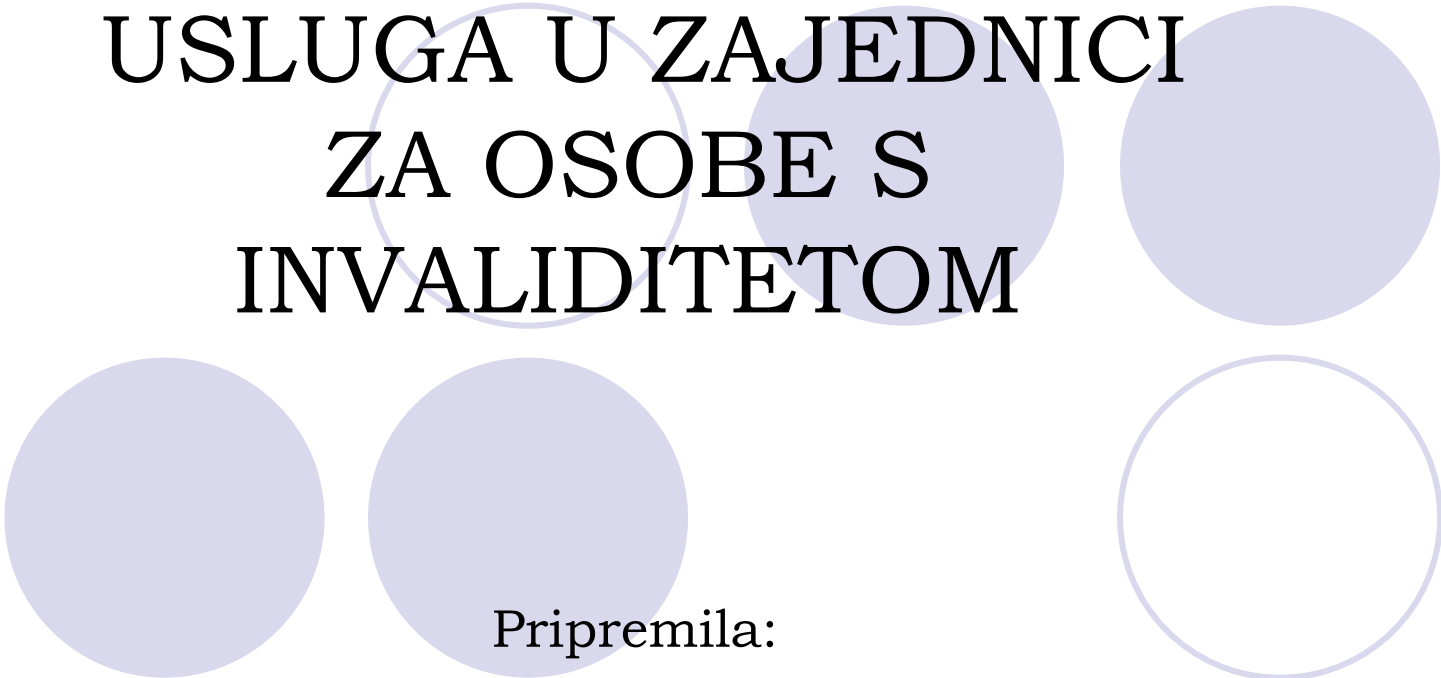


STANDARDI KVALITETE USLUGA U ZAJEDNICI ZA OSOBE S INVALIDITETOM

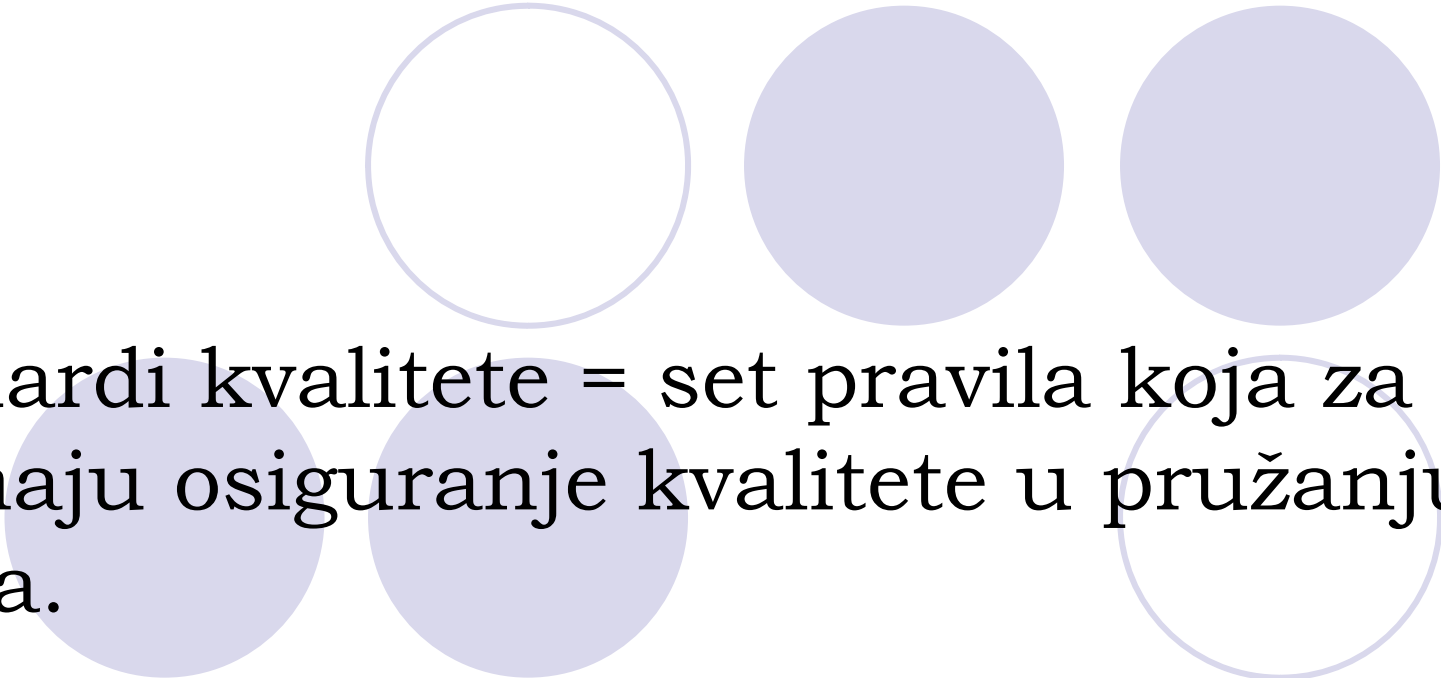


Pripremila:

Maja Fuks Mazarek, dipl. soc. radnica
Obiteljski centar Karlovačke županije

prosinac 2009.

Što su standardi kvalitete i kako osigurati kvalitetu usluge?



Standardi kvalitete = set pravila koja za cilj imaju osiguranje kvalitete u pružanju usluga.



Kako osigurati kvalitetu usluge?

Djelotvoran mehanizam za osiguranje kvalitete u pružanju usluga uključuje standarde kvalitete ali i tehničke standarde, često nazivane i standardima okoliša.



Uloga Standarda kvalitete

- Osnažiti korisnike usluga na način da se jasno definiraju standardi koje oni mogu očekivati kada koriste određene usluge
- Osigurava temelj za zajednički rad pružatelja i korisnika na poboljšanju kvalitete usluga
- Pomaži budućim pružateljima usluga definirajući što se očekuje od njih u smislu kvalitete usluga koje će pružati
- Propisuju način kako zadovoljiti zahtjeve vlade

Standardi kvalitete socijalnih usluga

Ne postoje propisani standardi kvalitete u pružanju usluga, no u sklopu opsežne reforme socijalne skrbi vode se intenzivne rasprave i toj tematici.

Standardi kvalitete biti će temeljeni na slijedećih pet kriterija:

- realističnost
- pouzdanost
- valjanost
- jasnoća
- mjerljivost



PRIMJER DOBRE PRAKSE

A u s t r a l i j a (Commonwealth)

Standardi pružanja usluga osobama s invaliditetom
- Povjerenstvo za pružanje usluga osobama s invaliditetom –

Disability services standards - Disability services commission

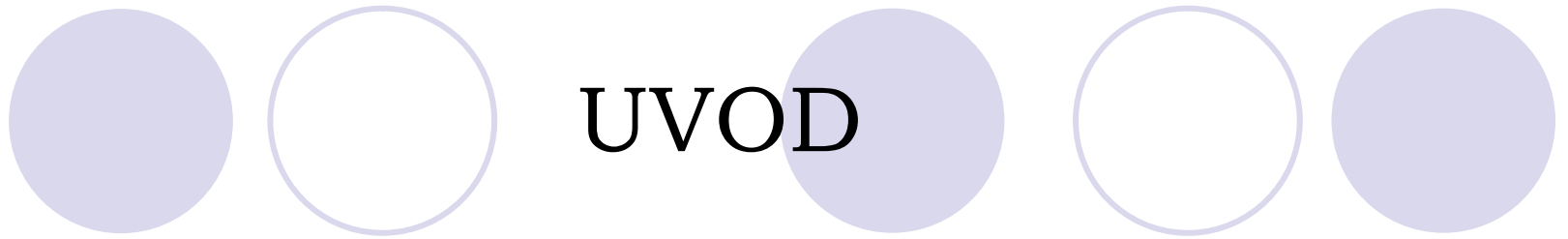
© Copyright Disability Services Commission 2005

U izdanju Povjerenstva za pružanje usluga osobama s invaliditetom

146–160 Colin Street, West Perth, Western Australia 6005

PO Box 441, West Perth WA 6872

dsc@dsc.wa.gov.au, www.disability.wa.gov.au

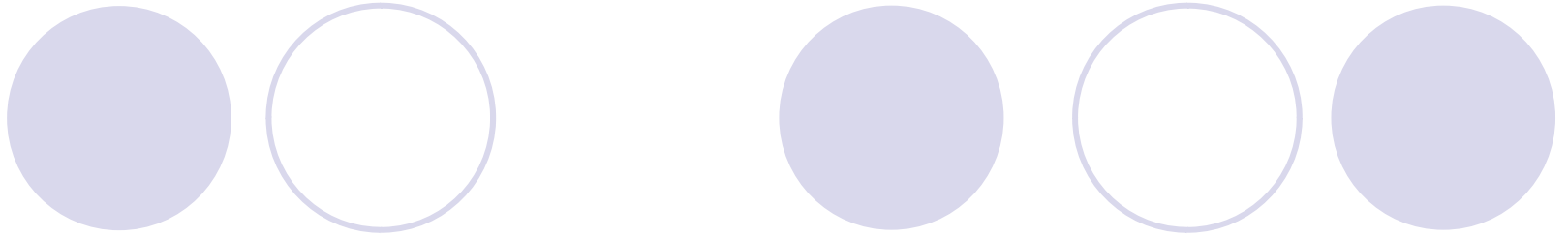


Određeno je ukupno devet standarda.

Razvijeni su od strane radne grupe u sastavu predstavnika Australske federalne državne vlasti, korisnika i pružatelja usluga.

Uloga Standarda u širem kontekstu osiguravanja kvalitete

- osnaživanje korisnika usluga
- osiguravanje osnova za zajednički rad na poboljšanju kvalitete usluga;
- pomaganje pružateljima usluga pri zadovoljavanju načela i ciljeva Zakona
- pomaganje potencijalnim pružateljima usluga
- osiguravanje načina za ispunjavanje vladinih uvjeta



Zadovoljavanje standarda samo je jedan dio procesa, odnosno sustava osiguranja kvalitete.

Pružatelji usluga, korisnici i ostali članovi društva trebaju neprestano težiti ka poboljšanju kvalitete usluga koje primaju osobe s invaliditetom. To je jedan od načina osiguravanja kvalitete.



Standardi kvalitete

- STANDARD 1 - Dostupnost usluga
- STANDARD 2 - Pojedinačne potrebe
- STANDARD 3 - Donošenje odluka i izbor
- STANDARD 4 - Privatnost, dostojanstvo i povjerljivost
- STANDARD 5 - Sudjelovanje i uključenost
- STANDARD 6 - Cijenjen status
- STANDARD 7- Pritužbe i sporovi
- STANDARD 8 - Upravljanje uslugom
- STANDARD 9 - Zaštita ljudskih prava i sloboda od zlostavljanja i zapostavljanja



STANDARD 1: Dostupnost usluga

Svaki korisnik koji traži uslugu ima pristup usluzi na temelju relativne potrebe i postojećih izvora.



STANDARD 2: Pojedinačne potrebe

Svaka osoba s invaliditetom prima uslugu koja je osmišljena tako da zadovoljava, na minimalno restriktivan način, njegove ili njezine pojedinačne potrebe i osobne ciljeve.



STANDARD 3: Donošenje odluka i izbor

Svaka osoba s invaliditetom ima priliku sudjelovati u donošenju odluka o događajima i aktivnostima svog svakodnevnog života u odnosu na usluge koje prima, koliko je to maksimalno moguće.



STANDARD 4:

Privatnost, dostojanstvo i povjerljivost

Priznaje se i poštuje pravo svakog korisnika na privatnost, dostojanstvo i povjerljivost u svim aspektima njegovog ili njezinog života.



STANDARD 5: Sudjelovanje i uključenost

Svakoj osobi s invaliditetom je pružena podrška i poticaj na sudjelovanje i uključivanje u život zajednice.



STANDARD 6: Cijenjen status

Svaka osoba s invaliditetom ima priliku razvijati i održavati vještine te sudjelovati u aktivnostima koje joj omogućavaju postizanje cijenjenih uloga u društvu.



STANDARD 7: Pritužbe i sporovi

Svaki korisnik je slobodan podnijeti bilo kakvu tužbu ili pokrenuti spor koji on ili ona eventualno ima u odnosu na pružatelja usluge ili uslugu samu, te ima pravo na rješavanje iste.



STANDARD 8: Upravljanje uslugama

Svaki pružatelj usluge usvaja pouzdane postupke upravljanja koji osiguravaju maksimalne rezultate za korisnike usluga.

The slide features five decorative circles at the top: a solid light purple circle on the far left, a light purple circle with a thin white outline, a solid light purple circle, another light purple circle with a thin white outline, and a solid light purple circle on the far right. The text 'STANDARD 9:' is centered between the second and fourth circles.

STANDARD 9:

Zaštita ljudskih prava i sloboda od zlostavljanja i zapostavljanja

Pružatelj usluge djeluje u pravcu sprječavanja zlostavljanja i zapostavljanja, te podržava zakonska i ljudska prava korisnika usluga.

Trenutno stanje u Hrvatskoj i tendencije

Trenutno ne postoje propisani standardi kvalitete u pružanju usluga za osobe s invaliditetom.

Rasprave se vode u okviru:

- projekta Razvoja sustava socijalne skrbi
- radne skupine Ureda za udruge Vlade RH



ZAKLJUČAK

Premda je u Hrvatskoj proces izrade standarda kvalitete za pružanju usluga osobama s invaliditetom još u tijeku, nedvojbeno je da oni svojim već definiranim osobinama slijede pozitivnu međunarodnu praksu na tom području.



Hvala na pažnji!