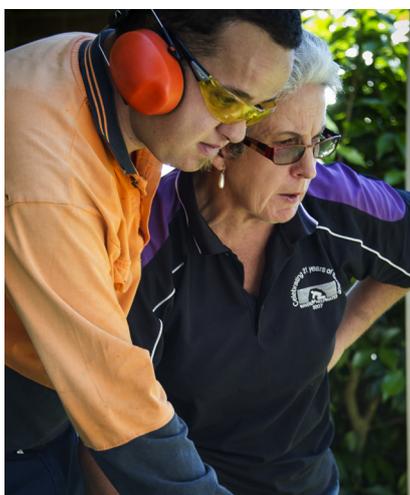




# Controllo della qualità dei servizi per l'impiego e di tutela dei disabili

Informazioni per gli assistiti



# Indice

<b>Sommario.....</b>	<b>3</b>
Controllo della qualità	3
La verifica	3
Commenti degli assistiti	3
Esiti	3
<b>Introduzione .....</b>	<b>4</b>
Controllo della qualità	4
<b>Il processo di controllo della qualità e di verifica .....</b>	<b>5</b>
1. Preparazione	6
2. Valutazione del team di verifica	6
Tipologie di verifica	6
Il gruppo di verifica	6
Il processo di verifica	7
Il metodo di valutazione	7
La tua partecipazione	7
Come partecipare	8
Consenso, riservatezza e uso delle informazioni personali	8
Argomenti dei colloqui individuali e di gruppo o dei questionari	8
Assistenza	9
3. Certificazione o periodo di miglioramento	9
Certificazione	9
Riunione di presentazione dei risultati	10
La relazione del gruppo di verifica	10
<b>Reclami .....</b>	<b>11</b>
Reclami relativi al gruppo di verifica	11
Reclami relativi all'ente di tutela dei disabili o al fornitore di servizi per l'impiego	11



# Sommario

Gli enti di tutela dei disabili e i fornitori di servizi per l'impiego per i disabili (fornitori di servizi), sovvenzionati dal Dipartimento dei servizi sociali del Governo australiano, devono sottoporsi ogni anno a una verifica per il controllo della qualità, volta a verificare che offrano la migliore assistenza possibile e che siano conformi agli standard nazionali per i servizi ai disabili (National Standards for Disability Services). Questo opuscolo illustra il processo di controllo della qualità e cosa succede durante la verifica.

## Controllo della qualità

Durante la verifica i fornitori di servizi devono dimostrare, tra l'altro, di erogare assistenza efficace, di gestire al meglio le proprie attività, di evitare i conflitti di interesse, di assumere personale qualificato e di rispondere in modo adeguato a eventuali reclami.

## La verifica

La verifica prevede un'autovalutazione da parte del fornitore di servizi, seguita da un'ispezione da parte del gruppo di verifica, con la raccolta di informazioni dal personale e da una serie di assistiti.

## Commenti degli assistiti

Chi riceve assistenza può decidere di partecipare al processo: si tratta di una scelta volontaria per la quale è richiesto il consenso del partecipante. Chi decide di partecipare avrà la possibilità di esprimere commenti sull'efficacia dell'assistenza ricevuta. La partecipazione può avvenire dialogando con un rappresentante del gruppo di verifica o consentendo al team di consultare la propria pratica personale. Si può scegliere una di queste opzioni, entrambe o nessuna.

Per decidere se partecipare o meno al processo ci si può fare assistere da una persona indipendente (per esempio, un familiare, un amico, un patrocinatore o altra persona indipendente che fornisce assistenza), la quale potrà essere presente anche durante il colloquio con il rappresentante del gruppo di verifica se necessario. È importante scegliere una persona che ti conosce bene ma non collegata al fornitore di servizio oggetto della verifica.

## Esiti

Alla conclusione della verifica, il team decide se il fornitore di servizi può essere certificato, condizione indispensabile per continuare a ricevere sovvenzioni; potrà inoltre presentare raccomandazioni od ordinare miglioramenti da attuare prima che sia concessa la certificazione.



# Introduzione

Il Dipartimento dei servizi sociali supervisiona il controllo della qualità negli enti di tutela dei disabili e presso i fornitori di servizi per l'impiego dei disabili (fornitori di servizi) sovvenzionati dal Governo australiano. Dispone di un sistema di controllo della qualità per garantire che questi enti forniscano il migliore servizio possibile ai disabili che assistono.

Per essere certificato, ottenere un certificato di conformità (Certificate of Compliance) e ricevere sovvenzioni dal Dipartimento, ogni fornitore di servizi deve dimostrare, tramite una verifica indipendente, di essere conforme agli standard nazionali per i servizi ai disabili. La verifica valuta gli enti, non le persone che ricevono assistenza.

Questo opuscolo si pone quale strumento per spiegare agli assistiti la procedura di verifica, il ruolo del gruppo di verifica e le modalità di partecipazione al processo.

## Controllo della qualità

Per controllo della qualità si intendono i processi sistematici di verifica, valutazione e certificazione volti a garantire che l'operato di questi enti sia di alto livello, con sistemi ben gestiti ed efficaci che garantiscono gli esiti richiesti.

Nel caso dei fornitori di servizi si tratta di un processo di certificazione in base agli standard nazionali dei servizi per disabili, con la necessità di dimostrare un'attuazione adeguata di tali norme.

Tra gli aspetti importanti del sistema di controllo della qualità viene determinato se gli enti:

- forniscono assistenza che consenta di raggiungere gli obiettivi e agevoli il coinvolgimento delle persone disabili;
- dispongono di documentazione dimostrante l'uso di sistemi di gestione idonei e regole chiare, nonché il coinvolgimento dei disabili e dei famigliari/prestatori di cure;
- evitano i conflitti di interesse e danno la priorità alle esigenze dei disabili;
- assumono personale con le competenze e formazione necessarie per lavorare in modo efficace con i disabili cui forniscono appoggio o assistenza;
- gestiscono eventuali lamentele in modo da garantire che gli assistiti sentano di poter sporgere reclamo liberamente e di chiedere la risoluzione di eventuali dispute.

## Ulteriori informazioni

Ulteriori informazioni sugli [standard nazionali per i servizi ai disabili](#) sono reperibili on-line.



# Il processo di controllo della qualità e di verifica

La procedura di controllo della qualità dei fornitori di servizi prevede un ciclo triennale e ispezioni annuali.

Il processo è articolato nelle fasi seguenti:

## **Preparazione**

- Il personale dell'ente prepara un'autovalutazione della conformità agli standard nazionali per i servizi ai disabili.
- Gli assistiti decidono se prendere parte o meno alla verifica; in caso positivo riceveranno assistenza per organizzare la partecipazione.

## **Valutazione del gruppo di verifica**

- Il fornitore di servizi è esaminato in relazione agli standard nazionali dei servizi per i disabili.
- La valutazione comprende la raccolta di informazioni dagli assistiti (direttamente o richiedendo il permesso di accedere alla documentazione personale).
- La verifica si basa altresì sui commenti del personale dell'ente.

## **Certificazione o periodo di miglioramento**

- Il fornitore di servizi è certificato oppure è tenuto a mettere in atto miglioramenti.
- Riunione per discutere i risultati della verifica.
- Relazione sui risultati della verifica.

Questi punti sono descritti più approfonditamente nel testo sottostante.



## 1. Preparazione

Prima dell'ispezione da parte del gruppo di verifica dovrai prepararti, al pari del fornitore di servizi, alla relativa procedura. Questa fase può comportare, tra l'altro:

- un'autovalutazione da parte del fornitore di servizi delle proprie regole e procedure; potrebbe esserti richiesto di commentare su come l'ente ti appoggia, di persona oppure per iscritto.
- Il fornitore di servizi ti comunicherà la finalità e le tempistiche della verifica.
- Potrai scegliere se partecipare o meno, con l'aiuto di una persona indipendente, se necessario per prendere tale decisione (vedi la sezione "Assistenza" per suggerimenti su chi scegliere come persona indipendente).
- Sarai contattato per stabilire il metodo e le tempistiche della tua partecipazione, se accetti di prendere parte al processo.

## 2. Valutazione da parte del gruppo di verifica

La fase di preparazione del processo di controllo della qualità è seguita dalla valutazione da parte del gruppo di verifica.

Il gruppo di verifica si recherà nella sede del fornitore di servizi almeno una volta l'anno, per uno o più giorni in funzione delle dimensioni dell'ente.

### Tipologie di verifiche

Ogni anno dovrà essere eseguita una verifica. Una volta ogni tre anni è condotta una verifica di certificazione/rinnovo della certificazione; nei due anni intercorrenti verifiche di controllo accertano che il fornitore di servizi continui a essere conforme agli standard nazionali per i servizi ai disabili. Le verifiche di controllo sono una versione ridotta dell'ispezione di certificazione.

### Il gruppo di verifica

Il gruppo di verifica appartiene a un ente di certificazione indipendente, il che significa che i suoi membri non sono associati o legati in altro modo al fornitore di servizi, al fine di garantire che possano elaborare una valutazione equa e imparziale.

Il gruppo comprende:

- l'ispettore principale;
- l'esperto tecnico per i consumatori (una persona disabile che aiuta il gruppo di verifica a comprendere le esperienze dei disabili);
- in alcuni casi, altri ispettori (il numero varia in funzione delle dimensioni dell'ente).



Tutti i membri del gruppo di verifica hanno ricevuto la debita formazione nel sistema di controllo della qualità e nella procedura di verifica.

## La procedura di verifica

Durante la valutazione il gruppo di verifica ha bisogno di raccogliere informazioni dagli assistiti e dal personale dell'ente, sia direttamente sia tramite la consultazione dei documenti forniti.

Il gruppo di verifica interagisce con gli assistiti nei seguenti modi:

- raccogliendo informazioni di prima mano, per iscritto od oralmente;
- analizzando documenti e fascicoli personali.

Il gruppo di verifica interagisce con il personale di ciascun ente nei seguenti modi:

- analizzando le informazioni sulla gestione dell'ente, le regole e procedure abituali e gli accordi di sovvenzione;
- incontrando il personale per discutere del controllo della qualità nell'ente.

## Metodo di valutazione

Nelle interazioni con gli assistiti e il personale di ciascun ente il gruppo di verifica è tenuto a formulare un giudizio in base a criteri per il controllo della qualità, corrispondenti a ciascuno degli standard nazionali per i servizi ai disabili.

Il gruppo assegna al fornitore di servizi un punteggio da uno a tre in relazione al livello di conformità o non conformità agli standard nazionali dei servizi ai disabili.

## La tua partecipazione

Il gruppo di verifica non ha necessità di parlare con ogni singolo assistito durante la verifica. Sei libero di scegliere se partecipare o meno e puoi richiedere l'assistenza di una persona indipendente nel prendere questa decisione, se necessario (vedi la sezione "Assistenza" per suggerimenti su chi scegliere come persona indipendente).

Il gruppo di verifica sceglie chi parteciperà al processo tra coloro che hanno dato il proprio consenso, includendo individui di età e con disabilità, origini, situazioni di vita ed esperienze diverse.



## Come partecipare

Se lo desideri, potrai partecipare alla verifica in due modi.

Potrai fornire commenti direttamente in uno dei seguenti modi (non tutti potrebbero essere disponibili):

- colloquio a tu per tu con un rappresentante del gruppo di verifica;
- colloquio telefonico con un rappresentante del gruppo di verifica;
- colloquio di gruppo con altri assistiti;
- questionario e/o modulo di commenti;
- conversazione informale con un rappresentante del gruppo di verifica sulle tue opinioni sull'ente.

Potrai consentire al gruppo di verifica di prendere visione della tua pratica personale, contenente informazioni su di te e sul sostegno ricevuto. La sezione sottostante fornisce spiegazioni in merito alla riservatezza e all'uso delle informazioni personali.

## Consenso, riservatezza e uso delle informazioni personali

La partecipazione al processo di controllo della qualità è volontaria; non sei obbligato a partecipare se non lo desideri. Se accetti, il gruppo di verifica avrà bisogno del tuo consenso formale: solitamente è richiesta la firma di un modulo di consenso. Dove ciò non sia possibile, si possono usare altri metodi più idonei.

Tutti i dati raccolti, direttamente o dalla tua pratica, sono protetti dalle disposizioni sulla riservatezza e la privacy. Il fornitore di servizi è al corrente di chi ha partecipato alla procedura; tuttavia, il gruppo di verifica non segnalerà quali informazioni sono state fornite da te personalmente. Tutti i dati sono riportati insieme in modo da non consentire l'identificazione dei singoli e senza indicare nomi.

Se acconsenti e il gruppo di verifica raccoglie informazioni personali dalla tua pratica, tali dati saranno trattati con riservatezza e utilizzati unicamente per stabilire se il fornitore di servizi è sufficientemente conforme a ciascuno degli standard nazionali per i servizi ai disabili nel tuo caso specifico. Non saranno usati per alcun altro scopo al di fuori della verifica. Tutte le informazioni comunicate sono riservate.

## Argomenti dei colloqui individuali e di gruppo o dei questionari

Se fornisci informazioni dirette per il controllo della qualità utilizzando i metodi scritti e orali illustrati sopra, ti saranno poste domande sulle seguenti tipologie di argomenti:



- Se sei soddisfatto o meno del fornitore di servizi e perché.
- Se ricevi l'assistenza che desideri e di cui hai bisogno dal fornitore di servizi.
- Se hai la possibilità di fare commenti e scelte in relazione all'assistenza che ricevi.
- Se hai ricevuto informazioni accessibili e accompagnamento, sei stato educato e rappresentato in modo efficace se necessario.
- Se hai lamentele contro il fornitore di servizi e se sei a conoscenza della procedura per sporgere reclami.
- Cosa miglioreresti o cambieresti nel tuo fornitore di servizi.

## Assistenza

È consentito, se necessario, ricevere assistenza per decidere se partecipare alla verifica. È importante scegliere una persona che ti conosce bene, ma che non appartiene al fornitore di servizi oggetto della verifica, come per esempio un familiare, un amico, un patrocinatore di un altro ente (se ricevi assistenza da un altro ente non oggetto della verifica), o un'altra persona di sostegno indipendente.

## 3. Certificazione o periodo di miglioramento

Dopo aver completato la propria valutazione, il gruppo di verifica decide se il fornitore di servizi è conforme agli standard nazionali per i servizi ai disabili e se deve essere certificato; comunica inoltre i risultati della verifica in una riunione alla fine del processo e tramite una relazione scritta consegnata successivamente.

### Certificazione

Il gruppo di verifica decide se il fornitore di servizi può essere certificato.

Nel caso di una verifica di certificazione, se il gruppo decide che l'ente è conforme agli standard nazionali per i servizi ai disabili, il fornitore di servizi è certificato ed è rilasciato un certificato di conformità. Nel caso di una verifica di controllo e di conformità agli standard nazionali per i servizi ai disabili, l'ente mantiene la certificazione. Possono essere formulati suggerimenti per miglioramenti di piccola entità, ma il fornitore di servizi non è tenuto ad attuare alcun cambiamento e continuerà a ricevere sovvenzioni dal Dipartimento.

Se il gruppo di verifica decide che il fornitore di servizi non è conforme agli standard nazionali per i servizi ai disabili, spiegherà i problemi da risolvere fissando una scadenza. Una volta risolti tali punti e purché i requisiti per la certificazione siano soddisfatti, l'ente continuerà a ricevere le sovvenzioni dal Dipartimento. Se i problemi non sono risolti entro la scadenza fissata, il fornitore di servizi potrebbe perdere la certificazione, mettendo a rischio l'erogazione delle sovvenzioni da parte del Dipartimento in futuro.



Questo sistema garantisce ai chi riceve servizi per l'impiego o la tutela dei disabili che ogni anno la qualità e i sistemi di erogazione dell'assistenza siano migliorati, in quanto un fornitore di servizi può ottenere la certificazione solamente se ha messo in atto tutti i miglioramenti richiesti. Lo scopo è garantire l'erogazione dell'assistenza migliore e più idonea possibile con un sistema di miglioramento continuo.

## **Riunione di presentazione dei risultati**

Alla conclusione dei propri lavori, il gruppo di verifica organizza una riunione per presentare e discutere quanto rilevato. Il personale dell'ente partecipa all'incontro; se lo desideri, puoi essere presente, ma non è obbligatorio.

## **La relazione del gruppo di verifica**

Il gruppo di verifica stila anche una relazione che riporta i punteggi per ciascuno standard nazionale per i servizi ai disabili e una valutazione generale. Il documento descrive i punti deboli e di forza del fornitore di servizi, oltre a raccomandare od ordinare miglioramenti. Copia della relazione è inviata al fornitore di servizi e al Dipartimento.



# Reclami

Tutti gli assistiti hanno diritto a presentare reclamo sulla condotta del gruppo di verifica, sull'ente di tutela dei disabili o il fornitore di servizi per l'impiego cui ricorrono. I recapiti sottostanti sono un punto di partenza per chi vuole presentare un reclamo.

## Reclami relativi al gruppo di verifica

Per reclami relativi al gruppo di verifica rivolgiti al fornitore di servizi.

## Reclami relativi all'ente di tutela dei disabili o al fornitore di servizi per l'impiego

Se vuoi sporgere reclamo in relazione al fornitore di servizi a una terza parte che non sia il tuo ente/fornitore di servizi o il gruppo di verifica, puoi chiamare il numero seguente:



Servizio di risoluzione reclami e informazioni  
(Complaints Resolution and Referral Service)  
Telefono: **1800 880 052**

