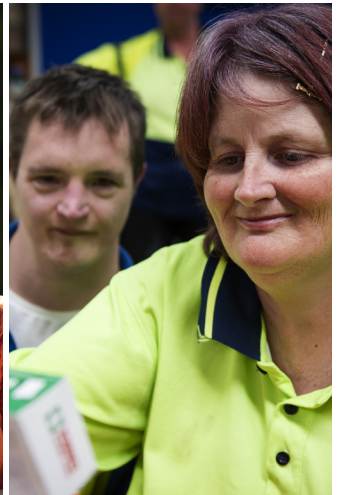




# برنامج ضمان الجودة الخاص بخدمات حماية حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة وخدمات التوظيف

معلومات للأشخاص الذين يتلقون الدعم



# المحتويات

## 3 ملخص .....

3	برنامج ضمان الجودة
3	عملية التدقيق
3	تعليقات من الأشخاص الذين يحصلون على الدعم
3	النتيجة

## 4 مقدمة .....

4	برنامج ضمان الجودة
---	--------------------

## 5 برنامج ضمان الجودة وعملية التدقيق .....

6	1. الإعداد
6	2. التقييم من قبل فريق التدقيق
6	أنواع التدقيق
6	فريق التدقيق
7	عملية التدقيق
7	طريقة التقييم
7	مشاركتك
8	طرق المشاركة
8	الموافقة والخصوصية واستخدام معلوماتك
8	المواضيع التي تغطيها المقابلات أو مجموعات التركيز أو الاستبيانات
9	المساعدة
9	3. منح الشهادة أو فترة للتحسين
9	منح الشهادة
10	الاجتماع لعرض النتائج
10	تقرير فريق التدقيق

## 11 الشكاوى .....

11	الشكاوى بخصوص فريق التدقيق
11	الشكاوى بخصوص وكالة حماية حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة بك أو مزود خدمات التوظيف



## الملخص

يُفرض على وكالات حماية حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة ومزوّدو خدمات التوظيف للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة (مزوّدو الخدمات) الذين يحصلون على التمويل من قبل وزارة الخدمات الاجتماعية التابعة للحكومة الأسترالية الخضوع في كل عام لتدقيق ضمان الجودة. الهدف من التدقيق هو أن تبرهن هذه الوكالات بأنها تقدم أفضل دعم ممكن وبأنها تفي بالمعايير الوطنية الخاصة بالخدمات المتعلقة بذوي الاحتياجات الخاصة (National Standards for Disability Services). يشرح هذا الكتيّب عملية ضمان الجودة ويوضح ما الذي يحدث عندما يتم إجراء تدقيق خاص ببرنامج ضمان الجودة.

## برنامج ضمان الجودة

أثناء التدقيق، يحتاج مزودو الخدمات أن يبرهنوا - ضمن أمور أخرى - بأنهم يقدمون الدعم الفعال وبأنهم يقومون بإدارة عملياتهم على نحو فعال وبأنهم يتجنبون أي تضارب بين المصالح وبأنهم يقومون بتوظيف عاملين من ذوي المهارات وبأنهم يتعاملون مع الشكاوى بشكل مناسب.

## عملية التدقيق

تشمل عملية التدقيق التقييم الذاتي لمزوّد الخدمة الخاص بك ومن ثم زيارة من فريق التدقيق، حيث يقوم الموظفون بالإضافة إلى مجموعة من الأشخاص الذين يتلقون الدعم من خلال مزود الخدمات هذا بتقديم تعليقاتهم.

## تعليقات من الأشخاص الذين يحصلون على الدعم

يتمتع الأشخاص الذين يحصلون على الدعم بخيار المشاركة - هذا أمر طوعي ويتطلب القيام بإجراءات الموافقة. إذا قررت المشاركة، يكون لديك الفرصة لتعبّر عن مدى فعالية الدعم الذي حصلت عليه بالنسبة لك. تشمل طرق المشاركة التحدث إلى أحد أفراد فريق التدقيق أو السماح لفريق التدقيق بالإطلاع على ملفك. يمكنك أن تختار ما إذا كنت تريد القيام بإحدى تلك الأشياء أو بكلتيهما أو أن لا تقوم بأيّ منها.

يمكنك الحصول على المساعدة من شخص مستقل (على سبيل المثال، أحد أفراد الأسرة أو صديق أو مناصر أو شخص آخر مستقل يقدم الدعم) لاتخاذ قرار حول المشاركة أو عدم المشاركة وسيقوم بمساعدتك خلال تحدثك إلى فريق التدقيق، إذا لزم الأمر. من المهم أن تختار شخصاً يعرفك جيداً، على ألا يكون من العاملين لدى مزود الخدمة الذي يتم التدقيق حوله.

## النتيجة

عند انتهاء عملية التدقيق، يقوم فريق التدقيق باتخاذ قرار حول ما إذا كان بالإمكان اعتماد مزود الخدمة الخاص بك، وهذا الاعتماد أمر ضروري للاستمرار في الحصول على التمويل. قد يقوم فريق التدقيق بتقديم توصيات أو وضع متطلبات بخصوص التحسينات التي يجب إجراؤها قبل إصدار الشهادة.



## مقدمة

وزارة الخدمات الاجتماعية هي الجهة المسؤولة عن الإشراف على برنامج ضمان الجودة في وكالات حماية حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة ومزوّد خدمات التوظيف للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة (مزودو الخدمات) الذين يحصلون على التمويل من قبل الحكومة الأسترالية. لدى الوزارة نظام خاص ببرنامج ضمان الجودة للتأكد من قيام هذه المنظمات بتقديم أفضل الخدمات الممكنة للأشخاص ذوي الإعاقة الذين يقدمون لهم الدعم.

من أجل الحصول على الاعتماد والحصول على شهادة الامتثال (Certificate of Compliance) والحصول على تمويل من الوزارة، يجب على كل مقدم خدمة أن يثبت من خلال تدقيق مستقل بأنه يفي بالمعايير الوطنية الخاصة بالخدمات المتعلقة بذوي الاحتياجات الخاصة. تُعنى عملية التدقيق بتقييم المنظمات وليس الأشخاص الذين يحصلون على الدعم من خلالها. يهدف هذا الكتيب إلى مساعدة الأشخاص الذين يتلقون الدعم لفهم عملية التدقيق ودور فريق التدقيق وكيف يمكنهم المشاركة في عملية التدقيق.

## برنامج ضمان الجودة

يشير برنامج ضمان الجودة إلى عمليات التقدير المنهجية والتقييم ومنح الشهادات للتأكد من أنّ المنظمات تُدار على مستوى عالٍ حيث تقوم بتوفير أنظمة مدارة جيداً وفعالة تلبى النتائج المرجوة.

بالنسبة لمقدمي الخدمات، يكون هذا البرنامج بمثابة عملية للاعتماد، بالقياس إلى المعايير الوطنية الخاصة بالخدمات المتعلقة بذوي الاحتياجات الخاصة حيث يتوجب عليهم أن يبرهنوا بأنهم يطبقون المعايير كما يجب.

الجوانب الهامة لبرنامج ضمان الجودة تشمل التأكد من أنهم:

- يقدمون الدعم الذي يلبي أهداف الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة ويسهلون عملية مشاركتهم
- يقومون بتقديم وثائق إثبات تثبت انتهاجهم أنظمة إدارية جيدة وسياسات واضحة وبأنهم يشركون الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة وأسرههم/القائمين على رعايتهم
- يتجنبون أي تضارب بين المصالح ويضعون احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة في المقام الأول
- يوظفون عمالاً ممن لديهم المهارات والتدريب المناسبين للعمل بشكل فعال مع الأشخاص ذوي الإعاقة الذين يقومون بدعمهم أو مساعدتهم
- يتعاملون مع الشكاوى المقدمة ضدهم على الوجه الذي يضمن تمكّن المدعومين من تقديم أية شكوى أو التبليغ عن أي خلاف بحرية والوصول إلى حل.

المزيد من المعلومات

يمكن الحصول على مزيد من المعلومات حول [المعايير الوطنية الخاصة بالخدمات المتعلقة بذوي الاحتياجات الخاصة](#) عبر الإنترنت.



# برنامج ضمان الجودة وعملية التدقيق

تقوم عملية ضمان جودة مقدمي الخدمات على أساس دورة ثلاثية السنوات، وتتضمن زيارة سنوية للقيام بالتدقيق.

مراحل العملية هي:

## الإعداد

- يقوم موظفو الخدمة بتقييم ذاتي حول امتثالهم للمعايير الوطنية الخاصة بالخدمات المتعلقة بذوي الاحتياجات الخاصة.
- أنت تقرر ما إذا كنت تريد أو لا تريد المشاركة في عملية التدقيق، وإذا كنت تريد ذلك، تحصل على المساعدة لتنظيم مشاركتك.

## التقييم من قبل فريق التدقيق

- يتم تقييم مقدم الخدمة وفق المعايير الوطنية الخاصة بالخدمات المتعلقة بذوي الاحتياجات الخاصة.
- يشمل ذلك الحصول على تعليقات من أشخاص يحصلون على الدعم من خلالهم (تعليقات مباشرة أو الحصول على إذن للوصول إلى الملفات).
- يشمل ذلك أيضاً الحصول على تعليقات من العاملين في المنظمة.

## منح الشهادة أو فترة للتحسين

- إما أن يتم منح الشهادة لمقدم الخدمة أو يطلب منه إجراء التحسينات.
- إجراء اجتماع لمناقشة نتائج التدقيق.
- كتابة تقرير حول نتائج التدقيق.

هذه المراحل موضحة أدناه بمزيد من التفصيل.



## 1. الإعداد

قبل زيارة فريق التدقيق، ستحتاج أنت ومقدم الخدمة الخاص بك أن تقوموا بالإعداد لعملية التدقيق. قد ينطوي هذا على بعض أو كل ما يلي:

- أن يقوم مقدم الخدمة بإجراء تقييم ذاتي لسياساته وإجراءاته - قد يطلب منك المساعدة بأن تتحدث حول كيفية مساعدة المنظمة لك، سواء بنفسك أو من خلال تقديم بعض التعليقات المكتوبة.
- أن يقوم مقدم الخدمة بإعلامك عن الغاية من التدقيق وتوقيته.
- أن تختار إذا ما كنت ترغب أو لا ترغب في المشاركة، مع الحصول على المساعدة في اتخاذ هذا القرار من شخص مستقل، إذا لزم الأمر (انظر فقرة «المساعدة» للحصول على مقترحات حول من يمكن أن يكون هذا الشخص المستقل).
- أن يتم الاتصال بك لتحديد طريقة وتوقيت مشاركتك، إذا ما قررت المشاركة.

## 2. التقييم من قبل فريق التدقيق

بعد الانتهاء من مرحلة الإعداد، المرحلة التالية من الإجراءات الخاصة ببرنامج ضمان الجودة هي التقييم من قبل فريق التدقيق.

ينطوي ذلك على زيارة فريق التدقيق لمقدم الخدمة مرة واحدة في السنة على الأقل، وربما ليوم واحد أو لبضعة أيام، وهذا يتوقف على حجم المنظمة.

### أنواع التدقيق

يجب أن تتم عملية التدقيق سنوياً. أما التدقيق الخاص بمنح الشهادة/إعادة منح الشهادة فيجرب مرة واحدة كل ثلاث سنوات، وخلال العامين اللذين يعقبان ذلك يجري تدقيق دوري للتأكد من أن مقدم الخدمة ما زال ملتزماً بالمعايير الوطنية الخاصة بالخدمات المتعلقة بذوي الاحتياجات الخاصة. التدقيق الدوري هو شكل مختصر من أشكال التدقيق الخاص بمنح الشهادة.

### فريق التدقيق

فريق التدقيق هو من هيئة مستقلة مانحة للشهادات، أي أنه لا توجد علاقة بين أي فرد من أفراد فريق التدقيق أو صلة بمقدم الخدمة الخاص بك وذلك للتأكد من تمكّن فريق التدقيق من إصدار حكم عادل ونزيه حولهم.

يتكون الفريق من:

- كبير المدققين.
- الخبير التقني بشؤون المستهلك (وهو شخص من ذوي الاحتياجات الخاصة يقوم بمساعدة فريق التدقيق لفهم تجارب الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة)، وربما،
- مدققون آخرون (يعتمد العدد على حجم الخدمة الخاصة بك).

كافة أفراد فريق التدقيق مدربون حول النظام المعتمد في برنامج ضمان الجودة وحول عملية التدقيق.



## عملية التدقيق

خلال قيامه بالتقييم، يحتاج فريق التدقيق إلى تعليقات من الأشخاص الذين يتلقون الدعم ومن العاملين لدى الخدمة. ويشمل ذلك تعليقات مباشرة وتحليل الوثائق المقدمة، على حد سواء.

يقوم فريق التدقيق بالتعاملات التالية مع الأشخاص الذين يتلقون الدعم:

- استلام تعليقاتهم مباشرة من خلال وسائل شفوية أو كتابية.
- تحليل ملفاتهم وسجلاتهم.

يقوم فريق التدقيق بالتعامل مع العاملين في كل منظمة بالشكل التالي:

- تحليل المعلومات المتعلقة بإدارة المنظمة بالإضافة إلى السياسات والإجراءات المعتادة والترتيبات الخاصة بالتمويل.
- الاجتماع مع العاملين لمناقشة برنامج ضمان الجودة المعمول به في المنظمة.

## طريقة التقييم

خلال تفاعلاتهم مع الأشخاص الذين يحصلون على الدعم ومع العاملين في كل منظمة من المنظمات، يتعين على فريق التدقيق القيام بالتقييم في ضوء معايير برنامج ضمان الجودة. وتتوافق هذه المعايير مع كل معيار من المعايير الوطنية الخاصة بالخدمات المتعلقة بذوي الاحتياجات الخاصة.

يقوم فريق التدقيق بتصنيف مقدم الخدمة الخاص بك على أساس قياس يتكون من ثلاثة نقاط لتحديد مدى امتثاله أو عدم امتثاله للمعايير الوطنية الخاصة بالخدمات المتعلقة بذوي الاحتياجات الخاصة.

## مشاركتك

لا يحتاج فريق التدقيق إلى التحدث إلى كل شخص يتلقى الدعم أثناء عملية التدقيق. لديك حرية الموافقة أو عدم الموافقة على المشاركة وحرية اختيار شخص مستقل لمساعدتك في اتخاذ هذا القرار، إذا لزم الأمر (انظر الفقرة الخاصة «بالمساعدة» للحصول على مقترحات حول من يمكن أن يكون هذا الشخص المستقل).

يختار فريق التدقيق الأشخاص الذين سوف يشاركون من ضمن أولئك الذين وافقوا على المشاركة في عملية التدقيق. ويقوم بشمل أشخاص من مختلف الاحتياجات الخاصة والأعمار والخلفيات الثقافية والأوضاع المعيشية والتجارب.



## طرق المشاركة

إذا كنت ترغب في المشاركة في التدقيق، هناك طريقتان رئيسيتان لتفعل ذلك.

يمكنك تقديم تعليقاتك مباشرة، من خلال إحدى الطرق التالية (قد تكون بعض هذه الطرق أو كلها متاحة):

- مقابلة وجهاً لوجه مع أحد أفراد فريق التدقيق.
- مقابلة عبر الهاتف مع أحد أفراد فريق التدقيق.
- من خلال مجموعة تركيز مع أشخاص آخرين يتلقون الدعم.
- استبيان و/أو نموذج لإبداء الآراء.
- دردشة غير رسمية مع أحد أفراد فريق التدقيق حول رأيك في الخدمة الخاصة بك.

يمكنك أن تسمح لفريق التدقيق بالاطلاع على ملفك الذي يحتوي على معلومات عنك وعن الدعم الذي حصلت عليه. الرجاء الاطلاع على الفقرة الموجودة أدناه للحصول على معلومات حول الخصوصية واستخدام معلوماتك.

### الموافقة والخصوصية واستخدام معلوماتك

المشاركة في عملية ضمان الجودة طوعية وأنت غير مطالب بالمشاركة إذا كنت لا ترغب في ذلك. إذا أردت المشاركة، سوف يطلب منك عندها فريق التدقيق أن تقدم موافقة رسمية على المشاركة؛ ينطوي ذلك عادة على التوقيع على نموذج الموافقة، ولكن عندما لا يكون ذلك ممكناً، يمكن استخدام طرق أخرى أكثر ملاءمة.

كل المعلومات التي تمّ جمعها منك - سواء عن طريق التعليقات المباشرة أو من ملفك - محمية بموجب تدابير الخصوصية والسرية. وعلى الرغم من علم مقدم الخدمة الخاص بك بمن شارك، لا يحدد فريق التدقيق ما هي المعلومات التي تمّ جمعها منك على وجه الخصوص. يتمّ تقديم تقرير بكافة المعلومات معاً بطريقة لا تحدد هوية الأفراد، ولا يتم إدراج أية أسماء.

إذا وافقت وقام فريق التدقيق بجمع المعلومات عنك من ملفك، يتم عندها التعامل مع هذه المعلومات بشكل مدروس، وتستخدم فقط لتقييم ما إذا كان مقدم الخدمة الخاص بك قد أوفى بما فيه الكفاية بكل معيار من المعايير الوطنية الخاصة بالخدمات المتعلقة بذوي الاحتياجات الخاصة في حالتك على وجه التحديد. ولا يتم استخدام المعلومات لأي غرض غير عملية التدقيق. كما تعامل كافة التقارير بسرية.





## المواضيع التي تغطيها المقابلات أو مجموعات التركيز أو الاستبيانات

إذا ساهمت بشكل مباشر في عملية برنامج ضمان الجودة من خلال أي من الطرق الكتابية أو الشفهية المذكورة أعلاه، ستدور الأسئلة حول الأنواع التالية من المواضيع:

- ما مدى رضاك أو عدم رضاك عن مقدم الخدمة الخاص بك، ولماذا.
- إذا ما كنت تتلقى الدعم الذي تريده وتحتاجه من مقدم الدعم الخاص بك.
- إذا كانت تتاح لك الفرصة لتقديم تعليقاتك واتخاذ القرارات بخصوص الدعم الذي تتلقاه.
- ما إذا كنت قد تلقيت المعلومات والتعليم والتوجيه والتمثيل الفعال بشكل سهل المنال، عند الحاجة.
- ما إذا كانت لديك شكاوى حول مقدم الخدمة الخاص بك، وما إذا كنت على علم بإجراءات تقديم الشكاوى.
- ما الذي قد تقوم بتغييره أو تحسينه فيما يتعلق بمقدم الخدمة الخاص بك.

## المساعدة

إذا كنت بحاجة إلى شخص لمساعدتك في المشاركة في عملية التدقيق، فهذا مسموح به. من المهم أن تختار شخصاً يعرفك جيداً، على ألا يكون من العاملين لدى مزود الخدمة الذي يتم التدقيق حوله. بعض الأمثلة حول من يمكنك أن تختار تشمل أحد أفراد الأسرة أو صديق أو مناصر من وكالة أخرى (إذا كنت تتلقى الدعم في مجال المناصرة من وكالة يتم التدقيق حولها)، أو شخص آخر مستقل يقدم الدعم.

## 3. منح الشهادة أو فترة للتحسين

بعد إتمام فريق التدقيق لتقييمه، يقوم باتخاذ قرار حول ما إذا كان مقدم الخدمة الخاص بك يفي بالمعايير الوطنية الخاصة بالخدمات المتعلقة بذوي الاحتياجات الخاصة ويستحق أن يُمنح الشهادة. يقوم الفريق أيضاً بإبلاغ النتائج التي توصل إليها خلال اجتماع يعقد في نهاية عملية التدقيق ومن خلال تقرير مكتوب يقدم بعد انتهاء عملية التدقيق.

## منح الشهادة

يتخذ فريق التدقيق قراراً حول ما إذا كان يتوجب منح مقدم الخدمة الخاص بك الشهادة.

إذا كان التدقيق بغية منح الشهادة وقرر فريق التدقيق بأن مقدم الخدمة يفي بالمعايير الوطنية الخاصة بالخدمات المتعلقة بذوي الاحتياجات الخاصة يتم عندها اعتماد مقدم الخدمة الخاص بك وإصدار شهادة Certificate of Compliance. أما في حالة التدقيق الدوري، وإذا كان مقدم الخدمة يفي بالمعايير الوطنية الخاصة بالخدمات المتعلقة بذوي الاحتياجات الخاصة فسيحتفظ مقدم الخدمة عندها بالشهادة. قد يتم تقديم اقتراحات لإجراء تحسينات ثانوية، ولكن لا يشترط أن يقوم مقدم الخدمة الخاص بك بتغيير أي شيء، كما أنه سيستمر بالحصول على التمويل من الوزارة.

إذا قرر فريق التدقيق بأن مقدم الخدمة الخاص بك لا يفي بالمعايير الوطنية الخاصة بالخدمات المتعلقة بذوي الاحتياجات الخاصة فإنه يقوم عندها بتحديد ما يحتاج إلى إصلاح وبتحديد موعد أقصى للميعاد الذي يجب أن يتم فيه ذلك. ما أن يتم إصلاح المواطن التي فيها مشاكل ويستوفي مقدم الخدمة متطلبات الحصول على الشهادة، يستمر عندها التمويل الوزاري. إذا لم تتم معالجة المشاكل في الإطار الزمني المطلوب، من الممكن أن يفقد مقدم الخدمة الخاص بك شهادته ويكون التمويل الوزاري المستقبلي في خطر.



بالنسبة للأشخاص الذين يتلقون الدعم في مجال المناصرة أو يتلقون الخدمات الخاصة بالتوظيف، هذا يعني أنّ هناك نظام سنوي قائم لضمان إدخال التحسينات على طبيعة الدعم والأنظمة التي تتم من خلالها تقديم الدعم. لا يمكن منح الشهادة لأي مقدم خدمة إلا إذا قام بإجراء كافة التحسينات اللازمة، ويهدف من ذلك ضمان تقديم أفضل وأنسب دعم ممكن، مع وجود إجراء قائم للتحسين المستمر.

### الاجتماع لعرض النتائج

يعقد فريق التدقيق اجتماعاً في ختام عملية التدقيق لعرض ومناقشة النتائج التي توصل إليها. ويحضر العاملون في المنظمة هذا الاجتماع. يمكنك كذلك أن تقرر الحضور إذا رغبت بذلك، إلا أنّ ذلك غير إلزامي.

### تقرير فريق التدقيق

يقوم فريق التدقيق أيضاً بكتابة تقرير يبيّن هذا التقرير. العلامات التي وضعها الفريق لكل معيار من المعايير الوطنية الخاصة بالخدمات المتعلقة بذوي الاحتياجات الخاصة بالإضافة إلى تقييمه الإجمالي. كما يحدد التقرير نقاط القوة لدى مقدم الخدمة الخاص بك، فضلاً عن المواطن التي يستحسن أو يطلب تحسينها. تحصل الوزارة بالإضافة إلى مقدم الخدمة الخاص بك على نسخة من هذا التقرير.



## الشكاوى

يتمتع كافة الأشخاص الذين يتلقون الدعم بحق تقديم شكوى إما بخصوص سلوك فريق التدقيق أو بخصوص وكالتهم التي تعمل في حماية حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة أو بخصوص مقدم خدمة التوظيف. طرق الاتصال المدرجة أدناه هي نقطة الانطلاق لتقديم الشكاوى.

### شكاوى بخصوص فريق التدقيق

إذا كنت ترغب في تقديم شكوى بخصوص فريق التدقيق، يجب عليك إبلاغ مقدم الخدمة الخاص بك.

### شكاوى بخصوص وكالة مناصرة المعاقين الخاصة بك أو بخصوص مقدم خدمة التوظيف

إذا كنت ترغب في تقديم شكوى بخصوص مقدم الخدمة الخاص بك إلى هيئة أخرى غير وكالتك أو الخدمة أو فريق التدقيق، يمكنك الاتصال بـ:



خدمة البت بالشكاوى والإحالات  
(Complaints Resolution and Referral Service)

هاتف: 1800 880 052

