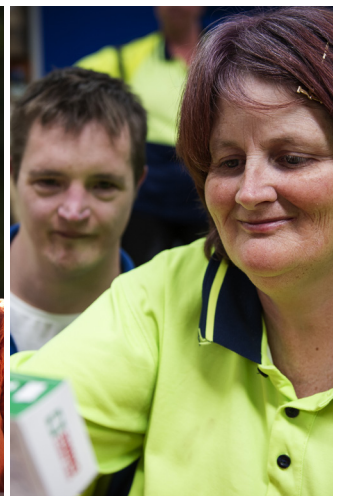




Osiguravanje kvalitete usluga zagovaranja prava i zapošljavanja osoba s invalidnošću

Informacije za osobe koje primaju potporu



Sadržaj

Sažetak.....	3
Osiguravanje kvalitete	3
Revizija	3
Mišljenje ljudi koji primaju potporu	3
Ishod	3
Uvod	4
Osiguravanje kvalitete	4
Osiguravanje kvalitete i revizijski postupak.....	5
1. Priprema	6
2. Procjena revizijskog tima	6
Vrste revizije	6
Revizijski tim	6
Revizijski postupak	7
Metoda procjene	7
Vaš angažman	7
Načini sudjelovanja	8
Suglasnost, privatnost i korištenje vaših podataka	8
Teme obuhvaćene intervjuima, fokus grupama i upitnicima	9
Pomoć	9
3. Certifikacija ili razdoblje poboljšanja	9
Certifikacija	9
Sastanak za prezentiranje rezultata	10
Izveštaj revizijskog tima	10
Pritužbe	11
Pritužbe na revizijski tim	11
Pritužbe na agenciju za zagovaranje prava osoba s invalidnošću ili službu usluga zapošljavanja	11



Sažetak

Agencije za zagovaranje prava osoba s invalidnošću i službe usluga zapošljavanja osobama s invalidnošću (pružatelji usluga), koje financira Ministarstvo društvenih usluga Vlade Australije, dužni su se svake godine podvrgnuti reviziji osiguravanja kvalitete. Svrha ove revizije je provjeriti pružaju li one najbolju moguću potporu i udovoljavaju li nacionalnim standardima usluga osobama s invalidnošću (National Standards for Disability Services). U ovoj knjižici je pojašnjen postupak osiguravanja kvalitete i opisano što se događa prilikom provođenja revizije osiguravanja kvalitete.

Osiguravanje kvalitete

Tijekom revizije, pružatelji usluga moraju pokazati – između ostalog – da pružaju učinkovitu potporu, učinkovito vode svoj rad, izbjegavaju sukobe interesa, upošljavaju stručni kadar i primjereno rješavaju pritužbe.

Revizija

Revizija zahtijeva od vašeg pružatelja usluga obavljanje samoprocjene, a zatim posjetu revizijskog tima pri kojoj osoblje i niz ljudi koji primaju njihovu potporu iznosi svoje mišljenje.

Mišljenje ljudi koji primaju potporu

Osobe koje primaju potporu imaju izbor žele li sudjelovati – sudjelovanje je dobrovoljno i za to je potrebna suglasnost. Ako se odlučite sudjelovati, imate priliku reći koliko vam je bila učinkovita potpora koju ste imali. Načini sudjelovanja uključuju razgovor s članom revizijskog tima ili dopuštanje revizijskom timu da vidi vašu datoteku. Vi možete odabrati želite li samo jedno, oboje ili nijedno od toga.

U tome vam može pomoći neka neovisna osoba (na primjer netko od obitelji, prijatelj, zagovornik ili neka druga neovisna osoba koja vam pruža potporu) kako biste donijeli odluku želite li ili ne želite sudjelovati, te vam pomoći vam prilikom razgovora s revizijskim timom, ako je potrebno. Važno je odabrati nekoga tko vas dobro zna, ali tko nije iz službe usluga kojoj se vrši revizija.

Ishod

Po završetku revizije, revizijski tim donosi odluku može li vaš pružatelj usluga dobiti certifikaciju, koja je potrebna kako bi i dalje mogao primiti financijska sredstva. Revizijski tim može dati preporuke ili zahtjeve za poboljšanja koja je potrebno učiniti prije nego se certifikat može izdati.



Uvod

Ministarstvo društvenih usluga odgovorno je za nadziranje osiguravanja kvalitete agencija za zagovaranje prava osoba s invalidnošću i službi za usluge zapošljavanja osobama s invalidnošću (pružatelja usluga) koje financira Vlada Australije. Ministarstvo ima sustav za osiguravanje kvalitete kako bi se osiguralo da ove organizacije pružaju najbolje moguće usluge osobama s invalidnošću kojima pružaju potporu.

Kako bi dobio certifikaciju, potvrdu o sukladnosti (Certificate of Compliance) i financijska sredstva od Ministarstva, svaki pružatelj usluga mora dokazati tijekom neovisne revizije da ispunjava uvjete nacionalnih standarda za usluge osobama s invalidnošću. Revizija se bavi procjenom organizacija, a ne dostupnošću potpore ljudima.

Ova brošura ima za cilj pomoći osobama koje primaju potporu da saznaju što je postupak revizije, koja je uloga revizijskog tima te kako i sami mogu sudjelovati u reviziji.

Osiguravanje kvalitete

Osiguravanje kvalitete podrazumijeva provođenje sustavne procjene, ocjenjivanja i certifikacije koje osiguravaju da organizacije rade na visokoj razini standarda, pružaju dobro vođene i učinkovite sustave koji udovoljavaju traženim rezultatima.

Za pružatelje usluga, ovo predstavlja proces akreditacije, mjereno prema nacionalnim standardima za usluge osobama s invalidnošću; oni moraju pokazati da primjereno primjenjuju standarde.

Važni aspekti sustava osiguravanja kvalitete uključuju osiguravanje da isti:

- pružaju potporu koja ispunjava ciljeve i olakšava uključivanje osoba s invalidnošću
- pružaju dokaze kroz dokumentaciju koja pokazuje da imaju dobre sustave upravljanja, jasna načela i uključenost osoba s invalidnošću i njihovih obitelji/skrbnika
- izbjegavaju sukobe interesa i stavljaju potrebe osoba s invalidnošću na prvo mjesto
- zapošljavaju osoblje koje ima primjerena znanja i kvalifikacije, kako bi moglo učinkovito raditi s osobama s invalidnošću kojima pomažu ili im pružaju potporu
- rješavaju pritužbe koje su im upućene na način kojim se osigurava da osobe koje koriste potporu mogu slobodno uložiti pritužbe i očekivati da iste budu riješene.

Više informacija

Više informacija o [nacionalnim standardima za osobe s invalidnošću](#) mogu se naći na internetu.



Osiguravanje kvalitete i revizijski postupak

Osiguravanje kvalitete pružatelja usluga temelji se na trogodišnjem ciklusu, a uključuje posjetu u svrhu revizije svake godine.

Faze ovog procesa su:

Priprema

- Djelatnici službe vrše samoprocjenu svoje usklađenosti s nacionalnim standardima za usluge osobama s invalidnošću.
- Vi odlučujete želite li sudjelovati u reviziji, a ako to želite, možete dobiti pomoć kako biste organizirali svoje sudjelovanje.

Procjena revizijskog tima

- Rad pružatelja usluga procjenjuje se na temelju nacionalnih standarda za usluge osobama s invalidnošću.
- To uključuje mišljenje osoba koje primaju njihovu potporu (mišljenje iz prve ruke ili dopuštenje za pristup datoteci).
- To također uključuje mišljenje osoblja iz te organizacije.

Certifikacija ili razdoblje za poboljšanje

- Pružatelj usluga dobije certifikaciju ili mora učiniti određena poboljšanja.
- Sastanak kako bi se razgovaralo o nalazima revizije.
- Izveštaj o nalazima revizije.

Ovo je sve detaljnije objašnjeno u nastavku.



1. Priprema

Prije posjete revizijskog tima, vi i vaš pružatelj usluga se morate pripremiti za postupak revizije. To može zahtijevati nešto ili sve od niže navedenog:

- Pružatelj usluga provodi samoprocjenu vlastitih načela i postupaka – od vas se može tražiti da pomognete kroz razgovor o tome kako ta organizacija radi, što se vas tiče, što može biti osobno ili u pisanom formatu.
- Pružatelj usluga vas obavijesti o svrsi i vremenu obavljanja revizije.
- Vi odlučujete želite li sudjelovati u tome, uz pomoć i mišljenje neovisne osobe, ako je potrebno (pogledajte poglavlje pod naslovom 'Pomoć' za prijedloge tko bi mogla biti takva neovisna osoba).
- Kontaktiraju vas kako bi se organiziralo vrijeme kada ćete sudjelovati, ako se odlučite sudjelovati.

2. Procjena od strane revizijskog tima

Po završetku pripremne faze, slijedeća faza procesa osiguravanja kvalitete je procjena revizijskog tima.

To uključuje posjetu revizijskog tima pružatelju usluga najmanje jedanput godišnje, na jedan ili više dana, ovisno o tome kolika je organizacija.

Vrste revizija

Revizija se mora obaviti jedanput godišnje. Svake tri godine vrši se revizija za certifikaciju/ponovnu certifikaciju, a tijekom naredne dvije godine vrši se nadzorna revizija kako bi se provjerilo pridržava li se pružatelj usluga nacionalnih standarda za usluge osobama s invalidnošću. Nadzorne revizije su manja verzija revizije za certifikaciju.

Revizijski tim

Revizijski tim šalje neovisno tijelo za certifikaciju, što znači da niti jedan član revizijskog tima nije povezan ni na koji način s pružateljem usluga. Time se želi osigurati da revizijski tim može donijeti poštenu i nepristranu ocjenu.

Tim se sastoji od:

- glavnog revizora.
- tehničkog stručnjaka za potrošačka pitanja (osobe s invalidnošću koja pomaže revizijskom timu razumjeti iskustva osoba s invalidnošću), i možda
- drugih revizora (njihov broj ovisi o tome kolika je služba koja vam pruža usluge).

Svi članovi revizijskog tima su prošli kroz naobrazbu o sustavu osiguravanja kvalitete i revizijskog postupka.



Revizijski postupak

Tijekom procjene, revizijski tim traži mišljenja osoba koje primaju potporu kao i mišljenja djelatnika službe. To uključuje mišljenja iz prve ruke i analizu predloženih dokumenata.

Revizijski tim ima slijedeće interakcije s ljudima koji primaju potporu:

- dobivanje informacija iz prve ruke, verbalno ili pismenim putem.
- analiziranje njihovih datoteka i zapisa.

Revizijski tim ima slijedeće interakcije s osobljem svake organizacije:

- analiziranje podataka o upravljanju organizacije, uobičajenih načela i procedura i načina financiranja.
- sastanak s osobljem kako bi se razgovaralo o osiguravanju kvalitete u organizaciji.

Metoda procjene

Kroz interakcije s ljudima koji primaju potporu i osobljem svake organizacije, revizijski tim je dužan izvršiti procjenu na temelju kriterija osiguravanja kvalitete. Kriteriji su svrstani po nacionalnim standardima usluga osobama s invalidnošću.

Revizijski tim na skali od tri točke ocjenjuje koliko se vaš pružatelj usluga pridržava nacionalnih standarda usluga osobama s invalidnošću.

Vaš angažman

Tijekom revizije, revizijski tim ne mora razgovarati sa svakom osobom koja prima potporu. Vi imate pravo odlučiti želite li sudjelovati ili ne i imate pravo imati neovisnu osobu koja će vam pomoći u donošenju ove odluke, ako vam je to potrebno (pogledajte poglavlje pod naslovom 'Pomoć' za prijedloge tko bi mogla biti neovisna osoba).

Revizijski tim odlučuje tko će, od onih koji su pristali, sudjelovati u reviziji. Tu su uključene osobe različitih vrsta invalidnosti, starosne dobi, kulturalnog podrijetla, životnih situacija i iskustava.



Načini sudjelovanja

Ako želite sudjelovati u reviziji, to možete učiniti na dva načina.

Možete iznijeti svoje mišljenje izravno, na jedan od slijedećih načina (moguće su sve ili neke od slijedećih metoda):

- intervju s članom revizijskog tima u četiri oka.
- intervju s članom revizijskog tima preko telefona.
- u grupi s drugim ljudima koji primaju potporu.
- popunjavanjem upitnika i/ili obrasca s povratnim informacijama.
- neformalnim razgovorom s članom revizijskog tima o tome što mislite o službi koja vam pruža usluge.

Možete dopustiti revizijskom timu da vidi vašu datoteku s informacijama o vama i o potpori koju ste dobili. Za informacije o privatnosti i korištenju vaših podataka molimo pogledajte poglavlje u nastavku.

Suglasnost, privatnost i korištenje vaših podataka

Sudjelovanje u procesu osiguravanja kvalitete je dobrovoljno i ne morate sudjelovati ako to ne želite. Ako želite, revizijski tim traži od vas službenu suglasnost za sudjelovanje; to obično podrazumijeva potpisivanje obrasca o suglasnosti, ali ako to nije moguće, mogu se koristiti drugi načini koji su prikladniji.

Sve informacije prikupljene od vas – u izravnom razgovoru ili iz vaše datoteke – zaštićene su mjerama privatnosti i povjerljivosti. Iako vaš pružatelj usluga zna tko je sudjelovao, revizijski tim ne identificira informacije prikupljene specifično od vas. Sve informacije se podnose u zajedničkom izvješću tako da se pojedinci ne identificiraju niti se imena spominju.

Ako date pristanak i revizijski tim prikupi informacije o vama iz vaše datoteke, te informacije se smatraju osjetljivim i koriste se samo za procjenu je li vaš pružatelj usluga u dovoljnoj mjeri ispunio svaki nacionalni standard za usluge osobama s invalidnošću u vašem konkretnom slučaju. Informacije se ne koriste ni u koju drugu svrhu izvan te revizije. Sva izvješća su povjerljive naravi.



Teme obuhvaćene intervjuima, fokus grupama ili upitnicima

Ako svoj doprinos u postupku osiguravanja kvalitete dajete izravno bilo prethodno navedenom pismenom ili usmenom metodom, pitanja se odnose na slijedeće vrste tema:

- Koliko ste zadovoljni ili nezadovoljni sa svojim pružateljem usluga, i zašto.
- Dobivate li potporu od svog pružatelja usluga kakvu želite i trebate.
- Imate li priliku iznijeti svoje mišljenje i birati potporu koju primate.
- Jeste li primili pristupačne informacije, poduku, mentorstvo i efektivno zastupanje, ako su vam potrebni.
- Imate li pritužbe na pružatelja usluga i znate li kakav je postupak ulaganja prigovora.
- Što biste promijenili ili poboljšali kod svog pružatelja usluga.

Pomoć

Ako vam je potreban netko da vam pomogne sudjelovati u reviziji, to je dopušteno. Važno je odabrati nekoga tko vas dobro zna, ali tko ne radi u službi pružatelja usluga kojem se vrši revizija. Možete odabrati na primjer nekog od obitelji, prijatelja, zagovornika iz druge agencije (ako imate potporu zagovornika od agencije kojoj se vrši revizija) ili neku drugu neovisnu osobu koja će vam pružiti potporu.

3. Certifikacija ili razdoblje poboljšanja

Kada revizijski tim završi procjenu, on donosi odluku o tome ispunjava li vaš pružatelj usluga uvjete nacionalnih standarda za usluge osobama s invalidnošću i treba li dobiti certifikaciju. Svoje zaključke oni iznose na sastanku po završetku revizije te pismenim izvještajem koji se podnosi nakon revizije.

Certifikacija

Revizijski tim donosi odluku o tome treba li vaš pružatelj usluga dobiti certifikaciju.

Ako je revizija obavljena radi certifikacije i revizijski tim odluči da su uvjeti nacionalnih standarda za usluge osobama s invalidnošću zadovoljeni, vaš pružatelj usluga dobiva certifikaciju i izdaje mu se potvrda o sukladnosti. Ako je provedena nadzorna revizija i uvjeti nacionalnih standarda za usluge osobama s invalidnošću su zadovoljeni, certifikacija ostaje i dalje na snazi. Sugestije za manja poboljšanja mogu biti ponuđene, ali vaš pružatelj usluga nije obvezan ništa mijenjati. I dalje nastavlja primati financijska sredstva od Ministarstva.



Ako revizijski tim odluči da vaš pružatelj usluga ne ispunjava uvjete nacionalnih standarda za usluge osobama s invalidnošću, navest će što treba popraviti i dati rok do kada je to potrebno učiniti. Kada problematična pitanja budu riješena i uvjeti za certifikaciju budu ispunjeni, financijska sredstva od Ministarstva se nastavljaju dodjeljivati. Ako se problemi ne riješe u zadanom roku, pružatelj usluga može izgubiti certifikaciju i dovesti u pitanje buduće primanje financijskih sredstava od Ministarstva.

Ovo za osobe koje primaju potporu zagovaranja ili usluga zapošljavanja znači da postoji sustav koji svake godine osigurava poboljšanja kvalitete i sustava na temelju kojih se potpora provodi. Budući da pružatelj usluga ne može dobiti certifikaciju ako nisu izvršena sva potrebna poboljšanja, ovim se ima za cilj osigurati najbolja i najprimjerenija potpora, uz postupak stalnog poboljšanja.

Sastanak za prezentiranje rezultata

Revizijski tim održava sastanak po završetku revizije kako bi iznio rezultate i porazgovarao o reviziji. Osoblje iz organizacije prisustvuje sastanku. Vi možete također prisustvovati sastanku ako želite, no to nije obvezno.

Izveštaj revizijskog tima

Revizijski tim također pripremi pismeni izvještaj. U tom izvještaju navedene su ocjene usluga osobama s invalidnošću po svakom nacionalnom standardu i njihova ukupna ocjena. U izvještaju se navode prednosti vašeg pružatelja usluga, kao i područja u kojima se preporučuju ili su potrebna poboljšanja. Ministarstvo i vaš pružatelj usluga dobiju primjerak ovog izvještaja.



Pritužbe

Sve osobe koje primaju potporu imaju pravo na pritužbu u svezi ponašanja revizijskog tima ili svoje agencije za zagovaranje usluga osobama s invalidnošću ili pružatelja usluga za zapošljavanje. Niže navedeni kontakti su polazna točka za ulaganje pritužbi.

Pritužbe na revizijski tim

Ako želite uložiti pritužbu na revizijski tim, o tome trebate obavijestiti svog pružatelja usluga.

Pritužbe na agenciju zagovaranja usluga osobama s invalidnošću ili pružatelja usluga za zapošljavanje

Ako želite uložiti pritužbu na svog pružatelja usluga nekome drugome, a ne svojoj agenciji ili službi ili revizijskom timu, možete kontaktirati:



Služba za rješavanje pritužbi i upućivanje
(Complaints Resolution and Referral Service)
Telefon: **1800 880 052**

