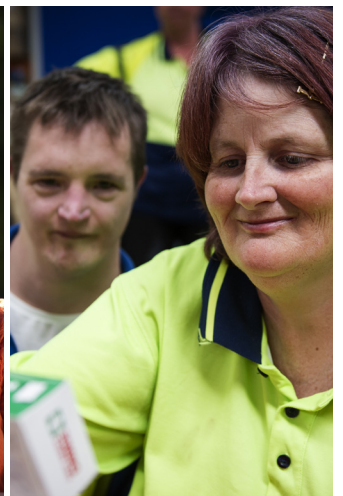




# Διασφάλιση Ποιότητας για τις Υπηρεσίες Συνηγορίας Αναπηρίας και Απασχόλησης

Πληροφορίες για άτομα που λαβαίνουν υποστήριξη



# Περιεχόμενα

Περίληψη .....	3
Διασφάλιση Ποιότητας	3
Ο έλεγχος	3
Παροχή απόψεων από τα άτομα που λαβαίνουν υποστήριξη	3
Συμπέρασμα	3
Εισαγωγή .....	4
Διασφάλιση Ποιότητας	4
Η διαδικασία Διασφάλισης Ποιότητας και ελέγχου .....	5
1. Προετοιμασία	6
2. Αξιολόγηση από την ομάδα ελέγχου	6
Είδη ελέγχων	6
Η ομάδα ελέγχου	6
Η διαδικασία ελέγχου	7
Η μέθοδος αξιολόγησης	7
Η συμμετοχή σας	7
Τρόποι για να πάρετε μέρος	8
Συγκατάθεση, προσωπικά δεδομένα και χρήση των πληροφοριών σας	8
Θέματα που καλύπτονται στις συνεντεύξεις, ομάδες συζήτησης ή ερωτηματολόγια	9
Βοήθεια	9
3. Πιστοποίηση ή περίοδος βελτίωσης	9
Πιστοποίηση	9
Συνάντηση για την παρουσίαση των πορισμάτων	10
Η αναφορά της ομάδας ελέγχου	10
Παράπονα .....	11
Παράπονα για την ομάδα ελέγχου	11
Παράπονα για τον οργανισμό σας συνηγορίας αναπηρίας ή τον πάροχο υπηρεσιών απασχόλησης	11



# Περίληψη

Οι οργανισμοί συνηγορίας αναπηρίας (υπεράσπιση των δικαιωμάτων ατόμων με αναπηρία) ή πάροχοι υπηρεσιών απασχόλησης για άτομα με αναπηρία (πάροχοι υπηρεσιών), που χρηματοδοτούνται από το Υπουργείο Κοινωνικών Υπηρεσιών της Αυστραλιανής Κυβέρνησης, υποχρεούνται να υποβάλλονται σε έλεγχο Διασφάλισης Ποιότητας κάθε χρόνο. Σκοπός του ελέγχου είναι να δείξει ότι παρέχουν την καλύτερη δυνατόν υποστήριξη και καλύπτουν τα Εθνικά Πρότυπα Υπηρεσιών Αναπηρίας (National Standards for Disability Services). Αυτό το φυλλάδιο εξηγεί τη διαδικασία Διασφάλισης Ποιότητας και περιγράφει τι γίνεται όταν διενεργείται έλεγχος Διασφάλισης Ποιότητας.

## Διασφάλιση Ποιότητας

Κατά τη διάρκεια του ελέγχου οι πάροχοι υπηρεσιών πρέπει να αποδείξουν - μεταξύ των άλλων - ότι παρέχουν αποτελεσματική υποστήριξη, διαχειρίζονται τις λειτουργίες τους αποτελεσματικά, αποφεύγουν τις συγκρούσεις συμφερόντων, απασχολούν εξειδικευμένο προσωπικό και διαχειρίζονται κατάλληλα τα παράπονα.

## Ο έλεγχος

Ο έλεγχος περιλαμβάνει μια αυτοαξιολόγηση που πρέπει να κάνει ο πάροχος των υπηρεσιών σας και μετά μια επίσκεψη από την ομάδα ελέγχου όπου το προσωπικό και διάφοροι άλλοι άνθρωποι που λαβαίνουν υποστήριξη παρέχουν τις απόψεις τους.

## Παροχή απόψεων από τα άτομα που λαβαίνουν υποστήριξη

Οι άνθρωποι που λαβαίνουν υποστήριξη έχουν την επιλογή να πάρουν μέρος - αυτό είναι εθελοντικό και απαιτείται μια διαδικασία συγκατάθεσης. Αν αποφασίσετε να πάρετε μέρος θα έχετε την ευκαιρία να πείτε πόσο αποτελεσματική ήταν για σας η υποστήριξη που λαβαίνετε. Στους τρόπους για να πάρετε μέρος περιλαμβάνεται μια συζήτηση με μέλος της ομάδας ελέγχου ή να επιτρέψετε στην ομάδα ελέγχου να δει το φάκελό σας. Μπορείτε να διαλέξετε αν θέλετε να κάνετε ένα, και τα δύο, ή κανένα από αυτά.

Μπορείτε να έχετε βοήθεια από ανεξάρτητο άτομο (για παράδειγμα, μέλος της οικογένειας, φίλος, συνήγορος ή άλλο ανεξάρτητο άτομο υποστήριξης) για να πάρετε την απόφαση αν θα πάρετε μέρος ή όχι, και για να σας βοηθήσει όταν μιλάτε στην ομάδα ελέγχου, αν χρειάζεται. Είναι σημαντικό να διαλέξετε κάποιον που σας γνωρίζει καλά, αλλά δεν σχετίζεται με τον πάροχο των υπηρεσιών που υποβάλλεται σε έλεγχο.

## Συμπέρασμα

Στο τέλος του ελέγχου, η ομάδα ελέγχου αποφασίζει αν ο πάροχος των υπηρεσιών σας μπορεί να πιστοποιηθεί, κάτι που είναι απαραίτητο για να μπορέσει να συνεχίσει να λαβαίνει χρηματοδότηση. Η ομάδα ελέγχου μπορεί να κάνει συστάσεις ή απαιτήσεις σχετικά με τις βελτιώσεις που πρέπει να γίνουν πριν μπορέσει να εκδώσει το πιστοποιητικό.



# Εισαγωγή

Το Υπουργείο Κοινωνικών Υπηρεσιών είναι υπεύθυνο για την εποπτεία της Διασφάλισης Ποιότητας των οργανισμών συνηγορίας αναπηρίας και των πάροχων υπηρεσιών απασχόλησης που χρηματοδοτούνται από την Αυστραλιανή Κυβέρνηση για άτομα με αναπηρία (πάροχοι υπηρεσιών). Το Υπουργείο διαθέτει ένα σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας για να εξασφαλιστεί ότι οι οργανισμοί αυτοί παρέχουν τις καλύτερες δυνατές υπηρεσίες στα άτομα με αναπηρία που υποστηρίζουν.

Κάθε πάροχος υπηρεσιών για να πιστοποιηθεί, να πάρει Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης (Certificate of Compliance) και να χρηματοδοτείται από το Υπουργείο, πρέπει να αποδείξει ότι πληροί τα Εθνικά Πρότυπα Υπηρεσιών Αναπηρίας μέσω ενός ανεξάρτητου ελέγχου. Ο έλεγχος αφορά την αξιολόγηση των οργανισμών, όχι τα άτομα που έχουν πρόσβαση στην υποστήριξή τους.

Το φυλλάδιο αυτό έχει ως στόχο να βοηθήσει τα άτομα που λαβαίνουν υποστήριξη να κατανοήσουν τη διαδικασία ελέγχου, το ρόλο της ομάδας ελέγχου και πώς μπορούν να συμμετάσχουν στον έλεγχο.

## Διασφάλιση Ποιότητας

Η Διασφάλιση Ποιότητας αναφέρεται στη συστηματική αξιολόγηση, στην εκτίμηση και στην πιστοποίηση που διασφαλίζουν ότι οι οργανισμοί λειτουργούν σε υψηλό επίπεδο, παρέχουν καλά διαχειριζόμενα και αποτελεσματικά συστήματα που πληρούν τα απαιτούμενα αποτελέσματα.

Για τους πάροχους των υπηρεσιών, αυτό λειτουργεί ως διαδικασία διαπίστευσης συγκριτικά με τα Εθνικά Πρότυπα Υπηρεσιών Αναπηρίας• πρέπει να αποδείξουν ότι εφαρμόζουν κατάλληλα τα πρότυπα.

Σημαντικές πτυχές του συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας περιλαμβάνουν τη διασφάλιση ότι:

- παρέχουν υποστήριξη που ανταποκρίνεται στους στόχους και διευκολύνουν τη συμμετοχή των ατόμων με αναπηρία
- παρέχουν τεκμηριωμένα αποδεικτικά στοιχεία που δείχνουν ότι έχουν καλά συστήματα διαχείρισης, σαφείς κανονισμούς και τη συμμετοχή των ατόμων με αναπηρία και των οικογενειών/φροντιστών τους
- αποφεύγονται οι συγκρούσεις συμφερόντων και θέτουν σε πρώτη κλίμακα τις ανάγκες των ατόμων με αναπηρία
- απασχολούν προσωπικό που διαθέτει τα κατάλληλα προσόντα και κατάρτιση για να εργάζονται αποτελεσματικά με άτομα με αναπηρία που υποστηρίζουν ή βοηθούν
- διαχειρίζονται τα παράπονα εναντίον τους με τρόπο που διασφαλίζει ότι οι άνθρωποι που έχουν πρόσβαση στην υποστήριξη που παρέχουν μπορούν να εκφράσουν ελεύθερα τα οποιαδήποτε παράπονα ή να επιλύονται οι διαφορές τους.

## Περισσότερες πληροφορίες

Περισσότερες πληροφορίες για τα [Εθνικά Πρότυπα Υπηρεσιών Αναπηρίας](#) μπορείτε να βρείτε στο διαδίκτυο.



# Η διαδικασία Διασφάλισης Ποιότητας και ελέγχου

Η Διασφάλιση Ποιότητας για τους πάροχους υπηρεσιών βασίζεται σε έναν τριετή κύκλο και περιλαμβάνει ετήσιες επισκέψεις ελέγχου.

Τα στάδια της διαδικασίας είναι:

## Προετοιμασία

- Το προσωπικό της υπηρεσίας κάνει μια αυτοαξιολόγηση της συμμόρφωσής της με τα Εθνικά Πρότυπα Υπηρεσιών Αναπηρίας.
- Εσείς θα αποφασίσετε αν θέλετε να πάρετε μέρος ή όχι στον έλεγχο, κι αν θέλετε να πάρετε μέρος, θα λάβετε βοήθεια για να κανονιστεί η συμμετοχή σας.

## Αξιολόγηση από την ομάδα ελέγχου

- Ο πάροχος υπηρεσιών αξιολογείται συγκριτικά με τα Εθνικά Πρότυπα Υπηρεσιών Αναπηρίας.
- Αυτό περιλαμβάνει την παροχή απόψεων από άτομα που λαβαίνουν υποστήριξη από την υπηρεσία (προσωπική παροχή απόψεων ή άδεια για πρόσβαση στους φακέλους).
- Αυτό περιλαμβάνει επίσης την παροχή απόψεων από το προσωπικό του οργανισμού.

## Πιστοποίηση ή περίοδος βελτίωσης

- Ο πάροχος υπηρεσιών μπορεί είτε να λάβει πιστοποίηση ή να χρειαστεί να κάνει βελτιώσεις.
- Συνάντηση για τη συζήτηση των πορισμάτων του ελέγχου.
- Αναφορά για τα πορίσματα του ελέγχου.

Αυτά εξηγούνται με περισσότερες λεπτομέρειες παρακάτω.



## 1. Προετοιμασία

Πριν την επίσκεψη της ομάδας ελέγχου, εσείς και ο πάροχος των υπηρεσιών σας πρέπει να προετοιμαστείτε για τη διαδικασία ελέγχου. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει μερικά ή όλα από τα παρακάτω:

- Ο πάροχος υπηρεσιών διενεργεί μια αυτοαξιολόγηση των δικών του κανονισμών και διαδικασιών - μπορεί να σας ζητηθεί να βοηθήσετε συζητώντας τον τρόπο που ο οργανισμός εργάζεται για σας, είτε προσωπικά ή παρέχοντας γραπτώς μερικές απόψεις.
- Ο πάροχος των υπηρεσιών θα σας ενημερώσει για το σκοπό και το χρόνο του ελέγχου.
- Η επιλογή σας αν θέλετε να πάρετε μέρος ή όχι, με τη βοήθεια για την απόφαση αυτή από ανεξάρτητο άτομο, αν χρειάζεται (διαβάστε το τμήμα για τη «Βοήθεια» για υποδείξεις σχετικά με το ποιο θα μπορούσε να είναι αυτό το ανεξάρτητο άτομο).
- Μπορεί να επικοινωνήσουν μαζί σας για να καθοριστεί η μέθοδος και ο χρόνος της συμμετοχής σας, εάν επιλέξετε να πάρετε μέρος.

## 2. Αξιολόγηση από την ομάδα ελέγχου

Αφού ολοκληρωθεί το στάδιο της προετοιμασίας, το επόμενο στάδιο της διαδικασίας Διασφάλισης Ποιότητας είναι η αξιολόγηση από την ομάδα ελέγχου.

Αυτό σημαίνει επίσκεψη της ομάδας ελέγχου στον πάροχο υπηρεσιών τουλάχιστον μία φορά το χρόνο, που μπορεί να διαρκέσει μία ή λίγες μέρες, ανάλογα με το πόσο μεγάλος είναι ο οργανισμός.

### Είδη ελέγχων

Πρέπει να γίνεται ένας έλεγχος κάθε χρόνο. Μία φορά κάθε τρία χρόνια γίνεται ένας έλεγχος πιστοποίησης/επαναπιστοποίησης, και κατά τη διάρκεια των δύο χρόνων που μεσολαβούν, γίνονται έλεγχοι επιτήρησης για να ελεγχθεί ότι ο πάροχος υπηρεσιών εξακολουθεί να συμμορφώνεται με τα Εθνικά Πρότυπα Υπηρεσιών Αναπηρίας. Οι έλεγχοι επιτήρησης είναι ένα είδος ελέγχου πιστοποίησης μικρότερης κλίμακας.

### Η ομάδα ελέγχου

Η ομάδα ελέγχου προέρχεται από έναν ανεξάρτητο φορέα πιστοποίησης, που σημαίνει ότι κανένα μέλος της ομάδας ελέγχου δεν σχετίζεται ή δεν συνδέεται με τον πάροχο των υπηρεσιών σας. Αυτό γίνεται για να διασφαλιστεί ότι η ομάδα ελέγχου μπορεί να κάνει μια δίκαιη και αμερόληπτη κρίση του πάροχου.

Η ομάδα αποτελείται από τα εξής μέλη:

- Ο επικεφαλής ελεγκτής.
- Ο τεχνικός εμπειρογνώμονας καταναλωτών (ένα άτομο με αναπηρία που βοηθάει την ομάδα ελέγχου να κατανοήσει τις εμπειρίες των ατόμων με αναπηρία), και πιθανόν
- Άλλοι ελεγκτές (ο αριθμός εξαρτάται από το μέγεθος της υπηρεσίας σας).

Όλα τα μέλη της ομάδας ελέγχου έχουν εκπαιδευτεί στη διαδικασία ελέγχου και στο σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας.



## Η διαδικασία ελέγχου

Κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης, η ομάδα ελέγχου χρειάζεται τις απόψεις από άτομα που λαβαίνουν υποστήριξη και από το προσωπικό της υπηρεσίας. Αυτό συμπεριλαμβάνει τόσο την προσωπική παροχή απόψεων και την ανάλυση των εγγράφων που παρέχονται.

Η ομάδα ελέγχου έχει τις παρακάτω συναλλαγές με τα άτομα που λαβαίνουν υποστήριξη:

- Παίρνει τις προσωπικές απόψεις τους με προφορικές ή γραπτές μεθόδους.
- Αναλύει τους φακέλους και τα αρχεία τους.

Η ομάδα ελέγχου έχει τις παρακάτω συναλλαγές με το προσωπικό κάθε οργανισμού:

- Αναλύει πληροφορίες σχετικά με τη διαχείριση του οργανισμού, τους συνήθεις κανονισμούς και τις διαδικασίες και ρυθμίσεις χρηματοδότησης.
- Συναντιέται με το προσωπικό για να συζητήσει τη Διασφάλιση Ποιότητας στον οργανισμό.

## Μέθοδος αξιολόγησης

Σε όλες τις συναλλαγές της με τα άτομα που λαβαίνουν υποστήριξη και το προσωπικό του κάθε οργανισμού, η ομάδα ελέγχου χρειάζεται να κάνει την αξιολόγηση με βάση τα κριτήρια Διασφάλισης Ποιότητας. Τα κριτήρια ευθυγραμμίζονται με το καθένα από τα Εθνικά Πρότυπα Υπηρεσιών Αναπηρίας.

Η ομάδα ελέγχου αξιολογεί τον πάροχο των υπηρεσιών σας με βάση μια κλίμακα τριών σημείων για το πόσο καλά συμμορφώνεται ή δεν συμμορφώνεται με τα Εθνικά Πρότυπα Υπηρεσιών Αναπηρίας.

## Η συμμετοχή σας

Η ομάδα ελέγχου δεν χρειάζεται να μιλήσει σε κάθε άτομο που λαβαίνει υποστήριξη κατά τη διάρκεια του ελέγχου. Είστε ελεύθεροι να συμφωνήσετε ή να μη συμφωνήσετε για να πάρετε μέρος και είστε ελεύθεροι να έχετε ένα ανεξάρτητο άτομο για να σας βοηθήσει στην απόφαση αυτή, αν χρειάζεται (διαβάστε το τμήμα για τη «Βοήθεια» για υποδείξεις σχετικά με το ποιο θα μπορούσε να είναι αυτό το ανεξάρτητο άτομο).

Η ομάδα ελέγχου επιλέγει ποιος θα πάρει μέρος από εκείνα τα άτομα που έχουν συμφωνήσει να πάρουν μέρος στον έλεγχο. Περιλαμβάνουν άτομα που έχουν διαφορετικές αναπηρίες, ηλικίες, πολιτισμικό υπόβαθρο, καταστάσεις διαβίωσης και εμπειρίες.



## Τρόποι για να πάρετε μέρος

Αν θέλετε να πάρετε μέρος στον έλεγχο υπάρχουν δύο βασικοί τρόποι για να κάνετε κάτι τέτοιο.

Μπορείτε να δώσετε τις προσωπικές σας απόψεις, με μια από τις παρακάτω μεθόδους (μπορεί να διατίθενται μερικές ή όλες από τις μεθόδους αυτές):

- Μια προσωπική συνέντευξη με μέλος της ομάδας ελέγχου.
- Μια τηλεφωνική συνέντευξη με μέλος της ομάδας ελέγχου.
- Μια ομάδα συζήτησης μαζί με άλλα άτομα που λαβαίνουν υποστήριξη.
- Ένα ερωτηματολόγιο ή/και έντυπο απόψεων.
- Μια ανεπίσημη συνομιλία με μέλος της ομάδας ελέγχου για τις απόψεις σας σχετικά με την υπηρεσία σας.

Μπορείτε να επιτρέψετε στην ομάδα ελέγχου να δει το φάκελό σας που περιέχει πληροφορίες για εσάς και την υποστήριξη που έχετε λάβει. Παρακαλώ διαβάστε παρακάτω το τμήμα για πληροφορίες σχετικά με τα προσωπικά δεδομένα και την χρήση των πληροφοριών σας.

## Συγκατάθεση, προσωπικά δεδομένα και χρήση των πληροφοριών σας

Η συμμετοχή στη διαδικασία Διασφάλισης Ποιότητας είναι εθελοντική και δεν είστε υποχρεωμένοι να πάρετε μέρος αν δεν θέλετε. Αν πάρετε μέρος, η ομάδα ελέγχου απαιτεί από εσάς να συγκατατεθείτε επίσημα για να πάρετε μέρος• αυτό συνήθως σημαίνει την υπογραφή ενός εντύπου συγκατάθεσης, αλλά στις περιπτώσεις που αυτό δεν είναι εφικτό μπορούν να χρησιμοποιηθούν άλλοι τρόποι που είναι πιο κατάλληλοι.

Όλες οι πληροφορίες που συλλέγονται από εσάς - είτε με την προσωπική παροχή απόψεων ή από το φάκελό σας – προστατεύονται με μέτρα προστασίας προσωπικών δεδομένων και εχεμύθειας. Αν και ο πάροχος των υπηρεσιών σας γνωρίζει ποια άτομα έχουν πάρει μέρος, η ομάδα ελέγχου δεν ταυτοποιεί (δεν κατονομάζει) τις πληροφορίες που συλλέγει ειδικά από εσάς. Όλες οι πληροφορίες καταχωρούνται μαζί στην αναφορά με έναν τρόπο που δεν κατονομάζει τα άτομα και δεν περιλαμβάνεται κανένα όνομα.

Εάν δώσετε τη συγκατάθεσή σας και η ομάδα ελέγχου συλλέξει πληροφορίες για εσάς από το φάκελό σας, αυτό αντιμετωπίζεται με ευαισθησία, και χρησιμοποιούνται μόνο για να αξιολογηθεί αν ο πάροχος των υπηρεσιών σας εκπληρώνει επαρκώς το καθένα από τα Εθνικά Πρότυπα Υπηρεσιών Αναπηρίας στη συγκεκριμένη περίπτωσή σας. Οι πληροφορίες δεν χρησιμοποιούνται για κανέναν άλλο σκοπό εκτός από τον έλεγχο. Όλες οι αναφορές είναι εμπιστευτικές.





## Θέματα που καλύπτονται στις συνεντεύξεις, ομάδες συζήτησης ή ερωτηματολόγια

Αν συμβάλετε προσωπικά στη διαδικασία Διασφάλισης Ποιότητας μέσω οποιασδήποτε από τις γραπτές ή προφορικές μεθόδους που περιγράφονται παραπάνω, οι ερωτήσεις είναι για τα παρακάτω είδη θεμάτων:

- Πόσο ικανοποιημένοι ή δυσαρεστημένοι είστε με τον πάροχο των υπηρεσιών σας, και γιατί.
- Αν λαβαίνετε την υποστήριξη που θέλετε και χρειάζεστε από τον πάροχο των υπηρεσιών σας.
- Αν έχετε την ευκαιρία να συμβάλετε και να κάνετε επιλογές σχετικά με την υποστήριξη που λαβαίνετε.
- Αν έχετε λάβει προσβάσιμες πληροφορίες, εκπαίδευση, καθοδήγηση και αποτελεσματική εκπροσώπηση, εάν χρειάζεται.
- Αν έχετε παράπονα για τον πάροχο των υπηρεσιών σας, κι αν γνωρίζετε τις διαδικασίες για να κάνετε ένα παράπονο.
- Τι θα αλλάζατε ή θα βελτιώνατε σχετικά με τον πάροχο των υπηρεσιών σας.

## Βοήθεια

Εάν χρειάζεστε κάποιον για να σας βοηθήσει να πάρετε μέρος στον έλεγχο, αυτό επιτρέπεται. Είναι σημαντικό να επιλέξετε κάποιον που σας γνωρίζει καλά, αλλά δεν σχετίζεται με τον πάροχο των υπηρεσιών που υποβάλλεται σε έλεγχο. Μερικά παραδείγματα για το ποιο άτομο θα μπορούσατε να επιλέξετε μπορεί να είναι μέλος της οικογένειας, φίλος, συνήγορος από άλλο οργανισμό (αν λαβαίνετε υποστήριξη συνηγορίας από τον οργανισμό που υποβάλλεται σε έλεγχο), ή άλλο ανεξάρτητο πρόσωπο υποστήριξης.

## 3. Πιστοποίηση ή περίοδος βελτίωσης

Όταν η ομάδα ελέγχου ολοκληρώσει την αξιολόγησή της, θα λάβει μια απόφαση κατά πόσο ο πάροχος των υπηρεσιών σας ικανοποιεί τα Εθνικά Πρότυπα Υπηρεσιών Αναπηρίας και θα πρέπει να πιστοποιηθεί. Μπορεί επίσης να κοινοποιήσει τα πορίσματά της σε μια συνάντηση στο τέλος του ελέγχου και με γραπτή αναφορά μετά τον έλεγχο.

### Πιστοποίηση

Η ομάδα ελέγχου παίρνει μια απόφαση κατά πόσο ο πάροχος των υπηρεσιών θα πρέπει να πιστοποιηθεί.

Αν έγινε έλεγχος πιστοποίησης και η ομάδα ελέγχου αποφασίσει ότι συμμορφώνεται με τα Εθνικά Πρότυπα Υπηρεσιών Αναπηρίας, ο πάροχος των υπηρεσιών σας είναι πιστοποιημένος και εκδίδεται το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης. Στην περίπτωση που έγινε έλεγχος επιτήρησης, και συμμορφώνεται με τα Εθνικά Πρότυπα Υπηρεσιών Αναπηρίας, η πιστοποίηση διατηρείται. Μπορεί να παρασχεθούν προτάσεις για



μικρές βελτιώσεις, αλλά ο πάροχος των υπηρεσιών σας δεν χρειάζεται να αλλάξει τίποτα. Θα συνεχίσει να λαβαίνει χρηματοδότηση από το Υπουργείο.

Εάν η ομάδα ελέγχου αποφασίσει ότι ο πάροχος των υπηρεσιών σας δεν συμμορφώνεται με τα Εθνικά Πρότυπα Υπηρεσιών Αναπηρίας, συνοψίζει τι πρέπει να διορθωθεί και δίνει μια προθεσμία για το πότε πρέπει να γίνει. Όταν διορθωθούν οι προβληματικοί τομείς και πληρούν τις προϋποθέσεις για πιστοποίηση, συνεχίζεται η χρηματοδότηση από το Υπουργείο. Εάν τα προβλήματα δεν αντιμετωπιστούν εντός του απαιτούμενου χρονικού πλαισίου, ο πάροχος των υπηρεσιών σας μπορεί να χάσει την πιστοποίησή του και διακινδυνεύει τη μελλοντική χρηματοδότησή του από το Υπουργείο.

Για τα άτομα που λαβαίνουν υποστήριξη συνηγορίας ή υπηρεσίες απασχόλησης, αυτό σημαίνει ότι εφαρμόζεται ένα σύστημα κάθε χρόνο για να διασφαλίσει ότι γίνονται βελτιώσεις στην ποιότητα και στα συστήματα με τα οποία παρέχονται οι υποστηρίξεις. Επειδή ένας πάροχος υπηρεσιών δεν μπορεί να πιστοποιηθεί εκτός εάν έχει κάνει όλες τις απαραίτητες βελτιώσεις, αυτό έχει ως στόχο να διασφαλίσει την καλύτερη και την καταλληλότερη δυνατόν υποστήριξη, με μια διαδικασία που εφαρμόζεται για συνεχή βελτίωση.

## **Συνάντηση για την παρουσίαση των πορισμάτων**

Η ομάδα ελέγχου πραγματοποιεί μια συνάντηση μετά την ολοκλήρωση του ελέγχου για να περιγράψει και να συζητήσει τα πορίσματά της. Στη συνάντηση παρευρίσκεται το προσωπικό του οργανισμού. Αν θέλετε μπορείτε επίσης να παρευρεθείτε, ωστόσο αυτό δεν είναι υποχρεωτικό.

## **Η αναφορά της ομάδας ελέγχου**

Η ομάδα ελέγχου γράφει επίσης μια αναφορά. Αυτή η αναφορά περιγράφει τις εκτιμήσεις της ομάδας σχετικά με το κάθε Εθνικό Πρότυπο Υπηρεσιών Αναπηρίας και τη γενική αξιολόγησή της. Η αναφορά περιγράφει τα θετικά στοιχεία του παρόχου των υπηρεσιών σας, καθώς και τους τομείς στους οποίους συνιστάται ή απαιτείται βελτίωση. Το Υπουργείο και ο πάροχος των υπηρεσιών σας λαβαίνουν αντίγραφο αυτής της αναφοράς.



# Παράπονα

Όλα τα άτομα που λαβαίνουν υποστήριξη έχουν το δικαίωμα να κάνουν παράπονο είτε για τη συμπεριφορά της ομάδας ελέγχου ή για τον οργανισμό που τους παρέχει συνηγορία αναπηρίας ή τον πάροχο υπηρεσιών απασχόλησης. Οι παρακάτω χρήσιμοι αριθμοί είναι ένα σημείο εκκίνησης για να υποβάλετε παράπονα.

## Παράπονα για την ομάδα ελέγχου

Αν θέλετε να κάνετε κάποιο παράπονο για την ομάδα ελέγχου, θα πρέπει να ενημερώσετε τον πάροχο των υπηρεσιών σας.

## Παράπονα για τον οργανισμό σας συνηγορίας αναπηρίας ή τον πάροχο υπηρεσιών απασχόλησης

Παράπονα για τον οργανισμό σας συνηγορίας αναπηρίας ή τον πάροχο υπηρεσιών απασχόλησης:



Υπηρεσία Επίλυσης και Παραπομπών Παραπόνων  
(Complaints Resolution and Referral Service)  
Τηλέφωνο: **1800 880 052**

