



Australian Government

Department of Family and Community Services

# Standardi usluga za službe koje pomažu invalidima i vaša služba

Lako razumljivo izdanje na hrvatskom



# O ovom vodiču

Ovaj vodič sadrži sve o **12 Disability Services Standards (12 Standarda usluga za službe koje pomažu invalidima)**

- što su standardi
- zašto su važni
- kako australska Vlada provjerava da li se službe pridržavaju ovih standarda
- što navodi pojedini standard

Kratki popis

## **12 standarda**

naći ćete na kraju ovog vodiča.

# Ključne riječi

## Kvaliteta



Riječ koja označava kakvoću.

## Disability Employment Service (Služba za zapošljavanje invalida)



**Služba** kojoj se obraćate kad vam treba pomoć u traženju posla.

## Disability Services Standards (Standardi usluga za službe koje pomažu invalidima)



**Standardi** su pravila koja službama određuju kako vam pružati kvalitetnu pomoć.

## Plan traženja posla



Vaša služba će vam pomoći razraditi plan traženja posla. Ovaj plan navodi...

- koje poslove želite
- koja vam je obuka potrebna
- kako naći posao.

## Financiranje od strane australske Vlade



Australska Vlada svake godine pomaže Disability Employment Services, sve dok se te službe pridržavaju standarda.

## Revizijski tim



To je skupina ljudi koja posjećuje vašu službu. Posao joj je provjeravati da se službe pridržavaju standarda.

## Korisnici usluga



Vi i ostale osobe koje se koriste ovim uslugama.

## Osoblje



Osoblje koje radi u nekoj službi.

## Osobni bedževi



Osoblje koje pripada nekoj od službi u ovom vodiču možete identificirati po osobnom bedžu s njihovim imenom.

# 0 standardima



## Disability Services Standards

su pravila koja određuju Disability Employment Services kako da osiguraju pružanje **kvalitetnih** usluga invalidnim osobama.



Australska Vlada daje novac za Disability Employment Services kao...

- pomoć invalidima u traženju posla
- podršku zaposlenim invalidima.



Za uzvrat, australska Vlada očekuje da se sve australske službe pridržavaju standarda.

# Neka pitanja koja ljudi postavljaju o standardima



## Što su standardi?

Standardi upućuju vašu službu na to kako...

- zauzeti pravilan stav u radu s vama
- vam pružiti odgovarajuću pomoć u traženju i zadržavanju posla
- pronaći najbolji način da nađete posao koji želite
- uposliti odgovarajuće osoblje za taj zadatak
- upravljati službom.

Postoji 12 standarda.

**12 standarda** objašnjavamo na 4. stranici.



## Zašto su standardi važni?

Standardi su važni stoga što vam objašnjavaju vaša prava...

- kad se obratite službi
- kad tražite posao
- kad radite.

# Neka pitanja koja ljudi postavljaju o standardima



## Kako australska Vlada zna pridržava li se moja služba ovih standarda?

Revizijski tim je skupina ljudi koja je specijalizirana za standarde.

Revizijski tim će svake godine posjetiti vašu službu, da provjeri da li ona slijedi standarde.

Kad ovaj tim sve provjeri, onda napiše izvješće.

Ovo izvješće obavještava australsku Vladu o tome da li vaša služba pruža dobre usluge.



Daljnje podatke o revizijskom timu možete naći u drugoj knjižici pod nazivom:

### **Quality Assurance and Your Service (Kontrola kvalitete i vaša služba)**



## Što se događa ako moja služba ne slijedi standarde?

Australska Vlada će službi odobriti dodatni rok vremena i pomoć da to ispravi.

Ako se služba još uvijek ne pridržava standarda, australska Vlada će s njom usko surađivati kako bi promijenila svoj rad i počela vam pružati kvalitetne usluge.



## Provjerava li australska Vlada mene?

Ne. Australska Vlada provjerava samo vašu službu.

# 12 standarda usluga za službe koje pomažu invalidima

Standard **1**

Obraćanje službama

## Ravnopravnost za sve



**Ovim službama se koriste osobe s različitim vrstama onesposobljenosti.**

Vaša služba se prema vama mora pravilno odnositi bez obzira na vaše...

- godine starosti
- spol
- zemlju podrijetla
- boju kože
- vjeroispovjest
- dodatne potrebe podrške.

Vaša služba se mora pridržavati pravila ravnopravnosti.

Ta pravila moraju biti napismeno, tako da ih po želji možete pročitati.

Bilo kad možete zatražiti da vam se ta pravila pokažu.

Ako vam vaša služba odbije pomoć, za to trebaju postojati valjani razlozi.

## Primanje pomoći koja vama odgovara



### Anna kaže službenici Kelly koje poslove voli.

Vaša služba vam treba pomoći na način koji najbolje odgovara vama, a ne koji je najlakši za njih.

Vaša služba vam može pomoći...

- pri razmatranju vaših radnih ciljeva, kao na primjer...
  - koji posao želite
  - koliko dana tjedno možete raditi.
- pri razradi plana kako ostvariti svoje ciljeve
- da slijedite taj plan
- da vam plan bude stalno važeći.

**Pravo glasa**

**Melissa odabire poslove koje želi.  
Službenik Dan vodi bilješke.  
Dan će tražiti takve vrste poslova.**

Vaša služba vam mora pružiti izbor.

Vaša služba vas mora slušati u svezi...

- vrste poslova koje želite
- poboljšanja svojih usluga.

Vaša služba mora djelovati u skladu s onim što vi tražite.

## Poštivanje vaše privatnosti



**Službenik Tim povjerljivo čuva Ricov predmet.**

Vaša služba vas uvijek mora poštivati.

Vaša služba mora vaše podatke čuvati na sigurnom mjestu.

Ako vaša služba nekome želi dati vaše podatke...

- ona vam mora reći kome to želi dati
- zbog čega
- i mora zatražiti vašu privolu prije toga.

Ako se vi s time **ne** slažete onda vaša služba ne smije nikome dati vaše podatke.

## Sudjelovanje u zajednici



**Bill je počeo novi posao. On će biti član tima.**

Vaša služba bi vam trebala pomoći da...

- se uključite u zajednicu
- koristite usluge u zajednici
- se zaposlite u zajednici.

**Biti cijenjen u zajednici**

**Kim je nagrađena jer je naučila nove vještine za bolje obavljanje posla. Njene nove vještine su važne za cijeli tim.**

Australska Vlada vjeruje da zajednica više cijeni ljude ako oni nešto uzvraćaju zajednici...

- kroz plaćeni rad ili
- dobrovoljni rad.

Vaša služba vam treba pomoći da budete cijenjeni u zajednici tako što vam...

- pomaže naći poslove
- pomaže steći nove vještine za obavljanje poslova
- pomaže usavršavati te vještine
- grade samopouzdanje u vlastite vještine i sposobnosti.

**Kako postupiti kod pritužbi**

**Darren se potužio na usluge.  
Njegov prijatelj je došao s njim da ga podrži.  
Službenici Justine i Dan slušaju. Dan sve zapisuje,  
kako bi služba mogla ispraviti situaciju.**

Kad se prvi put obratite službi, trebaju vam reći kako se podnose pritužbe ako imate problema.

Ako se potužite, vaša služba treba...

- saslušati što kažete
- biti spremna da vam pomogne
- vam pomoći da objasnite u čemu je problem
- pokušati riješiti vaš problem
- vas obavijestiti o ostalim osobama s kojima, ili mjestima gdje, možete razgovarati o svojoj pritužbi.

Vaša služba mora vašu pritužbu čuvati u tajnosti.

**Pravilno upravljanje službama****Osoblje ima sastanak.  
Razgovaraju o tome kako poboljšati usluge.**

Vaša služba treba biti dobro organizirana i pravilno vođena.

Vaša služba treba...

- imati važeće podatke o najboljim načinima na koje vam može pomoći
- na najbolji način raspolagati novcem dobivenim od australske Vlade
- usavršavati usluge
- imati poslovni plan rada koji omogućava najkvalitetnije usluge
- vam pokazati svoj poslovni plan ako ga želite vidjeti.

Vaša služba treba slušati vas i ostale korisnike usluga.

Ona treba djelovati u skladu s vašim primjedbama, kako bi poboljšala svoje usluge.

## Vaše pravo na pravednu plaću i radne uvjete



**Na dan isplate, Ben je primio ispravan iznos plaće.**

Nesposobne osobe trebaju uživati ista prava na poslu kao i svi ostali.

Imate pravo na **pravedne uvjete rada** isto kao i osobe koje nisu nesposobne.



### Što se podrazumijeva pod radnim uvjetima?

Radni uvjeti se odnose na...

- plaće
- plaćeni dopust
- bolovanje
- zaštitu na radu.

Kad počnete raditi na novom radnom mjestu, vaša služba vam mora objasniti...

- vaše radne uvjete
- kako se proračunava vaša plaća.

Kad razgovarate s vašom službom, tome smije prisustvovati osoba koja vas podržava ili zastupa.

Pobliže o pravednim plaćama možete pročitati u drugoj knjižici

**Fact Sheet: Award Based Wages**  
**(Informativni listić: Plaće zasnovane na industrijskom sporazumu o radnim uvjetima)**

## Stjecanje odgovarajućih vještina za obavljanje vašeg posla



**Mike podučava Lee i Ginu u novim vještinama koje im trebaju u vrtlarskom poslu.**

Pravilna obuka i podrška znači da imate odgovarajuće vještine da dobijete posao koji volite.

Vaša služba vam mora pružiti potrebnu obuku da...

- nađete željeni posao
- zadržite posao
- naučite kako raditi druge poslove
- usavršavate stečene vještine.

Standard **11** Odabir, zapošljavanje i obuka osoblja

**Zapošljavanje osoblja koje poznaje najbolje načine na koje vam može pomoći**



**Justine ima puno podataka o poslovima koje Nick voli.**

Vaša služba treba...

- znati koje su kvalifikacije potrebne osoblju kako bi vam pomoglo
- zaposliti odgovarajuće osoblje da vam pomogne
- osigurati da osoblje usavršava svoje vještine.

Standard **12** Zaštita ljudskih prava i uklanjanje zlostavljanja

## Osjećaj sigurnosti i poštovanja



**Službenik Dan upozorava Johnovog kolegu s posla da ga prestane zadirivati.**

Vaša služba se mora zalagati za vaša prava...

- na poslu
- tijekom obuke.

Oni moraju osigurati da vas nitko...

- ne vrijeđa
- ne oslovljava na način koji vam ne odgovara
- zbog vaše nesposobnosti ne maltretira.

Ako zatražite njihovu pomoć, oni moraju poduzeti sve kako bi vam pomogli.

# Kratki popis o 12 standarda

1	<b>Obraćanje službama</b>	Ravnopravnost za sve
2	<b>Pojedinačne potrebe</b>	Primanje pomoći koja vama odgovara
3	<b>Odlučivanje i izbor</b>	Pravo glasa
4	<b>Privatnost, dostojanstvo i povjerljivost</b>	Poštivanje vaše privatnosti
5	<b>Sudjelovanje i uklapanje</b>	Sudjelovanje u zajednici
6	<b>Priznanje</b>	Biti cijenjen u zajednici
7	<b>Pritužbe i sporovi</b>	Kako postupiti kod pritužbi
8	<b>Upravljanje službama</b>	Pravilno upravljanje službama
9	<b>Radni uvjeti</b>	Vaše pravo na pravednu plaću i radne uvjete
10	<b>Obuka i podrška korisnicima usluga</b>	Stjecanje odgovarajućih vještina za obavljanje vašeg posla
11	<b>Odabir, zapošljavanje i obuka osoblja</b>	Zapošljavanje osoblja koje poznaje najbolje načine na koje vam može pomoći
12	<b>Zaštita ljudskih prava i uklanjanje zlostavljanja</b>	Osjećaj sigurnosti i poštovanja

# POMOĆ



## Ako ne govorite engleski

Telefonska služba tumača i prevoditelja (TIS) 131 450



## Ako vam treba pomoć u razumijevanju ovog vodiča

### Consumer Training and Support Agency (Agencija za podršku i obuku korisnika)

NSW i ACT	02 4923 7419
VIC	03 9254 3433
SA	08 8212 7771
WA	08 9385 6666
QLD i NT	07 5499 9422
TAS	03 6228 0787



## Ako imate pritužbu

### CRRS - Complaint Resolution and Referrals Service (Rješavanje pritužbi i služba upućivanja)

1800 880 052  
Besplatan poziv

1800 301 130  
TTY (besplatan poziv)

1800 555 677  
NRS – National Relay Service  
(Nacionalni relej)

02 9318 1372  
Faksimil



## Ako vas netko u vašoj službi ili na poslu vrijeđa

### Disability Services Abuse and Neglect Hotline (Telefonska služba za pitanja zlostavljanja i nemara u službama za nesposobne osobe)

8.00 ujutro – 8.00 navečer, 7 dana tjedno

1800 880 052  
Besplatan poziv

1800 301 130  
TTY (besplatan poziv)

1800 555 677  
NRS – National Relay Service  
(Nacionalni relej)

02 9318 1372  
Faksimil