



Australian Government
Department of Social Services

Engelli Hizmetleri için Ulusal Standartlar (National Standards for Disability Services)

DSS 1504.02.15 - Turkish — Sürüm 0.1. Aralık 2013



Engelli Hizmetleri için Ulusal Standartlar (National Standards for Disability Services)

Telif hakkı beyanı



Tüm materyaller bir [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) lisansı kapsamında sağlanmıştır.

İlgili lisans koşullarının ayrıntılarını ve lisansın tümünü Creative Commons web sitesinde ([Creative Commons website](https://creativecommons.org/)) bulabilirsiniz (sağlanan bağlantılar kullanılarak erişilebilir).

Bu belgenin Engelli Hizmetleri için Ulusal Standartlar (National Standards for Disability Services) şeklinde nitelendirilmesi gerekir.

İçindekiler

Giriş	5
Ulusal Standartlar'a genel bakış	6
Altı Adet Ulusal Standart	6
Tanımlar	6
Ulusal Standartların çerçevesi	8
Kişi merkezli yaklaşımları destekleme	8
İnsan hakları ilkeleri	8
Kalite Yönetimi ilkeleri	9
Standart Bir:	10
Haklar	10
Kişilerin hakları	10
Kişilerin elde edecekleri sonuçlar	10
Hizmet standartları	10
Uygulama Göstergeleri	11
Standart İki:	12
Katılım ve Dahil Olma	12
Kişilerin hakları	12
Kişilerin elde edecekleri sonuçlar	12
Hizmet standartları	12
Uygulama Göstergeleri	13
Standart Üç	14
Bireysel Sonuçlar	14
Kişilerin hakları	14
Kişilerin elde edecekleri sonuçlar	14
Hizmet standartları	14
Uygulama Göstergeleri	15
Standart Dört	16
Geribildirim ve Şikayetler	16
Kişilerin hakları	16
Kişilerin elde edecekleri sonuçlar	16
Hizmet standardı	17

Uygulama Göstergeleri	17
Standart Beş.....	18
Hizmete Erişim.....	18
Kişilerin hakları	18
Kişilerin elde edecekleri sonuçlar.....	18
Hizmet standardı	18
Uygulama göstergeleri	19
Standart Altı	20
Hizmet Yönetimi.....	20
Kişilerin hakları	20
Kişilerin elde edecekleri sonuçlar.....	20
Hizmet standardı	20
Uygulama göstergeleri	21
Engelli Hizmetleri için Ulusal Standartlar (National Standards for Disability Services) - Özet Tablo	22

Giriş

Engelli Hizmetleri için Ulusal Standartlar (National Standards for Disability Services) (Ulusal Standartlar) hizmet kalitesinin iyileştirilmesi konusundaki ulusal olarak tutarlı bir yaklaşımın desteklenmesine ve yönlendirilmesine yardımcı olur. Bu standartlar engelli kişilerin haklarına ve elde edecekleri sonuçlara odaklanır.

Ulusal Standartlar ilk olarak 1993 yılında uygulamaya konulmuştur. Bunlar güncel dili, felsefeleri ve özellikle bireyselleştirilmiş destek ve kişi odaklı hizmet sunumuna geçiş konusundaki hizmet modellerini yansıtacak şekilde revize edilmiştir.

2010 yılında, engelli kişiler, aileler ve bakıcılar, hizmet sağlayıcılar ve temsilciler, University of New South Wales'ın Engelli Çalışmaları ve Araştırma Merkezi'nin kapsamlı danışmanlığı altında 1993 Ulusal Standartları konusunda geribildirim sağlamıştır. Sağlanan danışmanlık farkındalık konusuna ve standartların, dilin, anlamın, ilgililiğin ve yardımcı hizmetlerin kullanımına odaklanmıştır.

Bu geribildirime dayanarak, Ulusal Standartlar revize edilmiş ve 2012 yılında bir taslak sürümü ulusal çapta test edilmiştir. Engelli kişiler, aileleri, arkadaşları ve bakıcıları, hizmet sağlayıcılar, temsilci kuruluşlar ve kalite kuruluşları revize edilen Ulusal Standartlar'ın geliştirilmesi konusunda bilgilendirilmiştir.

Ulusal Standartlar'ın bu sürümünün yanı sıra, bir de Kolay İngilizce sürümü de vardır. Kanıt Kılavuzu, Konuşma Aracı ve Ulusal Standartlar'la ilgili farkındalığı ve bunların uygulanmasını destekleyen Öyküler dahil, bir dizi tamamlayıcı belge bulunmaktadır. Zaman içinde, ek kaynaklar da geliştirilecektir.

Ulusal Standartlar'a genel bakış

Altı Adet Ulusal Standart

Engelli hizmetleri sağlayıcıları için geçerli altı adet Ulusal Standart vardır.

1. **Haklar:** Hizmet, bireylerin ifade, özerklik ve karar verme özgürlüğünü destekler ve suistimal, zarar verme, ihmâl ve şiddet eylemlerini aktif şekilde önler.
2. **Katılım ve Dahil Olma:** Hizmet, topluma anlamlı bir şekilde katılım ve aktif olarak dahil olma fırsatlarını desteklemek amacıyla bireyler ve aileleri, arkadaşları ve bakıcıları ile birlikte çalışır.
3. **Bireysel Sonuçlar:** Bireylerin güçlü yönlerini geliştirmek ve hedeflerine ulaşmalarını sağlamak amacıyla, hizmetler ve destekler değerlendirilir, planlanır, sunulur ve incelenir.
4. **Geribildirim ve Şikayetler:** Düzenli geribildirimler alınır ve bunlar bireyleri bilgilendirmek ve kurumsal çapta hizmet incelemeleri ve iyileştirmeleri için kullanılır.
5. **Hizmete Erişim:** Hizmet, bir hizmete erişimi, ondan yararlanmaya başlamayı ve hizmetten ayrılmayı şeffaf, adil, eşit ve duyarlı bir şekilde yönetir.
6. **Hizmet Yönetimi:** Hizmet, bireylerin elde edecekleri sonuçları en üst düzeye çıkaracak etkin ve sorumlu hizmet yönetimi ve liderlik uygulamalarına sahiptir.

Tanımlar

Bu bölümde bir dizi yaygın kullanılan terim listelenmiş ve bunların Ulusal Standartlar'da nasıl kullanıldığı açıklanmıştır.

Sürekli iyileştirme – "Sürekli iyileştirme" terimi, bir kuruluşun müşterilerine en fazla faydayı sağlamak amacıyla hizmetlerini, sistemlerini, süreçlerini veya ürünlerini iyileştirme konusundaki devam eden çabalarını tanımlar. Sürekli iyileştirme süreci, kuruluşun hedeflerine ve sonuçlara ulaşma konusundaki başarısını desteklemek için kanıtları baz alan bilgilere dayanır. Bu aynı zamanda toplumun veya hizmetleri kullanan kişilerin değişen ihtiyaçlarına uyum sağlamak anlamına da gelir.

Kültürel yetkinlik – "Kültürel yetkinlik" terimi, kültürler arası düzenlerde etkin çalışma sağlayan davranışlar, tavırlar, bilgi birikimi, beceriler, uygulamalar ve süreçler setine sahip bireyleri ve kuruluşları tanımlar. Bu, yalnızca kültürel farkındalıktan daha fazlasıdır. Kültürel yetkinlik, hizmetlerin veya desteklerin etkin ve ilgili bir şekilde sunulmasını sağlamak amacıyla, bireylerin ve kuruluşların kültürel çeşitlilik konusunda tepkisel olmaktan çok proaktif olmaları anlamına gelir.

Risk onuru – "Risk onuru" terimi, her bir bireyin yaşamda bazı riskler alma seçimi dahil, kendi seçimini yapabilmesi için bireylerin özerkliklerini ve hür iradelerini destekler.

Aile, arkadaşlar ve bakıcılar – "Aile, arkadaşlar ve bakıcılar" terimi, aile ve arkadaşlarla iletişim halinde olmanın ve aile, arkadaşlar ve bakıcılar tarafından oynanan ilgi rollerinin önemini kabul eder. "Aile" kelimesi, hayat arkadaşları ve sevgililer ile, ebeveynleri, kardeşleri, çocukları ve diğer aile üyelerini içerir.

Birey – "Birey" terimi, bir hizmeti veya desteği kullanan kişiyi tanımlamak için kullanılır. Bunlar, temel olarak bir hizmeti veya desteği kullanan engelli kişilerdir. "Birey" kelimesi, örneğin süreli bakım hizmetlerini kullanan kişilerin durumunda bir aile üyesi veya bakıcı anlamına da gelebilir. "Birey" kelimesi, "tüketici", "müşteri" veya "hizmet kullanıcısı" kelimelerinin yerine kullanılır.

Sonuçlar – "Sonuçlar" terimi, örneğin bir bireyin refahındaki iyileşme gibi bir hizmetin veya desteğin etkisini veya sonucunu tanımlar. "Sonuçlar" kelimesi "verim" kelimesinden farklıdır. Verim, eğitim sağlanması gibi hizmet ve desteklerin sunulmasını tanımlar. Sonuçlar kısa vadeli (bireyin bir hizmet planlamasına dahil edilmesi gibi) ile uzun vadeli (bireyin bir kursu tamamladıktan sonra iş bulması gibi) dönem arasında değişebilir.

En az düzeyde kısıtlama – "En az düzeyde kısıtlama" veya "en az düzeyde müdahale", seçim konusundaki kısıtlamaların ve denetimin en az düzeyde olması ve kanıtlara dayanması gerektiğini kabul eder. Kısıtlamaların şeffaf olması ve kolayca anlaşılması için engelli kişilere, ailelerine ve bakıcılarına net bilgilerin sağlanması gerekir.

Engelli kişiler – Engelli olan herkesin hizmetleri ve destekleri kullanmadığı kabul edilmiş ve dolayısıyla "engelli kişiler" terimi genel olarak toplumdaki bir engeli olan kişiler için kullanılmıştır.

Kişi merkezli – "Kişi merkezli" terimi, bireyi ve güçlü yönlerini, ihtiyaçlarını, ilgi alanlarını ve hedeflerini merkez olarak alan hizmet ve destekleri tanımlar. Kişi merkezli hizmet sağlama, engelli kişilerin kullandıkları hizmet ve destekleri yönlendirebilmelerini sağlar.

Kalite yönetimi – "Kalite yönetimi" terimi, bir kuruluşun hizmetleri, destekleri veya ürünleri izlemek, incelemek, planlamak, kontrol etmek ve bunların kaliteli olmasını sağlamak amacıyla sahip olduğu sistem ve süreçleri tanımlar.

Yansıtma – "Yansıtma" terimi, bireylerin, ekiplerin ve kuruluşların uygulamalardan ve eylemlerden bir şeyler öğrenmek amacıyla üstlendikleri aktiviteler anlamına gelir. Bunlar profesyonel gelişmenin veya kalite yönetiminin bir parçası olarak resmi veya gayri resmi olarak üstlenilebilir.

Hizmet ve destekler – "Hizmet ve destekler" terimi, "hizmetler" (uzman ve temel hizmet sunumu gibi) ve "destekler" (bunlar bir kişinin eksiksiz bir yaşam sürmesi için kullanabileceği aracılık ve akıl hocalığı gibi diğer önlemlerdir) arasındaki farkı tanımlar. Basitlik açısından Ulusal Standartlar, engelli kuruluşlarını, kuruluşları ve kurumları "hizmet sağlayıcılar" olarak adlandırır. Bir birey birden fazla hizmet sağlayıcı kullanabilir.

Ulusal Standartların çerçevesi

Bu bölüm, kişi merkezli yaklaşımları destekleyen ve İnsan Hakları ve Kalite Yönetimi ile ilgili ilkelere dayanan Ulusal Standartlar çerçevesini tanımlar.

Kişi merkezli yaklaşımları destekleme

Ulusal Standartlar, engelli kişilerin planlama ve sunum çalışmalarının merkezinde yer aldığı kişi merkezli yaklaşımlara doğru geçişi yansıtır. Üretkenlik Komisyonu'nun *Engelli Bakımı ve Desteği (Disability Care and Support)* konusundaki raporunda özetlediği gibi, "Kişi merkezli yaklaşımların amacı, makul olarak mümkün olduğu ölçüde, engelli kişilerin yaşamlarının kontrolünü ellerine alma kapasitelerini en üst düzeye çıkarmaktır".

Kişi merkezli yaklaşımlar, bireylerin hizmet tasarımı, planlaması, sunumu ve incelemesi çalışmalarının merkezinde yer almasını sağlar. Bireyler, ailelerinin, arkadaşlarının, bakıcılarının ve temsilcilerinin desteğiyle, hizmet ve destek ayarlamalarını kendi güçlü yönlerine, ihtiyaçlarına ve hedeflerine uyacak şekilde biçimlendirebilir ve yönlendirebilirler.

İnsan hakları ilkeleri

Avustralya *Engelli Hakları Sözleşmesi (Convention on the Rights of Persons with Disabilities)* dahil olmak üzere çeşitli uluslararası antlaşma ve deklarasyonlarda belirlenmiş insan haklarını desteklemeyi kabul etmiştir. Ulusal Standartlar bunlardan ve özellikle Birleşmiş Milletler tarafından geliştirilmiş olan *Engelli Hakları Sözleşmesi* dahilindeki ilkelere dayanır.

İşbirliği konusuna odaklanmayı güçlendirmek için, *Ulusal Engellilik Stratejisi (National Disability Strategy)* ile tutarlı bir ilke daha eklenmiştir. Bu ilke, aileleri, arkadaşları, bakıcıları ve temsilcileri ile birlikte engelli kişilerin yaşamlarını etkileyen kararlara katılımlarının önemini vurgular. Ulusal Engellilik Stratejisi engelli kişilerin insan haklarını, refahlarını ve ilgi alanlarını korumak ve geliştirmek amacıyla kararlara aktif katılımlarını destekler.

İnsan Hakları ilkeleri şunlardır:

- Kişinin kendi kararlarını verebilme özgürlüğü dahil temel onurlarına, bağımsızlıklarına ve bireysel özerkliklerine saygı;
- Ayrımcılığın olmaması;
- Topluma tam ve etkin katılım ve dahil olma;
- Kişilerin çeşitliliğinin ve insan olmalarının bir parçası olarak, özürsüz kişilerin farklılıklarına saygı gösterilmesi ve bunun kabul görmesi;
- Fırsat eşitliği;
- Erişilebilirlik;
- erkekler ve kadınlar arasındaki eşitlik;
- Engelli çocukların gelişme kapasitelerine saygı ve engelli çocukların kimliklerini koruma haklarına saygı; ve
- Hizmetlerle engelli kişiler ve uygun olan yerlerde aileleri, arkadaşları, bakıcıları ve/veya temsilcileri arasında aktif işbirliği.

Kalite Yönetimi ilkeleri

Bu ilkeler, engelli kişiler için kalite konusuna odaklanmış olan bir hizmetin temel özelliklerini açıklar. Bu ilkeler engelli kişilerin ve ailelerinin, arkadaşlarının, bakıcılarının ve temsilcilerinin hizmet ve desteklerin izlenmesi ve incelenmesi çalışmalarına katılımını vurgular. Bunlar ayrıca hizmetin veya desteğin kişinin yaşamına olan katkısının uzun vadeli bir görünümünü elde etme konusunu da vurgular.

Kalite Yönetimi ilkeleri şunlardır:

- Hizmetleri ve destekleri kullanan kişilerin elde edecekleri sonuçlara odaklanma;
- Liderlik sağlama;
- Bireyleri ve personeli konuya dahil etme;
- Bir süreç yaklaşımı kullanma;
- Bir sistem yaklaşımı benimseme;
- Sürekli iyileştirmeyi teşvik etme;
- Kanıtlara dayanan bilgili kararlar verme; ve
- İşbirlikçi ortaklıklar kurma.

Standartların her biri aynı temel unsurlardan oluşmuştur.

Kişilerin Hakları

Bu, Ulusal Standartlar'ın yeni bir unsurudur. Bu unsur, standartların her birinin teşvik ettiği veya desteklediği bireysel hakları vurgular. Bu unsur, tüm standartları kapsayan İnsan Hakları ilkelerini güçlendirir.

Kişilerin Elde Edecekleri Sonuçlar

Bu, Ulusal Standartlar'ın yeni bir unsurudur. Bu unsur, engelli hizmetlerini veya desteklerini kullanan bir bireyin her bir standardın etkin bir şekilde uygulanması sonucunda nasıl bir deneyim yaşaması gerektiğini açıklar.

Hizmet Standartları

Hizmet standartları, her bir standarda ulaşma ile ilgili gerekliliklere dair tanıtıcı bir beyanda bulunur.

Uygulama Göstergeleri

Uygulama göstergeleri, standardı desteklemek için uygulanması gereken aktiviteler ve çalışma yöntemleri konusunda rehberlik sağlar. Bu göstergeler her bir standardın karşılanması için hizmetlerin neler yapması gerektiğini ve bireylerin, ailelerin ve bakıcıların neler bekleyebileceğini açıklar. Engelli Hizmetleri için Ulusal Standartlar (National Standards for Disability Services) Kanıt Kılavuzu, her bir standardı karşılayıp karşılamadıklarını ve bunları nasıl karşıladıklarını değerlendirmek amacıyla hizmetlerin kullanabileceği kanıt örneklerini içerir.

Standart Bir:

Haklar

Bu standardın amacı, yasal gereklilikleri aşmıyorsa bile karşılayan ve engelli kişiler için olumlu sonuçlar yaratan etik, saygılı ve emniyetli bir hizmet sunumunu desteklemektir. İnsan Hakları ilkeleri, tüm standartlarla ilgilidir ve standartların her biri temel hakların elde edilmesini destekler. Bu standart has özerklik, seçim, gizlilik ve ayrımcılığın olmaması gibi belirli haklara odaklanır.

Standart, kişilerin temel ifade özgürlüğü haklarını ve kendi yaşamları ile ilgili kararları verip, yaşamları üzerinde kontrol sahibi olma haklarını kabul eder. Standart, engelli kişilerin saygı görme ve onurlu olma konusundaki temel haklarını güçlendirir. Bu, risk onurunu da içerir - yani yaşamda bazı riskler almayı seçme hakkını.

Standart bazı engelli kişilerin hizmetlerden veya desteklerden faydalanırken karşılaşılabilecekleri zarar görme, ihmal, taciz veya şiddet risklerini kabul eder. Standart, bu riskleri azaltma konusunda hizmet ve desteklerin, ailelerin, arkadaşların, bakıcıların ve temsilcilerin rollerini vurgular. Standart, bireysel haklarla bireylerin ve hizmetin sorumluluklarını destekler.

Standart aşağıdakilerin önemini vurgular:

- Onur ve saygı;
- İfade özgürlüğü;
- Özerklik;
- Seçim ve kontrol;
- Gizlilik ve mahremiyet;
- Ayrımcılık, istismar, taciz, zarar, ihmal ve şiddete maruz kalmama özgürlüğü;
- Ailelerin, arkadaşların, bakıcıların ve temsilcilerin hakların korunması konusundaki rolleri; ve
- Hak ihlallerini önlemek veya bunlara derhal tepki verilmesini sağlamak için kullanılan kapsamlı sistemler.

Kişilerin hakları

Hizmetleri veya destekleri kullanırken kontrol ve seçim uygulama hakkına sahibim. Ayrıca, risk onuru ve ayrımcılık veya zarardan muaf olma hakkına da sahibim.

Kişilerin elde edecekleri sonuçlar

Kullandığım hizmetler ve destekler ve bunları kullanma şeklim konusunda seçimler yapabilirim. Bir hizmeti veya desteği kullandığımda, bana saygı gösterilir ve emniyette olurum

Hizmet standartları

Hizmet, bireylerin ifade, özerklik ve karar verme özgürlüğünü destekler ve suistimal, zarar verme, ihmal ve şiddet eylemlerini aktif şekilde önler.

Uygulama Göstergeleri

- 1:1 Hizmet, personeli ve gönüllüleri bireylere onurlu ve saygılı bir biçimde davranır.
- 1:2 Hizmet, personeli ve gönüllüleri bireylerin ifade özgürlüğünü kabul eder ve destekler.
- 1:3 Hizmet, bireylerin, ailelerin, arkadaşların ve bakıcıların bilgili kararlar vermelerini ve hak ve sorumluluklarını anlamalarını desteklemek için bilginin zamanında ve uygun biçimlerde sağlanması dahil aktif karar vermeyi ve bireysel seçimleri destekler.
- 1:4 Hizmet sağlayıcılar en az düzeyde kısıtlayıcı seçeneğe dayanan ve çağdaş, kanıtları baz alan, şeffaf ve inceleme yeteneğine sahip stratejileri destekler.
- 1:5 Hizmetin bireylerin ayrımcılık, istismar, taciz, zarar, ihmal ve şiddete maruz kalmamasını sağlamak için önleyici tedbirleri vardır.
- 1:6 Hizmet iyileştirme fırsatlarının yakalanmasını sağlamak için tüm hak ihlalleriyle derhal ve sistematik olarak ilgilenir.
- 1:7 Hizmet bireyleri bilgiyle ve gerekirse yasal öneriye ve/veya temsilciliğe erişimle destekler.
- 1:8 Hizmet engelli kişilerin haklarını koruma ve sürdürme konusunda ailelerin, arkadaşların, bakıcıların ve temsilcilerin rolünü kabul eder.
- 1:9 Hizmet kişisel bilgilerin gizliliğini ve mahremiyetini korur.

Standart İki:

Katılım ve Dahil Olma

Bu standardın amacı, engelli kişilerin aileleri, arkadaşları ve toplumun seçtikleri bölümüyle iletişimlerini desteklemektir. Standart ayrıca gerçek anlamda katkılarını ve katılımlarını sağlamak için hizmetlerin bireylerle birlikte çalışmasını gerektirir.

Bu standart hizmetlerin, engelli kişilerin katkıda bulunmasını ve katılımını ve çalışma ve eğitim dahil bu kişilerin topluma değerli katılımlarını etkinleştirme konusunda oynayabileceği rolü kabul eder. Bu standardı karşılamak için, hizmetler bireylerin aile ve arkadaşlarıyla iletişim kurmaları ve seçtikleri topluma dahil olduklarını hissetmeleri için onları aktif olarak destekler ve teşvik eder. Bunun bireylerin ilgi alanlarına, kimliklerine, kökenlerine ve arzularına dayanması gerekir. Önemli bir biçimde, "değerli role" odaklanmak bireyin seçimlerinden birisi olmalıdır. Hizmetler ayrıca katılımı ve dahil olmayı desteklemek amacıyla daha geniş toplumla da çalışır.

Standart aşağıdakilerin önemini vurgular:

- Engelli kişiler için halk içinde ve özel yaşamda değerli bir role sahip olmayı destekleme;
- Aile, arkadaşlar ve seçilen toplumla iletişim;
- Ekonomik ve toplumsal katılım ve birey ve daha geniş toplum açısından bununla bağlantılı avantajlar;
- Bireylerin ilgi alanlarına, kimliklerine, kökenlerine, tercihlerine, hedeflerine ve arzularına (bunlar zaman içinde değişebilir) dayanan katılım; ve
- Katılımı ve dahil olmayı destekleme konusunda ailelerin, arkadaşların, bakıcıların, temsilcilerinin ve diğer kuruluşların rolü.

Kişilerin hakları

Seçtiğim topluma katılma hakkına sahibim. Ayrıca ailem, arkadaşlarım ve toplumla nasıl iletişim kuracağıma karar verme hakkına da sahibim.

Kişilerin elde edecekleri sonuçlar

Hizmetlerimin, ailemin, arkadaşlarımın, bakıcılarımın veya temsilcilerimin desteğiyle ilgi alanlarımı takip ederim.

Hizmet standartları

Hizmet, topluma anlamlı bir şekilde katılım ve aktif olarak dahil olma fırsatlarını desteklemek amacıyla bireyler ve aileleri, arkadaşları ve bakıcıları ile birlikte çalışır.

Uygulama Göstergeleri

- 2:1 Hizmet engelli kişiler için onların seçtikleri değerli bir rolü aktif olarak destekler.
- 2:2 Hizmet aileleri, arkadaşları ve seçtikleri toplumla iletişim kurmaları için bireylerle birlikte çalışır.
- 2:3 Personel iş, öğrenme, sosyal aktiviteler ve zaman içinde toplumla iletişim konularındaki bireysel ilgi alanlarını ve tercihleri anlar, bunlara saygı duyar ve bunları kolaylaştırır.
- 2:4 Uygun olan yerlerde, hizmet toplumuyla iletişimi, topluma dahil olmayı ve katılımı desteklemek amacıyla bireylerin aileleri, arkadaşları, bakıcıları veya temsilcileri ile birlikte çalışır.
- 2:5 Hizmet bireylerin toplumlarına aktif katılımlarını desteklemek amacıyla diğer kuruluşlar ve toplum üyeleriyle işbirliği yapar.
- 2:6 Hizmet, Aborijinler ve Torres Strait Adası yerlileri için toplumsal ve kültürel iletişimi destekleyen stratejiler kullanır.

Standart Üç

Bireysel Sonuçlar

Bu standardın amacı, aldıkları hizmetleri ve destekleri bireylerin yönlendirdiği, hizmet sunumuna kişi odaklı yaklaşımları desteklemektir.

Engelli kişiler tarafından kullanılan hizmetlerin esnek ve her bireyin güçlü yönlerine ve ihtiyaçlarına uygun hale getirilmiş olması ve olumlu sonuçlar sunması beklenir. Bu, bir bireyin engellilik durumunu ve hizmet sağlayıcıların yaş, cinsiyet, kültür, köken, dil, inanç, ilişki durumu ve diğer ilgili faktörlere dair sorunları yetkin bir şekilde fark edip, bunlara yanıt verme ihtiyacını içerir.

Bireysel sonuçlar elde etmek, aktif seçim ve karar verme süreci sağlamak için bireyle hizmet sağlayıcı arasında işbirliği yapılmasını gerektirir. Bu da, tüm kararları hizmetin alması yerine, karşılıklı saygıya dayanan ortak bir çaba anlamına gelir. Bireysel sonuçlara odaklanmak, planlanmış ve ölçülebilir sonuçlar karşısında ilerlemeyi gözden geçirmek için bireylerin ve hizmetlerin birlikte çalışmasını içerir.

Standart ayrıca bireyin onayıyla, ailelerin, arkadaşların, bakıcıların ve temsilcilerin planlama, sunum ve inceleme konusundaki potansiyel rolünü de kabul eder. Standart, en az düzeyde kısıtlayıcı seçeneğe odaklanırken, sağlanan hizmetin ve desteğin özü konusunda bir bireyle ailesi, arkadaşları, bakıcıları ve/veya temsilcileri ve bir hizmet arasındaki aktif diyalogu teşvik eder.

Standart aşağıdakilerin önemini vurgular:

- Engelli kişilerin, ailelerinin, arkadaşlarının, bakıcılarının ve temsilcilerinin desteğiyle (onayıyla), aldıkları destekleri yönlendirmeleri;
- Hizmet planlamasının, uygulamasının ve incelemesinin bireyin güçlü yönlerine, ihtiyaçlarına ve yaşam hedeflerine dayanması;
- İşbirliği ve diyalog;
- Çeşitliliğe karşılık vermek; ve
- En az düzeyde kısıtlayıcı seçenek.

Kişilerin hakları

Yaşamım ve kullandığım hizmetlerin beni nasıl destekleyeceği konusundaki kararları yönlendirme hakkına sahibim.

Kişilerin elde edecekleri sonuçlar

Güçlü yönlerimi geliştiren ve yaşam hedeflerime ulaşma konusunda beni destekleyen hizmetleri ve destekleri kullanırım.

Hizmet standartları

Bireylerin güçlü yönlerini geliştirmek ve hedeflerine ulaşmalarını sağlamak amacıyla, hizmetler ve destekler değerlendirilir, planlanır, sunulur ve incelenir.

Uygulama Göstergeleri

- 3:1 Hizmet, güçlü yönlerini, ihtiyaçlarını ve yaşam hedeflerini tanımlamak için bireyle ve onun onayıyla ailesi, arkadaşları, bakıcısı veya temsilcisiyle birlikte çalışır.
- 3:2 Hizmetin planlanması, sağlanması ve gözden geçirilmesi işlemleri bireyin seçimine dayanır ve bireyle ve onun onayıyla ailesi, arkadaşları, bakıcısı veya temsilcisiyle birlikte üstlenilir.
- 3:3 Hizmet, hizmetleri veya destekleri planlar, sunar ve ölçülebilir yaşam sonuçlarına göre düzenli olarak gözden geçirir.
- 3:4 Hizmet planlaması ve sunumu, engellilik, yaş, cinsiyet, kültür, köken, dil, inanç, cinsel kimlik, ilişki durumu ve diğer ilgili faktörler dahil çeşitliliğe yanıt verir.
- 3:5 Hizmet, hizmet sunumunu planlamak ve çeşitlilik gösteren ihtiyaçlara yanıt verme konusundaki dahili kapasiteyi desteklemek için diğer hizmet sağlayıcılarla işbirliği yapar.

Standart Dört

Geribildirim ve Şikayetler

Bu standardın amacı, hem olumlu, hem de olumsuz geribildirimlerin, şikayetlerin ve anlaşmazlıkların etkin bir şekilde ele alınmasını ve iyileştirme fırsatları olarak görülmesini sağlamaktır. Bu standardı karşılamak için, hizmet sağlayıcıların, bireyler, aileler, arkadaşlar, bakıcılar ve temsilciler tarafından dile getirilen sorunları ele alma ve çözme konusunda net bir şekilde iletilmiş ve etkin sistemlere sahip olmaları gerekir.

Bu standart, övgüler ve şikayetler dahil, sağlam ve zamanında geribildirim edinmenin, sürekli iyileştirme açısından temel bir etmen olduğunu kabul eder. Hizmetlerin bireylerden geribildirim alma konusunda günlük bazda geribildirimden, resmi danışmanlığa ve ayarlamalara, düzenli memnuniyet anketlerine veya tüketici gruplarına kadar bir dizi fırsata sahip olmaları gerekir.

Ayrıca, bu standart kişilerin bir şikayette bulunmak veya olumsuz geribildirim sağlamak için kendilerini emniyette hissetme ihtiyacı içinde olduklarını kabul eder. Bu, olumsuz sonuçlarından veya hizmet kaybından korkmadan, şikayetler, başvurular veya anlaşmazlıklar konusundaki bağımsız mekanizmalara erişebilmeyi içerir. Standart ayrıca temsilcilere ve bağımsız bilgilere, desteğe, önerilere ve temsile erişim sahibi olabilmeyi içerir.

Standart aşağıdakilerin önemini vurgular:

- Nasıl şikayette bulunulacağı dahil, nasıl geribildirim sağlanacağı konusunda net ve düzenli iletişim;
- Geribildirim ve şikayetlerin, hizmet iyileştirmelerini sürekli olarak yönlendirmek için kullanılması;
- Düzenli, proaktif ve kapsayıcı geribildirim sistemleri;
- Etkin şikayet yönetimi ve çözümü;
- Şeffaf anlaşmazlık yönetimi; ve
- Kişilerin geribildirimde veya şikayette bulunabilmesini sağlamak amacıyla bağımsız bilgilere, desteğe, önerilere ve temsile erişim.

Kişilerin hakları

Aldığım desteklerin ve hizmetlerin tüm yönleri konusunda olumlu ve olumsuz geribildirim sağlama ve bunun sonucunda iyileştirmeler görmeyi bekleme hakkına ve özgürlüğüne sahibim. Ayrıca, ihtiyacım olduğunda geribildirim sağlamak veya şikayette bulunmak için bağımsız öneri veya destek alma hakkına da sahibim.

Kişilerin elde edecekleri sonuçlar

Aldığım destekler ve hizmetler konusundaki görüşlerimi dile getirmek ve işlerin nasıl iyileştirileceğini belirlemede aktif bir rol oynamak için çeşitli yöntemlere sahibim. Geribildirim sağlarken veya bir şikayette bulunurken bağımsız desteğe ve öneriye nasıl erişeceğimi biliyorum.

Hizmet standardı

Düzenli geribildirimler alınır ve bunlar bireyleri bilgilendirmek ve kurumsal çapta hizmet incelemeleri ve iyileştirmeleri için kullanılır.

Uygulama Göstergeleri

- 4:1 Bireyler, aileler, arkadaşlar, bakıcılar ve temsilciler olumsuz sonuçlarından korkmadan geribildirim sağlama, bir şikayette bulunma veya bir anlaşmazlığı çözüme konusunda aktif olarak desteklenir.
- 4:2 Şikayetlerin çözümlenmesi ve bağımsız destek, öneri ve temsile nasıl erişilebileceği dahil geribildirim mekanizmaları bireylere, ailelerine, arkadaşlarına, bakıcılarına ve temsilcilerine net bir şekilde iletilir.
- 4:3 Şikayetler birey, ailesi, arkadaşları, bakıcısı veya temsilcisiyle birlikte proaktif olarak ve zamanında çözümlenir.
- 4:4 Hizmet hizmetin sağlanması konusunda geribildirim alır ve bireyler, aileleri, arkadaşları, bakıcıları ve temsilcileri ile bağlantı halinde bu geribildirimleri inceler ve sürekli iyileştirmenin bir parçası olarak düzenli bir şekilde destek sağlar.
- 4:5 Hizmet, bireylere ve topluma sunduğu hizmetleri planlamak, sunmak ve incelemek için övgüleri, geribildirimleri ve şikayetleri kullanarak bir sürekli iyileştirme kültürü geliştirir.
- 4:6 Hizmet, anlaşmazlıkları etkin bir şekilde yönetir.

Standart Beş

Hizmete Erişim

Bu standardın amacı, hizmetler mevcut olmadığında bireylerin desteklenebilmesi ve erişimle ilgili engellerin tanımlanıp ortadan kaldırılabilmesi için hizmetlere ve desteklere erişimin adil, eşit ve şeffaf olmasını sağlamaktır. Standart, hizmete giriş veya hizmetin başlaması, hizmetin kullanımı ve uygun olan yerlerde bir hizmet sürecinden çıkılması veya ayrılması boyunca geçerli olur.

Hizmetlere ve desteklere erişim, konum, bireyin tanımlanmış ihtiyaçları ve bir hizmetin kaynak kapasitesi dahil çeşitli faktörlere bağlıdır.

Bu standart bir hizmete erişim ve o hizmetin kullanımı ile ilgili kriterleri ve süreçleri anlamaları için bireylerin desteklenmeleri gerektiğini kabul eder. Bu ayrıca bir hizmet bir bireyin kullanımına açık olmadığında net açıklamaları ve alternatif hizmet seçeneklerine yönlendirmeyi de içerir.

Standart aşağıdakilerin önemini vurgular:

- İhtiyaçların çeşitliliğine yanıt vermek için erişilebilir bilgiler;
- Hizmetlerin başlatılması ve sonlandırılması ile ilgili şeffaf ve tutarlı bir şekilde uygulanan süreçler;
- Bir hizmet mevcut olmadığında bilgi sağlanması ve aktif yönlendirme;
- Yönlendirmeyi sağlamak için diğer kuruluşlarda ve ilgili toplum üyeleriyle işbirliğinin değeri; ve
- Tüm potansiyel erişim engellerini tanımlayıp, bunlara tepki verebilmek için düzenli incelemeler.

Kişilerin hakları

Hizmetlere adil, eşit ve şeffaf kriterlere dayanan bir şekilde erişme ve bir hizmet mevcut olmadığında yönlendirme desteği alma hakkına sahibim.

Kişilerin elde edebilecekleri sonuçlar

Hizmetin ne sunduğunu, hizmete erişimimin adil ve eşit bir bazda olduğunu ve bir hizmete erişemediğim zaman diğer seçeneklerle destekleneceğimi anlıyorum.

Hizmet standardı

Hizmet, bir hizmete erişimi, hizmetin başlamasını ve hizmetten ayrılmasını şeffaf, adil ve tepkisel bir şekilde yönetir.

Uygulama göstergeleri

- 5:1 Hizmet, erişimin adil, eşit ve şeffaf olmasını sağlamak için sistematik olarak engelli kişilerden, ailelerinden, arkadaşlarından ve bakıcılarından girdi almaya çalışır ve bunları kullanır.
- 5:2 Hizmet, mevcut hizmetlerin türleri ve kaliteleri konusunda çeşitli biçimlerde erişilebilir bilgiler sağlar.
- 5:3 Hizmet, bir hizmete başlama ve hizmetten ayrılma süreçlerini geliştirir, uygular, inceler ve iletir.
- 5:4 Hizmet, erişimden ve bekleme listelerinden önce uygunluk kriterleri ile ilgili politika ve uygulamalar geliştirir, bunları uygular ve inceler.
- 5:5 Hizmet, potansiyel erişim engellerini izler ve bunlarla ilgilenir.
- 5:6 Hizmet, bir hizmet mevcut olmadığında net açıklamalar ve alternatif erişimlerle ilgili bilgi ve yönlendirme desteği sağlar.
- 5:7 Hizmet, bir yönlendirme ağı kurup, bunu sürdürmek için diğer ilgili kuruluşlar ve toplum üyeleriyle işbirliği yapar.

Standart Altı

Hizmet Yönetimi

Bu standardın amacı, hizmetlerin etkin ve verimli bir şekilde yönetilmesini sağlamaktır. Standart, hizmetlerin kişi merkezli olmasını ve bireylerin güçlü yönlerine ve ihtiyaçlarına yanıt verme konusunda esnek olunmasını gerektirir. Standart ayrıca kaliteli hizmet sunmanın temeli olarak, hizmetlerin bir sürekli iyileştirme kültürünü desteklemelerini gerektirir.

Kaliteli hizmet sunulmasını desteklemek için bir dizi sistem ve süreç gerekir ve bunlar standarda yansıtılır. Standart, engelli kişilerin, ailelerinin, arkadaşlarının, bakıcılarının ve temsilcilerinin hizmet ve desteklerin planlanması, sunulması ve incelenmesi çalışmalarına aktif katılımı ile ilgilidir. Kurumsal öğrenme ve beceri geliştirme konusunda destek, kaliteli hizmet sunumunun ve sürekli iyileştirmenin ayrılmaz bir parçası olarak kabul edilir. Bu, personel ve gönüllüler için desteği ve eğitimi içerir. Bunlara ek olarak, uygulamaya yansıyan ve çağdaş kanıtlara dayanan hizmet sunumu, bireyler için olası en iyi sonuçları destekler.

İş yeriyle ilgili yasal ve düzenleyici çerçevelere uyum, standart dahilindeki bir beklentidir. Bu, sağlam yönetimle sorumluluğu destekler ve hizmetlerin emniyetli bir ortamda uygun şekilde nitelendirilmiş ve denetlenen personel tarafından sunulabilmesini sağlar.

Standart aşağıdakilerin önemini vurgular:

- Hizmet planlama, geliştirme ve sunma sürecinin tüm yönlerinde sağlam idare ve yönetim;
- Personel, engelli kişiler ve diğer paydaşlarla net iletişim;
- Sürekli iyileştirme ve kanıtlara dayanan uygulama;
- Engelli kişilerin ve ailelerinin, arkadaşlarının, bakıcılarının ve temsilcilerinin, bireysel, hizmet ve kuruluş düzeylerinde planlama, sunum ve inceleme süreçlerine aktif katılımı için bir dizi yöntem; ve
- İşyeri Sağlığı ve Emniyeti, insan kaynakları yönetimi ve finansal yönetim dahil iş yeriyle ilgili yasa ve düzenlemelere uyum.

Kişilerin hakları

Etkin şekilde yönetilen, düzenli olarak incelenen, sorumlu ve çağdaş hizmetlere ve desteklere sahip olma hakkım var.

Kişilerin elde edecekleri sonuçlar

Güçlü yönlerim ve ihtiyaçlarım sağlam bir şekilde yönetilen hizmetlerle etkin bir şekilde desteklenir.

Hizmet standardı

Hizmet, bireylerin elde edecekleri sonuçları en üst düzeye çıkaracak etkin ve sorumlu hizmet yönetimi ve liderlik uygulamalarına sahiptir.

Uygulama göstergeleri

- 6:1 Ön saflarda bulunan personel, yönetim ve idare organları uygun şekilde nitelendirilmiş, beceri kazandırılmış ve desteklenmektedir.
- 6:2 Uygulama kanıtlara ve en az düzeyde kısıtlayıcı seçeneklere dayanır ve yasal, düzenleyici ve sözleşmelerden kaynaklanan gerekliliklere uyar.
- 6:3 Hizmet, İşyeri Sağlığı ve Emniyeti, insan kaynakları yönetimi ve finansal yönetim dahil yönetim sistemlerini belgeler, izler ve etkin bir şekilde kullanır.
- 6:4 Hizmet, sürekli iyileştirmeyi destekleyen izleme geribildirimi, öğrenme ve yansıtma süreçlerine sahiptir.
- 6:5 Hizmet, çağdaş uygulamalarla tutarlı ve net olarak iletilen kurumsal vizyona, misyona ve değerlere sahiptir.
- 6:6 Hizmet, bireysel hedeflere ve sonuçlara ulaşılmasını doğrudan desteklemek için kurumsal yeteneklerini güçlendiren ve sürdüren sistemlere sahiptir.
- 6:7 Hizmet, politikaları, uygulamaları, prosedürleri ve hizmetin sağlanmasını incelemek için engelli kişilerin, ailelerinin, arkadaşlarının, bakıcılarının ve temsilcilerinin aktif katılımı dahil kişi merkezli yaklaşımlar kullanır.

Engelli Hizmetleri için Ulusal Standartlar (National Standards for Disability Services) - Özet Tablo

İnsan Hakları ilkeleri tüm Ulusal Standartların üzerinde yer alır

Tablo 1: Kişilerin hakları

1. Haklar	2. Katılım ve Dahil Olma	3. Bireysel Sonuçlar	4. Geribildirim ve Şikayetler	5. Hizmete Erişim	6. Hizmet Yönetimi
Hizmetleri veya destekleri kullanırken kontrol ve seçim uygulama hakkına sahibim. Ayrıca, risk onuru ve ayrımcılık veya zarardan muaf olma hakkına da sahibim.	Seçtiğim topluma katılma hakkına sahibim. Ayrıca ailem, arkadaşlarım ve toplumla nasıl iletişim kuracağıma karar verme hakkına da sahibim.	Yaşamım ve kullandığım hizmetlerin beni nasıl destekleyeceği konusundaki kararları yönlendirme hakkına sahibim.	Aldığım desteklerin ve hizmetlerin tüm yönleri konusunda olumlu ve olumsuz geribildirim sağlama hakkına ve özgürlüğüne sahibim. Ayrıca, ihtiyacım olduğunda geribildirim sağlamak veya şikayette bulunmak için bağımsız öneri veya destek alma hakkına da sahibim.	Hizmetlere adil, eşit ve şeffaf kriterlere dayanan bir şekilde erişme ve bir hizmet mevcut olmadığında yönlendirme desteği alma hakkına sahibim.	Etkin şekilde yönetilen, düzenli olarak incelenen, sorumlu ve çağdaş hizmetlere ve desteklere sahip olma hakkım var.

Tablo 2: Kişilerin elde edecekleri sonuçlar

1. Haklar	2. Katılım ve Dahil Olma	3. Bireysel Sonuçlar	4. Geribildirim ve Şikayetler	5. Hizmete Erişim	6. Hizmet Yönetimi
Kullandığım hizmetler ve destekler ve bunları kullanma şeklim konusunda seçimler yapabilirim. Bir hizmeti veya desteği kullandığımda bana saygı gösterilir ve emniyette olurum.	Hizmetlerimin, ailemin, arkadaşlarımla, bakıcılarımla veya temsilcilerimin desteğiyle ilgi alanlarımı takip ederim.	Güçlü yönlerimi geliştiren ve yaşam hedeflerime ulaşma konusunda beni destekleyen hizmetleri ve destekleri kullanırım.	Aldığım destekler ve hizmetler konusundaki görüşlerimi dile getirmek ve işlerin nasıl iyileştirileceğini belirlemede aktif bir rol oynamak için çeşitli yöntemlere sahibim. Geribildirim sağlarken veya bir şikayette bulunurken bağımsız desteğe ve öneriye nasıl erişeceğimi biliyorum.	Hizmetin ne sunduğunu anlıyorum, hizmete erişimim adil ve eşit bir bazda ve bir hizmete erişemediğim zaman diğer seçeneklerle destekleniyorum.	Güçlü yönlerim ve ihtiyaçlarım sağlam bir şekilde yönetilen hizmetlerle etkin bir şekilde desteklenir.

Tablo 3: Hizmet standartları

1. Haklar	2. Katılım ve Dahil Olma	3. Bireysel Sonuçlar	4. Geribildirim ve Şikayetler	5. Hizmete Erişim	6. Hizmet Yönetimi
Hizmet, bireylerin ifade, özerklik ve karar verme özgürlüğünü destekler ve suistimal, zarar verme, ihmal ve şiddet eylemlerini aktif şekilde önler.	Hizmet, topluma anlamlı bir şekilde katılım ve aktif olarak dahil olma fırsatlarını desteklemek amacıyla bireyler ve aileleri, arkadaşları ve bakıcıları ile birlikte çalışır.	Bireylerin güçlü yönlerini geliştirmek ve hedeflerine ulaşmalarını sağlamak amacıyla, hizmetler ve destekler değerlendirilir, planlanır, sunulur ve incelenir.	Düzenli geribildirimler alınır ve bunlar bireyleri bilgilendirmek ve kurumsal çapta hizmet incelemeleri ve iyileştirmeleri için kullanılır.	Hizmet, bir hizmete erişimi, hizmetin başlamasını ve hizmetten ayrılmasını şeffaf, adil ve tepkisel bir şekilde yönetir.	Hizmet, bireylerin elde edebilecekleri sonuçları en üst düzeye çıkaracak etkin ve sorumlu hizmet yönetimi ve liderlik uygulamalarına sahiptir.

Kalite Yönetimi ilkeleri Ulusal Standartların temelini oluşturur