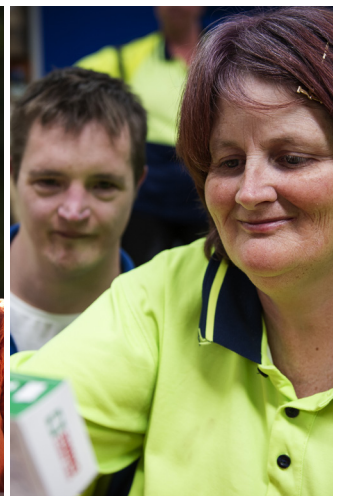




Обезбеђење квалитета за службе које заступају и запошљавају особе са инвалидитетом

Информације за особе које примају помоћ



Садржај

Кратак преглед	3
Обезбеђење квалитета	3
Ревизија	3
Допринос особа које примају помоћ	3
Исход	3
Увод	4
Обезбеђење квалитета	4
Обезбеђење квалитета и ревизорски процес.....	5
1. Припрема	6
2. Процена ревизорског тима	6
Врсте ревизија	6
Ревизорски тим	6
Ревизорски процес	7
Начин вршења процене	7
Ваше ангажовање	7
На које начине можете да учествујете	8
Сагласност, приватност и коришћење ваших података	8
Теме које су обухваћене разговорима, фокус групама или упитницима	9
Помоћ	9
3. Сертификација или поправни период	9
Сертификација	9
Састанак за представљање налаза	10
Извештај ревизорског тима	10
Жалбе	11
Жалбе на рад ревизорског тима	11
Жалбе на рад ваше агенције за заступање или службе за запошљавање особа са инвалидитетом	11



Кратак преглед

Од агенција за заступање и служби за запошљавање особа са инвалидитетом (пружаоци услуга) које финансира Министарство за социјалне услуге владе Аустралије се захтева да се подвргну ревизији обезбеђења квалитета сваке године. Сврха ревизије је да оне покажу да пружају најбољу могућу помоћ и да задовољавају Националне стандарде за службе које пружају услуге особама са инвалидитетом (National Standards for Disability Services). Ова књижица објашњава процес обезбеђења квалитета и описује шта се дешава када се врши ревизија обезбеђења квалитета.

Обезбеђење квалитета

Током ревизије, пружаоци услуга треба – између осталог – да покажу да пружају ефикасну помоћ, да ефикасно послују, избегавају сукобе интереса, запошљавају стручно особље и поступају са жалбама на одговарајући начин.

Ревизија

Ревизија обухвата самопроцену организације која вам пружа услуге, затим долазак ревизорског тима којом приликом особље и одређене особе које примају помоћ дају своје мишљење.

Допринос особа које примају помоћ

Особе које примају помоћ могу да учествују – учествовање је добровољно и потребна је сагласност учесника. Ако одлучите да учествујете имаћете прилику да кажете колико је ефикасна била помоћ коју сте примили. Начини на које можете да учествујете укључују разговор са чланом ревизорског тима или давање дозволе ревизорском тиму да прегледа ваш досије. Можете да бирате да ли ћете урадити једну, обе или ниједну од тих ствари.

Помоћ може да вам пружи независна особа (на пример, члан породице, пријатељ, заступник или нека друга независна особа која вам пружа подршку), да одлучите да ли ћете учествовати и да вам помогне током разговора са ревизорским тимом, ако то буде потребно. Важно је да изаберете некога ко вас добро познаје, а ко није из организације која вам пружа услуге у којој се врши ревизија.

Исход

По завршетку ревизије, ревизорски тим доноси одлуку о томе да ли ће организација која вам пружа услуге бити сертификована, што је неопходно да би и даље добијала финансијска средства. Ревизорски тим може да да препоруке или да постави захтеве за побољшање рада који морају да се испуне пре издавања сертификације.



Увод

Министарство за социјалне услуге је одговорно за надгледање обезбеђења квалитета у агенцијама за заступање и службама за запошљавање особа са инвалидитетом (пружаоци услуга). Министарство има систем за обезбеђење квалитета како би се осигурало да ове организације пружају најбоље могуће услуге особама са инвалидитетом којима пружају помоћ.

Да би се сертифицивала, добила потврду о усклађености (Certificate of Compliance) и финансијска средства од министарства, свака организација која пружа услуге мора да докаже путем независне ревизије да задовољава Националне стандарде за службе које пружају услуге особама са инвалидитетом. Ревизија се бави проценом организација, а не особа које од њих примају помоћ.

Циљ ове књижице је да помогне особама које примају помоћ да разумеју процес ревизије, улогу ревизорског тима и начин на који саме могу да учествују у ревизији.

Обезбеђење квалитета

Обезбеђење квалитета се односи на систематску процену, вредновање и поступке сертификације како би се осигурало да организације послују на високом нивоу, са добро организованим и ефикасним системима који задовољавају потребе.

За пружаоце услуга то је процес акредитације који се мери према Националним стандардима за службе које пружају услуге особама са инвалидитетом; они морају да покажу да на одговарајући начин примењују стандарде.

Важни аспекти система за обезбеђење квалитета укључују и то да ли они:

- пружају помоћ која испуњава циљеве и олакшава учешће особама са инвалидитетом
- достављају доказе о документацији која показује да имају добре системе управљања, јасну политику и да учествују особе са инвалидитетом и њихове породице/неговатељи.
- избегавају сукобе интереса и да на прво место стављају потребе особа са инвалидитетом
- запошљавају особље са одговарајућим квалификацијама и обуком да би могли ефикасно да раде са особама са инвалидитетом којима пружају помоћ или подршку
- поступају са жалбама које се односе на њихов рад на начин који ће уверити особе које примају њихову помоћ да могу слободно да подносе жалбе и да ће њихове жалбе или спорови бити решени.

Више информација

Додатне информације о [Националним стандардима за службе које пружају услуге особама са инвалидитетом](#) могу да се нађу на интернету.



Обезбеђење квалитета и ревизорски процес

Обезбеђење квалитета за пружаоце услуга је засновано на трогодишњем циклусу и укључује годишњи обилазак ревизора током којег се врши ревизија.

Фазе овог процеса су:

Припрема

- Особље службе врши самопроцену о томе да ли се придржавају Националних стандарда за службе које пружају услуге особама са инвалидитетом.
- Ви одлучујете да ли ћете учествовати у ревизији, а ако желите да учествујете, добићете помоћ да то организујете.

Процена ревизорског тима

- Пружалац услуга се оцењује према Националним стандардима за службе које пружају услуге особама са инвалидитетом.
- То укључује и допринос особа које примају помоћ (непосредно или давањем одобрења да се прегледају досијеи).
- То такође укључује и допринос особља те организације.

Сертификација или поправни период

- Пружалац услуга или добија сертификацију или треба да уведе побољшања.
- Одржава се састанак да се разговара о налазима ревизије.
- Подноси се извештај о налазима ревизије.

Детаљније објашњење је дато у даљем тексту.



1. Припрема

Пре него што дође ревизорски тим, ви и организација која вам пружа услуге треба да се припремите за ревизорски процес. То може да обухвати све или само неке од следећих ствари:

- Пружалац услуга врши самопроцену својих правила и поступака – можда ће се од вас тражити да помогнете тако што ћете разговарати о раду ваше организације, лично или написмено.
- Пружалац услуга вас обавештава о сврси и времену одржавања ревизије.
- Ви одлучујете да ли ћете учествовати или не уз помоћ независне особе око доношења те одлуке, ако је то потребно (погледајте одељак под насловом 'Помоћ' за предлоге о томе ко може да буде независна особа).
- Контактирају вас да би се утврдили начин и време вашег учешћа, ако одлучите да учествујете.

2. Процена ревизорског тима

Након завршетка припремне фазе, следећа фаза ревизорског процеса је процена ревизорског тима.

То обухвата долазак ревизорског тима код пружаоца услуга најмање једном годишње и може да траје један или неколико дана, зависно од величине организације.

Врсте ревизија

Ревизија мора да се врши сваке године. Сваке треће године врши се ревизија за сертификацију/поновну сертификацију, а током две године које томе претходе врше се контролне ревизије да би се проверило да ли се пружалац услуга и даље придржава Националних стандарда за службе које пружају услуге особама са инвалидитетом. Контролне ревизије су мањег обима од ревизија за сертификацију.

Ревизорски тим

Ревизорски тим је део независног сертификационог тела, што значи да ниједан члан ревизорског тима није повезан са организацијом која вам пружа услуге. То је зато да би се осигурало да ревизорски тим може да донесе правичну и непристрасну оцену те организације.

Тим сачињавају:

- Главни ревизор.
- Корисник- технички стручњак (особа са инвалидитетом која помаже ревизорском тиму да разумеју искуства особа са инвалидитетом), и евентуално
- Други ревизори (број зависи од величине ваше службе).

Сви чланови ревизорског тима су обучени за вршење провере обезбеђења квалитета и ревизије.



Ревизорски процес

Током вршења процене, ревизорском тиму биће потребна мишљења особа које примају помоћ и особља које ради у служби. То обухвата и непосредан допринос и анализу достављених докумената.

Ревизорски тим има следећу интеракцију са особама које примају помоћ:

- Од њих добија информације непосредно, усмено или писмено.
- Анализира њихове досијее и евиденцију.

Ревизорски тим има следећу интеракцију са особљем у свакој организацији:

- Анализира информације које се односе на управљање те организације, уобичајена правила и поступке и финансијске аранжмане.
- Одржава састанке са особљем да би разговарали о обезбеђењу квалитета у организацији.

Начин вршења процене

Током интеракције са особама које примају помоћ и особљем сваке организације, ревизорски тим треба да изврши процену према критеријумима који се примењују за обезбеђење квалитета. Критеријуми су повезани са сваким Националним стандардом за службе које пружају услуге особама са инвалидитетом.

Ревизорски тим оцењује организацију која вам пружа услуге на основу скале од три тачке која показује колико се организација успешно придржава или не придржава Националних стандарда за службе које пружају услуге особама са инвалидитетом.

Ваше ангажовање

Ревизорски тим не мора да разговара са сваком особом која прима помоћ током ревизије. Ви можете слободно да одлучите да ли ћете учествовати или не и да ли ће вам независна особа помоћи да донесете ту одлуку, ако је потребно (погледајте одељак под насловом 'Помоћ' за предлоге о томе ко може да буде независна особа).

Ревизорски тим бира учеснике међу особама које су пристале да учествују у ревизији. То су особе са различитим инвалидитетом, годинама старости, културним пореклом, животним ситуацијама и искуствима.



На које начине можете да учествујете

Ако желите да учествујете у ревизији, постоје два основна начина на која то можете да урадите.

Свој допринос ревизији можете да дате непосредно, на један од следећих начина (неки или сви начини могу да вам стоје на располагању):

- Лични разговор (очи у очи) са чланом ревизорског тима.
- Телефонски разговор са чланом ревизорског тима.
- Учествовање у фокус групи са другим особама које примају помоћ.
- Попуњавање упитника и/или обрасца за давање повратних информација.
- Неформални разговор са чланом ревизорског тима о томе шта ви мислите о вашој служби.

Можете да дозволите ревизорском тиму да прегледа ваш досије који садржи информације о вама и о помоћи коју сте добили. Молимо вас да погледате доњи одељак који садржи информације о приватности и коришћењу ваших података.

Сагласност, приватност и коришћење ваших података

Учешће у процесу обезбеђења квалитета је добровољно и ви не морате да учествујете ако не желите. Ако желите да учествујете, ревизорски тим ће од вас тражити да дате формалну сагласност за учешће; то обично подразумева потписивање формулара за давање сагласности, или ако то није могуће, могу да се примене други, прикладнији начини.

Све информације које се од вас прикупе – непосредно или из вашег досијеа – заштићене су мерама за чување приватности и поверљивости. Иако организација која вам пружа услуге зна ко је учествовао, ревизорски тим не идентификује информације које су специфично прикупљене од вас. Све информације се објављују заједно на начин који не идентификује појединце и без навођења имена.

Ако дате сагласност и ревизорски тим прикупи информације о вама из вашег досијеа, оне ће се третирали као поверљиве и користити само да се процени да ли је у вашем специфичном случају организација која вам пружа услуге у довољној мери задовољила сваки од Националних стандарда за службе које пружају услуге особама са инвалидитетом. Информације се не користе у било које друге сврхе осим за ревизију. Сви извештаји су поверљиви.



Теме које су обухваћене разговорима, фокус групама или упитницима

Ако дајете информације непосредно током процеса обезбеђења квалитета на било који горе наведени писмени или усмени начин, питања ће бити на следеће теме:

- Колико сте задовољни или незадовољни организацијом која вам пружа услуге и зашто.
- Да ли примате помоћ коју желите и која вам је потребна од организације која вам пружа услуге.
- Да ли имате прилику да дате своје мишљење и да бирате помоћ коју примате.
- Да ли сте примили доступне информације, образовање, менторство и ефикасно заступање, ако је то било потребно.
- Да ли имате жалбе на рад организације која вам пружа услуге и да ли сте упознати са поступком за подношење жалбе.
- Шта бисте променили или побољшали у организацији која вам пружа услуге.

Помоћ

Ако вам је потребна нечија помоћ да бисте учествовали у ревизији, то вам је дозвољено. Важно је да изаберете некога ко вас добро познаје, али неко ко није из организације која вам пружа услуге и у којој се врши ревизија. Неке од особа које можете да изаберете су чланови породице, пријатељи, заступници из других агенција (ако вас заступа агенција у којој се врши ревизија), или независне особе које вам пружају подршку.

3. Сертификација или поправни период

Након обављене процене, ревизорски тим доноси одлуку о томе да ли организација која вам пружа услуге задовољава Националне стандарде за службе које пружају услуге особама са инвалидитетом и да ли треба да буде сертифицивана. Ревизорски тим такође саопштава своје налазе на састанку који се одржава након обављене ревизије и путем писменог извештаја након ревизије.

Сертификација

Ревизорски тим доноси одлуку о томе да ли ће организација која вам пружа услуге бити сертифицивана.

Ако је обављена ревизија ради сертификације и ревизорски тим донесе одлуку да су задовољени Национални стандарди за службе које пружају услуге особама са инвалидитетом, организација која вам пружа услуге биће сертифицивана и издаће јој се потврда о усклађености. Ако се ради о контролној ревизији и ако организација задовољава Националне стандарде за службе које пружају услуге особама са инвалидитетом, сертификација ће и даље важити. Предлози о мањим



побољшањима могу да се дају, али се од организације која вам пружа услуге неће тражити да мења било шта. Она ће и даље добијати финансијска средства од министарства.

Ако ревизорски тим донесе одлуку да ваша организација не задовољава Националне стандарде за службе које пружају услуге особама са инвалидитетом, описаће шта треба да се поправи и поставиће рок до када то треба да се уради. Када се проблеми реше и када се задовоље услови за сертификацију, министарство ће наставити са финансирањем. Ако се проблеми не реше у назначеном року, организација која вам пружа услуге може да изгуби сертификацију и да ризикује будуће финансирање од стране министарства.

За особе које примају помоћ у виду заступања или око запошљавања то значи да постоји систем помоћу којег се сваке године проверава да ли је остварено побољшање квалитета и система помоћу којих се пружа помоћ. Будући да пружалац услуга не може да буде сертифициван док не спроведе сва потребна побољшања, ово има за циљ да се обезбеди најбољи и најпогоднији начин пружања помоћи, уз мере за континуирано побољшање.

Састанак за представљање налаза

Ревизорски тим одржава састанак по завршетку ревизије да би изнео своје налазе и разговарао о њима. Особље из организације присуствује овом састанку. И ви можете да присуствујете ако желите, међутим, то није обавезно.

Извештај ревизорског тима

Ревизорски тим такође пише извештај. У извештају се наводе оцене за сваки Национални стандард за службе које пружају услуге особама са инвалидитетом, као и укупна оцена. У извештају се описују предности организације која вам пружа услуге, као и подручја где се препоручују или захтевају побољшања. Министарство и организација која вам пружа услуге добијају копију овог извештаја.



Жалбе

Све особе које примају помоћ имају право да се жале на понашање ревизорског тима или на агенцију за заступање или службу за запошљавање особа са инвалидитетом. Доле наведени контакти служе као полазна тачка за подношење жалби.

Жалбе на рад ревизорског тима

Ако желите да се жалите на рад ревизорског тима, требало би да обавестите организацију која вам пружа услуге.

Жалбе на рад ваше агенције за заступање или службе за запошљавање особа са инвалидитетом

Ако желите да се жалите на рад организације која вам пружа услуге неком другом осим ваше агенције или службе или ревизорског тима, можете да контактирате:



Службу за решавање жалби
(Complaints Resolution and Referral Service)
Телефон: **1800 880 052**

