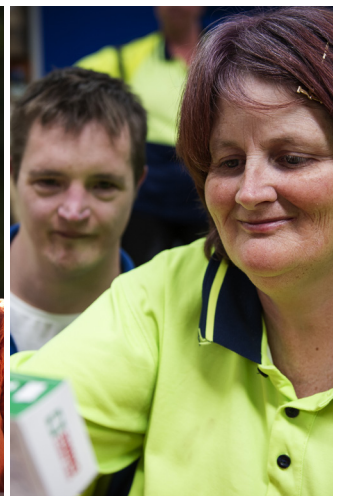




تضمین کیفیت خدمات اشتغال و پشتیبانی برای افراد معلول

اطلاعات برای افرادی که پشتیبانی دریافت می‌کنند



3 خلاصه

3 تضمین کیفیت

3 ممیزی

3 نظرات افرادی که پشتیبانی دریافت می‌کنند

3 نتیجه

4 مقدمه

4 تضمین کیفیت

5 تضمین کیفیت و فرایند ممیزی

6 1. آمادگی

6 2. ارزیابی توسط تیم ممیزی

6 انواع ممیزی

6 تیم ممیزی

7 فرایند ممیزی

7 روش ارزیابی

7 مشارکت شما

8 راه‌های مشارکت

8 رضایت، محرمانگی و استفاده از اطلاعات شما

9 موضوعات پوشش داده‌شده توسط مصاحبه‌ها، گروه‌های تمرکز یا پرسشنامه‌ها

9 کمک

9 3. صدور گواهینامه یا دوره بهسازی

9 صدور گواهینامه

10 نشست برای ارائه یافته‌ها

10 گزارش تیم ممیزی

11 شکایات

11 شکایات در مورد تیم ممیزی

11 شکایات در مورد سازمان پشتیبانی از معلولین یا ارائه‌دهنده خدمات اشتغال



سازمان‌های حمایت از معلولین و ارائه‌دهندگان خدمات اشتغال برای افراد معلول (ارائه‌دهندگان خدمات)، که توسط وزارت خدمات اجتماعی دولت استرالیا تامین مالی می‌شوند، ملزم هستند که هر سال تحت ممیزی تضمین کیفیت قرار بگیرند. ممیزی بدین منظور انجام می‌شود که نشان دهد این سازمان‌ها بهترین پشتیبانی ممکن را فراهم کرده و استاندارد ملی برای خدمات معلولین (National Standards for Disability Services) را رعایت می‌کنند. در این جزوه فرایند تضمین کیفیت توصیف شده و توضیحاتی در مورد نحوه انجام ممیزی تضمین کیفیت ارائه گردیده است.

تضمین کیفیت

در طول ممیزی، ارائه‌دهندگان خدمات در کنار امور دیگر، باید نشان دهند که پشتیبانی موثری فراهم می‌کنند، عملیات‌شان را به طور موثری مدیریت می‌کنند، از تضاد منافع اجتناب می‌کنند، کارکنان متخصص را استخدام می‌کنند و شکایات را به طور مناسب مدیریت می‌کنند.

ممیزی

ممیزی شامل انجام خودارزیابی توسط ارائه‌دهنده خدمات شما است. سپس تیم ممیزی بازدید می‌دهند و در طی آن کارکنان و افراد مختلفی که پشتیبانی این سازمان‌ها را دریافت می‌کنند نظرات‌شان را بیان می‌کنند.

نظرات افرادی که پشتیبانی دریافت می‌کنند

افراد دریافت‌کننده پشتیبانی حق انتخاب در مورد شرکت در این فرایند را دارند. مشارکت در این فرایند داوطلبانه می‌باشد و داشتن رضایت الزامی است. اگر شما تصمیم به مشارکت بگیرید، این فرصت را خواهید داشت که در مورد اثرگذاری پشتیبانی‌ای که دریافت کرده‌اید نظر بدهید. راه‌های مشارکت شامل صحبت کردن با یک عضو تیم ممیزی یا اجازه دادن به تیم ممیزی برای دیدن پرونده‌تان می‌باشد. شما می‌توانید یک یا هر دوی این موارد را انجام دهید، یا هیچ کدام را انجام ندهید.

شما می‌توانید برای تصمیم‌گیری در مورد شرکت در این فرایند از یک فرد مستقل (برای مثال، عضو خانواده، دوست، وکیل، یا شخص حامی مستقل دیگری) کمک بگیرید. این شخص همچنین می‌تواند در صورت نیاز هنگام صحبت کردن با تیم ممیزی به شما کمک کند. مهم این است که کسی را انتخاب کنید که شما را به خوبی می‌شناسد اما به ارائه‌دهنده خدمات که تحت ممیزی قرار دارد وابستگی ندارد.

نتایج

در پایان ممیزی، تیم ممیزی در مورد اینکه آیا ارائه‌دهنده خدمات شما می‌تواند گواهی بگیرد یا نه تصمیم‌گیری می‌کند. داشتن این گواهی به منظور ادامه دریافت کمک‌های مالی برای آنها ضروری است. تیم ممیزی ممکن است در مورد بهسازی‌هایی که قبل از صدور گواهی مورد نیاز است توصیه‌ها یا الزاماتی را ارائه کند.



مقدمه

وزارت خدمات اجتماعی مسئول نظارت بر تضمین کیفیت در سازمان‌های حمایت از معلولین و ارائه‌دهندگان خدمات اشتغال برای افراد معلول (ارائه‌دهندگان خدمات)، که توسط دولت استرالیا تامین مالی می‌شوند می‌باشد. وزارت دارای یک سیستم تضمین کیفیت است تا تضمین کند که این سازمان‌ها بهترین خدمات ممکن را به افراد معلول تحت پشتیبانی‌شان ارائه می‌کنند.

به منظور دریافت گواهی، کسب گواهی انطباق (Certificate of Compliance) و دریافت کمک مالی وزارت، ارائه‌دهنده خدمات باید هر سال از طریق ممیزی مستقل نشان دهد که استاندارد ملی خدمات معلولین را رعایت می‌کند. ممیزی به ارزیابی سازمان‌ها می‌پردازد، نه افرادی که پشتیبانی آنها را دریافت می‌کنند.

هدف این کتابچه کمک به افراد تحت پشتیبانی برای درک فرایند ممیزی، نقش تیم ممیزی و نحوه شرکت در ممیزی می‌باشد.

تضمین کیفیت

تضمین کیفیت به فرایندهای منظم ارزیابی، بررسی و صدور گواهی اشاره می‌کند که تضمین می‌کنند سازمان‌ها در استاندارد بالا عمل نموده و سیستم‌هایی با مدیریت خوب و موثر فراهم می‌کنند که با نتایج مورد نیاز مطابقت می‌کنند.

برای ارائه‌دهندگان خدمات، این امر به عنوان فرایند اعطای مجوز رسمی است که بر اساس استانداردهای ملی خدمات معلولین سنجیده می‌شود. آنها باید نشان دهند که استانداردها را به طور مناسبی اجرا می‌کنند.

جنبه‌های مهم سیستم تضمین کیفیت شامل تضمین این است که آنها:

- پشتیبانی‌ای را ارائه می‌کنند که با اهداف مطابقت دارد و مشارکت افراد معلول را تسهیل می‌کند
- شواهدی از اسناد و مدارک را فراهم می‌کنند که نشان می‌دهند آنها دارای سیستم خوب مدیریتی، خط مشی‌های روشن و مشارکت افراد معلول و خانواده/مراقبین خود می‌باشند
- از تضاد منافع اجتناب می‌کنند و نیازهای افراد معلول را در درجه نخست اولویت قرار می‌دهند
- کارمندی را استخدام می‌کنند که دارای مهارت و آموزش مناسب برای کار موثر با افراد دارای معلولیتی هستند که از آنها پشتیبانی یا کمک دریافت می‌کنند
- شکایت علیه خودشان را به شیوه‌ای مدیریت می‌کنند که افراد تحت پشتیبانی آنها بتوانند به طور آزادانه شکایت کنند و به حل و فصل مناقشه‌هایشان بپردازند.

اطلاعات بیشتر

اطلاعات بیشتر در مورد [استانداردهای ملی خدمات معلولین](#) را می‌توان به صورت آنلاین پیدا کرد.



تضمین کیفیت و فرایند ممیزی

تضمین کیفیت برای ارائه‌دهندگان خدمات بر اساس یک چرخه سه ساله است و شامل ممیزی‌های سالانه می‌باشد.

مراحل این فرایند عبارتند از:

آمادگی

- کارکنان خدمات یک خودارزیابی از انطباق‌شان با استانداردهای ملی خدمات معلولین انجام می‌دهند.
- تصمیم در مورد اینکه در ممیزی شرکت می‌کنید یا نه بر عهده شماست. اگر تصمیم به این کار گرفتید، برای سازماندهی مشارکت‌تان به شما کمک خواهد شد.

ارزیابی توسط یک تیم ممیزی

- ارائه‌دهنده خدمات بر اساس استانداردهای ملی خدمات معلولین ارزیابی می‌شود.
- این شامل نظرات افرادی است که از آنها پشتیبانی دریافت می‌کنند (نظرات دست اول یا اجازه دسترسی به پرونده‌ها).
- این همچنین شامل نظرات کارکنان سازمان می‌باشد.

صدور گواهی یا دوره بهسازی

- ارائه‌دهنده یا گواهی دریافت خواهد کرد یا ملزم به بهسازی حوزه‌هایی از عملکرد خود خواهد بود.
- نشست برای گفتگو در مورد یافته‌های ممیزی.
- گزارش در مورد یافته‌های ممیزی.

این موارد با جزئیات بیشتر در زیر توضیح داده شده‌اند.



1. آمادگی

قبل از بازدید تیم ممیزی، شما و ارائه‌دهنده خدمات‌تان باید برای فرایند ممیزی آماده شوید. این فرایند ممکن است شامل برخی یا همه موارد زیر باشد:

- ارائه‌دهنده خدمات یک خودارزیابی از خط مشی‌ها و روش‌های خود انجام می‌دهد - ممکن است در این مورد از شما درخواست کمک شود. شما می‌توانید به صورت حضوری یا با ارائه نظرات کتبی در مورد نحوه عملکرد این سازمان صحبت کنید.
- ارائه‌دهنده خدمات شما را از هدف و زمان ممیزی آگاه می‌کند.
- تصمیم در مورد مشارکت یا عدم مشارکت در این فرایند بر عهده شماست. می‌توانید در صورت نیاز از یک فرد مستقل برای تصمیم‌گیری کمک بگیرید (برای مشاهده توصیه‌ها در مورد اینکه فرد مستقل چه کسی می‌تواند باشد به بخش «کمک» رجوع کنید).
- اگر تصمیم بر مشارکت بگیرید، با شما تماس گرفته می‌شود تا شیوه و زمان مشارکت‌تان مشخص شود.

2. ارزیابی توسط تیم ممیزی

پس از پایان دوره آمادگی، مرحله بعدی فرآیند تضمین کیفیت، انجام ارزیابی توسط تیم ممیزی می‌باشد.

این مرحله شامل بازدید تیم ممیزی از ارائه‌دهنده خدمات برای حداقل یک بار در سال می‌باشد و بسته به اینکه آن سازمان تا چه اندازه بزرگ است ممکن است یک یا چند روز طول بکشد.

انواع ممیزی

ممیزی باید هر سال انجام شود. هر سه سال یک ممیزی برای صدور گواهی / گواهی مجدد انجام می‌گیرد و طی دو سال میانی ممیزی‌های نظارتی وجود دارد که بررسی شود آیا ارائه‌دهنده خدمات به رعایت استانداردهای ملی خدمات معلولین ادامه می‌دهد یا نه. ممیزی‌های نظارتی مقیاس کوچک‌تری از ممیزی صدور گواهی هستند.

تیم ممیزی

تیم ممیزی یک مرجع صدور گواهی مستقل است؛ به این معنا که هیچ یک از اعضای تیم ممیزی وابسته یا مرتبط با خدمات‌دهنده شما نیست. این امر برای تضمین آن است که تیم ممیزی بتواند حکمی منصفانه و بی‌طرفانه در مورد آن‌ها ابلاغ نماید.

این تیم مرکب است از:

- حسابرس راهنما.
- متخصص فنی مصرف‌کننده (یک فرد معلول که به تیم ممیزی کمک می‌کند تا تجارب افراد معلول را درک کنند)، و احتمالاً،
- سایر حسابرسان (تعداد آن‌ها بستگی به اندازه خدمات شما دارد).

همه اعضای تیم ممیزی در مورد سیستم تضمین کیفیت و فرآیند ممیزی آموزش دیده‌اند.



فرایند ممیزی

تیم‌های ممیزی در طول ارزیابی خود به نظرات دریافت‌کنندگان خدمات و نیز کارکنان خدمات نیاز دارند. این امر شامل هر دو نظرات دست اول و تجزیه و تحلیل اسناد ارائه شده می‌باشد.

تیم ممیزی با افرادی که پشتیبانی دریافت می‌کنند تعامل‌های زیر را دارد:

- گرفتن نظرات دست اول آنها به روش‌های شفاهی یا کتبی.
- تجزیه و تحلیل پرونده‌ها و سوابق آن‌ها.

تیم ممیزی تعامل‌های زیر را با کارکنان هر سازمان دارد:

- تجزیه و تحلیل اطلاعات در مورد مدیریت سازمان، خط مشی‌ها و روش‌های معمول و ترتیبات تامین بودجه سازمان.
- ملاقات با کارکنان برای گفتگو در مورد تضمین کیفیت در سازمان.

روش ارزیابی

هر تیم ممیزی در طول تعامل با افراد دریافت‌کننده پشتیبانی و کارکنان هر سازمان موظف است ارزیابی را بر اساس معیارهای تضمین کیفیت انجام دهد. این معیارها با هر یک از استانداردهای ملی خدمات معلولین منطبق می‌شوند.

تیم ممیزی، خدمات‌دهنده شما را بر اساس مقیاس سه امتیازی رتبه‌بندی می‌کند. این رتبه‌بندی مشخص می‌کند که خدمات‌دهنده شما تا چه اندازه استانداردهای ملی خدمات معلولین را رعایت می‌کند.

مشارکت شما

لازم نیست که تیم ممیزی با تک تک افراد دریافت‌کننده پشتیبانی صحبت کند. شما در تصمیم‌گیری در مورد مشارکت خود آزاد هستید. می‌توانید در صورت نیاز برای تصمیم‌گیری از یک فرد مستقل کمک بخواهید (برای مشاهده توصیه‌هایی در مورد اینکه فرد مستقل چه کسی می‌تواند باشد به بخش «کمک» رجوع کنید).

تیم ممیزی از شرکت‌کنندگان را از بین کسانی که مایل به مشارکت هستند انتخاب می‌کند. این افراد شامل کسانی هستند که دارای معلولیت، سن، زمینه‌های فرهنگی، شرایط زندگی و تجربه‌های مختلف می‌باشند.



اگر مایل به شرکت در ممیزی هستید، دو راه اصلی برای این کار وجود دارد.

شما می‌توانید نظرات دست اول خود را از طریق یکی از روش‌های زیر (برخی یا تمام این روش‌ها ممکن است در دسترس باشند) ارائه کنید:

- مصاحبه رو در رو با یکی از اعضای تیم ممیزی.
- مصاحبه تلفنی با یک عضو تیم ممیزی.
- گروه متمرکز با دیگر افراد دریافت‌کننده پشتیبانی.
- پرسشنامه و / یا فرم بازخورد.
- صحبت غیررسمی با یک عضو تیم ممیزی درباره اینکه در مورد خدمات خود چه فکر می‌کنید.

شما می‌توانید به تیم ممیزی اجازه دهید که پرونده شما را ببیند. پرونده‌تان حاوی اطلاعات مربوط به شما و پشتیبانی‌ای است که دریافت می‌کنید. لطفاً قسمت زیر را برای اطلاعات در مورد حفظ حریم خصوصی و استفاده از اطلاعات خود ببینید.

رضایت، حفظ حریم خصوصی و استفاده از اطلاعات شما

مشارکت در فرایند تضمین کیفیت داوطلبانه است و اگر مایل نیستید لازم نیست در آن شرکت کنید. اگر مایل باشید، تیم ممیزی از شما می‌خواهد به طور رسمی رضایت به مشارکت بدهید. برای این کار معمولاً باید رضایتنامه‌ای امضا نمایید. اما وقتی که این کار امکان‌پذیر نباشد، از راه‌های دیگری می‌توان استفاده کرد که مناسب‌تر هستند.

تمام اطلاعات جمع‌آوری شده از شما - چه از طریق نظرات دست اول و چه از طریق پرونده‌تان - با معیارهای حریم خصوصی و محرمانگی محافظت می‌شود. در حالی که ارائه‌دهنده خدمات شما می‌داند که چه کسی شرکت کرده است، تیم ممیزی اطلاعاتی که به طور خاص از شما جمع‌آوری شده است را شناسایی نمی‌کند. تمام اطلاعات با هم و به شیوه‌ای گزارش می‌شوند که هویت افراد را فاش نمی‌سازد و هیچ اسمی ذکر نمی‌شود.

اگر شما رضایت دهید و تیم ممیزی اطلاعات مربوط به شما را از پرونده‌تان جمع‌آوری کند، از آن به دقت محافظت می‌شود و تنها برای ارزیابی اینکه آیا ارائه‌دهنده خدمات شما به اندازه کافی هر یک از استانداردهای ملی خدمات معلولین در مورد خاص شما را رعایت کرده است یا نه، مورد استفاده قرار می‌گیرد. این اطلاعات برای هدفی فراتر از ممیزی استفاده نمی‌شود. همه گزارش‌ها محرمانه است.



عناوین پوشش داده شده در مصاحبه‌ها، گروه‌های متمرکز یا پرسشنامه‌ها

اگر شما از طریق هر یک از روش‌های کتبی یا شفاهی مشخص شده فوق به صورت بی‌واسطه در فرآیند تضمین کیفیت شرکت می‌کنید، سوالات در مورد انواع موضوعات زیر می‌باشند:

- شما در مورد ارائه‌دهنده خدمات خود چقدر راضی یا ناراضی هستید و چرا.
- آیا شما پشتیبانی‌ای را که می‌خواهید و نیاز دارید از ارائه‌دهنده خدمات خود دریافت می‌کنید.
- آیا برای ارائه نظرات و انتخاب در مورد پشتیبانی‌ای که دریافت می‌کنید فرصتی به شما داده می‌شود.
- آیا در صورت نیاز، اطلاعات قابل دسترس، آموزش، مشاوره و وکالت موثر دریافت کرده‌اید.
- آیا شما در مورد ارائه‌دهنده خدمات‌تان شکایتی داشته‌اید، و اینکه آیا فرآیند اقامه شکایت را می‌دانید.
- اگر امکان داشت، در مورد ارائه‌دهنده خدمات‌تان چه چیزی را بهبود می‌بخشیدید یا تغییر می‌دادید.

کمک

اگر نیاز به کسی دارید که به شما برای مشارکت در ممیزی کمک کند، این کار مجاز است. مهم است کسی را انتخاب کنید که شما را به خوبی می‌شناسد، اما به ارائه‌دهنده خدمات تحت ممیزی نمی‌باشد. یکی از اعضای خانواده، دوست، حامی متعلق به سازمان دیگر (اگر در حال دریافت پشتیبانی حمایتی از سازمان تحت ممیزی می‌باشید)، یا فرد پشتیبان مستقل جزو افرادی هستند که می‌تواند از آن‌ها کمک دریافت کنید.

3. صدور گواهی یا دوره بهسازی

پس از پایان ارزیابی، تیم ممیزی در مورد اینکه آیا ارائه‌دهنده خدمات شما استانداردهای ملی خدمات معلولین را رعایت می‌کند و اینکه باید گواهی دریافت کند یا نه، تصمیم‌گیری می‌کند. آن‌ها همچنین در پایان ممیزی یافته‌های خود را در جلسه‌ای مطرح و از طریق گزارش کتبی تنظیم شده بعد از ممیزی با یکدیگر در میان می‌گذارند.

صدور گواهی

تیم ممیزی در مورد اینکه به ارائه‌دهنده خدمات شما باید گواهی دریافت کند یا نه تصمیم‌گیری می‌کند.

اگر ممیزی برای صدور گواهی انجام شود و تیم ممیزی تصمیم بگیرد که آنها استانداردهای ملی خدمات معلولین را رعایت می‌کنند، برای ارائه‌دهنده خدمات شما گواهی رعایت صادر می‌شود. در جایی که ممیزی نظارتی وجود دارد و آنها استانداردهای ملی خدمات معلولین را رعایت می‌کنند، گواهی حفظ می‌شود. ممکن است پیشنهادهای برای بهسازی‌های جزئی ارائه شود ولی ارائه‌دهنده خدمات شما ملزم به ایجاد تغییرات نیست. دریافت کمک مالی آنها از وزارت ادامه پیدا خواهد کرد.

اگر تیم بازرسی تصمیم بگیرد که ارائه دهنده خدمات شما استانداردهای ملی خدمات معلولین را رعایت نمی‌کند، توضیح می‌دهد که چه چیزهایی لازم است تصحیح شود و مهلتی برای انجام این کار می‌دهد استانداردهای ملی خدمات معلولین طرحی کلی از اموری که نیاز به بهسازی دارد ارائه کرده و مهلتی برای انجام آن تعیین می‌کند. وقتی بخش‌های مسئله‌دار تصحیح شد و آنها ملزومات صدور گواهی را رعایت کردند، وزارت به کمک مالی ادامه می‌دهد. اگر در طول مدت مورد نظر به مسائل رسیدگی نشود، ارائه‌دهنده خدمات شما ممکن است گواهی‌اش را از دست بدهد و کمک مالی آتی وزارت به آن در معرض خطر قرار گیرد.



برای افرادی که پشتیبانی حمایتی یا خدمات اشتغال دریافت می‌کنند، این بدان معنی است که هر سال سیستمی در حال اجرا می‌باشد که تضمین می‌کند بهبودهایی در کیفیت و در سیستم‌های مورد پشتیبانی آن‌ها صورت می‌گیرد. چون به ارائه‌دهندگان خدمات تنها در صورتی می‌توان گواهی داد که همه بهبودهای لازم صورت گیرد، هدف تضمین بهترین و مناسب‌ترین خدمات ممکن همراه با فرایند اجرایی برای بهسازی مداوم می‌باشد.

نشست برای ارائه یافته‌ها

تیم ممیزی برای توضیح و گفتگو در مورد یافته‌هایش در پایان فرایند ممیزی نشست برگزار می‌کند. کارکنان سازمان در این نشست شرکت می‌کنند. شما هم اگر مایل باشید می‌توانید شرکت کنید ولی این کار اجباری نیست.

گزارش تیم ممیزی

تیم ممیزی همچنین به نگارش گزارش می‌پردازد. این گزارش رتبه‌بندی استانداردهای ملی خدمات معلولین و ارزیابی کلی آنها را توضیح می‌دهد. این گزارش نقاط قوت ارائه‌دهنده خدمات شما را مشخص کرده و به شناسایی نقاطی می‌پردازد که بهسازی آنها توصیه می‌شود یا الزامی است. وزارت و ارائه‌دهنده خدمات یک نسخه از این گزارش را دریافت می‌کنند.



شکایات

همه افرادی که پشتیبانی دریافت می‌کنند حق دارند در مورد رفتار تیم ممیزی یا در مورد سازمان حمایت از معلولین یا ارائه‌دهنده خدمات اشتغال شکایت کنند. آدرس‌های تماس زیر نقطه شروعی برای ارائه شکایت می‌باشند.

شکایات در مورد تیم ممیزی

اگر می‌خواهید در مورد تیم ممیزی شکایت کنید، باید به ارائه‌دهنده خدمات‌تان اطلاع دهید.

شکایات در مورد سازمان حمایت از معلولین یا ارائه‌دهنده خدمات اشتغال

اگر شما می‌خواهید در مورد ارائه‌دهنده خدمات‌تان به شخصی غیر از سازمان یا خدمات‌دهنده یا تیم ممیزی شکایت کنید، باید با مرکز زیر تماس بگیرید



خدمات حل و فصل و ارجاع شکایات
(Complaints Resolution and Referral Service)

شماره تلفن: 1800 880 052

