



Australian Government
Department of Social Services

المعايير الوطنية لخدمات الإعاقة

Arabic - DSS 1504.02.15 — إصدار ٠٠١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٣



المعايير الوطنية لخدمات الإعاقة

بيان حقوق التأليف والنشر



قدمت جميع المواد بموجب ترخيص [Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivs 3.0 Australia](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/au/) (CC BY-NC-ND 3.0 AU).

تفاصيل شروط الترخيص ذات الصلة متوفرة على موقع الإبداع للعموم ([Creative Commons website](https://creativecommons.org/)) (يتم الوصول إليه باستخدام الروابط المتوفرة)، وكذلك الأمر بالنسبة للترخيص الكامل.

يجب أن ينسب المستند إلى "المعايير الوطنية لخدمات الإعاقة".

المحتويات

٥	مقدمة.....
٦	لمحة عامة عن المعايير الوطنية.....
٦	سنة معايير وطنية.....
٦	تعريفات.....
٧	إطار عمل "المعايير الوطنية".....
٧	ترويج المقاربات المتمحورة حول الشخص.....
٧	مبادئ حقوق الإنسان.....
٨	مبادئ إدارة الجودة.....
٩	المعيار الأول:.....
٩	الحقوق:.....
٩	حقوق الأشخاص.....
٩	النتائج للأشخاص.....
٩	معايير الخدمة.....
١٠	مؤشرات الممارسة.....
١١	المعيار الثاني:.....
١١	المشاركة والضم.....
١١	حقوق الأشخاص.....
١١	النتائج للأشخاص.....
١١	معايير الخدمة.....
١١	مؤشرات الممارسة.....
١٢	المعيار الثالث.....
١٢	النتائج الفردية.....
١٢	حقوق الأشخاص.....
١٢	النتائج للأشخاص.....
١٢	معايير الخدمة.....
١٣	مؤشرات الممارسة.....
١٤	المعيار الرابع.....
١٤	المعلومات الإرتجاعية والشكاوى.....
١٤	حقوق الأشخاص.....
١٤	النتيجة للأشخاص.....
١٤	معيار الخدمة.....

١٥	مؤشرات الممارسة
١٦	المعيار الخامس
١٦	الوصول إلى الخدمة
١٦	حقوق الأشخاص
١٦	النتيجة للأشخاص
١٦	معيار الخدمة
١٧	مؤشرات الممارسة
١٨	المعيار السادس
١٨	إدارة الخدمة:
١٨	حقوق الأشخاص
١٨	النتيجة للأشخاص
١٨	معيار الخدمة
١٩	مؤشرات الممارسة
٢٠	المعايير الوطنية لخدمات الإعاقة - موجز رسم بياني

مقدمة

ستساعد "المعايير الوطنية لخدمات الإعاقة" (المعايير الوطنية) على ترويج مقاربة متسقة وطنية والدفع بها لتحسين نوعية الخدمات. تركز المعايير على حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة والنتائج المتوخاة لهم.

أنتجت المعايير الوطنية لأول مرة في العام ١٩٩٣. وقد نَقَّحت لكي تعكس نماذج المفردات اللغوية والفلسفات والخدمة الحالية، لا سيما التوجه نحو الدعم الفردي وتقديم الخدمة التي تتمحور حول الشخص.

في العام ٢٠١٠ قدم الأشخاص ذوو الإعاقة وأسرهم والقائمون على رعايتهم، ومقدمو الخدمات والداعمون معلومات إرتجاعية عن معايير ١٩٩٣ الوطنية تزامناً مع تشاور شامل بقيادة مركز دراسات وبحوث الإعاقة في جامعة نيو ساوث ويلز. تركزت المشاورة على الوعي واستخدام المعايير، واللغة، والمعنى والصلة والفائدة.

استناداً إلى هذه المعلومات الإرتجاعية، تمت مراجعة المعايير الوطنية وصدرت مسودة مشروع أختبرت على الصعيد الوطني في العام ٢٠١٢. قام الأشخاص ذوو الإعاقة، وأسرهم، وأصدقائهم ومقدمو الرعاية لهم، وموفرو الخدمات، والمنظمات الداعمة وأجهزة تحسين الجودة بتوثيق عملية تطوير مراجعة المعايير الوطنية.

بالإضافة إلى هذا الإصدار، هناك أيضاً نسخة للمعايير الوطنية بلغة إنجليزية سهلة. هناك عدد من الموارد المصاحبة بما فيها دليل البيّنات، وأداة محادثة وقصص لدعم الوعي وتطبيق المعايير الوطنية. مع الوقت، سيتم تطوير موارد إضافية.

لمحة عامة عن المعايير الوطنية

سنة معايير وطنية

هناك ستة معايير وطنية تنطبق على مقدمي خدمات الإعاقة.

١. **الحقوق:** تروّج هذه الخدمة لحقوق الأفراد في حرية التعبير وتقرير المصير، واتخاذ القرارات، وتمنع فعليًا الإساءة، والضرر، والإهمال والعنف.
٢. **المشاركة والضم:** تعمل دائرة الخدمة مع الأفراد والأسر والأصدقاء ومقدمي الرعاية على تشجيع الفرص لمشاركة جادة وإنضمام فعال إلى المجتمع.
٣. **النتائج الفردية:** يتم تقييم وتخطيط وتقديم ومراجعة الخدمات والدعم للبناء على نقاط القوة الفردية وتمكين الأفراد من الوصول إلى أهدافهم.
٤. **المعلومات الإرتجاعية والشكاوى:** يُتطلع إلى المعلومات الإرتجاعية المنتظمة وتستخدم لإعلام الفرد وفي مراجعات وتحسين الخدمة عبر المؤسسة.
٥. **الوصول إلى الخدمة:** تدير دائرة الخدمة الوصول إلى الخدمة، وبدءها وتركها بطريقة شفافة ونزيهة ومتساوية ومتجاوبة.
٦. **إدارة الخدمة:** للخدمة إدارة خدمة فعالة ومسؤولة وقيادة لتحقيق أقصى قدر من النتائج للأفراد.

تعريفات

في هذا المقطع قائمة بعدد من المصطلحات الشائعة تصف كيفية استخدامها ضمن المعايير الوطنية.

التحسين المتواصل - يصف مصطلح 'التحسين المتواصل' الجهد الذي تقوم به المؤسسة لتحسين الخدمات، والنظم، والعمليات أو المنتجات بغية تحقيق أقصى قدر من الفوائد لعملائها. تعتمد عملية التحسين المتواصل على معلومات مرتكزة على أدلة لدعم نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها ونتائجها. وهذا يعني أيضًا التكيف مع الاحتياجات المتغيرة للمجتمع أو للأشخاص الذين يستخدمون الخدمات.

الكفاءة الثقافية - يصف مصطلح 'الكفاءة الثقافية' الأفراد والمؤسسات بمجموعة من السلوكيات، والمواقف، والمعرفة، والمهارات، والممارسات والعمليات التي تمكن العمل الفعال في محيط متعدد الثقافات. إنه أكثر من وعي للثقافة. إنه يعني أن الأفراد والمؤسسات استباقيون، بدلاً من أن يكونوا متجاوبين فيما يتعلق بالتنوع الثقافي لضمان تقديم الخدمة أو الدعم الفعالين.

كرامة المخاطرة - يشجع مصطلح 'كرامة المخاطرة' استقلالية كل شخص وحرية في تقرير مصيره عند القيام بخياراته، بما فيها خيار المجازفة.

العائلة والأصدقاء ومقدمو الرعاية - مصطلح 'العائلة والأصدقاء ومقدمو الرعاية' يعترف بأهمية العلاقة مع العائلة والأصدقاء، فضلاً عن أدوار الرعاية التي تقوم بها العائلة مع الأصدقاء ومقدمي الرعاية. إن كلمة 'العائلة' تشمل الشركاء أو أشخاصاً مهمين آخرين، فضلاً عن الوالدين، والأنساب، والأولاد وأفراد العائلة الآخرين.

الفرد - يستخدم مصطلح 'الفرد' للدلالة على الشخص الذي يستعمل الخدمة أو الدعم. وأساساً على الأشخاص ذوي الإعاقة والذين يستعملون الخدمة أو الدعم. كلمة 'الفرد' قد تعني أيضًا أحد أفراد العائلة أو مقدم الرعاية، مثلاً، في حالة الأشخاص الذين يستعملون خدمات الإراحة. تستعمل كلمة 'الفرد' بدلاً من كلمات مثل 'المستهلك' أو 'العميل' أو 'مستعمل الخدمة'.

النتائج - مصطلح 'النتائج' يصف الأثر أو نتيجة الخدمة أو الدعم، مثل تحسّن في رفاية الفرد. يمكن التمييز بين 'النتائج' و'الإنتاجية'. تصف الإنتاجية عملية تقديم الخدمات أو الدعم، مثل توفير التدريب. قد تكون النتائج قصيرة الأجل (مثل إشراك فرد في التخطيط للخدمات) إلى طويلة الأجل (مثل حصول فرد على وظيفة بعد إنهاء دورة دراسية).

الحد الأدنى من التقييد – مصطلح 'الحد الأدنى من التقييد' أو 'الحد الأدنى من التدخل' يعترف بأن أية قيود على الاختيار أو التحكم يجب أن تكون في حد أدنى وتستند على الأدلة. ينبغي توفير معلومات واضحة للأشخاص ذوي الإعاقة ولأسرهم ومقدمي الرعاية لتصبح التقييدات شفافة وسهلة الفهم.

الأشخاص ذوو الإعاقة - من المعترف به أن ليس كل الأشخاص ذوي الإعاقة يستعملون الخدمات والدعم، لذا يستخدم مصطلح 'الأشخاص ذوو الإعاقة' للإشارة إلى الأشخاص ذوي الإعاقة في المجتمع بصورة عامة.

التركيز على الشخص – مصطلح 'التركيز على الشخص' يصف الخدمة والدعم اللذين يتمحوران على الفرد ونقاط قوته، وحاجاته، وإهتماماته وأهدافه. يضمن تقديم الخدمة المتمحورة على الشخص أن الأشخاص ذوي الإعاقة يقودون ويوجهون ما يستخدمونه من الخدمات والدعم.

إدارة الجودة - يصف مصطلح 'إدارة الجودة' النظم والعمليات المتوفرة في مؤسسة ما للمراقبة، والمراجعة، والتخطيط والتحكم والتأكد من جودة الخدمات، والدعم والمنتجات.

الانعكاس – يدل مصطلح 'الانعكاس' إلى الأنشطة التي يضطلع بها الأفراد والفرق والمنظمات للتعلم من الممارسة والعمل. ويمكن القيام بهذا رسمياً أو بصورة غير رسمية كجزء من التنمية المهنية أو إدارة الجودة.

الخدمة والدعم – مصطلح 'الخدمة والدعم' يصف الفرق بين 'الخدمات' (مثل تقديم الخدمات المتخصصة والرئيسية) و 'الدعم' (وهو التدابير الأخرى التي قد يستخدمها الشخص ليعيش حياة كاملة مثل الوساطة والتوجيه). ببساطة، تشير "المعايير الوطنية" إلى منظمات الإعاقة، والمنظمات والوكالات ك 'مقدمي الخدمة'. يمكن للفرد استخدام أكثر من مقدم خدمة.

إطار عمل "المعايير الوطنية"

يصف هذا القسم إطار عمل "المعايير الوطنية" التي تشجع المقاربات المتمحورة حول الشخص وتستند إلى مبادئ تتعلق بحقوق الإنسان وإدارة الجودة.

ترويج المقاربات المتمحورة حول الشخص

تعكس المعايير الوطنية التوجه نحو المقاربات المتمحورة على الشخص حيث يكون الأشخاص ذوو الإعاقة في صميم التخطيط وتقديم الخدمة. كما ورد في تقرير لجنة الإنتاجية بشأن رعاية ومساندة الإعاقة ([Disability Care and Support](#)) "القصود من المقاربات المتمحورة حول الشخص هو تعزيز قدرات الأشخاص ذوي الإعاقة إلى أقصى حد معقول، لكي يتمكنوا من التحكم بحياتهم".

المقاربات المتمحورة حول الشخص تضمن أن الأفراد هم في صميم تصميم الخدمة، وتخطيطها، وتقديمها ومراجعتها. يصوغ الأفراد ترتيبات الخدمة والدعم ويديرونها لتتلاءم مع نقاط قوتهم، واحتياجاتهم وأهدافهم بمساندة العائلة، والأصدقاء، ومقدمي الرعاية لهم والداعمين.

مبادئ حقوق الإنسان

وافقت أستراليا على الالتزام بحقوق الإنسان المنصوص عليها في عدد من المعاهدات الدولية والإقرارات، بما فيها *اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة (Convention on the Rights of Persons with Disabilities)*، تستند المعايير الوطنية على هذه الحقوق وخاصة على المبادئ في *اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة*، التي وضعتها الأمم المتحدة.

وقد أضيف مبدأ إضافي لتعزيز التركيز على الشركات، تماشياً مع الاستراتيجية الوطنية للإعاقة ([National Disability Strategy](#)). هذا يشدد على أهمية مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة في القرارات التي تؤثر على حياتهم جنباً إلى جنب مع العائلة والأصدقاء، ومقدمي الرعاية والداعمين. تشجع الاستراتيجية الوطنية للإعاقة المشاركة النشطة في صنع القرار لحماية وتقديم حقوق الإنسان، ورفاه ومصالح الأشخاص ذوي الإعاقة.

مبادئ حقوق الإنسان هي:

- احترام الكرامة الطبيعية واستقلال الأشخاص والاستقلالية الفردية، بما فيها حرية المرء في صنع خياراته؛
- عدم التمييز؛
- مشاركة كاملة وفعالة، والدمج في المجتمع؛
- احترام الفوارق وقبول الأشخاص ذوي الإعاقة كجزء من التنوع البشري والطبيعة البشرية؛
- تكافؤ الفرص؛
- إمكانية الوصول؛
- المساواة بين الرجل والمرأة؛
- احترام قدرات الأطفال ذوي الإعاقة المتطورة واحترام حق الأطفال ذوي الإعاقة في الحفاظ على هويتهم؛ و
- الشراكات النشطة بين دوائر الخدمات والأشخاص ذوي الإعاقة، وحيثما كان ذلك مناسباً، مع عائلاتهم، وأصدقائهم، ومقدمي الرعاية لهم و/أو الداعمين.

مبادئ إدارة الجودة

تصف هذه المبادئ السمات الأساسية للخدمة التي تركز على النوعية المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة. تشدد المبادئ على إشراك الأشخاص ذوي الإعاقة، بالإضافة إلى العائلة، والأصدقاء، ومقدمي الرعاية لهم والداعمين في مراقبة ومراجعة الخدمات والدعم. كما أنها تشدد على نظرة طويلة الأمد لكيفية إسهم الخدمة أو الدعم في حياة الشخص.

مبادئ إدارة الجودة هي:

- التركيز على النتائج لدى الأشخاص الذين يستخدمون الخدمات والدعم؛
- توفير الريادة؛
- إشراك الأفراد والموظفين؛
- استخدام المقاربة المنهجية؛
- اتخاذ مقارنة النظم؛
- تشجيع التحسين المتواصل؛
- اتخاذ قرارات واعية مبنية على الأدلة؛ و
- الدخول في شراكات تعاونية.

يتكون كل معيار من العناصر الأساسية نفسها.

حقوق الأشخاص

هذا عنصر جديد في المعايير الوطنية. إنه يسلط الضوء على الحقوق الفردية التي يشجعها أو يدعمها كل معيار. هذا يعزز مبادئ حقوق الإنسان التي تغطي كل المعايير.

النتائج للأشخاص

هذا عنصر جديد في المعايير الوطنية. إنه يصف ما يجب أن يختبره الفرد الذي يستعمل خدمات الإعاقة أو الدعم من خلال الإنجاز الفعلي لكل معيار معين.

معايير الخدمة

تعطي معايير الخدمة بياناً أولياً عن متطلبات الخدمات كي تحقق كل معيار.

مؤشرات الممارسة

تقدم مؤشرات الممارسة توجيهاً للأنشطة وطرق العمل التي ينبغي توفرها لدعم المعيار. وإنها تصف ما على دوائر الخدمة القيام به من أجل استيفاء كل معيار، وماذا يمكن أن يتوقعه الأفراد والعائلة ومقدمو الرعاية. يتضمن "دليل بيانات المعايير الوطنية لخدمات الإعاقة" أمثلة على الأدلة التي قد تستخدمها دوائر الخدمات لتقييم إذا كانت تستوفي كل معيار وكيف.

المعيار الأول:

الحقوق:

الغرض من هذا المعيار تشجيع تقديم خدمة أخلاقية ومحترمة وأمنة تستوفي، إذا لم تكن تتجاوز، المتطلبات التشريعية وتحقق نتائج إيجابية للأشخاص ذوي الإعاقة. لمبادئ حقوق الإنسان صلة بجميع المعايير، وكل معيار يدعم إنجاز الحقوق الأساسية. هذا المعيار يركز على حقوق معينة مثل تقرير المصير والاختيار، والخصوصية والتحرر من التمييز.

يعترف المعيار بحق الأشخاص الطبيعي في حرية التعبير واتخاذ قرارات حول حياتهم الخاصة وممارسة السيطرة عليها. إنه يعزز الحق الأساسي لذوي الإعاقة بالاحترام والكرامة. هذا يشمل كرامة المخاطرة - الحق في خيار اتخاذ بعض المخاطر في الحياة.

يعترف المعيار بمخاطر الضرر، والإهمال، وإساءة المعاملة أو العنف التي قد يواجهها بعض الأشخاص ذوي الإعاقة عند استعمال الخدمات أو الدعم. يسلط المعيار الضوء على أدوار دوائر الخدمات والدعم، والعائلات، والأصدقاء ومقدمي الرعاية والداعمين في التقليل من هذه المخاطر. يشجع المعيار الحقوق الفردية والمسؤولية الفردية والخدماتية.

يشدد المعيار على أهمية:

- الكرامة والاحترام؛
- حرية التعبير؛
- تقرير المصير؛
- الاختيار والتحكم؛
- السرية والخصوصية؛
- التحرر من التمييز والاستغلال، والإساءة، والأذى، والإهمال والعنف؛
- دور العائلات، والأصدقاء، ومقدمي الرعاية والداعمين في المحافظة على الحقوق؛ و
- النظم الشاملة لمنع أو الإستجابة السريعة لأية انتهاكات للحقوق.

حقوق الأشخاص

لي الحق بممارسة التحكم والاختيار عندما استخدم الخدمات أو الدعم. كما لي الحق بكرامة المخاطرة وأن أكون غير معرض للتمييز أو الأذى.

النتائج للأشخاص

يمكنني أن أقوم بالخيارات حول ما أستعمله من الخدمات والدعم، وكيف أستعملها. أنا محترم وآمن عندما أستعمل خدمة أو دعماً.

معايير الخدمة

تروج هذه الخدمة لحقوق الأفراد في حرية التعبير وتقرير المصير، واتخاذ القرارات، وتمنع فعلياً الإساءة، والضرر، والإهمال والعنف.

مؤشرات الممارسة

- ١:١ تعامل دائرة الخدمة، بموظفيها ومتطوعيها الأفراد بكرامة واحترام.
- ١:٢ تعترف دائرة الخدمة، بموظفيها ومتطوعيها بحرية الفرد في التعبير وتشجيعها.
- ١:٣ تدعم دائرة الخدمة صناعة القرار النشطة والاختيار الفردي بما في ذلك توفير المعلومات في الوقت المناسب في صيغ ملائمة لدعم الأفراد والعائلات، والأصدقاء ومقدمي الرعاية لتمكينهم من اتخاذ قرارات واعية وفهم حقوقهم ومسؤولياتهم.
- ١:٤ توفر دائرة الخدمة إستراتيجيات الدعم المرتكزة على الحد الأدنى من الخيارات التقييدية وهي معاصرة، ومرتكزة على الأدلة، وشفافة وقادرة على المراجعة.
- ١:٥ للخدمة تدابير وقائية نافذة لضمان أن الأفراد لا يخضعون للتمييز، والاستغلال، والإساءة، والأذى، والإهمال والعنف.
- ١:٦ تعالج الخدمة أي خرق للحقوق فورًا وبشكل منهجي لضمان إنتقاط فرص التحسين.
- ١:٧ تدعم الخدمة الأفراد بالمعلومات، وإذا لزم الأمر، الوصول إلى المشورة القانونية و/أو الهيئات الداعمة.
- ١:٨ تعترف الخدمة بدور العائلات والأصدقاء، ومقدمي الرعاية والداعمين في حماية وتأييد حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.
- ١:٩ تحافظ الخدمة على سرية وخصوصية المعلومات الشخصية.

المعيار الثاني:

المشاركة والضم

الغرض من هذا المعيار تشجيع صلات الأشخاص ذوي الإعاقة بعائلاتهم، وأصدقائهم والمجتمعات التي يختارونها. يتطلب ذلك أيضًا أن تعمل دوائر الخدمات مع الأفراد لتمكين مشاركتهم الحقيقية وضمهم.

يعترف هذا المعيار بالدور الذي تلعبه دوائر الخدمات في تمكين مساهمة الأشخاص ذوي الإعاقة وضمهم ومشاركتهم القيمة في المجتمع بما فيها العمل والتعلم. لدى إستيفاء هذا المعيار، سوف تدعم دوائر الخدمات وتشجع بنشاط الأفراد على الاتصال بالعائلة والأصدقاء، والشعور بانضمامهم في مجتمعهم المختار. ينبغي أن يستند ذلك على مصالح الفرد وهويته، وتراثه وتطلعاته. الأهم التركيز على أن يكون 'الدور القيم' من خيار الفرد. ستعمل دوائر الخدمات أيضًا مع المجتمع الأوسع لتشجيع المشاركة والضم.

يشدد المعيار على أهمية:

- تشجيع دور قيم للأشخاص ذوي الإعاقة في الحياة العامة والخاصة؛
- الصلات مع العائلة، والأصدقاء والمجتمعات التي يختارونها؛
- المشاركة الاقتصادية والاجتماعية وفوائد الفرد والمجتمع الأوسع المرتبطة بها؛
- المشاركة المستندة على مصالح الفرد وهويته، وتراثه، وخياراته، وأهدافه وتطلعاته (التي يمكن أن تتغير مع الوقت)؛ و
- دور العائلة والأصدقاء، ومقدمي الرعاية، والداعمين والمنظمات الأخرى في تشجيع المشاركة والضم.

حقوق الأشخاص

لي الحق بالمشاركة في المجتمع الذي اختاره. لي أيضًا حق القرار كيف أقوم بالاتصال بعائلتي، وأصدقائي ومجتمعي.

النتائج للأشخاص

أتابع اهتماماتي بدعم من دوائر الخدمة، وعائلتي، وأصدقائي ومقدمي الرعاية أو الداعمين.

معايير الخدمة

تعمل دائرة الخدمة مع الأفراد والأسر والأصدقاء ومقدمي الرعاية على تشجيع الفرص لمشاركة جادة وإنضمام فعال إلى المجتمع.

مؤشرات الممارسة

- ٢:١ تشجع دائرة الخدمة بصورة ناشطة دورًا قيمًا للأشخاص ذوي الإعاقة، يختارونه بأنفسهم؛
- ٢:٢ تعمل دائرة الخدمة والأفراد سوية على الصلات مع العائلة، والأصدقاء والمجتمعات التي اختاروها.
- ٢:٣ يفهم الموظفون ويحترمون ويسهلون الاهتمامات والأفضليات الفردية، فيما يتعلق بالعمل، التعلم، الأنشطة الاجتماعية والعلاقة المجتمعية على مر الزمن.
- ٢:٤ عندما يكون ذلك مناسبًا، تعمل دائرة الخدمة مع عائلة الفرد، وأصدقائه، ومقدم الرعاية أو الداعم لتشجيع الصلات، والضم والمشاركة في المجتمع.
- ٢:٥ تعمل دائرة الخدمة بالشراكة مع منظمات أخرى وأعضاء المجتمع لدعم الأفراد في المشاركة النشطة في مجتمعهم.
- ٢:٦ تستخدم دائرة الخدمة استراتيجيات تشجع العلاقة الثقافية والمجتمعية للسكان الأصليين وسكان جزر مضيق توريس.

المعيار الثالث

النتائج الفردية

الغرض من هذا المعيار هو تشجيع مقاربات تقديم الخدمة المتمحورة حول الشخص حيث يقود الأفراد ويوجهون الخدمات والدعم المقدم لهم.

من المتوقع أن تكون الخدمات المستعملة من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة مرنة ومصممة خصيصاً لتناسب مع قوى كل فرد وحاجاته وتحقق نتائج إيجابية. يشمل ذلك عجز الفرد، فضلاً عن حاجة موفري الخدمة إلى التعرف بجدارة والاستجابة للقضايا المتعلقة بالعمر، والجنس، والثقافة، والتراث، واللغة، والإيمان، والهوية الجنسية، ووضع العلاقات والعوامل الأخرى ذات الصلة.

تحقيق النتائج الفردية يتطلب التعاون بين الفرد ومقدم الخدمة لضمان عملية إختيار وصناعة قرار نشطة. يعني ذلك جهداً مشتركاً مبنياً على الاحترام المتبادل لا أن تتخذ دائرة الخدمة جميع القرارات. يشمل التركيز على النتائج الفردية الأفراد ودوائر الخدمات العاملين معاً لمراجعة التقدم مقارنة بالنتائج التي خطط لها والقابلة للقياس.

يعترف المعيار أيضاً بالدور المحتمل، مع موافقة الفرد، للعائلات، والأصدقاء، ومقدمي الرعاية والداعمين في التخطيط والتقديم والمراجعة. ويشجع الحوار النشط بين الفرد، وعائلته وأصدقائه، ومقدمي الرعاية و/أو الداعمين ودائرة الخدمة فيما يتعلق بطبيعة الخدمة أو الدعم المقدم بينما يكون التركيز على الحد الأدنى من الخيارات التقييدية.

يشدد المعيار على أهمية:

- قيادة الأشخاص ذوي الإعاقة الدعم المقدم لهم وتوجيهه بمساعدة من عائلاتهم، وأصدقائهم، ومقدمي الرعاية والداعمين (مع موافقتهم)؛
- استناد تخطيط الخدمة، وتنفيذها ومراجعتها على نقاط قوى الفرد، وحاجاته وأهداف حياته؛
- التعاون والحوار؛
- القدرة على الاستجابة للتنوع؛ و
- الحد الأدنى من الخيارات التقييدية.

حقوق الأشخاص

لي الحق أن أقود وأوجه القرارات المتعلقة بحياتي وكيف تساندني الخدمات التي استعملها.

النتائج للأشخاص

أستعمل الخدمات والدعم التي تنمي قدراتي وتدعمني في تحقيق أهدافي في الحياة.

معايير الخدمة

يتم تقييم وتخطيط وتقديم ومراجعة الخدمات والدعم للبناء على نقاط القوة الفردية وتمكين الأفراد من الوصول إلى أهدافهم.

مؤشرات الممارسة

- ٣:١ تعمل دائرة الخدمة سوية مع الفرد، وبموافقته ومع عائلته، وأصدقائه، ومقدم الرعاية أو الداعم لتحديد نقاط قوته، وحاجاته وأهدافه في الحياة.
- ٣:٢ يستند تخطيط الخدمة، وتوفيرها ومراجعتها على خيار الشخص ويتم إجراؤها سوية مع الفرد، وبموافقته مع عائلته، وأصدقائه، ومقدم الرعاية أو الداعم.
- ٣:٣ تقوم دائرة الخدمة بالتخطيط للخدمات أو الدعم، وتوفيرهما ومراجعتها بصورة منتظمة مقارنة بالنتائج الحياتية التي يمكن قياسها.
- ٣:٤ تخطط الخدمة وتوفيرها يتفاعل مع التنوع بما فيه الإعاقة، والعمر، والجنس، والثقافة، والتراث، واللغة، والإيمان، والهوية الجنسية، ووضع العلاقات، والعوامل الأخرى ذات الصلة.
- ٣:٥ تتعاون دائرة الخدمة مع مقدمي الخدمة الآخرين في تخطيط توفير الخدمة ودعم القدرات الداخلية للاستجابة للاحتياجات المتنوعة.

المعيار الرابع

المعلومات الإرتجاعية والشكاوى

الغرض من هذا المعيار ضمان التعامل الفعلي مع المعلومات الإرتجاعية الإيجابية والسلبية، والشكاوى والنزاعات والنظر إليها كفرص للتحسين. لاستيفاء هذا المعيار، يُلزم مقدمو الخدمات بحياسة نظم متصلة وفعالة واضحة في أماكن العمل للتصدي وحل القضايا التي يثيرها الأفراد والعائلات، والأصدقاء، ومقدمو الرعاية والداعمون.

يعترف هذا المعيار أن معلومات إرتجاعية قوية في الوقت المناسب، بما فيها المديح والشكاوى، هي محرك رئيسي للتحسين المتواصل. على دوائر الخدمات أن يكون لها مجموعة من الفرص لالتماس المعلومات الإرتجاعية من الأفراد بدءًا بالمعلومات الإرتجاعية من يوم إلى آخر، والتشاور والتعهد الرسميين، واستطلاعات الرضا المنتظمة أو مجموعات المستهلكين.

بالإضافة إلى ذلك، يعترف هذا المعيار أن الناس بحاجة إلى الشعور بالأمان بغية تقديم شكوى أو معلومات إرتجاعية سلبية. هذا يشمل التمكن من الوصول إلى آليات مستقلة للشكاوى أو الاستئناف أو النزاعات دون خوف من عواقب عكسية أو فقدان الخدمة. يشمل المعيار أيضًا التمكن من الوصول إلى الداعمين وإلى معلومات مستقلة، والدعم والمشورة والتمثيل.

يشدد المعيار على أهمية:

- تبادل معلومات واضح ومنتظم عن كيفية توفير المعلومات الإرتجاعية بما فيها كيفية الشكاوى؛
- استعمال المعلومات الإرتجاعية والشكاوى لدفع تحسينات الخدمة بشكل متواصل؛
- نظم معلومات إرتجاعية منتظمة واستباقية وشاملة؛
- إدارة فعالة للشكاوى وحلها؛
- إدارة نزاع شفافة؛ و
- الوصول إلى معلومات مستقلة، والدعم، والمشورة والتمثيل لضمان أن الناس قادرون على توفير المعلومات الإرتجاعية أو تقديم شكوى.

حقوق الأشخاص

لي الحق والحرية في تقديم معلومات إرتجاعية إيجابية وسلبية حول جميع جوانب ما يقدم لي من الدعم والخدمات، وأتوقع أن أرى تحسينات نتيجة ذلك. لي أيضًا الحق في المشورة المستقلة والدعم لتوفير المعلومات الإرتجاعية أو تقديم شكوى عند حاجتي لذلك.

النتيجة للأشخاص

لدي مجموعة من الطرق لرفع صوتي عن ما أحصل عليه من الدعم والخدمات، وللعب دور نشط في اكتشاف كيفية تحسّن الأمور. أعرف كيفية الوصول إلى المشورة والدعم المستقلين عند تقديم المعلومات الإرتجاعية أو التقدم بشكوى.

معيار الخدمة

يُنطّلغ إلى المعلومات الإرتجاعية المنتظمة وتستخدم لإعلام الفرد وفي مراجعات وتحسين الخدمة عبر المؤسسة.

مؤشرات الممارسة

- ٤:١ يجري فعليًا دعم الأفراد، والعائلات، والأصدقاء، ومقدمي الرعاية والداعمين لتوفير المعلومات الإرتجاعية، والتقدم بشكوى أو حل نزاع دون خوف من عواقب عكسية.
- ٤:٢ إن آليات المعلومات الإرتجاعية بما فيها الشكاوى، وكيفية الوصول إلى الدعم المستقل، والمشورة والتمثيل مبلّغة بكل وضوح للأفراد، والعائلات، والأصدقاء، ومقدمي الرعاية والداعمين.
- ٤:٣ يتم حل الشكاوى مع الفرد، والعائلة والأصدقاء، ومقدمي الرعاية أو الداعمين بطريقة استباقية وفي الوقت المناسب.
- ٤:٤ تلتزم دائرة الخدمة بمعية الأفراد والأسر، والأصدقاء، ومقدمي الرعاية والداعمين المعلومات الإرتجاعية عن المراجعات بشأن توفير الخدمات والدعم بشكل منتظم كجزء من التحسين المتواصل.
- ٤:٥ تطوّر دائرة الخدمة ثقافة من التحسين المتواصل باستخدام المديح والمعلومات الإرتجاعية والشكاوى لتخطيط وتقديم ومراجعة الخدمات للأفراد والمجتمع.
- ٤:٦ تعالج دائرة الخدمة بصورة فعّالة النزاعات.

المعيار الخامس

الوصول إلى الخدمة

الغرض من هذا المعيار هو ضمان المساواة والشفافية في الوصول إلى الخدمات بحيث يحصل الأفراد على الدعم عندما لا تكون الخدمات متوفرة ويتم تحديد وإزالة العوائق. يطبق المعيار على إمتداد عمليات دخول الخدمة أو بدئها، وإستعمالها، وحيث هناك صلة، ولدى الخروج أو تركها.

يعتمد الوصول إلى الخدمات والدعم على مجموعة من العوامل، وضمنها الموقع؛ إحتياجات الفرد المحددة؛ وقوة مورد الخدمة.

يعترف المعيار بوجود دعم الأفراد لفهم المقاييس والعمليات المتعلقة بالوصول إلى الخدمة وإستعمالها. يشمل كذلك شرحاً واضحاً عندما لا تكون الخدمة متوفرة لفرد وإحالة إلى خيارات الخدمة البديلة.

يشدد المعيار على أهمية:

- معلومات يمكن الوصول إليها للإستجابة مع تنوع الحاجة؛
- أن تتسم عملية بدء وإنهاء الخدمة بالشفافية؛
- توفير المعلومات والإحالة الفعلية عندما لا تكون الخدمة متوفرة؛
- قيمة الشراكات مع بقية الوكالات وأفراد المجتمع ذوي العلاقة لتمكين الإحالة؛ و
- مراجعات منتظمة لتحديد والإستجابة لأية عوائق محتملة للوصول.

حقوق الأشخاص

لي الحق في الوصول إلى الخدمات استناداً إلى مقاييس نزيهة ومتساوية وشفافة، وبدعم الإحالة عندما لا تكون الخدمة متوفرة.

النتيجة للأشخاص

أنا أفهم ما تقدمه الخدمة؛ الوصول إلى الخدمة نزيه ومتساو وأنا مدعوم بخيارات أخرى عندما لا يمكنني الوصول إلى الخدمة.

معيار الخدمة

تدير دائرة الخدمة الوصول إلى الخدمة، وبدءها وتركها بطريقة شفافة ونزيهة ومتساوية ومتجاوبة.

مؤشرات الممارسة

- ٥:١ تسعى دائرة الخدمة وتستعمل المعلومات من ذوي الإعاقة وعائلاتهم وأصدقائهم ومقدمي الرعاية بصورة منهجية لضمان أن الوصول نزيه ومتساو وشفاف.
- ٥:٢ توفر دائرة الخدمة معلومات يمكن الوصول إليها في مجموعة من الصيغ حول نماذج ونوعية الخدمات المتوفرة.
- ٥:٣ تطور دائرة الخدمة وتطبق وتراجع وتبلغ عمليات بدء الخدمة وتركها.
- ٥:٤ تطور دائرة الخدمة وتطبق وتراجع السياسات والممارسات المتعلقة بأهلية ومقاييس وألوية الوصول ولوائح الإنتظار.
- ٥:٥ ترصد دائرة الخدمة العوائق المحتملة للوصول وتتصدى لها.
- ٥:٦ تقدم دائرة الخدمة شرحًا واضحًا عندما لا تكون الخدمة متوفرة مع معلومات ودعم إحالة للوصول البديل.
- ٥:٧ تتعاون دائرة الخدمة مع المنظمات الأخرى ذات العلاقة وأفراد المجتمع لإقامة شبكة إحالة والحفاظ عليها.

المعيار السادس

إدارة الخدمة:

الغرض من هذا المعيار ضمان أن الخدمات تدار بصورة فعلية وفعّالة. ويلزم الخدمات أن تكون متمحورة على الشخص وتضمن المرونة في الرد على قوى وإحتياجات الفرد. كما يلزم دوائر الخدمات بالترويج لثقافة التحسين المتواصل كأساس لتقديم خدمة نوعية.

هناك مجموعة من النظم والعمليات المطلوبة لدعم توفير خدمة النوعية وهي تنعكس في المعيار. يشير المعيار إلى المشاركة النشطة للأشخاص ذوي الإعاقة والعائلات والأصدقاء ومقدمي الخدمة والداعمين في تخطيط الخدمة والدعم وتقديمها ومراجعتها. يعتبر دعم التعلم المؤسسي وتطوير المهارات مكملاً لثقافة تقديم الخدمة النوعية والتحسين المستمر. وتشمل دعم وتدريب الموظفين والمتطوعين. إضافة إلى ذلك، إن تقديم الخدمة الذي ينعكس في الممارسة ويستند على دليل عصري سيدعم أفضل النتائج الممكنة للأفراد.

يتوقع المعيار الإلتزام بتشريعات مقر العمل ذات الصلة وبإطار العمل التنظيمي. هذا يدعم المحاسبة عبر حوكمة سليمة ويمكن من تقديم الخدمات في أجواء آمنة من قبل موظفين مؤهلين بصورة مناسبة وتحت المراقبة.

يشدد المعيار على أهمية:

- الحوكمة الصالحة وإدارة جميع جوانب تخطيط وتطوير وتوفير الخدمة؛
- إتصالات واضحة مع الموظفين والأشخاص ذوي الإعاقة وسواهم من المعنيين؛
- تحسين متواصل وممارسة مستندة على الأدلة؛
- مجموعة من الطرق لمساهمة نشطة من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة وأسرهم، وأصدقائهم ومقدمي الخدمات والداعمين في تخطيط وتقديم ومراجعة الخدمة على المستويات الفردية والمؤسسية؛ و
- الإلتزام بتشريعات مقر العمل ذات الصلة والتنظيم وضمنها سلامة صحة العمل، إدارة الموارد البشرية والإدارة المالية.

حقوق الأشخاص

لي الحق بخدمات ودعم يُداران فعلياً ويُراجعان بانتظام وعرضة للمحاسبة وعصريين.

النتيجة للأشخاص

إن قواي وإحتياجاتي مدعومة فعلياً عبر خدمات تدار بطريقة سليمة.

معيار الخدمة

للخدمة إدارة خدمة فعالة ومسؤولة وقيادة لتحقيق أقصى قدر من النتائج للأفراد.

مؤشرات الممارسة

- ٦:١ موظفو الخطوط الأمامية والإدارة والأجهزة الحاكمة مؤهلون بصورة مناسبة وماهرون ومدعومون.
- ٦:٢ تستند الممارسة على الدليل والخيارات ذات التقييدات المتدنية وتخضع للمتطلبات التشريعية والتنظيمية والتعاقدية.
- ٦:٣ الخدمة توثق وترصد وتستخدم فعلياً نظم الإدارة، وضمنها أمن صحة العمل، وإدارة الموارد البشرية والإدارة المالية.
- ٦:٤ للخدمة تغذية إرتجاعية للرصد وعمليات تعلّم وإنعكاس تدعم التحسين المتواصل.
- ٦:٥ للخدمة رؤيا، ورسالة وقيم مؤسسية تم تبليغها بوضوح ومتسقة مع الممارسة المعاصرة.
- ٦:٦ للخدمة نظم لتقوية وصيانة القدرات المؤسسية لدعم تحقيق الأهداف والنتائج الفردية مباشرة.
- ٦:٧ تستخدم الخدمة مقاربة تتمحور حول الشخص وضمنها مشاركة نشطة للأشخاص ذوي الإعاقة والعائلات والأصدقاء ومقدمي الرعاية والداعمين لمراجعة السياسات والممارسات والإجراءات وتوفير الخدمة.

المعايير الوطنية لخدمات الإعاقة - موجز رسم بياني

مبادئ الحقوق الإنسانية تشمل كل المعايير الوطنية

رسم بياني ١: حقوق الأشخاص

١. الحقوق	٢. المشاركة والضم	٣. النتيجة الفردية	٤. المعلومات الإرتجاعية والشكاوى	٥. الوصول إلى الخدمة	٦. إدارة الخدمة
لي الحق بممارسة التحكم والاختيار عندما استخدم الخدمات أو الدعم. كما لي الحق بكرامة المخاطرة وأن أكون غير معرض للتمييز أو الأذى.	لي الحق بالمشاركة في المجتمع الذي أختاره. لي أيضًا حق القرار كيف أقوم بالاتصال بعائلتي، وأصدقائي ومجمعتي.	لي الحق أن أقود وأوجه القرارات المتعلقة بحياتي وكيف تساندني الخدمات التي استعملها.	لي الحق والحرية في تقديم معلومات إرتجاعية إيجابية وسلبية حول جميع جوانب ما يقدم لي من الدعم والخدمات. لي أيضًا الحق في المشورة المستقلة والدعم لتوفير المعلومات الإرتجاعية أو تقديم شكوى عند حاجتي لذلك.	لي الحق في الوصول إلى الخدمات استنادًا إلى مقاييس نزيهة ومتساوية وشفافة، وبدعم الإحالة عندما لا تكون الخدمة متوفرة.	لي الحق بخدمات ودعم يُداران فعليًا ويُراجعان بانتظام وعرضة للمحاسبة وعصريين.

١. الحقوق	٢. المشاركة والضم	٣. النتيجة الفردية	٤. المعلومات الإرتجاعية والشكاوى	٥. الوصول إلى الخدمة	٦. إدارة الخدمة
يمكنني أن أقوم بالخيارات حول ما أستعمله من الخدمات والدعم، وكيف استعملها. أنا محترم وآمن عندما استعمل خدمة أو دعمًا	أتابع اهتماماتي بدعم من دوائر الخدمة، وعائلتي، وأصدقائي ومقدمي الرعاية أو الداعمين.	أستعمل الخدمات والدعم التي تنمي قدراتي وتدعمني في تحقيق أهدافي في الحياة.	لدي مجموعة من الطرق لرفع صوتي عن ما أحصل عليه من الدعم والخدمات، وللعب دور نشط في اكتشاف كيفية تحسّن الأمور. أعرف كيفية الوصول إلى المشورة والدعم المستقلين عند تقديم المعلومات الإرتجاعية أو التقدم بشكوى.	أنا أفهم ما تقدمه الخدمة والوصول إلى الخدمة نزيه ومتساو وأنا مدعوم بخيارات أخرى عندما لا يمكنني الوصول إلى الخدمة.	إن قواي وإحتياجاتي مدعومة فعليًا عبر خدمات تدار بطريقة سليمة.

١. الحقوق	٢. المشاركة والضم	٣. النتيجة الفردية	٤. المعلومات الإرتجاعية والشكاوى	٥. الوصول إلى الخدمة	٦. إدارة الخدمة
تروّج هذه الخدمة لحقوق الأفراد في حرية التعبير وتقرير المصير، واتخاذ القرارات، وتمنع فعليًا الإساءة، والضرر، والإهمال والعنف.	تعمل دائرة الخدمة مع الأفراد والأسر والأصدقاء ومقدمي الرعاية على تشجيع الفرص لمشاركة جادة وإنضمام فعال إلى المجتمع.	يتم تقييم وتخطيط وتقديم ومراجعة الخدمات والدعم للبناء على نقاط القوة الفردية وتمكين الأفراد من الوصول إلى أهدافهم.	يُتطلع إلى المعلومات الإرتجاعية المنتظمة وتستخدم لإعلام الفرد وفي مراجعات وتحسين الخدمة عبر المؤسسة.	تدير دائرة الخدمة الوصول إلى الخدمة، وبدءها وتركها بطريقة شفافة ونزيهة ومتساوية ومتجاوبة.	للخدمة إدارة خدمة فعالة ومسؤولة وقيادة لتحقيق أقصى قدر من النتائج للأفراد.

تدعم مبادئ إدارة الجودة جميع المعايير الوطنية