Kabilang rin sa pamantayan ang kakayahang makagamit ng mga tagataguyod at independiyenteng impormasyon, suporta, payo at representasyon.

Binibigyang-diin ng pamantayan ang kahalagahan ng:

- malinaw at regular na komunikasyon tungkol sa kung paano magbigay ng feedback kabilang na ang kung paano magsagawa ng reklamo;
- paggamit ng feedback at mga reklamo upang patuloy na himukin ang mga pagpapabuti ng serbisyo;
- regular, proactive at naglalakip na mga sistema ng feedback;
- epektibong pamamahala at paglutas ng mga reklamo;
- malinaw at tapat na pamamahala ng pagtatalo; at
- daan para makakuha ng independiyenteng impormasyon, suporta, payo at representasyon upang masiguro na makayanan ng mga taong magbigay ng feedback o magsagawa ng reklamo.

Mga karapatan para sa mga tao

May karapatan at kalayaan akong magbigay ng positibo at negatibong feedback tungkol sa lahat ng mga aspeto ng aking mga suporta at serbisyo at umasa na makakita ng mga pagpapabuti bilang resulta. May karapatan din ako sa independiyenteng payo at suporta para magbigay ng feedback o gumawa ng reklamo kung kailangan ko ito.

Kahihinatnan para sa mga tao

May isang hanay ako ng mga paraan sa pagsalita tungkol sa aking mga suporta at serbisyo at ginagampanan ko ang aktibong papel sa pagresolba kung paano

mapapabuti ang mga bagay-bagay. Alam ko kung paano makakuha ng independiyenteng suporta at payo kapag nagbibigay ng feedback o gumagawa ng reklamo.

Pamantayan para sa serbisyo

Hinahangad ang regular na feedback at ginagamit ito para sa mga pagrerepaso at pagpapabuti ng mga serbisyong pang-indibidwal at pambuong organisasyon.

Mga Tagapagpahiwatig ng Gawi (Indicators of Practice)

- 4:1 Ang mga indibidwal, mga pamilya, kaibigan, tagapag-alaga at tagataguyod ay aktibong sinusuportahan upang magbigay ng feedback, gumawa ng reklamo o lutasin ang isang pagtatalo ng walang takot sa masamang kalalabasan.
- 4:2 Ang mga mekanismo ng pag-feedback kabilang na ang paglutas ng mga reklamo, at kung paano makakuha ng independiyenteng suporta, payo at representasyon ay malinaw na ipinaparating sa mga indibidwal, mga pamilya, kaibigan, tagapag-alaga at tagataguyod.
- 4:3 Ang mga reklamo ay nilulutas kasama ng indibidwal, pamilya, mga kaibigan, tagapag-alaga o tagataguyod sa isang proactive at napapanahong paraan.
- 4:4 Ang feedback ay humihingi at, kasabay ng mga indibidwal, mga pamilya, kaibigan, tagapag-alaga at tagataguyod, regular na nagrerepaso sa feedback sa pagbigay ng serbisyo at mga suporta bilang bahagi ng patuloy na pagpapabuti.
- 4:5 Ang serbisyo ay bumubuo ng isang kultura ng patuloy na pagpapabuti gamit ang mga papuri, feedback at mga reklamo upang magplano, maghatid at magrepaso ng mga serbisyo para sa mga indibidwal at komunidad.
- 4:6 Epektibong pinamamahalaan ng serbisyo ang mga pagtatalo.

Ikalimang Pamantayan

Akses sa Serbisyo

Ang layunin ng pamantayang ito ay upang masiguro na ang akses sa mga serbisyo ay patas, pantay-pantay at malinaw at tapat upang ang mga indibidwal ay suportado sa panahong hindi magagamit ang mga serbisyo at matutukoy at matatanggal ang mga hadlang sa paggamit. Ang pamantayan ay umiiral mula sa pagpasok o pagsisimula ng serbisyo, paggamit ng serbisyo at, kung saan makabuluhan, sa paglabas o pag-alis sa mga proseso ng serbisyo.

Ang akses sa mga serbisyo at suporta ay umaasa sa isang hanay ng mga salik, kabilang na ang lokasyon; mga pangangailangang tinukoy ng indibidwal; at ang kapasidad para sa dulugan ng isang serbisyo.

Kinikilala ng pamantayang ito na ang mga indibidwal ay dapat sinusuportahan para makaunawa sa kriterya at mga proseso hinggil sa akses sa, at paggamit ng, isang serbisyo. Kabilang din nito ang mga malilinaw na pagpapaliwanag sa indibidwal kung hindi magagamit ang isang serbisyo at pagsangguni sa mga opsiyon sa alternatibong serbisyo.

Binibigyang-diin ng pamantayan ang kahalagahan ng:

- madaling makuhang impormasyon upang tumugon sa iba't ibang pangangailangan;
- malinaw at tapat at sa parehong paraang inilalapat na pagsisimula ng serbisyo at pag-alis sa mga proseso ng serbisyo;
- pagbigay ng impormasyon at aktibong pagsangguni kung hindi magagamit ang isang serbisyo;
- ng halaga ng pakikipagsosyo sa iba pang mga ahensiya at makabuluhang miyembro ng komunidad upang mapagana ang pagsangguni; at
- regular na pagrerepaso upang matukoy at tumugon sa alinmang mga potensiyal na hadlang sa pag-akses.

Mga karapatan para sa mga tao

May karapatan akong magamit ang mga serbisyo batay sa isang patas at pantay-pantay at malinaw at tapat na kriterya, at suporta para sa pagsangguni kapag hindi magagamit ang isang serbisyo.

Kahihinatnan para sa mga tao

Naiintindihan ko kung ano ang inaalok ng serbisyo; ang daan sa serbisyo ay patas at pantay-pantay at sinusuportahan ako gamit ang iba pang mga opsiyon kapag hindi ako makakagamit sa isang serbisyo.

Pamantayan para sa serbisyo

Pinamamahalaan ng serbisyo ang akses, pagsisimula at pag-alis sa serbisyo sa isang malinaw at tapat, patas at pantay-pantay at tumutugon na paraan.

Mga tagapagpahiwatig ng gawi (Indicators of practice)

- 5:1 Ang serbisyo ay sistematikong humihiling at gumagamit ng mga input mula sa mga taong may kapansanan, kanilang mga pamilya, kaibigan at tagapag-alaga upang masiguro na ang akses para dito ay patas at pantay-pantay at malinaw at tapat.
- 5:2 Ang serbisyo ay nagbibigay ng madaling makuhang impormasyon sa isang hanay ng mga format tungkol sa mga uri at kalidad ng serbisyong magagamit.
- 5:3 Ang serbisyo ay bumubuo, nagpapairal, nagrerepaso at nagpapahayag sa pagsisimula at pag-alis mula sa mga proseso ng serbisyo.
- 5:4 Ang serbisyo ay bumubuo, nagpapairal at nagrerepaso ng mga patakaran at gawi na kaugnay sa kriterya ng pagkamarapat, prioridad sa pag-akses at mga waiting list.
- 5:5 Ang serbisyo ay nagmomonitor at tumutugon sa mga potensiyal na hadlang sa pag-akses.
- 5:6 Ang serbisyo ay nagbibigay ng mga malilinaw na paliwanag kapag hindi magagamit ang serbisyo kasama ang impormasyon at suporta sa pagsangguni para sa alternatibong pag-akses.
- 5:7 Ang serbisyo ay nakikipagtulungan sa iba pang mga may kaugnayang organisasyon at mga miyembro ng komunidad upang itakda at panatilihin ang isang network ng pagsangguni.

Ika-anim na Pamantayan

Pamamahala ng Serbisyo

Ang layunin ng pamantayang ito ay upang masiguro na ang mga serbisyo ay epektibo at episyenteng pinamamahalaan. Nag-aatas ito na kailangang nakasentro sa tao ang mga serbisyo at siguruhing naibabagay ang serbisyo sa sitwasyon upang tumugon sa mga kakayahan at pangangailangan ng indibidwal. Nag-aatas rin ito na magtaguyod ang mga serbisyo ng isang kultura ng patuloy na pagpapabuti bilang batayan para sa paghahatid ng kalidad na serbisyo.

Ang isang hanay ng mga sistema at proseso ay kinakailangan upang suportahan ang pagbibigay ng kalidad na serbisyo at ang mga ito ay nasasalamain sa pamantayan. Ang pamantayang ito ay tumutukoy sa aktibong pakikilahok ng mga taong may kapansanan, mga pamilya, mga kaibigan, tagapag-alaga at tagataguyod sa pagpapalano, paghahatid at pagrerepaso ng serbisyo at suporta. Ang suporta para sa pagkatuto ng organisasyon at pagsulong ng mga kakayahan ay itinuturing na mahalagang bahagi sa isang kultura ng paghahatid ng kalidad na serbisyo at patuloy na pagpapabuti. Kabilang dito ang suporta at pagsasanay para sa mga kawani at boluntaryo. Bukod dito, ang paghahatid ng serbisyo na sumasalamain sa gawi at batay sa kasalukuyang ebidensiya ay susuporta sa mga pinakamabuting posibleng kahihinatnan para sa mga indibidwal.

Ang pagsunod sa mga lehislatibo at regulatoryong balangkas na kaugnay sa lugar ng trabaho ay isang inaasahang bagay sa loob ng pamantayan. Susuporta ito sa pagkakaroon ng pananagutan sa pamamagitan ng mabuting pamumuno at pagaganahin nito ang paghahatid ng serbisyo sa isang ligtas na kapaligiran ng mga angkop na kuwalipikado at pinangangasiwaang kawani.

Binibigyang-diin ng pamantayan ang kahalagahan ng:

- mabuting pamumuno at pamamahala sa lahat ng aspeto ng pagpapalano, pagbubuo at pagbibigay ng serbisyo;
- malinaw na komunikasyon sa kawani, taong may kapansanan at iba pang mga stakeholder;
- patuloy na pagpapabuti at ebidensiyang batay sa gawi;
- isang hanay ng mga paraan para sa aktibong paglahok ng mga taong may kapansanan at kanilang pamilya, mga kaibigan, tagapag-alaga at tagataguyod sa pagpapalano, paghahatid at pagrerepaso sa antas ng indibidwal, serbisyo at organisasyon; at
- pagsunod sa lehislasyon at regulasyon na kaugnay sa lugar ng trabaho kabilang na ang Kalusugan at Kaligtasan sa Trabaho (Work Health Safety), pamamahala ng yamang-tao at pamamahalang pinansiyal.

Mga karapatan para sa mga tao

May karapatan ako sa mga serbisyo at suporta na epektibong pinamamahalaan, regular na nirerepaso, may pananagutan at kasalukuyan.

Kahihinatnan para sa mga tao

Ang aking mga kakayahan at pangangailangan ay epektibong sinusupportahan sa pamamagitan ng mga mabuting pinamamahalaang serbisyo.

Pamantayan para sa serbisyo

Ang serbisyo ay mayroong epektibo at nananagot na pamamahala at pamumuno ng serbisyo upang ilabis nang husto ang mga kahihinatnan para sa mga indibidwal.

Mga tagapagpahiwatig ng gawi (Indicators of practice)

- 6:1 Ang frontline na kawani, namamahala at mga namumunong ahensiya ay angkop na kuwalipikado, sinanay at suportado.
- 6:2 Ang gawi ay batay sa ebidensiya at mga opsiyon na may napakakaunting limitasyon (minimal restrictive option) at sumusunod sa mga lehislatibo, regulatoryo at pangkontratang kautusan.
- 6:3 Ang serbisyo ay nagdodokumento, nagmomonitor at epektibong gumagamit ng mga sistema ng pamamahala kabilang na ang Kalusugan at Kaligtasan sa Trabaho (Work Health Safety), pamamahala ng yamang-tao at pamamahalang pinansiyal.
- 6:4 Ang serbisyo ay may pangmonitor na feedback, mga proseso sa pagkatuto at paglilimi na sumusuporta sa patuloy na pagpapabuti.
- 6:5 Ang serbisyo ay may malinaw na ipinaparating na pangitain, misyon at prinsipyo ng organisasyon na alinsunod sa mga kasalukuyang gawi.
- 6:6 Ang serbisyo ay may mga sistema upang palakasin at panatilihin ang mga kakayahan ng organisasyon upang direktang suportahan ang pagkamit ng mga layunin at kahihinatnan ng indibidwal.
- 6:7 Ang serbisyo ay gumagamit ng mga pamamaraang nakasentro sa tao, kabilang na ang aktibong pakikilahok ng mga taong may kapansanan, mga pamilya, mga kaibigan, tagapag-alaga at tagataguyod upang marepaso ang mga patakaran, gawi, pamamaraan at pagbibigay ng serbisyo.

Mga Pambansang Pamantayan para sa mga Serbisyo sa Kapansanan (National Standards for Disability Services) - Buod na Talahanayan

Ang mga prinsipyo ng Karapatang Pantao ay sumasakop sa lahat ng Mga Pambansang Pamantayan (National Standards)

Talahanayan 1: Mga karapatan para sa mga tao

1. Mga Karapatan	2. Pakikilahok at Paglakip	3. Mga Indibidwal na Kahihinatnan	4. Mga Feedback at Reklamo	5. Akses sa Serbisyo	6. Pamamahala ng Serbisyo
Mayroon akong karapatan upang magkaroon ng kontrol at pagpili kapag ginagamit ko ang mga serbisyo o suporta. Mayroon din akong karapatan sa dignidad ng panganib at para maging malaya mula sa diskriminasyon o pinsala.	May karapatan akong lumahok sa aking piniling komunidad. Mayroon rin akong karapatang magdesisyon kung paano ako magkakaroon ng kontak sa pamilya, mga kaibigan at komunidad.	May karapatan akong pamunuan at patnubayan ang mga desisyong hinggil sa aking buhay at kung papaano ako sinusupportahan ng mga serbisyong ginagamit ko.	May karapatan at kalayaan akong magbigay ng positibo at negatibong feedback tungkol sa lahat ng mga aspeto ng aking mga suporta at serbisyo. May karapatan din ako sa independiyenteng payo at suporta para magbigay ng feedback o gumawa ng reklamo kung kailangan ko ito.	May karapatan akong magamit ang mga serbisyo batay sa isang patas at pantay-pantay at malinaw at tapat na kriterya, at suporta para sa pagsangguni kapag hindi magagamit ang isang serbisyo.	May karapatan ako sa mga serbisyo at suporta na epektibong pinamamahalaan, regular na nirerepaso, may pananagutan at kasalukuyan.

Talahanayan 2: Mga kahihinatnan para sa mga tao

1. Mga Karapatan	2. Pakikilahok at Paglakip	3. Mga Indibidwal na Kahihinatnan	4. Mga Feedback at Reklamo	5. Akses sa Serbisyo	6. Pamamahala ng Serbisyo
Nakakagawa ako ng mga pagpipili hinggil sa mga serbisyo at mga suporta na ginagamit ko, at kung paano ko ito gagamitin. Kapag ginagamit ko ang serbisyo o suporta, nirerespeto at ligtas ako.	Sinusunod ko ang aking mga interes, na may suporta ng aking mga serbisyo, pamilya, mga kaibigan, tagapag-alaga o tagataguyod.	Ginagamit ko ang mga serbisyo at suporta na gumagamit sa aking mga kakayahan at sinusupportahan ako upang makamit ang aking mga layunin sa buhay.	May isang hanay ako ng mga paraan sa pagsalita tungkol sa aking mga suporta at serbisyo at ginagampanan ko ang aktibong papel sa pagresolba kung paano mapapabuti ang mga bagay-bagay. Alam ko kung paano makakuha ng independiyenteng suporta at payo kapag nagbibigay ng feedback o gumagawa ng reklamo.	Naiintindihan ko kung ano ang inaalok ng serbisyo, ang daan sa serbisyo ay patas at pantay-pantay at sinusupportahan ako gamit ang iba pang mga opsyon kapag hindi ako makakagamit sa isang serbisyo.	Ang aking mga kakayahan at pangangailangan ay epektibong sinusupportahan sa pamamagitan ng mga mabuting pinamamahalaang serbisyo.

Talahanayan 3: Mga pamantayan para sa serbisyo

1. Mga Karapatan	2. Pakikilahok at Paglakip	3. Mga Indibidwal na Kahihinatnan	4. Mga Feedback at Reklamo	5. Akses sa Serbisyo	6. Pamamahala ng Serbisyo
Ang serbisyo ay nagtataguyod sa mga pang-indibidwal na karapatan sa kalayaan sa pagpapahayag, pagpapasiya sa sarili at pagsasagawa ng desisyon at aktibong humahadlang sa pag-aabuso, pinsala, kapabayaan at karahasan.	Ang mga serbisyo ay nagtatrabaho kasama ng mga indibidwal at mga pamilya, mga kaibigan at tagapag-alaga upang itaguyod ang mga oportunidad para sa makabuluhang pakikilahok at aktibong paglakip sa lipunan.	Ang mga serbisyo at mga suporta ay tinatasa, pinaplano, hinahatid at nirerepaso upang gamitin ang mga indibidwal na kakayahan at lakas para itulak ang mga indibidwal upang makamit ang kanilang mga layunin.	Hinahangad ang regular na feedback at ginagamit ito para sa mga pagrerepaso at pagpapabuti ng mga serbisyong pang-indibidwal at pambuong organisasyon.	Pinamamahalaan ng serbisyo ang akses, pagsisimula at pag-alis sa serbisyo sa isang malinaw at tapat, patas at pantay-pantay at tumutugon na paraan.	Ang serbisyo ay mayroong epektibo at nananagot na pamamahala at pamumuno ng serbisyo upang ilabis nang husto ang mga kahihinatnan para sa mga indibidwal.

Ang mga prinsipyo ng Pamamahala ng Kalidad ay nagpapalakas ng lahat ng Mga Pambansang Pamantayan (National Standards)