



Australian Government  
Department of Social Services

# Standard nazionali per i servizi per disabili (National Standards for Disability Services)

DSS 1504.02.15 - Italian — Versione 0.1. Dicembre 2013



Standard nazionali per i servizi per disabili (National Standards for Disability Services)

Dichiarazione di copyright



Tutto il materiale è fornito con licenza Creative Commons Attribuzione-Non commerciale-Non opere derivate 3.0 Australia ([Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivs 3.0 Australia](#)) (CC BY-NC-ND 3.0 AU).

I dettagli delle condizioni di licenza pertinenti sono disponibili sul *sito web di Creative Commons* ([Creative Commons website](#)) (accessibile dal collegamento fornito), insieme alla licenza completa.

L'attribuzione del documento è Standard nazionali per i servizi per disabili.

## Indice

Introduzione.....	5
Una panoramica degli standard nazionali.....	6
Sei standard nazionali.....	6
Definizioni.....	6
Il quadro degli standard nazionali.....	8
Promozione di approcci incentrati sulle persone.....	8
I principi dei diritti umani.....	8
I principi della Gestione della qualità.....	9
Standard numero uno:.....	11
Diritti.....	11
Diritti per le persone.....	11
Esiti per le persone.....	11
Standard di servizio.....	11
Indicatori di pratica.....	12
Standard numero due:.....	13
Partecipazione e inclusione.....	13
Diritti per le persone.....	13
Esiti per le persone.....	13
Standard di servizio.....	13
Indicatori di pratica.....	14
Standard numero tre.....	15
Esiti individuali.....	15
Diritti per le persone.....	15
Esiti per le persone.....	15
Standard di servizio.....	15
Indicatori di pratica.....	16
Standard numero quattro.....	17
Opinioni e reclami.....	17
Diritti per le persone.....	17
Esiti per le persone.....	17
Standard di servizio.....	18

Indicatori di pratica.....	18
Standard numero cinque.....	19
Accesso ai servizi .....	19
Diritti per le persone .....	19
Esiti per le persone .....	19
Standard di servizio.....	19
Indicatori di pratica.....	20
Standard numero sei.....	21
Gestione dei servizi.....	21
Diritti per le persone .....	21
Esiti per le persone .....	21
Standard di servizio.....	22
Indicatori di pratica.....	22
Standard nazionali per i servizi per disabili - Tabella riassuntiva.....	23

## Introduzione

Gli standard nazionali per i servizi per disabili (Standard nazionali) faciliteranno la promozione e il sostegno di un approccio nazionale coerente al miglioramento della qualità dei servizi. Sono incentrati sui diritti e gli esiti per le persone disabili.

Gli standard nazionali sono stati introdotti per la prima volta nel 1993. Sono stati rivisti per riflettere la lingua, le filosofie e i modelli di servizio attuali, in particolare lo spostamento verso supporti personalizzati e la fornitura di servizi incentrati sulle persone.

Nel 2010, le persone disabili, i loro famigliari e badanti, i fornitori di servizi e i rappresentanti hanno fornito delle opinioni relative agli standard nazionali del 1993, con un'eshaustiva consultazione condotta dal Centro di ricerca e di studio sulle disabilità dell'Università del Nuovo Galles del Sud. La consultazione si è incentrata sulla consapevolezza e l'utilizzo degli standard, sulla lingua, sul significato, sulla rilevanza e sull'utilità.

In base a tali opinioni, gli standard nazionali sono stati rivisti con una bozza collaudata sul territorio nazionale nel 2012. Le persone disabili, i famigliari, gli amici e badanti, i fornitori di servizi, le organizzazioni di rappresentanza e gli enti di qualità hanno fornito informazioni per lo sviluppo degli standard nazionali rivisti.

Oltre a questa versione esiste anche una versione in inglese semplificato degli standard nazionali. A supporto della consapevolezza e dell'applicazione degli standard nazionali esiste anche una serie di risorse di accompagnamento che include una guida alle evidenze, uno strumento di conversazione e storie personali. Nel tempo verranno sviluppate risorse aggiuntive.

# Una panoramica degli standard nazionali

## Sei standard nazionali

Esistono sei standard nazionali che si applicano ai fornitori di servizi per disabili.

1. **Diritti:** il servizio promuove i diritti individuali alla libertà di espressione, all'autodeterminazione e al processo decisionale e previene attivamente abusi, danni, abbandoni e violenze.
2. **Partecipazione e inclusione:** il servizio collabora con gli individui e i familiari, gli amici e i badanti per promuovere opportunità di partecipazione significativa e inclusione attiva nella società.
3. **Esiti individuali:** i servizi e i supporti sono valutati, pianificati, forniti e rivisti per sviluppare i punti di forza dei singoli e consentire agli individui di raggiungere i propri obiettivi.
4. **Opinioni e reclami:** vengono raccolte regolarmente le opinioni degli individui, che vengono utilizzate per effettuare revisioni e miglioramenti dei singoli servizi e dell'intera organizzazione.
5. **Accesso ai servizi:** il servizio gestisce l'accesso, l'inizio e l'abbandono di un servizio in modo trasparente, equo e reattivo.
6. **Gestione dei servizi:** il servizio dispone di una gestione e direzione dei servizi efficace e responsabile per migliorare al massimo gli esiti per gli individui.

## Definizioni

Questa sezione elenca una serie di termini comuni e descrive come vengono utilizzati negli standard nazionali.

**Miglioramento continuo:** il termine 'miglioramento continuo', descrive l'impegno continuo di un'organizzazione a migliorare i servizi, i sistemi, i processi o i prodotti per aumentare al massimo i benefici per i propri clienti. Il processo di miglioramento continuo si affida su informazioni basate sulle evidenze per supportare il successo dell'organizzazione nel raggiungere i propri obiettivi ed esiti. Questo significa anche adattarsi alle mutevoli esigenze della comunità o degli individui che utilizzano i servizi.

**Competenza culturale:** il termine 'competenza culturale' descrive individui e organizzazioni con una serie di comportamenti, atteggiamenti, conoscenze, abilità, pratiche e processi che consentono di lavorare efficacemente in ambienti multiculturali. Si tratta di qualcosa di più di una semplice consapevolezza culturale. Significa che gli individui e le organizzazioni sono proattivi invece che reattivi relativamente alla diversità culturale, per assicurare una fornitura di servizi o di supporti efficace e pertinente.

**Dignità del rischio:** il termine ‘dignità del rischio’ promuove l’autonomia e l’autodeterminazione di ciascun individuo ad effettuare le proprie scelte, fra cui la scelta di prendere alcuni rischi nella vita.

**Famigliari, amici e badanti:** il termine ‘famigliari, amici e badanti’ riconosce l’importanza delle relazioni famigliari e di amicizia e dei ruoli di cura giocati da famigliari, amici e badanti. Il termine ‘famigliari’ include partner o persone amate oltre a genitori, fratelli e sorelle, figli e altri parenti.

**Individuo:** il termine ‘individuo’ viene utilizzato per descrivere la persona che utilizza un servizio o supporto. Si tratta principalmente di persone disabili che utilizzano un servizio o supporto. La parola ‘individuo’ può anche indicare un familiare o badante, ad esempio nel caso di persone che utilizzano servizi di sollievo. ‘Individuo’ viene utilizzato al posto di termini come ‘cliente’, ‘consumatore’ o ‘utente del servizio’.

**Esiti:** il termine ‘esiti’ descrive l’impatto o il risultato di un servizio o supporto, come il miglioramento del benessere di un individuo. Gli ‘esiti’ possono essere distinti dai ‘risultati’. I risultati descrivono la fornitura di servizi o supporti, ad esempio la fornitura di corsi di formazione. Gli esiti possono spaziare dal breve termine (ad esempio un individuo coinvolto nella pianificazione del servizio) al lungo termine (ad esempio un individuo che trova impiego dopo il completamento di un corso).

**Minima restrizione:** il termine ‘minima restrizione’ o ‘minimo intervento’ riconosce che eventuali restrizioni delle scelte e del controllo devono essere minime e fondate sulle evidenze. Devono essere fornite informazioni chiare alle persone disabili, ai loro famigliari e badanti in modo che le restrizioni siano trasparenti e di facile comprensione.

**Persone disabili:** è noto che non tutte le persone disabili utilizzano i servizi e i supporti, pertanto il termine ‘persone disabili’ viene utilizzato per fare riferimento in generale alle persone disabili nella comunità.

**Incentrato sulla persona:** il termine ‘incentrato sulla persona’ descrive servizi e supporti incentrati su un individuo e sui suoi punti di forza, sulle sue esigenze, sui suoi interessi e obiettivi. La fornitura di servizi incentrati sulla persona assicura che le persone disabili dirigano e controllino i servizi e i supporti che utilizzano.

**Gestione della qualità:** il termine ‘gestione della qualità’ descrive i sistemi e i processi che un’organizzazione ha in atto per monitorare, rivedere, pianificare, controllare e assicurare la qualità di servizi, supporti o prodotti.

**Riflessione:** il termine ‘riflessione’ si riferisce ad attività intraprese da individui, team e organizzazioni per apprendere dalla pratica e dalle azioni. Queste possono essere intraprese formalmente o informalmente in quanto parte di uno sviluppo professionale o di una gestione della qualità.

**Servizi e supporti:** il termine ‘servizi e supporti’ descrive la distinzione fra ‘servizi’ (ad esempio la fornitura di servizi generali o specialistici) e ‘supporti’ (altre misure che una persona può impiegare per vivere una vita completa, come il tutoraggio e la mediazione). Per semplicità, gli standard nazionali fanno riferimento alle organizzazioni e alle agenzie per disabili come ‘fornitori di servizi’. Un individuo può impiegare più di un fornitore di servizi.

## Il quadro degli standard nazionali

La presente sezione descrive il quadro degli standard nazionali, che promuove approcci incentrati sulle persone e si basa su principi relativi a Diritti Umani e Gestione della Qualità.

## Promozione di approcci incentrati sulle persone

Gli standard nazionali riflettono uno spostamento verso approcci incentrati sulle persone, in cui le persone disabili sono al centro della pianificazione e fornitura di servizi. Come delineato dalla Commissione per la Produttività nella relazione su *Cure e supporti per la disabilità* ([Disability Care and Support](#)), “l’intenzione degli approcci incentrati sulle persone è di aumentare al massimo, per quanto ragionevolmente possibile, la capacità delle persone disabili di prendere il controllo delle proprie vite”.

Gli approcci incentrati sulle persone assicurano che gli individui siano al centro della progettazione, pianificazione, fornitura e revisione dei servizi. Gli individui formano e dirigono le disposizioni dei servizi e dei supporti per adattarle ai propri punti di forza, alle proprie esigenze e ai propri obiettivi, con l’assistenza di familiari, amici, badanti e rappresentanti.

## I principi dei diritti umani

L’Australia ha concordato di supportare i diritti umani delineati in una serie di trattati e dichiarazioni internazionali, fra cui la *Convenzione sui diritti delle persone disabili* ([Convention on the Rights of Persons with Disabilities](#)). Gli standard nazionali si basano su tali dichiarazioni e in particolare sui principi contenuti nella *Convenzione sui diritti delle persone disabili* (*Convention on Rights of Persons with Disabilities*), sviluppata dalla Nazioni Unite.

Un ulteriore principio è stato aggiunto per rafforzare l’attenzione sulle collaborazioni, coerentemente con la *Strategia nazionale sulla disabilità* ([National Disability Strategy](#)). Questo enfatizza l’importanza della partecipazione delle persone disabili alle decisioni che influiscono sulle loro vite, insieme a familiari, amici, badanti e rappresentanti. La Strategia nazionale sulla disabilità promuove la partecipazione attiva nel processo decisionale per salvaguardare e promuovere i diritti umani, il benessere e gli interessi delle persone disabili.

I principi dei diritti umani sono:

- rispetto per la dignità intrinseca, l'indipendenza delle persone e l'autonomia individuale, inclusa la libertà di effettuare le proprie decisioni;
- non discriminazione;
- partecipazione e inclusione piena ed efficace nella società;
- rispetto per le differenze e accettazione delle persone disabili come parte della diversità umana e dell'umanità;
- uguaglianza di opportunità;
- accessibilità;
- uguaglianza fra uomini e donne;
- rispetto per le capacità in evoluzione di bambini disabili e rispetto per il diritto dei bambini disabili a mantenere le proprie identità; e
- collaborazioni attive fra servizi e persone disabili e, ove appropriato, i loro famigliari, amici, badanti e/o rappresentanti.

## **I principi della Gestione della qualità**

Questi principi descrivono le caratteristiche chiave di un servizio per le persone disabili incentrato sulla qualità. I principi enfatizzano il coinvolgimento delle persone disabili oltre che dei loro famigliari, amici, badanti e rappresentanti, nel monitoraggio e nella revisione di servizi e supporti. Inoltre enfatizzano l'adozione di una visione di lungo termine sul modo in cui il servizio o il supporto contribuisce alla vita della persona.

I principi della Gestione della qualità sono:

- concentrarsi sugli esiti per le persone che utilizzano i servizi e supporti;
- fornire leadership;
- coinvolgere gli individui e il personale;
- utilizzare un approccio per processi;
- seguire un approccio per sistemi;
- incoraggiare il miglioramento continuo;
- prendere decisioni basate sulle evidenze; e
- impegnarsi in partnership collaborative.

Ciascuno standard è costituito dagli stessi elementi di base.

### **Diritti per le persone**

Questo è un nuovo elemento degli standard nazionali. Sottolinea i diritti individuali che ciascuno standard promuove o supporta. Questo rinforza i principi dei diritti umani che coinvolgono tutti gli standard.

### **Esiti per le persone**

Questo è un nuovo elemento degli standard nazionali. Descrive l'esperienza ideale di un individuo che utilizza servizi o supporti per la disabilità nell'ottenere i risultati effettivi di ciascuno specifico standard.

### **Standard di servizio**

Gli standard di servizio forniscono una dichiarazione introduttiva ai requisiti richiesti affinché i servizi possano soddisfare ciascuno standard.

### **Indicatori di pratica**

Gli indicatori di pratica forniscono una guida sulle attività e i metodi di lavoro che devono essere in atto per supportare lo standard. Descrivono cosa è necessario che i servizi effettuino per poter soddisfare ciascuno standard e cosa possano aspettarsi gli individui, i familiari e i badanti. La guida alle evidenze degli standard nazionali per i servizi per disabili includono esempi di evidenze che i servizi possono utilizzare per valutare se e come stanno soddisfacendo ciascuno standard.

## Standard numero uno:

### Diritti

Lo scopo di questo standard è di promuovere una fornitura di servizi etica, rispettosa e sicura che soddisfa o eccede i requisiti legislativi e ottiene esiti positivi per le persone disabili. I principi dei diritti umani sono pertinenti a tutti gli standard e ciascuno standard supporta l'ottenimento dei diritti di base. Questo standard si concentra su particolari diritti come l'autodeterminazione, la scelta, la riservatezza e la libertà dalle discriminazioni.

Lo standard riconosce il diritto implicito delle persone alla libertà di espressione e il diritto di prendere decisioni e di esercitare il controllo sulle proprie vite. Rinforza il diritto fondamentale delle persone disabili ad avere rispetto e dignità. Questo include la dignità del rischio, il diritto di scegliere di prendere alcuni rischi nel corso della vita.

Lo standard riconosce i rischi di subire danni, abbandoni, abusi o violenze che alcune persone disabili possono dover affrontare quando utilizzano i servizi o i supporti. Lo standard sottolinea i ruoli dei servizi, dei supporti, dei famigliari, degli amici, dei badanti e dei rappresentanti nella riduzione di tali rischi. Lo standard promuove i diritti individuali e la responsabilità dell'individuo e del servizio.

Lo standard enfatizza l'importanza di:

- dignità e rispetto;
- libertà di espressione;
- autodeterminazione;
- scelta e controllo;
- riservatezza e privacy;
- libertà dalla discriminazione, dallo sfruttamento, dagli abusi, dai danni, dall'abbandono e dalla violenza;
- il ruolo dei famigliari, degli amici, dei badanti e dei rappresentanti nella salvaguardia dei diritti; e
- sistemi esaustivi per prevenire o rispondere prontamente a eventuali violazioni dei diritti.

### Diritti per le persone

Ho il diritto di esercitare il controllo e la scelta quando utilizzo i servizi o i supporti. Ho anche il diritto alla dignità del rischio e ad essere libero da discriminazioni o danni.

### Esiti per le persone

Posso effettuare delle scelte relative ai servizi e ai supporti che utilizzo e a come li utilizzo. Quando utilizzo un servizio o un supporto, mi sento rispettato e sicuro

### Standard di servizio

Il servizio promuove i diritti individuali alla libertà di espressione, all'autodeterminazione e al processo decisionale e previene attivamente abusi, danni, abbandoni e violenze.

## Indicatori di pratica

- 1:1 Il servizio, il suo personale e i suoi volontari trattano gli individui con dignità e rispetto.
- 1:2 Il servizio, il suo personale e i suoi volontari riconoscono e promuovono la libertà di espressione degli individui.
- 1:3 Il servizio supporta processi decisionali e scelte individuali attivi, fra cui la fornitura tempestiva di informazioni nei formati appropriati per supportare individui, famigliari, amici e badanti a prendere decisioni informate e a comprendere i propri diritti e responsabilità.
- 1:4 Il servizio fornisce strategie di supporto basate su opzioni con minime restrizioni e che siano contemporanee, basate sulle evidenze, trasparenti e in grado di essere rivedute.
- 1:5 Il servizio ha in atto misure preventive per assicurare che gli individui siano liberi dalla discriminazione, dallo sfruttamento, dagli abusi, dai danni, dall'abbandono e dalla violenza.
- 1:6 Il servizio affronta eventuali violazioni dei diritti prontamente e sistematicamente per assicurare che vengano colte le opportunità di miglioramento.
- 1:7 Il servizio supporta gli individui con informazioni e, se necessario, l'accesso a consulenze legali e/o di rappresentanza.
- 1:8 Il servizio riconosce il ruolo dei famigliari, degli amici, dei badanti e dei rappresentanti nella salvaguardia e nella protezione dei diritti delle persone disabili.
- 1:9 Il servizio mantiene le informazioni personali riservate e confidenziali.

## **Standard numero due:**

### **Partecipazione e inclusione**

Lo scopo di questo standard è di promuovere le relazioni delle persone disabili con i loro familiari, amici e comunità di loro scelta. Richiede inoltre che i servizi collaborino con gli individui per consentire la loro genuina partecipazione e inclusione.

Questo standard riconosce il ruolo che i servizi possono giocare nel rendere possibile il contributo e l'inclusione delle persone disabili e la loro preziosa partecipazione alla comunità, incluso il lavoro e l'apprendimento. Per soddisfare questo standard, i servizi supportano attivamente e incoraggiano gli individui alle relazioni con familiari e amici e a sentirsi inclusi nelle comunità di loro scelta. Questo deve essere fondato sugli interessi, sull'identità, sull'eredità culturale e sulle aspirazioni di un individuo. Significativamente il punto focale sul 'ruolo apprezzato' deve essere scelto dall'individuo. I servizi inoltre lavorano insieme alla comunità in senso più ampio per promuovere la partecipazione e l'inclusione.

Lo standard enfatizza l'importanza di:

- promuovere un ruolo apprezzato per le persone disabili nella vita pubblica e privata;
- relazioni con familiari, amici e comunità di loro scelta;
- partecipazione economica e alla comunità e benefici collegati per l'individuo e la comunità in senso più ampio;
- partecipazione basata sugli interessi, sull'identità, sull'eredità culturale, sulle preferenze, sugli obiettivi e sulle aspirazioni di un individuo (che possono variare nel tempo); e
- il ruolo di familiari, amici, badanti, rappresentanti e altre organizzazioni nella promozione della partecipazione e dell'inclusione.

### **Diritti per le persone**

Ho il diritto di partecipare alla comunità di mia scelta. Ho anche il diritto di decidere come avere relazioni con familiari, amici e comunità.

### **Esiti per le persone**

Seguo i miei interessi, con il supporto dei miei servizi, familiari, amici, badanti e rappresentanti.

### **Standard di servizio**

Il servizio collabora con gli individui e i familiari, gli amici e i badanti per promuovere opportunità di partecipazione significativa e inclusione attiva nella società.

## Indicatori di pratica

- 2:1 Il servizio promuove attivamente un ruolo di apprezzamento per le persone disabili, a loro scelta.
- 2:2 Il servizio collabora con gli individui a sviluppare le relazioni con famigliari, amici e comunità di loro scelta.
- 2:3 Il personale comprende, rispetta e facilita gli interessi e le preferenze degli individui relativamente al lavoro, all'apprendimento, alle attività sociali e alle relazioni con la comunità nel tempo.
- 2:4 Ove appropriato, il servizio collabora con i famigliari, amici, badanti o rappresentanti di un individuo per promuovere le relazioni con la comunità, l'inclusione e la partecipazione.
- 2:5 Il servizio collabora in partnership con altre organizzazioni e membri della comunità per supportare gli individui nella partecipazione attiva nella comunità.
- 2:6 Il servizio impiega strategie che promuovono collegamenti culturali e comunitari per individui Aborigeni e delle Isole dello Stretto di Torres.

## **Standard numero tre**

### **Esiti individuali**

Lo scopo di questo standard è la promozione di approcci incentrati sulle persone alla fornitura dei servizi, in cui gli individui conducono e dirigono i propri servizi e supporti.

I servizi impiegati dalle persone disabili devono essere flessibili e su misura per i punti di forza e le esigenze di ciascun individuo e devono fornire esiti positivi. Questo include la disabilità di un individuo oltre all'esigenza che i fornitori di servizi riconoscano e rispondano in modo competente a problemi relativi a età, sesso, cultura, eredità culturale, lingua, fede, identità sessuale, stato civile e altri fattori di rilievo.

L'ottenimento degli esiti individuali richiede la collaborazione fra l'individuo e i fornitori di servizi per assicurare scelte e processi decisionali attivi. Questo significa uno sforzo congiunto basato sul rispetto reciproco, senza che il servizio prenda tutte le decisioni. Il punto focale sugli esiti individuali include la collaborazione fra individui e servizi per analizzare i progressi a confronto con gli esiti pianificati e misurabili.

Lo standard inoltre riconosce il ruolo potenziale, con il consenso dell'individuo, dei familiari, degli amici, dei badanti e dei rappresentanti nella pianificazione, fornitura e revisione. Incoraggia un dialogo attivo fra un individuo, la sua famiglia, gli amici, i badanti e/o i rappresentanti e un servizio per quanto riguarda la natura del servizio o dei supporti forniti, concentrandosi sulle opzioni dalle minime restrizioni.

Lo standard enfatizza l'importanza di:

- Persone disabili che conducono e dirigono i propri supporti con l'aiuto di familiari, amici, badanti e rappresentanti (con il consenso);
- Pianificazione, implementazione e revisione del servizio basati sui punti di forza, sulle esigenze e sugli obiettivi nella vita degli individui;
- Collaborazione e dialogo;
- Reattività alla diversità; e
- Opzioni di minima restrizione.

### **Diritti per le persone**

Ho il diritto di condurre e dirigere le decisioni relative alla mia vita e al modo in cui i servizi che utilizzo mi supportano.

### **Esiti per le persone**

Utilizzo servizi e supporti che si basano su miei punti di forza e mi aiutano a raggiungere i miei obiettivi nella vita.

### **Standard di servizio**

I servizi e i supporti sono valutati, pianificati, forniti e rivisti per sviluppare i punti di forza dei singoli e consentire agli individui di raggiungere i propri obiettivi.

## Indicatori di pratica

- 3:1 Il servizio collabora con un individuo e, con il suo consenso, con la famiglia, gli amici, i badanti o i rappresentanti per identificare i punti di forza, le esigenze e gli obiettivi nella vita.
- 3:2 La pianificazione, fornitura e revisione del servizio si basa sulla scelta dell'individuo e viene presa insieme a un individuo e, con il suo consenso, alla famiglia, agli amici, ai badanti o ai rappresentanti.
- 3:3 Il servizio pianifica, fornisce e rivede regolarmente servizi o supporti a confronto con esiti vitali misurabili.
- 3:4 La pianificazione e fornitura di servizi è reattiva alla diversità, fra cui disabilità, età, sesso, cultura, eredità culturale, lingua, fede, identità sessuale, stato civile e altri fattori di rilievo.
- 3:5 Il servizio collabora con altri fornitori di servizi nella pianificazione della fornitura di servizi e nel supporto alle capacità interne di risposta alle diverse esigenze.

# Standard numero quattro

## Opinioni e reclami

Lo scopo di questo standard è di assicurare che le opinioni, sia positive che negative, i reclami e le controversie siano gestite efficacemente e viste come opportunità di miglioramento. Per soddisfare questo standard, i fornitori di servizi devono disporre di sistemi efficaci chiaramente comunicati per affrontare e risolvere i problemi sollevati da individui, familiari, amici, badanti e rappresentanti.

Questo standard riconosce che opinioni robuste e tempestive, fra cui complimenti e lamentele, sono un fattore chiave per il continuo miglioramento. I servizi devono disporre di una gamma di opportunità per la raccolta di opinioni da parte degli individui, sia con opinioni quotidiane, che tramite consulenze e discussioni formali, questionari sulla soddisfazione periodici o gruppi di discussione fra consumatori.

Inoltre questo standard riconosce che le persone devono sentirsi sicure nello sporgere un reclamo o nel fornire opinioni negative. Questo include essere in grado di accedere a meccanismi indipendenti di reclamo, appello o disputa senza il timore di conseguenze negative o della perdita del servizio. Lo standard inoltre include la capacità di accedere a patrocinanti e informazioni, assistenza, consulenze e rappresentazioni indipendenti.

Lo standard enfatizza l'importanza di:

- comunicazione chiara e regolare sul modo in cui è possibile esprimere le proprie opinioni, fra cui il modo per sporgere reclamo;
- impiego di opinioni e lamentele per stimolare continuamente i miglioramenti del servizio;
- sistemi di raccolta di opinioni regolari, proattivi e inclusivi;
- gestione e risoluzione delle lamentele efficace;
- gestione delle dispute trasparente; e
- accesso a informazioni, assistenza, consulenze e rappresentazioni indipendenti per assicurare che le persone siano in grado di esprimere opinioni o di sporgere reclami.

## Diritti per le persone

Ho il diritto ad essere libero di esprimere opinioni positive e negative relative a tutti gli aspetti dei miei supporti e servizi e mi aspetto di vedere miglioramenti in conseguenza di ciò. Ho anche il diritto ad avere consulenze e assistenza indipendenti nell'esprimere le mie opinioni o nello sporgere un reclamo quando ne ho l'esigenza.

## Esiti per le persone

Ho una varietà di modi in cui esprimere le mie opinioni relativamente ai supporti e servizi che ricevo e a giocare un ruolo attivo nello stabilire come possono migliorare le cose. So come accedere ad assistenza e consulenza indipendenti quando devo esprimere le mie opinioni o sporgere un reclamo.

## **Standard di servizio**

Vengono raccolte regolarmente le opinioni degli individui, che vengono utilizzate per effettuare revisioni e miglioramenti dei singoli servizi e dell'intera organizzazione.

## **Indicatori di pratica**

- 4:1 Gli individui, i famigliari, gli amici, i badanti e i rappresentanti sono assistiti in modo attivo nell'esprimere opinioni, sporgere reclami o risolvere una disputa senza il timore di conseguenze negative.
- 4:2 I meccanismi per esprimere le proprie opinioni, fra cui la risoluzione delle lamentele e il modo in cui accedere ad assistenza, consulenza e rappresentazioni indipendenti, sono chiaramente comunicati agli individui, ai famigliari, agli amici, ai badanti e ai rappresentanti.
- 4:3 I reclami sono risolti insieme all'individuo, ai famigliari, agli amici, ai badanti o ai rappresentanti in modo proattivo e tempestivo.
- 4:4 Il servizio regolarmente raccoglie e, in congiunzione con gli individui, i famigliari, gli amici, i badanti e i rappresentanti, rivede le opinioni sulla fornitura di servizi e dei supporti, in quanto parte di un miglioramento continuo.
- 4:5 Il servizio sviluppa una cultura di miglioramento continuo utilizzando complimenti, opinioni e lamentele per pianificare, fornire e rivedere i servizi per gli individui e la comunità.
- 4:6 Il servizio gestisce le dispute in modo efficace.

## Standard numero cinque

### Accesso ai servizi

Lo scopo di questo standard è assicurare l'accesso ai servizi e ai supporti in modo equo e trasparente in modo che gli individui siano supportati quando i servizi non sono disponibili e che vengano identificate e quindi rimosse le barriere all'accesso. Lo standard si applica sia all'accesso al servizio che ai processi di inizio, utilizzo e, quando pertinente, uscita o abbandono del servizio.

L'accesso ai servizi e ai supporti dipende da una serie di fattori, fra cui il luogo di erogazione, le esigenze identificate per un individuo e la disponibilità di risorse di un servizio.

Questo standard riconosce che gli individui devono essere assistiti a comprendere i criteri e i processi relativi all'accesso e all'utilizzo di un servizio. Questo include anche spiegazioni chiare quando un servizio non è disponibile per un individuo e l'indirizzamento a opzioni di servizio alternative

Lo standard enfatizza l'importanza di:

- informazioni accessibili per rispondere alla diversità di esigenze;
- processi di inizio e abbandono di un servizio applicati in modo trasparente e coerente;
- fornitura di informazioni e indirizzamento attivo quando un servizio non è disponibile;
- il valore delle collaborazioni con altre agenzie e membri della comunità pertinenti per consentire l'indirizzamento; e
- le revisioni periodiche per identificare e rispondere a eventuali potenziali barriere all'accesso.

### Diritti per le persone

Ho il diritto di accedere ai servizi in base a criteri equi e trasparenti e a ricevere assistenza nell'essere indirizzato altrove quando un servizio non è disponibile.

### Esiti per le persone

Comprendo cosa viene offerto da un servizio; l'accesso al servizio è equo e vengo assistito tramite altre opzioni quando non sono in grado di accedere a un servizio.

### Standard di servizio

Il servizio gestisce l'accesso, l'inizio e l'abbandono di un servizio in modo trasparente, equo e reattivo.

## Indicatori di pratica

- 5:1 Il servizio sistematicamente raccoglie e impiega le opinioni delle persone disabili, dei loro familiari, amici e badanti, per assicurare che l'accesso sia equo e trasparente.
- 5:2 Il servizio fornisce informazioni accessibili in una serie di formati diversi, relativamente ai tipi e alla qualità dei servizi disponibili.
- 5:3 Il servizio sviluppa, applica, rivede e comunica i processi di inizio e abbandono di un servizio.
- 5:4 Il servizio sviluppa, applica e rivede le politiche e le pratiche relative ai criteri di idoneità, alla priorità di accesso e alle liste di attesa.
- 5:5 Il servizio controlla e affronta eventuali barriere all'accesso.
- 5:6 Il servizio fornisce spiegazioni chiare quando un servizio non è disponibile insieme ad informazioni e assistenza all'indirizzamento verso accessi alternativi.
- 5:7 Il servizio collabora con altre organizzazioni e membri della comunità pertinenti per stabilire e mantenere una rete di riferimenti.

## Standard numero sei

### Gestione dei servizi

Lo scopo di questo standard è di assicurare che i servizi siano gestiti efficacemente ed efficientemente. Richiede che i servizi siano incentrati sulle persone e che assicurino la flessibilità nel rispondere ai punti di forza e alle esigenze degli individui. Richiede inoltre che i servizi promuovano una cultura di continuo miglioramento come base per una fornitura di servizi di qualità.

Per supportare una fornitura di servizi di qualità sono necessari sistemi e processi e questo viene riflesso nello standard. Lo standard fa riferimento al coinvolgimento attivo delle persone disabili oltre che dei loro familiari, amici, badanti e rappresentanti, nella pianificazione, fornitura e revisione dei servizi e dei supporti. Il supporto all'apprendimento nell'organizzazione e allo sviluppo delle abilità è considerato una parte integrale di una cultura di fornitura di servizi di qualità e di continuo miglioramento. Questo include l'assistenza e la formazione per il personale e per i volontari. Inoltre una fornitura di servizi che sia riflessiva nella pratica e basata sulle evidenze contemporanee supporterà i migliori possibili esiti per gli individui.

L'aderenza ai quadri normativi e legislativi relativi ai luoghi di lavoro è un'aspettativa all'interno dello standard. Questo supporta la responsabilità tramite una direzione affidabile e consente che i servizi vengano forniti in un ambiente sicuro da parte di personale appropriatamente qualificato e controllato.

Lo standard enfatizza l'importanza di:

- direzione e gestione affidabile in tutti gli aspetti della pianificazione, dello sviluppo e della fornitura dei servizi;
- comunicazioni chiare al personale, alle persone disabili e ad altri soggetti interessati;
- miglioramento continuo e pratica basata sulle evidenze;
- una gamma di metodi per la partecipazione attiva delle persone disabili e dei loro familiari, amici, badanti e rappresentanti nella pianificazione, fornitura e revisione a livello individuale, di servizio e organizzativo; e
- rispetto della legislazione e delle normative relative ai luoghi di lavoro, fra cui le norme sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, la gestione delle risorse umane e la gestione finanziaria.

### Diritti per le persone

Ho il diritto a servizi e supporti che siano gestiti efficacemente, rivisti regolarmente, responsabili e contemporanei.

### Esiti per le persone

I miei punti di forza e le mie esigenze sono supportati in modo efficace grazie a servizi gestiti in modo affidabile.

## Standard di servizio

Il servizio dispone di una gestione e direzione dei servizi efficace e responsabile per migliorare al massimo gli esiti per gli individui.

## Indicatori di pratica

- 6:1 Il personale di prima linea, la direzione e gli enti di controllo sono adeguatamente qualificati, addestrati e supportati.
- 6:2 La pratica si basa sulle evidenze e sulle opzioni di restrizione minima e rispetta i requisiti legislativi, normativi e contrattuali.
- 6:3 Il servizio documenta, controlla e impiega effettivamente sistemi di gestione, fra cui le norme sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, la gestione delle risorse umane e la gestione finanziaria.
- 6:4 Il servizio dispone di processi di monitoraggio delle opinioni, di apprendimento e di riflessione che supportano il miglioramento continuo.
- 6:5 Il servizio dispone di una visione, di una missione e di valori organizzativi comunicati chiaramente che sono coerenti con le pratiche contemporanee.
- 6:6 Il servizio dispone di sistemi per rafforzare e mantenere le capacità dell'organizzazione per il supporto diretto all'ottenimento degli obiettivi e degli esiti individuali.
- 6:7 Il servizio impiega approcci incentrati sulle persone, fra cui il coinvolgimento attivo delle persone disabili oltre che dei loro familiari, amici, badanti e rappresentanti, nella revisione di politiche, pratiche, procedure e fornitura di servizi.

## Standard nazionali per i servizi per disabili - Tabella riassuntiva

I principi dei diritti umani sottendono tutti gli standard nazionali

**Tabella 1: Diritti per le persone**

1. Diritti	2. Partecipazione e inclusione	3. Esiti individuali	4. Opinioni e reclami	5. Accesso ai servizi	6. Gestione dei servizi
Ho il diritto di esercitare il controllo e la scelta quando utilizzo i servizi o i supporti. Ho anche il diritto alla dignità del rischio e ad essere libero da discriminazioni o danni.	Ho il diritto di partecipare alla comunità di mia scelta. Ho anche il diritto di decidere come avere relazioni con familiari, amici e comunità.	Ho il diritto di condurre e dirigere le decisioni relative alla mia vita e al modo in cui i servizi che utilizzo mi supportano.	Ho il diritto e la libertà di fornire opinioni positive e negative relative a tutti gli aspetti dei miei supporti e servizi. Ho anche il diritto ad avere consulenze e assistenza indipendenti nell'esprimere le mie opinioni o nello sporgere un reclamo quando ne ho l'esigenza.	Ho il diritto di accedere ai servizi in base a criteri equi e trasparenti e a ricevere assistenza nell'essere indirizzato altrove quando un servizio non è disponibile.	Ho il diritto a servizi e supporti che siano gestiti efficacemente, rivisti regolarmente, responsabili e contemporanei.

**Tabella 2: Esiti per le persone**

<b>1. Diritti</b>	<b>2. Partecipazione e inclusione</b>	<b>3. Esiti individuali</b>	<b>4. Opinioni e reclami</b>	<b>5. Accesso ai servizi</b>	<b>6. Gestione dei servizi</b>
Posso effettuare delle scelte relative ai servizi e ai supporti che utilizzo e a come li utilizzo. Quando utilizzo un servizio o un supporto, mi sento rispettato e sicuro.	Seguo i miei interessi, con il supporto dei miei servizi, familiari, amici, badanti e rappresentanti.	Utilizzo servizi e supporti che si basano su miei punti di forza e mi aiutano a raggiungere i miei obiettivi nella vita.	Ho una varietà di modi in cui esprimere le mie opinioni relativamente ai supporti e servizi che ricevo e a giocare un ruolo attivo nello stabilire come possono migliorare le cose. So come accedere ad assistenza e consulenza indipendenti quando devo esprimere le mie opinioni o sporgere un reclamo.	Comprendo cosa viene offerto da un servizio; l'accesso al servizio è equo e vengo assistito tramite altre opzioni quando non sono in grado di accedere a un servizio.	I miei punti di forza e le mie esigenze sono supportati in modo efficace grazie a servizi gestiti in modo affidabile.

---

**Tabella 3: Standard di servizio**

<b>1. Diritti</b>	<b>2. Partecipazione e inclusione</b>	<b>3. Esiti individuali</b>	<b>4. Opinioni e reclami</b>	<b>5. Accesso ai servizi</b>	<b>6. Gestione dei servizi</b>
Il servizio promuove i diritti individuali alla libertà di espressione, all'autodeterminazione e al processo decisionale e previene attivamente abusi, danni, abbandoni e violenze.	Il servizio collabora con gli individui e i familiari, gli amici e i badanti per promuovere opportunità di partecipazione significativa e inclusione attiva nella società.	I servizi e i supporti sono valutati, pianificati, forniti e rivisti per sviluppare i punti di forza dei singoli e consentire agli individui di raggiungere i propri obiettivi.	Vengono raccolte regolarmente le opinioni degli individui, che vengono utilizzate per effettuare revisioni e miglioramenti dei singoli servizi e dell'intera organizzazione.	Il servizio gestisce l'accesso, l'inizio e l'abbandono di un servizio in modo trasparente, equo e reattivo.	Il servizio dispone di una gestione e direzione dei servizi efficace e responsabile per migliorare al massimo gli esiti per gli individui.

---

I principi della gestione della qualità sono alla base di tutti gli standard nazionali