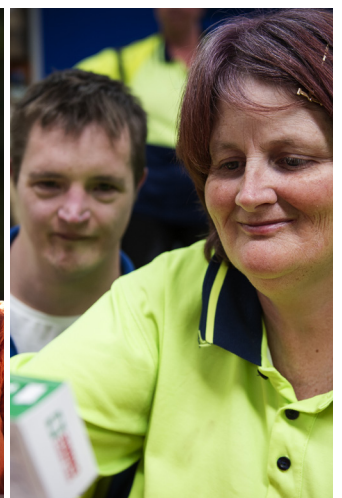
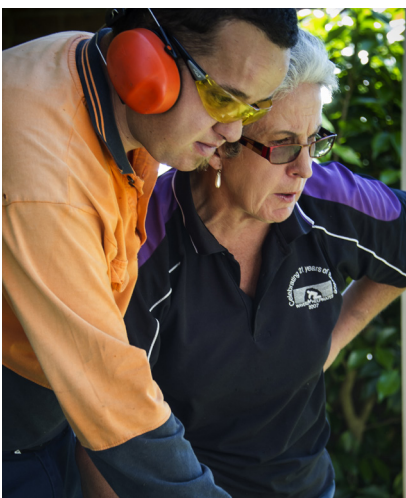




Paniniguro ng Kalidad para sa Adbokasiya sa May Kapansanan at Mga Serbisyong Panghanapbuhay

Impormasyon para sa mga taong tumatanggap ng
suporta



Mga Nilalaman

Buod 3

Paniniguro ng Kalidad	3
Ang pag-audit	3
Input mula sa mga taong tumatangap ng suporta	3
Kinalabasan	3

Panimula 4

Paniniguro ng Kalidad	4
-----------------------	---

Ang Paniniguro ng Kalidad at Proseso ng Audit..... 5

1. Paghahanda	6
2. Pagtatasa ng pangkat ng audit	6
Mga tipo ng pag-audit	6
Ang pangkat ng audit	6
Ang proseso ng pag-audit	7
Paraan ng pagtatasa	7
Ang iyong paglahok	7
Mga paraan ng paglahok	8
Pahintulot, pagkapribado at paggamit sa iyong impormasyon	8
Mga paksang saklaw ng mga panayam, mga focus group, o pagtatanong	8
Tulong	9
3. Sertipikasyon o yugto ng pagpapabuti	9
Sertipikasyon	9
Pulong sa paghapag ng mga natuklasan	10
Ang ulat ng pangkat ng audit	10

Mga reklamo 11

Mga reklamo tungkol sa pangkat ng audit	11
Mga reklamo tungkol sa ahensiya ng adbokasiya ng may kapansanan o tagataguyod ng serbisyong panghanapbuhay	11



Buod

Ang mga ahensiya ng adbokasiya sa may kapanasan at tagataguyod ng mga serbisyong panghanapbuhay para sa mga taong may kapanasan (mga tagapaglaan ng serbisyo), na pinondohan ng Kagawaran ng mga Panlipunang Serbisyo ng Pamahalaang Australya, ay obligadong sumailalim sa isang audit sa Paniniguro ng Kalidad kada taon. Ang layon ng audit ay maipakita na sila ay nagbibigay ng pinakamahasag na suporta at tumutugon sa mga Pambansang Pamantayan ng mga Serbisyo para sa May Kapanasan (National Standards for Disability Services). Ang polyetong ito ay nagpapaliwanag sa proseso ng Paniniguro ng Kalidad at naglalarawan kung ano ang nangyayari kapag isinagawa ang isang audit ng Paniniguro ng Kalidad.

Paniniguro ng Kalidad

Habang nag-o-audit, kailangang ipakita ng mga tagapaglaan ng serbisyo – bukod sa iba pang mga bagay – na sila ay nagbibigay ng mabisang suporta, epektibong nangangasiwa ng kanilang operasyon, umiiwas sa mga kasalungatan ng interes, kumukuha ng mga tauhang may kasanayan, at angkop na pinangangasiwaan ang mga reklamo.

Ang audit

Sa pag-audit, kailangang kumpletuhin ng iyong tagapaglaan ng serbisyo ang isang sariling-pagtatasa, at pagkatapos, dadalaw ang pangkat ng audit kung saan ang mga kawani at isang hanay ng mga taong tumatanggap ng suporta ay magbibigay ng input.

Input galing sa mga taong tumatanggap ng suporta

Ang mga taong tumatanggap ng suporta ay maaaring lumahok kung nais nila – boluntaryo ito at ang proseso ng pahintulot ay kailangan. Kapag nagpasya kang lumahok may pagkakataon kang sabihin kung gaano kaepektibo ang suportang natanggap mo para sa iyo. Kabilang sa mga paraan ng paglahok ang pakikipag-usap sa isang miyembro ng pangkat ng audit o pagpayag na makita ng pangkat ng audit ang iyong file. Maaari mong piliing gawin ang isa lang dito, pareho, o wala sa mga ito.

Maaari kang humingi ng tulong mula sa isang independiyenteng tao (halimbawa, isang kapamilya, kaibigan, isang tagasulong o advocate, o ibang independiyenteng tagasuporta) upang makapagpasya kung lalahok o hindi, at para tulungan ka habang kausap ang pangkat ng audit, kung kinakailangan. Mahalagang piliin mo ang isang taong kilalang-kilala ka, ngunit hindi mula sa tagataguyod ng serbisyo na siyang ino-audit.

Kinalabasan

Sa pagtatapos ng pag-audit, ang pangkat ng audit ay magpapasya kung ang iyong tagataguyod ng serbisyo ay maaaring sertipikahan, na siyang kailangan upang patuloy silang makatanggap ng pondo. Ang pangkat ng audit ay maaaring gumawa ng mga rekomendasyon o rekisitos sa pagpapabuti na kailangan bago mag-isyu ng sertipiko.



Panimula

Ang Kagawaran ng mga Serbisyong Panlipunan ay responsable sa pagbabantay sa Paniniguro ng Kalidad sa mga pinondohan ng Pamahalaang Australyano na mga ahensiya ng adbokasiya para sa may kapansanan at mga tagataguyod ng serbisyo para sa mga taong may kapansanan (mga tagapaglaan ng serbisyo). Ang Kagawaran ay may isang sistema sa Paniniguro ng Kalidad na titiyak na ang mga organisasyong ito ay magbibigay ng posibleng pinakamahuhusay na serbisyo sa mga taong may kapansanang binibigyan nila ng suporta.

Para masertipikahan, makakuha ng Sertipiko ng Pagtupad (Certificate of Compliance) at tumanggap ng pondo mula sa Kagawaran, bawat tagapaglaan ng serbisyo ay dapat magpakita sa pamamagitan ng independiyenteng audit na tumutugon sila sa mga Pambansang Pamantayan ng mga Serbisyo para sa May Kapansanan. Ang audit ay nakatutok sa pagtatasa ng mga organisasyon, hindi ng mga taong kumukuha ng kanilang suporta.

Ang polyetong ito ay naglalayong tumulong sa mga taong tumatanggap ng suporta upang maunawaan ang proseso ng pag-audit, ang ginagampanan ng pangkat ng audit at kung paano sila makalalahok sa audit.

Paniniguro ng Kalidad

Ang Paniniguro ng Kalidad ay tumutukoy sa mga proseso ng sistematikong pagtatasa, ebalwasyon at sertipikasyong titiyak na ang mga organisasyon ay tumatakbo ayon sa mataas na pamantayan, nagbibigay ng mga sistemang pinangasiwaan nang maigi at epektibo at naaayon sa mga kinakailangang kalalabasan.

Para sa mga tagapaglaan ng serbisyo, ito ay gumagana bilang isang proseso ng akreditasyon, ipinantay sa mga Pambansang Pamantayan ng mga Serbisyo para sa May Kapansanan ; kailangan nilang ipakita na sila ay angkop na nagpapatupad ng mga pamantayan.

Kasama sa mahahalagang aspeto ng sistema ng Paniniguro ng Kalidad, ang pagtiyak na sila ay:

- nagbibigay ng suporta ayon sa mga layunin at tumutulong sa paglahok ng mga taong may kapansanan
- nagbibigay ng katunayan ng dokumentasyong nagpapakita na sila ay mayroong mahusay na sistema ng pangangasiwa, malinaw na mga patakaran at naglalahok sa mga taong may kapansanan at kanilang mga pamilya/tagapag-alaga.
- Umiiwas sa mga kasalungatan ng interes at uunahin ang mga pangangailangan ng mga taong may kapansanan
- mag-eempleyo ng mga kawaning may angkop na mga kasanayan at pagsasanay upang epektibong makatrabaho ng mga taong may kapansanan na sinusupportahan at tinutulungan nila
- mangangasiwa ng mga reklamo laban sa kanila sa paraang titiyak na ang mga taong kumukuha ng suporta nila ay malayang gumawa at magresolba ng anumang reklamo o pagtatalo.

Karagdagang impormasyon

Ang karagdagang impormasyon tungkol sa mga [Pambansang Pamantayan ng mga Serbisyo para sa May Kapansanan](#) ay online na matatagpuan.



Ang Paniniguro ng Kalidad at proseso ng pag-audit

Ang Paniniguro ng Kalidad para sa mga tagapaglaan ng serbisyo ay ibinase sa tatlong-taong siklo, at may kasamang taunang dalaw para mag-audit.

Ang mga yugto ng proseso ay:

Paghahanda

- Ang mga kawani ng serbisyo ay magsasagawa ng sariling-pagtatasa bilang pagtugon nila sa mga Pambansang Pamantayan ng mga Serbisyo para sa May Kapansanan.
- Magpasya ka kung gusto mong lumahok o hindi sa audit, at kung gusto mo nga, tatanggap ka ng tulong sa pag-aayos ng iyong paglahok.

Pagtatasa ng pangkat ng audit

- Ang tagapaglaan ng serbisyo ay tatasahin ayon sa mga Pambansang Pamantayan ng mga Serbisyo para sa May Kapansanan.
- Kabilang dito ang input mula sa mga taong tumatanggap ng suporta (diretsahang input o pahintulot sa pag-akses sa mga file).
- Kabilang din dito ang input mula sa mga kawani ng organisasyon.

Sertipikasyon o yugto ng pagpapabuti

- Ang tagapaglaan ng serbisyo ay maaaring sertipikado o obligadong gumawa ng mga pagpapabuti.
- Pulong sa pagtalakay ng mga natuklasan ng audit.
- Ulat tungkol sa mga natuklasan ng audit.

Ipinaliliwanag ang mga ito nang mas detalyado sa ibaba.



1. Paghahanda

Bago ang pagdalaw ng pangkat ng audit, ikaw at ang tagapaglaan mo ng serbisyo ay kailangang maghanda para sa proseso ng audit. Maaaring kabilang ang ilan o lahat ng sumusunod:

- Ang tagapaglaan ng serbisyo ay magsasagawa ng sariling-pagtatasa ng kanilang mga patakaran at panuntunan – maaaring pakiusapan kang tumulong sa pamamagitan ng pagtalakay kung paano tumutulong ang organisasyon sa iyo, nang personal o sa nakasulat na input.
- Ang tagapaglaan ng serbisyo ay magpapabatid sa iyo ng layunin at tiyempo ng audit.
- Pumili ka kung gusto mong lumahok o hindi, nang may tulong sa pagpapasya mula sa isang independiyenteng tao, kung kinakailangan (tingnan ang seksiyon sa 'Tulong' para sa mga mungkahing kung sino ang maaaring independiyenteng tao).
- Makiki-ugnay sa iyo upang alamin ang paraan at tiyempo ng iyong paglahok, kung pinili mong lumahok.

2. Pagtatasa ng pangkat ng audit

Matapos kumpletuhin ang yugto ng paghahanda, ang susunod na yugto ng proseso ng Paniniguro ng Kalidad ay ang pagtatasa ng pangkat ng audit.

Kasama dito ang pagbisita ng pangkat ng audit sa tagataguyod ng serbisyo isang beses man lang bawat taon, na maaaring isang araw o ilang araw, depende kung gaano kalaki ang organisasyon.

Mga uri ng mga audit

Dapat kumpletuhin ang isang audit bawat taon. Isang beses kada tatlong taon ay magkakaroon ng audit para sa sertipikasyon/muling-sertipikasyon, at habang namamagitan ang dalawang taon ay mayroong mga surveillance na audit para alamin kung ang tagataguyod ng serbisyo ay patuloy na tumutugon sa mga Pambansang Pamantayan ng mga Serbisyo para sa May Kapansanan. Ang mga surveillance na audit ay mas maliit na bersiyon ng sertipikasyon na audit.

Ang pangkat ng audit

Ang pangkat ng audit ay galing sa independiyenteng grupo ng sertipikasyon, ibig sabihin ay walang miyembro sa pangkat ng audit ang may kaugnayan o may kinalaman sa iyong tagapaglaan ng serbisyo. Ito ay paniniyak na ang pangkat ng audit ay makagagawa ng parehas at walang kinikilingang paghuhusga sa kanila.

Ang pangkat ay binubuo ng:

- Ang punong auditor.
- Ang pangkonsyumer na ekspertong teknikal (isang taong may kapansan na tumutulong sa pangkat ng audit upang maunawaan ang mga karanasan ng taong may kapansanan), at posible
- Iba pang mga auditor (ang bilang ay depende sa laki ng serbisyo).



Lahat ng miyembro ng pangkat ng audit ay may pagsasanay sa sistema ng Paniniguro ng Kalidad at proseso ng pag-audit.

Ang proseso ng pag-audit

Habang nagtatasa sila, ang pangkat ng audit ay hihingi ng input mula sa mga taong tumatanggap ng suporta at mula sa mga kawani ng serbisyo. Kabilang dito ang diretsahang input at pagsusuri ng mga ibinigay na dokumento.

Ang pangkat ng audit ay mayroong mga sumusunod na interaksyon sa mga taong tumatanggap ng suporta:

- Pagkuha ng diretsahang input, sa pamamagitan ng pasalita o mga paraang nakasulat.
- Pagsusuri ng kanilang mga file at talaan.

Ang pangkat ng audit ay mayroong mga sumusunod na interaksyon:

- Pagsusuri ng impormasyon sa pangangasiwa ng organisasyon, karaniwang mga patakaran at panuntunan at mga areglo ng pondo.
- Pagpupulong sa mga kawani upang talakayin ang Paniniguro ng Kalidad sa organisasyon.

Paraan ng pagtatasa

Sa kabuuan ng mga interaksyon nila sa mga taong tumatanggap ng suporta at mga kawani ng bawat organisasyon, ang pangkat ng audit ay obligadong magtasa ayon sa mga pamantayan ng Paniniguro ng Kalidad. Ang mga pamantayan ay umaayon sa bawat mga Pambansang Pamantayan ng mga Serbisyo para sa May Kapansanan.

Kikilatisin ng pangkat ng audit ang iyong tagapaglaan ng serbisyo batay sa tatlong-puntong eskala kung gaano sila umaayon o hindi umaayon sa mga Pambansang Pamantayan ng mga Serbisyo para sa May Kapansanan.

Ang paglahok mo

Ang pangkat ng audit ay hindi kailangang makipag-usap sa bawat taong tumatanggap ng suporta habang nag-o-audit. Malaya kang sumang-ayon o tumangging lumahok, at malayang kumuha ng independiyenteng taong tutulong sa iyo sa pagpapasya, kung kinakailangan (tingnan ang seksiyon sa 'Tulong' para sa mga mungkahi kung sino ang maaaring maging independiyenteng tao).

Pipiliin ng pangkat ng audit kung sino ang mga lalahok mula sa mga taong sumang-ayon na lumahok sa audit. Kabilang ang mga taong may iba't ibang kapansanan, edad, kulturang pinanggalingan, sitwasyon ng pamumuhay at karanasan.



Mga paraan ng paglahok

Kung gusto mong lumahok sa audit, mayroong dalawang pangunahing paraan para magawa mo ito.

Maaari kang magbigay ng diretsahang input, sa pamamagitan ng isa sa sumusunod na mga paraan (ang ilan o lahat ng paraang ito ay maaaring makuha):

- Isang harapang panayam sa isang miyembro ng pangkat ng audit.
- Isang panayam sa telepono sa isang miyembro ng pangkat ng audit.
- Isang focus group ng ibang mga taong tumatanggap ng suporta.
- Isang pagtatanong at/o pormularyo ng feedback.
- Isang di-pormal na pag-uusap sa isang miyembro ng pangkat ng audit tungkol sa iyong palagay sa iyong serbisyo.

Maaari mong pahintulutan ang pangkat ng audit na tingnan ang iyong file na may impormasyon tungkol sa iyo at ang suportang tinanggap mo. Pakitingnan ang seksiyon sa ibaba para sa impormasyon sa pagkapribado at paggamit ng iyong impormasyon.

Pahintulot, pagkapribado o paggamit ng iyong impormasyon

Ang paglahok sa proseso ng Paniniguro ng Kalidad ay boluntaryo at hindi ka obligadong sumali kung ayaw mo. Kung pumayag ka, hihingan ka ng pormal na pahintulot ng pangkat ng audit upang makalahok; karaniwang kabilang dito ang paglagda sa pormularyo ng pahintulot, ngunit kung hindi ito posible, may ibang mas angkop na paraan na maaaring gamitin.

Lahat ng impormasyong nakalap mula sa iyo – kahit diretsahang input o mula sa iyong file – ay protektado ng mga batas sa pagkapribado at kumpidensyalidad. Habang alam ng iyong tagapaglaan ng serbisyo kung sino ang lumahok, hindi makikilala ng pangkat ng audit ang impormasyong partikular na tinipon mula sa iyo. Lahat ng impormasyon ay inulat nang sama-sama sa paraang walang pangilanlan sa mga indibidwal, at walang mga pangalang isinama.

Kung pumayag ka, at ang pangkat ng audit ay nakatipon ng impormasyon tungkol sa iyo mula sa file mo, ito ay sensitibong pangangalagaan at gagamitin lamang sa pagtasa kung ang iyong tagapaglaan ng serbisyo ay sapat na tumutugon sa bawat mga Pambansang Pamantayan ng mga Serbisyo para sa May Kapansanan sa partikular na kaso mo. Ang impormasyon ay hindi gagamitin sa iba pang layunin bukod sa pag-audit. Lahat ng pag-uulat ay kumpidensyal.

Mga paksang saklaw ng mga panayam, mga focus group, o pagtatanong

Kung diretsahan kang nag-ambag sa proseso ng Paniniguro ng Kalidad sa pamamagitan ng anumang nakasulat o pasalitang paraang binalangkas sa itaas, ang mga tanong ay tungkol sa sumusunod na mga tipo ng paksa:



- Gaano ka nasiyahan o di-nasiyahan sa iyong tagapaglaan ng serbisyo, at bakit.
- Kung natanggap mo ang suportang gusto at kailangan mo mula sa iyong tagapaglaan ng serbisyo.
- Kung may oportunidad kang magbigay ng input at gumawa ng mga pasya tungkol sa suportang tinatanggap mo.
- Kung may natanggap kang makukuhang impormasyon, edukasyon, pagtuturo at mabisang pangangatawan, kung kinakailangan.
- Kung mayroon kang mga reklamo tungkol sa iyong tagapaglaan ng serbisyo, at kung alam mo ang mga proseso sa paggawa ng reklamo.
- Ano ang nais mong baguhin o pagbutihin ng iyong tagapaglaan ng serbisyo.

Tulong

Kung kailangan mo ng taong tutulong sa iyo na lumahok sa audit, ito ay pinapayagan. Mahalagang pumili ka ng taong nakakakilala sa iyo nang husto, ngunit hindi mula sa tagapaglaan ng serbisyonong ino-audit. Kabilang sa mga taong maaari mong piliin ang isang kapamilya, kaibigan, isang nagtataguyod mula sa ibang ahensiya (kung tumatanggap ka ng suportang adbokasiya mula sa ahensiyang ino-audit), o ibang independiyenteng sumusuportang tao.

3. Sertipikasyon o yugto ng pagpapabuti

Matapos kumpletuhin ng pangkat ng audit ang pagtatasa nito, gagawa sila ng pasya kung ang iyong tagapaglaan ng serbisyo ay tumutugon sa mga Pambansang Pamantayan ng mga Serbisyo para sa May Kapansanan, at dapat sertipikahan. Ihahapag din nila sa pulong ang kanilang mga natuklasan sa pagtatapos ng audit at sa pamamagitan ng isang nakasulat na ulat na ibibigay pagkatapos ng audit.

Sertipikasyon

Ang pangkat ng audit ay gagawa ng pasya kung ang iyong tagapaglaan ng serbisyo ay dapat sertipikahan.

Kung mayroong audit ng sertipikasyon at ang pangkat ng audit ay nagpasya na tumutugon sila sa mga Pambansang Pamantayan ng mga Serbisyo para sa May Kapansanan, ang iyong tagapaglaan ng serbisyo ay bibigyan ng sertipiko at iisyuhan ng Sertipiko ng Pagtupad. Kung nagkaroon ng surveillance na audit, at nakatugon sila sa mga Pambansang Pamantayan ng mga Serbisyo para sa May Kapansanan, pananatilihin ang sertipikasyon. Maaaring mag-alok ng mga mungkahi para sa bahagyang pagpapabuti, ngunit ang iyong tagataguyod ng serbisyo ay hindi obligadong baguhin ang kahit ano. Patuloy silang tatanggap ng pondo mula sa Kagawaran.

Kung ang pangkat ng audit ay nagpasya na ang iyong tagapaglaan ng serbisyo ay hindi tumugon sa National Standard for Disability Services, babalangkasin nito kung ano ang kailangang ayusin at magbibigay ng palugit kung kailan ito dapat isagawa. Kapag naayos na ang mga problema at nakatugon na sa mga rekisitos sa sertipikasyon, ang pondo mula sa Kagawaran ay magpapatuloy. Kung ang mga problema ay hindi naharap sa loob



ng itinakdang panahon, maaaring mawalan ng sertipikasyon ang iyong tagapaglaan ng serbisyo, at ang pondo sa hinaharap ay malalagay sa peligro.

Para sa mga taong tumatanggap ng suportang adbokasya o mga serbisyong panghanapbuhay, ibig sabihin, mayroong sistemang nakalugar bawat taon upang siguruhin na may mga pagpapabuti sa kalidad at mga sistema kung saan ang mga suporta ay isinagawa. Dahil ang isang tagapaglaan ng serbisyo ay hindi masesertipikahan hanggat hindi nito nagagawa ang lahat ng mga kinakailangang pagpapabuti, nilalayan nito ang pagtiyak sa pinakamahusay at pinakaangkop na posibleng suporta, na may isang prosesong nakalugar sa tuloy-tuloy na pagpapabuti.

Pulong para ihayag ang mga natuklasan

Ang pangkat ng audit ay magpupulong sa pagtatapos ng audit upang balangkasin at talakayin ang mga natuklasan nila. Dadalo sa pulong ang mga kawani ng organisasyon. Maaari ka ring dumalo kung nais mo, gayon pa man hindi ito sapilitan.

Ang ulat ng pangkat ng audit

Sumusulat din ng ulat ang pangkat ng audit. Babalangkasin ng ulat na ito ang kanilang mga pagkilatis sa bawat National Standard for Disability Services at kanilang pangkalahatang pagtatasa. Babalangkasin ng ulat ang mga kalakasan ng iyong tagapaglaan ng serbisyo, gayon din ang mga larangan kung saan ang pagpapabuti ay rekomendado o obligado. Ang Kagawaran at ang iyong tagapaglaan ng serbisyo ay tatanggap ng isang kopya ng ulat na ito.



Mga reklamo

Lahat ng taong tumatanggap ng suporta ay may karapatang maghain ng reklamo tungkol sa kondukta ng pangkat ng audit o tungkol sa kanilang ahensiya ng adbokasiya para sa may kapansanan o tagapaglaan ng serbisyong panghanapbuhay. Ang mga kontak sa ibaba ay unang malalapitan sa paghain ng mga reklamo.

Mga reklamo ukol sa pangkat ng audit

Kung nais mong maghain ng reklamo tungkol sa pangkat ng audit, dapat mong ipaalam ito sa iyong tagapaglaan ng serbisyo.

Mga reklamo ukol sa iyong ahensiya ng adbokasiya para sa may kapansanan o tagataguyod ng serbisyong panghanapbuhay

Kung nais mong maghain ng reklamo tungkol sa iyong tagapaglaan ng serbisyo sa isang taong iba pa sa iyong ahensiya o serbisyo o pangkat ng audit, maaari kang maki-ugnay sa:



Pagresolba sa mga Reklamo at Serbisyo ng Pagsangguni
(Complaints Resolution and Referral Service)
Telepono: **1800 880 052**

