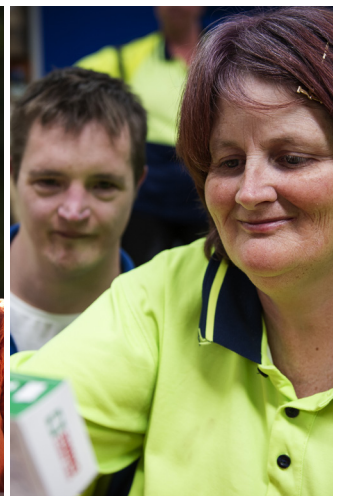




Bảo đảm Chất lượng cho Các dịch vụ về Việc làm và Hỗ trợ Người tàn tật

Thông tin dành cho người được trợ giúp



Mục lục

Tóm tắt	3
Bảo đảm Chất lượng	3
Kiểm tra	3
Ý kiến đóng góp của người được trợ giúp	3
Kết quả	3
Giới thiệu	4
Bảo đảm Chất lượng	4
Quy trình kiểm tra và Bảo đảm Chất lượng.....	5
1. Chuẩn bị	6
2. Đánh giá của ban kiểm tra	6
Các loại kiểm tra	6
Ban kiểm tra	6
Quy trình kiểm tra	7
Phương pháp đánh giá	7
Sự tham gia của quý vị	7
Các cách tham gia	8
Việc đồng ý, bảo mật và sử dụng thông tin về quý vị	8
Các chủ đề được đề cập tới trong các cuộc phỏng vấn, các nhóm trọng điểm hoặc các câu hỏi điều tra	9
Trợ giúp	9
3. Chứng nhận hoặc cho thời hạn cải thiện	9
Chứng nhận	9
Họp để trình bày kết quả kiểm tra	10
Báo cáo của ban kiểm tra	10
Khiếu nại.....	11
Khiếu nại về ban kiểm tra	11
Khiếu nại về tổ chức hỗ trợ người tàn tật hoặc tổ chức cung cấp dịch vụ việc làm của quý vị	11



Tóm tắt

Các tổ chức hỗ trợ người tàn tật và các tổ chức cung cấp dịch vụ việc làm cho người khuyết tật (các tổ chức cung cấp dịch vụ), do Sở Dịch vụ Xã hội chính phủ Úc tài trợ, phải được kiểm tra Bảo đảm Chất Lượng hàng năm. Mục đích của việc kiểm tra là để cho thấy các tổ chức này đang cung cấp sự trợ giúp tốt nhất có thể và đạt Tiêu chuẩn Quốc gia về Dịch vụ dành cho Người khuyết tật (National Standards for Disability Services). Cuốn sách nhỏ này giải thích về quy trình Bảo đảm Chất lượng và mô tả quy trình kiểm tra Bảo đảm Chất lượng.

Bảo đảm Chất lượng

Trong quá trình kiểm tra, các tổ chức cung cấp dịch vụ cần cho thấy, bên cạnh nhiều hoạt động khác, họ đang trợ giúp có hiệu quả, quản lý hoạt động có hiệu quả, tránh được các xung đột lợi ích, tuyển dụng đội ngũ nhân viên có tay nghề cao và giải quyết khiếu nại hợp lý.

Kiểm tra

Quá trình kiểm tra bao gồm việc tổ chức cung cấp dịch vụ của quý vị hoàn tất công việc tự đánh giá, theo sau là việc ban kiểm tra đến để nghe ý kiến của các nhân viên và những người được hỗ trợ.

Ý kiến của người được hỗ trợ

Những người được hỗ trợ có quyền chọn có tham gia hay không – đây là việc làm tự nguyện và phải có thủ tục đồng ý tham gia. Nếu quý vị quyết định tham gia, quý vị có cơ hội cho biết sự hỗ trợ mà quý vị đã nhận được có hiệu quả với quý vị như thế nào. Các cách để tham gia bao gồm nói chuyện với thành viên của ban kiểm tra hoặc cho phép ban kiểm tra xem hồ sơ của quý vị. Quý vị có thể chọn một trong hai cách này, hoặc cả hai cách, cũng như không chọn cả hai cách này.

Quý vị có thể nhờ một người độc lập giúp đỡ (ví dụ như thành viên trong gia đình, bạn bè, người hỗ trợ, hoặc những người giúp đỡ độc lập khác) để quyết định có tham gia hay không và để trợ giúp quý vị khi nói chuyện với ban kiểm tra nếu cần thiết. Quan trọng là quý vị chọn được ai đó biết rõ quý vị nhưng không thuộc tổ chức cung cấp dịch vụ đang được kiểm tra.

Kết quả

Vào cuối đợt kiểm tra ban kiểm tra sẽ quyết định tổ chức cung cấp dịch vụ của quý vị có thể được cấp chứng nhận để có thể tiếp tục nhận tài trợ hay không. Ban kiểm tra có thể đưa ra các đề nghị hoặc yêu cầu phải cải thiện trước khi được chứng nhận.



Giới thiệu

Sở Dịch vụ Xã hội có trách nhiệm giám sát quá trình Bảo đảm Chất lượng cho các tổ chức hỗ trợ người khuyết tật và các tổ chức dịch vụ việc làm cho người khuyết tật (các tổ chức cung cấp dịch vụ) do Chính phủ Úc tài trợ. Sở có một hệ thống Bảo đảm Chất lượng để đảm bảo các tổ chức trên cung cấp dịch vụ tốt nhất có thể cho người khuyết tật đang được họ trợ giúp.

Để được chứng nhận, được cấp Giấy chứng nhận Tuân thủ (Certificate of Compliance) và nhận tài trợ của Sở, mỗi tổ chức cung cấp dịch vụ phải chứng minh được họ đạt Tiêu chuẩn Quốc gia về Dịch vụ dành cho Người khuyết tật qua một đợt kiểm tra độc lập. Việc kiểm tra này là để đánh giá các tổ chức chứ không phải đánh giá những người được các tổ chức này trợ giúp.

Cuốn sách nhỏ này nhằm giúp những người được hỗ trợ hiểu về quá trình kiểm tra, vai trò của ban kiểm tra và cách thức để họ tham gia vào quá trình kiểm tra.

Bảo đảm Chất lượng

Bảo đảm Chất lượng là việc thực hiện các quy trình đánh giá một cách hệ thống, xác định phẩm chất và cấp giấy chứng nhận để đảm bảo các tổ chức hoạt động đạt tiêu chuẩn cao, cung cấp các phương thức hoạt động có hiệu quả và được quản lý tốt, đáp ứng các yêu cầu đặt ra.

Đối với các tổ chức cung cấp dịch vụ, việc này được thực hiện như một quá trình kiểm định, đánh giá so với Tiêu chuẩn Quốc gia về Dịch vụ dành cho Người khuyết tật; các tổ chức này cần cho thấy họ đang thực hiện theo các tiêu chuẩn đó một cách thích hợp.

Các khía cạnh quan trọng của hệ thống Bảo đảm Chất lượng bao gồm việc đảm bảo các tổ chức cung cấp dịch vụ:

- cung cấp sự trợ giúp đạt mục tiêu đề ra và tạo điều kiện cho người khuyết tật tham gia
- cung cấp bằng chứng tài liệu cho thấy họ có hệ thống quản lý tốt, chính sách minh bạch và có sự tham gia của người khuyết tật và gia đình/người chăm sóc họ
- tránh xung đột lợi ích và đặt nhu cầu của người khuyết tật lên hàng đầu
- tuyển dụng đội ngũ nhân viên có kỹ năng và được đào tạo phù hợp để làm việc hiệu quả với người khuyết tật mà họ hỗ trợ hoặc giúp đỡ
- giải quyết các khiếu nại về họ sao cho đảm bảo những người mà họ hỗ trợ có thể được tự do khiếu nại, tranh chấp và mọi khiếu nại và tranh chấp của họ đều được giải quyết.

Thông tin thêm

Thông tin thêm về [Tiêu chuẩn Quốc gia về Dịch vụ dành cho Người khuyết tật](#) có thể tìm trên mạng.



Quy trình kiểm tra và Bảo đảm Chất lượng

Bảo đảm Chất lượng cho các tổ chức cung cấp dịch vụ được thực hiện theo chu kỳ ba năm và bao gồm các cuộc kiểm tra hàng năm.

Các giai đoạn trong quy trình này bao gồm:

Chuẩn bị

- Nhân viên của tổ chức dịch vụ tự đánh giá sự tuân thủ của họ đối với Tiêu chuẩn Quốc gia về Dịch vụ dành cho Người khuyết tật.
- Quý vị quyết định có muốn tham gia vào quá trình kiểm tra hay không, và nếu quý vị muốn, quý vị sẽ được giúp đỡ để chuẩn bị cho việc tham gia.

Ban kiểm tra đánh giá

- Tổ chức cung cấp dịch vụ được đánh giá theo Tiêu chuẩn Quốc gia về Dịch vụ dành cho Người khuyết tật.
- Việc này bao gồm lấy ý kiến của những người được trợ giúp (ý kiến trực tiếp hoặc qua hồ sơ được cho xem).
- Việc này cũng bao gồm lấy ý kiến của các nhân viên của tổ chức đó.

Chứng nhận hoặc cho thời hạn cải thiện

- Tổ chức cung cấp dịch vụ được chứng nhận hoặc yêu cầu cải thiện.
- Họp để thảo luận kết quả của đợt kiểm tra.
- Báo cáo về kết quả kiểm tra.

Các giai đoạn này được giải thích chi tiết hơn dưới đây.



1. Chuẩn bị

Trước khi ban kiểm tra đến làm việc, quý vị và tổ chức cung cấp dịch vụ của quý vị cần chuẩn bị cho công việc kiểm tra. Việc này có thể bao gồm một số hoặc tất cả những việc sau:

- Tổ chức cung cấp dịch vụ tự đánh giá về các chính sách và thủ tục của họ - người ta có thể yêu cầu quý vị giúp cho biết tổ chức của quý vị giúp đỡ quý vị như thế nào, bằng cách nói chuyện trực tiếp hoặc viết ra ý kiến của mình.
- Tổ chức cung cấp dịch vụ thông báo cho quý vị về mục đích và thời gian của đợt kiểm tra.
- Quý vị chọn có tham gia hay không, với sự giúp đỡ của một người độc lập, nếu cần (xem phần về 'Trợ giúp' để được biết ai có thể được xem là người độc lập).
- Người ta sẽ liên lạc với quý vị để quyết định về cách thức và thời gian tham gia, nếu quý vị muốn tham gia.

2. Đánh giá của ban kiểm tra

Sau khi công việc chuẩn bị đã được hoàn tất, giai đoạn tiếp theo của quy trình Bảo đảm Chất lượng là việc đánh giá của ban kiểm tra.

Việc này bao gồm ban kiểm tra sẽ kiểm tra tổ chức cung cấp dịch vụ ít nhất là một năm một lần, có thể kéo dài một hoặc vài ngày, tùy thuộc vào quy mô của tổ chức đó.

Các loại kiểm tra

Kiểm tra phải được thực hiện hàng năm. Kiểm tra để cấp/cấp lại giấy chứng nhận được thực hiện ba năm một lần, hai năm sau mỗi đợt kiểm tra sẽ có cuộc kiểm tra giám sát để biết tổ chức cung cấp dịch vụ có tiếp tục thực hiện theo Tiêu chuẩn Quốc gia về Dịch vụ dành cho Người khuyết tật không. Kiểm tra giám sát có hình thức giống kiểm tra cấp chứng nhận nhưng quy mô nhỏ hơn.

Ban kiểm tra

Ban kiểm tra thuộc một cơ quan chứng nhận độc lập, có nghĩa là không có thành viên nào trong ban kiểm tra có liên quan hoặc liên kết với tổ chức cung cấp dịch vụ của quý vị. Việc này là để đảm bảo ban kiểm tra có thể đưa ra những phán quyết công bằng và khách quan về các tổ chức cung cấp dịch vụ.

Ban kiểm tra bao gồm:

- Trưởng ban kiểm tra.
- Chuyên gia kỹ thuật khách hàng (một người khuyết tật để giúp ban kiểm tra hiểu được những trải nghiệm của người khuyết tật), và có thể gồm
- Những nhân viên kiểm tra khác (số lượng tùy thuộc vào quy mô của tổ chức cung cấp dịch vụ của quý vị).



Tất cả các thành viên của ban kiểm tra đều được đào tạo về hệ thống Bảo đảm Chất lượng và quy trình kiểm tra.

Quy trình kiểm tra

Khi đánh giá, ban kiểm tra yêu cầu những người được trợ giúp và nhân viên của tổ chức dịch vụ đưa ra ý kiến của mình. Ý kiến có thể được lấy trực tiếp hoặc qua phân tích các tài liệu được cung cấp.

Ban kiểm tra thực hiện những việc sau với người được trợ giúp:

- Trực tiếp lấy ý kiến của họ, bằng cách nói chuyện hoặc viết ra giấy.
- Phân tích hồ sơ và lý lịch của họ.

Ban kiểm tra thực hiện những việc sau với nhân viên của mỗi tổ chức:

- Phân tích thông tin về việc quản lý của tổ chức, về các chính sách và thủ tục thông thường và việc phân bổ nguồn tài trợ.
- Gặp nhân viên để thảo luận về việc Bảo đảm Chất lượng trong tổ chức.

Phương pháp đánh giá

Trong quá trình làm việc với người được trợ giúp và nhân viên của mỗi tổ chức, ban kiểm tra phải đánh giá theo các tiêu chí về Bảo đảm Chất lượng. Các tiêu chí này gắn kết với mỗi Tiêu chuẩn Quốc gia về Dịch vụ dành cho Người khuyết tật.

Ban kiểm tra xếp loại mức độ tuân thủ hoặc không tuân thủ Tiêu chuẩn Quốc gia về Dịch vụ dành cho Người khuyết tật của tổ chức cung cấp dịch vụ của quý vị dựa trên thang ba điểm.

Sự tham gia của quý vị

Ban kiểm tra không cần phải nói chuyện với tất cả những người được trợ giúp trong đợt kiểm tra. Quý vị có quyền đồng ý hoặc không đồng ý tham gia và có quyền nhờ một người độc lập để giúp quý vị quyết định việc này, nếu cần (xem phần về “Trợ giúp” để biết ai có thể được xem là người độc lập).

Ban kiểm tra chọn ai sẽ tham gia trong số những người đồng ý tham gia vào đợt kiểm tra. Họ sẽ là những người có loại khuyết tật, độ tuổi, nền tảng văn hóa, hoàn cảnh sống và trải nghiệm khác nhau.



Cách thức tham gia

Nếu quý vị muốn tham gia vào đợt kiểm tra, có hai cách chính cho quý vị chọn.

Quý vị có thể trực tiếp nêu ý kiến bằng một trong những cách sau (có thể sẽ có một số hoặc tất cả các cách này để quý vị chọn):

- Phỏng vấn trực tiếp với một thành viên của ban kiểm tra.
- Phỏng vấn qua điện thoại với một thành viên của ban kiểm tra.
- Qua nhóm trọng điểm gồm những người được trợ giúp khác.
- Bản câu hỏi điều tra và/hoặc tờ ý kiến phản hồi.
- Nói chuyện thân mật với một thành viên của ban kiểm tra về suy nghĩ của quý vị về dịch vụ mà quý vị nhận được.

Quý vị có thể cho phép ban kiểm tra xem hồ sơ của quý vị để có thông tin về quý vị và về sự trợ giúp mà quý vị nhận được. Hãy xem phần dưới đây để có thông tin về việc bảo mật và sử dụng thông tin của quý vị.

Đồng ý, bảo mật và việc sử dụng thông tin của quý vị

Việc tham gia vào quá trình Bảo đảm Chất lượng là tự nguyện và quý vị không phải tham gia nếu không muốn. Nếu quý vị muốn tham gia, ban kiểm tra sẽ yêu cầu quý vị chính thức làm thủ tục đồng ý, việc này thường bao gồm ký một giấy đồng ý, nhưng trong trường hợp không làm được việc này, các cách khác hợp lý hơn cũng có thể được áp dụng.

Tất cả các thông tin quý vị cung cấp – bằng cách đưa ý kiến trực tiếp hoặc lấy được từ hồ sơ của quý vị - đều được bảo vệ bằng các biện pháp bảo mật và đảm bảo riêng tư. Tuy tổ chức cung cấp dịch vụ của quý vị biết ai tham gia, ban kiểm tra không thể biết thông tin họ có được có phải đúng là của quý vị hay không. Tất cả các thông tin đều được báo cáo lại theo cách thức không xác định danh tính và để khuyết danh.

Nếu quý vị đồng ý và ban kiểm tra đã thu được thông tin về quý vị từ hồ sơ của quý vị, thông tin này sẽ được xử lý một cách tế nhị, và chỉ được sử dụng để đánh giá xem tổ chức cung cấp dịch vụ của quý vị đã đáp ứng đầy đủ các Tiêu chuẩn Quốc gia về Dịch vụ dành cho Người khuyết tật cho trường hợp cụ thể của quý vị hay chưa. Thông tin không được sử dụng ngoài mục đích của cuộc kiểm tra. Tất cả các báo cáo đều được bảo mật.



Các chủ đề được đề cập tới trong các cuộc phỏng vấn, các nhóm trọng điểm hoặc bản câu hỏi điều tra

Nếu quý vị trực tiếp đóng góp ý kiến trong quy trình Bảo đảm Chất lượng dưới bất cứ hình thức nói hoặc viết nào như đã liệt kê ở trên, các câu hỏi sẽ là về các loại chủ đề sau:

- Quý vị hài lòng hoặc không hài lòng với tổ chức cung cấp dịch vụ của quý vị ở mức độ nào, và tại sao.
- Quý vị có nhận được sự hỗ trợ mà quý vị muốn và cần từ tổ chức cung cấp dịch vụ không.
- Quý vị có cơ hội để đóng góp ý kiến và lựa chọn sự hỗ trợ của quý vị không.
- Quý vị đã có nhận được thông tin, được giáo dục, tư vấn và thay mặt hành động có hiệu quả, nếu cần, không.
- Quý vị có khiếu nại về tổ chức cung cấp dịch vụ và quý vị có biết các bước để thực hiện khiếu nại không.
- Quý vị sẽ làm gì để thay đổi hoặc cải thiện tổ chức cung cấp dịch vụ của quý vị.

Trợ giúp

Nếu quý vị cần ai đó giúp đỡ khi tham gia vào cuộc kiểm tra, quý vị được phép làm như vậy. Quan trọng là quý vị chọn được ai đó biết rõ quý vị, nhưng không phải là người thuộc tổ chức cung cấp dịch vụ đang được kiểm tra. Quý vị có thể chọn một người thân trong gia đình, một người bạn, một người hỗ trợ từ một tổ chức cung cấp dịch vụ khác (nếu quý vị đang được hỗ trợ bởi một tổ chức đang được kiểm tra), hoặc một người hỗ trợ độc lập khác.

3. Chứng nhận hoặc cho thời hạn cải thiện

Sau khi ban kiểm tra đã hoàn tất việc đánh giá, họ sẽ đưa ra quyết định về việc tổ chức cung cấp dịch vụ của quý vị có đạt Tiêu chuẩn Quốc gia về Dịch vụ dành cho Người khuyết tật hay không, và cấp giấy chứng nhận. Họ cũng sẽ thông báo kết quả của cuộc kiểm tra trong một cuộc họp vào cuối đợt kiểm tra và trong văn bản báo cáo sau đợt kiểm tra.

Chứng nhận

Ban kiểm tra quyết định tổ chức cung cấp dịch vụ của quý vị có được cấp giấy chứng nhận hay không.

Nếu đã thực hiện đợt kiểm tra chứng nhận và ban kiểm tra quyết định họ đã đạt Tiêu chuẩn Quốc gia về Dịch vụ dành cho Người khuyết tật, tổ chức cung cấp dịch vụ của quý vị sẽ được chứng nhận và cấp Giấy chứng nhận Tuân thủ. Trong trường hợp đã thực hiện cuộc kiểm tra giám sát và họ đạt Tiêu chuẩn Quốc gia về Dịch vụ dành cho Người khuyết tật, giấy chứng nhận sẽ được duy trì. Người ta có thể gợi ý cải thiện một ít, nhưng tổ chức cung cấp dịch vụ của quý vị không phải thay đổi gì. Họ tiếp tục được nhận nguồn tài trợ của Sở.



Nếu ban kiểm tra quyết định tổ chức cung cấp dịch vụ của quý vị không đạt các Tiêu chuẩn Quốc gia về Dịch vụ dành cho Người khuyết tật, họ sẽ vạch ra những việc cần sửa đổi và cho thời hạn để thực hiện những việc này. Khi các vấn đề đã được giải quyết và họ đáp ứng yêu cầu để được chứng nhận, Sở sẽ tiếp tục tài trợ. Nếu vấn đề không được giải quyết trong thời hạn đưa ra, tổ chức cung cấp dịch vụ của quý vị có thể không được chứng nhận và có nguy cơ không được nhận tài trợ của Sở trong tương lai.

Với những người được hỗ trợ hoặc nhận dịch vụ về việc làm, điều này có nghĩa là có một hệ thống hoạt động hàng năm để đảm bảo việc cải thiện chất lượng và hệ thống được thực hiện. Tổ chức cung cấp dịch vụ sẽ không được chứng nhận nếu không thực hiện tất cả các công việc cải thiện cần thiết, việc này nhằm đảm bảo luôn có sự trợ giúp phù hợp nhất và tốt nhất, cùng với một quy trình được thực hiện để luôn có được sự cải thiện.

Họp để trình bày kết quả

Ban kiểm tra tổ chức một cuộc họp vào cuối đợt kiểm tra để trình bày và thảo luận kết quả. Nhân viên của của tổ chức được kiểm tra tham dự cuộc họp này. Quý vị có thể tham dự nếu quý vị muốn, tuy nhiên quý vị không bị bắt buộc phải tham dự.

Báo cáo của ban kiểm tra

Ban kiểm tra cũng viết một báo cáo. Báo cáo này cho biết mức xếp hạng của họ so với mỗi Tiêu chuẩn Quốc gia về Dịch vụ dành cho Người khuyết tật và đánh giá tổng thể của họ. Báo cáo này chỉ ra những mặt mạnh của tổ chức cung cấp dịch vụ của quý vị cũng như những lĩnh vực được yêu cầu hoặc đề nghị cải thiện. Sở và tổ chức cung cấp dịch vụ của quý vị sẽ được nhận một bản sao của báo cáo này.



Khiếu nại

Tất cả những ai được trợ giúp đều có quyền khiếu nại về việc làm của ban kiểm tra hoặc về tổ chức trợ giúp người khuyết tật hoặc tổ chức cung cấp dịch vụ việc làm. Các địa chỉ liên lạc dưới đây là những đầu mối để bắt đầu việc khiếu nại.

Khiếu nại về ban kiểm tra

Nếu quý vị muốn khiếu nại về ban kiểm tra, quý vị cần báo cho tổ chức cung cấp dịch vụ của quý vị biết.

Khiếu nại về tổ chức hỗ trợ người khuyết tật hoặc tổ chức cung cấp dịch vụ việc làm

Nếu quý vị muốn khiếu nại về tổ chức cung cấp dịch vụ với cơ quan khác, không phải tổ chức hỗ trợ hay cung cấp dịch vụ của quý vị hoặc ban kiểm tra, quý vị có thể liên lạc:



Dịch vụ Giới thiệu và Giải quyết Khiếu nại
(Complaints Resolution and Referral Service)
Điện thoại: **1800 880 052**

