



Australian Government
Department of Social Services

国家残疾人服务标准

DSS 1504.02.15 - Simplified Chinese — 第 0.1 版, 2013 年 12 月



国家残疾人服务标准（National Standards for Disability Services）

版权声明



所有资料均依照[知识共享署名-非商业性使用-禁止演绎 3.0 澳大利亚（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) 许可协议提供。

欲了解相关许可协议条款的详细信息，请访问[知识共享许可协议网站（Creative Commons website）](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/au/)（可使用所提供的链接访问）并阅读完整的许可协议。

本文档必须归为《国家残疾人服务标准》。

目录

简介	5
国家标准概述	6
六项国家标准	6
定义	6
国家标准的框架	7
倡导以人文本的方法	7
人权原则	7
质量管理原则	8
标准一	10
权利	10
个人权利	10
个人成效	10
服务标准	10
实践指标	11
标准二	12
参与和融入	12
个人权利	12
个人成效	12
服务标准	12
实践指标	13
标准三	14
个人成效	14
个人权利	14
个人成效	14
服务标准	14
实践指标	15
标准四	16
反馈和投诉	16

个人权利	16
个人成效	16
服务标准	16
实践指标	17
标准五	18
服务获取	18
个人权利	18
个人成效	18
服务标准	18
实践指标	19
标准六	20
服务管理	20
个人权利	20
个人成效	20
服务标准	20
实践指标	21
国家残疾人服务标准 - 汇总表	22

简介

《国家残疾人服务标准》（以下简称“国家标准”）将有助于促进和推动全国统一的服务质量改进方式。这些国家标准注重残疾人的权利与成效。

国家标准最初于 1993 年拟定。改版后的国家标准反映了当前的语言、理念与服务模式，尤其是向个性化支持与以人为本的服务提供方式发展的态势。

2010 年，残疾人及其家人与照料者、服务提供商及支持机构在新南威尔士大学残疾人调研中心开展的全面咨询活动中针对 1993 年版国家标准提供了反馈意见。此咨询活动主要围绕对这些标准的认识和使用、语言、含义、相关性及实用性展开。

基于这些反馈，改版后的国家标准草案版本于 2012 年在全国接受测试。残疾人及其家人、朋友与照料者、服务提供商、支持机构及质量监管机构为国家标准的改版定案提供了建议与意见。

除此版本以外，国家标准还有简易英文版。另外还有《证据指南》、《会话工具与故事》等许多相关资料，用以支持对国家标准的认识与应用。其他资料也将及时编制。

国家标准概述

六项国家标准

为残疾人服务提供商制定了六项国家标准。

1. **权利：**服务提供商倡导表达自由、自主决定、决策等个人权利，并积极防止侮辱、伤害、忽视与暴力。
2. **参与和融入：**服务提供商与个人及其家人、朋友与照料者一起努力提供更多正式参与和积极融入社会活动的机会。
3. **个人成效：**服务提供商评估、规划、提供并审核服务与支持，使其以个人强项为基础并帮助个人达成目标。
4. **反馈和投诉：**服务提供商定期寻求反馈，为个人与机构的服务审核及改进提供建议与意见。
5. **服务获取：**服务提供商以透明、公正、公平和积极响应的方式管理服务的获取、开始与中止。
6. **服务管理：**服务提供商具备有效可靠的服务管理与领导体系，从而最大程度地提高个人成效。

定义

本节列出了一些常用术语，并描述了这些术语在国家标准中的具体用法。

持续改进 - 术语“持续改进”是指为实现其客户的最大利益，机构在改进服务、系统、流程或产品方面作出的持续努力。持续改进过程依靠有理有据的信息来支持机构成功实现其目标与成效。这也意味着适应使用服务的社区或人们不断变化的需求。

文化能力 - 术语“文化能力”是指个人和机构具备在跨文化环境中开展有效工作所需的一系列行为、态度、知识、技能、惯例和流程。这不仅仅是文化认知。它意味着个人和机构在文化多样性方面主动出击而非被动应对，以确保提供切实有效、息息相关的服务或支持。

冒险尊严 - 术语“冒险尊严”倡导每个人通过自治与自主决定来做出自己的选择，包括选择在生活中承担一些风险。

家人、朋友与照料者 - 术语“家人、朋友与照料者”认可与家人及朋友联系的重要性，以及家人、朋友与照料者在照料护理方面发挥的作用。“家人”一词包括伴侣或另一半，以及父母、兄弟姐妹、子女及其他家庭成员。

个人 - 术语“个人”是指使用服务或支持的人，主要指使用服务或支持的残疾人。“个人”一词也可指家庭成员或照料者，例如，使用暂托服务的人。“个人”用来代替“消费者”、“客户”或“服务使用者”等词。

成效 - 术语“成效”是指服务或支持的影响或结果，例如个人健康方面的改善。“成效”有别于“输出”。输出指的是服务或支持的交付，例如提供培训。成效包括短期成效（例如个人参与服务规划）和长期成效（例如个人完成某课程之后找到工作）。

最少限制 - 术语“最少限制”或“最少干涉”是指在选择和支配方面的任何限制应尽可能少且有理有据。应为残疾人及其家人与照料者提供明确的信息，使限制透明且易懂。

残疾人 - 因为并非所有残疾人都使用服务与支持，所以术语“残疾人”用来泛指社会上的残疾人。

以人文本 - 术语“以人为本”是指以个人及其强项、需求、利益与目标为中心的服务与支持。以人文本的服务交付确保残疾人领导和指导其使用的服务与支持。

质量管理 - 术语“质量管理”是指机构为监督、审核、规划、控制和确保服务、支持或产品的质量而建立的系统与流程。

反思 - 术语“反思”是指个人、团队与机构为从实践与行动中吸取经验教训而进行的活动。反思可作为专业发展或质量管理的一部分正式或非正式进行。

服务与支持 - 术语“服务与支持”兼顾“服务”（例如专家与主流服务交付）与“支持”（人们为了过着充实的生活而采用的其他措施，例如中介和辅导）之间的区别。为简便起见，国家标准将残疾人服务机构、组织与中介统称为“服务提供商”。个人可能使用不止一个服务提供商。

国家标准的框架

本节描述国家标准的框架，该框架倡导以人为本的方法，并以人权原则和质量管理原则为基础。

倡导以人文本的方法

国家标准反映了向以人为本的方法发展的态势，即服务规划与交付以残疾人为中心。生产力委员会在其《[残疾人护理与支持（Disability Care and Support）](#)》报告中指出：“以人为本的方法旨在尽可能合理地提高残疾人自主支配生活的能力。”

以人为本的方法确保服务设计、规划、交付与审核以个人为中心。个人在家人、朋友、照料者与支持者的帮助下，根据其强项、需求与目标安排和指导服务与支持工作。

人权原则

澳大利亚同意维护一些国际条约与声明中规定的人权，包括 [《残疾人权利公约（Convention on the Rights of Persons with Disabilities）](#)》。国家标准采纳了这些人权规定，尤其是联合国制定的《[残疾人权利公约](#)》所包含的原则。

此外还依据 [《国家残疾人士战略（National Disability Strategy）](#)》增设了另一项原则，以加强对合作关系的重视。该原则强调残疾人参与影响其与家人、朋友、照料者及支持

者一起生活的决策的重要性。《国家残疾人士战略》倡导积极参与决策，以保障和推进残疾人士的人权、健康与利益。

人权原则包括：

- 尊重固有尊严、个人独立和个人自治，包括自主选择自由；
- 不歧视；
- 全面且有效地参与和融入社会活动；
- 尊重差异并接纳残疾人为人类多样性与人性的一部分；
- 机会均等；
- 无障碍设施；
- 男女平等；
- 尊重残疾儿童逐渐发展的能力，并尊重残疾儿童的身份保护权利；以及
- 服务提供商与残疾人，以及在合适的情况下，与其家人、朋友、照料者及/或支持者之间的积极合作关系。

质量管理原则

这些原则描述了注重质量的残疾人服务的核心特点。质量管理原则强调残疾人及其家人、朋友、照料者与支持者在监督和审核服务与支持方面的参与，还强调从长远角度考虑服务或支持如何为个人的生活做出贡献。

质量管理原则包括：

- 注重使用服务与支持的人们的成效；
- 提供领导；
- 让个人与职员参与其中；
- 采用流程方法；
- 采用系统方法；
- 鼓励持续改进；
- 做出有理有据的决定；以及
- 参与协作伙伴关系。

各项标准由相同的基本元素构成。

个人权利

这是国家标准的新元素，强调每项标准倡导或支持的个人权利，强化涉及所有标准的人权原则。

个人成效

这是国家标准的新元素，指使用残疾人服务或支持的个人应经历每项特定标准的整个有效达成过程。

服务标准

服务标准介绍了服务要达到每项标准所涉及的要求。

实践指标

实践指标就支持标准所需的活动与工作方式提供了指导。这些指标描述了服务要达到每项标准所需的行为，以及个人及其家人与照料者应当获得的服务与支持。《国家残疾人服务标准证据指南》包含证据范例，可供服务提供商用来评估其是否以及如何达到每项标准。

标准一

权利

此标准旨在促进道德、尊重、安全的服务交付，使之符合甚至超出法律要求并实现残疾人的积极成效。人权原则是涉及所有标准的重要原则，每项标准均支持基本权利的实现。此标准侧重于自主决定、选择、隐私与不受歧视的自由等特定权利。

此标准认可人们表达自由的固有权利以及决定和支配自己生活的权利，并强调残疾人享有尊敬和尊严的基本权利，包括冒险尊严，即选择在生活中承担一些风险的权利。

此标准承认残疾人在使用服务或支持时可能面临的伤害、忽视、侮辱或暴力风险，并强调服务与支持、家人、朋友、照料者及支持者在降低这些风险方面的作用。此标准倡导个人权利、个人责任与服务责任。

此标准强调以下方面的重要性：

- 尊严与尊敬；
- 表达自由；
- 自主决定；
- 选择和支配；
- 保密与隐私；
- 不受歧视、剥削、侮辱、伤害、忽视和暴力的自由；
- 家人、朋友、照料者与支持者在权利保障方面的作用；以及
- 防止或快速应对任何违反权利的行为的综合系统。

个人权利

我在使用服务或支持时享有支配权和选择权。我还享有冒险尊严和不受歧视或伤害的权利。

个人成效

我可以选择使用哪些服务与支持以及如何使用。我在使用服务或支持时受到尊敬并且安全。

服务标准

服务提供商倡导表达自由、自主决定、决策等个人权利，并积极防止侮辱、伤害、忽视与暴力。

实践指标

- 1:1 服务提供商及其职员与志愿者以尊严和尊敬对待个人。
- 1:2 服务提供商及其职员与志愿者认可并倡导个人表达自由。
- 1:3 服务提供商支持积极决策与个人选择，包括及时以适当的形式提供信息，从而帮助个人及其家人、朋友与照料者根据这些信息做出决定并了解其权利与责任。
- 1:4 服务提供商提供基于最少限制条件且有理有据、透明、可审核的最新支持策略。
- 1:5 服务提供商采取预防措施以确保个人不受歧视、剥削、侮辱、伤害、忽视和暴力。
- 1:6 服务提供商快速、系统地应对任何违反权利的行为以确保抓住改进机会。
- 1:7 服务提供商为个人提供信息，并根据需要提供获得法律意见和/或支持的途径。
- 1:8 服务提供商认可家人、朋友、照料者与支持者在保障和维护残疾人权利方面的作用。
- 1:9 服务提供商对个人信息严格保密。

标准二

参与和融入

此标准旨在促进残疾人与其家人、朋友及所选社区之间的联系，还要求服务提供商与个人一起努力实现个人的真正参与和融入。

此标准认可服务提供商对于实现残疾人的贡献与融入及其在工作与学习等社会活动方面的宝贵参与可发挥的作用。为达到此标准，服务提供商将积极支持和鼓励个人与家人及朋友联系并融入其选择的社区。这应该以个人的兴趣、身份、传统和愿望为基础。重要的是，致力于“宝贵参与”必须是个人的选择之一。服务提供商还将与更广大的群体一起促进参与和融入。

此标准强调以下方面的重要性：

- 促进残疾人在公共和私人生活中的宝贵参与；
- 与家人、朋友和所选社区接触；
- 经济与社区活动参与以及对个人及更广大群体的相关益处；
- 基于个人兴趣、身份、传统、喜好、目标和愿望（可能随时间而变化）的参与；以及
- 家人、朋友、照料者、支持者及其他机构在促进参与和融入方面的作用。

个人权利

我有权参与我所选社区的活动。我还有权决定自己如何与家人、朋友和社区接触。

个人成效

我在服务提供商、家人、朋友、照料者或支持者的帮助下遵循自己的兴趣。

服务标准

服务提供商与个人及其家人、朋友与照料者一起努力提供更多正式参与和积极融入社会活动的机会。

实践指标

- 2:1 服务提供商积极促进残疾人自己选择的宝贵参与。
- 2:2 服务提供商与个人一起与家人、朋友和所选社区接触。
- 2:3 职员了解、尊重和促进不同时期个人在工作、学习、社会活动与社区联系方面的兴趣与喜好。
- 2:4 在合适的情况下，服务提供商与个人的家人、朋友、照料者或支持者一起努力促进社区联系、融入和参与。
- 2:5 服务提供商与其他机构及社区成员合作，共同支持个人积极参与其社区的活动。
- 2:6 服务提供商采用促进原住民和托雷斯海峡岛民的团体精神与文化关联的策略。

标准三

个人成效

此标准旨在倡导由个人领导和指导其服务与支持的以人为本服务交付方法。

残疾人使用的服务应根据每个个体的强项与需求灵活设计，并带来积极成效。这包括个人的残疾以及需要服务提供商能够发现并应对与年龄、性别、文化、传统、语言、信仰、性别认同、情感关系状况及其他相关因素相关的问题。

实现个人成效需要个人与服务提供商协作，以确保积极选择和决策。这意味着以相互尊重为基础的共同努力，而非服务提供商做出所有决定。致力于个人成效包括个人与服务提供商一起对照计划的可衡量成效审核所取得的进步。

此标准还认可在个人同意的情况下家人、朋友、照料者和支持者在服务规划、交付与审核方面的潜在作用，并鼓励个人与其家人、朋友、照料者及/或支持者之间的积极对话，以及体现服务或支持本质并注重最少限制条件的服务。

此标准强调以下方面的重要性：

- 残疾人在家人、朋友、照料者和支持者的帮助下领导和指导他们的支持（征得同意）；
- 基于个人强项、需求与生活目标的服务规划、实施与审核；
- 协作与对话；
- 多样性应对能力；以及
- 最少限制条件。

个人权利

我有权领导和指导有关我的生活以及我所用服务如何帮助我的决策。

个人成效

我使用基于我的强项并帮助我实现人生目标的服务与支持。

服务标准

服务提供商评估、规划、提供并审核服务与支持，使其以个人强项为基础并帮助个人达成目标。

实践指标

- 3:1 服务提供商与个人以及（征得同意）其家人、朋友、照料者或支持者一起确定其强项、需求与生活目标。
- 3:2 服务规划、提供与审核基于个人选择，并由个人与（征得同意）其家人、朋友、照料者或支持者一起实施。
- 3:3 服务提供商规划、交付并对照可衡量的生活成效定期审核服务或支持。
- 3:4 服务规划与交付积极应对多样性，包括残疾、年龄、性别、文化、传统、语言、信仰、性别认同、情感关系状况及其他相关因素。
- 3:5 服务提供商与其他服务提供商合作，共同规划服务交付，以支援内部应对各种需求的能力。

标准四

反馈和投诉

此标准旨在确保正面与负面反馈、投诉、纠纷得到有效处理并被视为改进机会。为达到此标准，服务提供商必须具备已明确传达的有效系统来应对和解决个人及其家人、朋友、照料者与支持者提出的问题。

此标准认为健全、及时的反馈（包括赞赏与投诉）是持续改进的主要动力。服务提供商应创造各种机会寻求个人的反馈，包括每日反馈、正式咨询与互动、定期满意度调查或不同消费群。

此外，此标准承认人们在投诉或提供负面反馈时需要安全感。这包括能够使用独立的投诉、上诉或纠纷处理机制，且无需担心不良后果或服务丧失。此标准还包括能够使用支持机构，并获取独立信息、支持、意见与代表权。

此标准强调以下方面的重要性：

- 定期、明确地传达如何提供反馈，包括如何投诉；
- 利用反馈与投诉持续促进服务改进；
- 定期、积极主动且包容性强的反馈系统；
- 有效的投诉管理与解决；
- 透明的纠纷管理；以及
- 获取独立信息、支持、意见和代表权，以确保人们能够提供反馈或进行投诉。

个人权利

我享有就服务与支持的各个方面给予正面与负面反馈并最终应当看到改进的权利与自由。我还有权在需要时获取独立意见与支持来提供反馈或进行投诉。

个人成效

我可以通过各种方法直言我对服务与支持的反馈意见，并在服务改进方面发挥积极作用。我知道在提供反馈或进行投诉时如何获取独立支持与意见。

服务标准

服务提供商定期寻求反馈，为个人与机构的服务审核及改进提供建议与意见。

实践指标

- 4:1 积极支持个人及其家人、朋友、照料者与支持者提供反馈、进行投诉或解决纠纷，而无需担心不良后果。
- 4:2 向个人及其家人、朋友、照料者和支持者明确传达反馈机制，包括投诉解决以及如何获取独立支持、意见与代表权。
- 4:3 与个人及其家人、朋友、照料者或支持者一起以积极主动的方式及时解决投诉。
- 4:4 作为持续改进的一部分，服务提供商定期寻求并与个人及其家人、朋友、照料者与支持者一起审核有关所提供服务和支持的反馈。
- 4:5 服务提供商利用赞赏、反馈与投诉形成持续改进的文化氛围，以规划、交付和审核为个人与社区提供的服务。
- 4:6 服务提供商有效管理纠纷。

标准五

服务获取

此标准旨在确保服务与支持获取的公正、公平和透明性，以便在个人无法获得服务时为其提供支持，发现并消除服务获取障碍。此标准适用于从接受服务或服务开始、服务使用到（如需要）退出服务或服务中止等各个流程。

服务与支持的获取取决于一系列因素，包括地理位置、个人的明确需求和服务的资源能力。

此标准认可应支持个人了解获取和使用服务的条件与流程。这还包括在个人无法获得某项服务而向其推荐其他服务时作出明确的解释。

此标准强调以下方面的重要性：

- 可应对各种需求且容易获取的信息；
- 透明且统一的服务开始与中止流程；
- 在个人无法获得某项服务时提供信息并积极推荐其他服务；
- 与其他机构及相关社区成员合作，以便进行服务推荐；以及
- 定期审核，以发现并应对任何潜在的服务获取障碍。

个人权利

我有权基于公正、公平与透明原则获取服务，以及在无法获得某项服务时获得其他服务推荐。

个人成效

我了解服务提供商提供哪些服务；服务的获取公正、公平；在我无法获得某项服务时获得其他服务推荐。

服务标准

服务提供商以透明、公正、公平和积极响应的方式管理服务的获取、开始与中止。

实践指标

- 5:1 服务提供商系统地寻求和利用残疾人及其家人、朋友与照料者提供的信息，以确保服务获取的公正、公平与透明性。
- 5:2 服务提供商以各种形式提供容易获取的有关可用服务类型与质量的信息。
- 5:3 服务提供商制定、应用、审核并传达服务开始与中止流程。
- 5:4 服务提供商制定、应用并审核有关服务获取的资格条件、优先顺序及候选名单的政策与惯例。
- 5:5 服务提供商监测并消除潜在的服务获取障碍。
- 5:6 服务提供商在个人无法获得某项服务时作出明确的解释，并提供信息及其他服务推荐。
- 5:7 服务提供商与其他相关机构及社区成员合作，以建立和维护服务推荐网络。

标准六

服务管理

此标准旨在确保有效且高效地管理服务。此标准要求服务以人为本并确保灵活应对个体强项与需求。此标准还要求服务提供商促进以持续改进文化为基础的优质服务交付。

此标准要求服务提供商建立各种系统与流程来支持其提供优质服务。此标准涉及残疾人及其家人、朋友、照料者与支持者在规划、交付和审核服务与支持方面的积极参与。此标准认为机构在学习与技能发展方面的支持是形成优质服务交付与持续改进的文化氛围所不可或缺的。这包括为职员和志愿者提供的支持和培训。此外，经过实践反思的基于最新证据的服务交付将为个人带来最大的潜在成效。

此标准希望服务提供商遵守与工作场所相关的法律法规制度。这将通过健全的监管来支持问责制，使得服务由受监管的合格人员在安全的环境中交付。

此标准强调以下方面的重要性：

- 在服务规划、开发与提供等各方面的健全监管；
- 明确传达给职员、残疾人及其他利益相关者；
- 持续改进和有理有据的实践；
- 残疾人及其家人、朋友、照料者与支持者积极参与个人、服务与机构的规划、交付与审核的各种方法；以及
- 遵守与工作场所相关的法律法规，包括工作场所的健康与安全条例、人力资源管理条例与财务管理条例。

个人权利

我有权获得有效管理、定期审核、可问责的最新服务与支持。

个人成效

我的强项与需求通过健全管理的服​​务获得有效支持。

服务标准

服务提供商具备有效可靠的服务管理与领导体系，从而最大程度地提高个人成效。

实践指标

- 6:1 一线职员与监管人员具备适当的资质与技能并获得支持。
- 6:2 实践有理有据且基于最少限制条件，并符合法律、法规与合同要求。
- 6:3 服务提供商记录、监督并有效运用管理系统，包括工作场所的健康与安全管理、人力资源管理与财务管理。
- 6:4 服务提供商具备支持持续改进的监控反馈、学习与反思流程。
- 6:5 服务提供商拥有并明确传达与最新实践一致的机构愿景、使命与价值观。
- 6:6 服务提供商有加强和维护机构能力的系统，为个人目标与成效的实现提供直接支持。
- 6:7 服务提供商通过以人为本的方法，包括残疾人及其家人、朋友、照料者与支持者的积极参与，来审核政策、实践、流程与服务提供。

国家残疾人服务标准 - 汇总表

人权原则涉及所有国家标准

表 1：个人权利

1.权利	2.参与和融入	3.个人成效	4.反馈和投诉	5.服务获取	6.服务管理
我在使用服务或支持时享有支配权和选择权。我还享有冒险尊严和不受歧视或伤害的权利。	我有权参与我所选社区的活动。我还有权决定自己如何与家人、朋友和社区接触。	我有权领导和指导有关我的生活以及我所用服务如何帮助我的决策。	我享有就服务与支持的各个方面给予正面与负面反馈的权利与自由。我还有权在需要时获取独立意见与支持来提供反馈或进行投诉。	我有权基于公正、公平与透明原则获取服务，以及在无法获得某项服务时获得其他服务推荐。	我有权获得有效管理、定期审核、可问责的最新服务与支持。

表 2：个人成效

1.权利	2.参与和融入	3.个人成效	4.反馈和投诉	5.服务获取	6.服务管理
我可以选择使用哪些服务与支持以及如何使用。我在使用服务或支持时受到尊敬并且安全。	我在服务提供商、家人、朋友、照料者或支持者的帮助下遵循自己的兴趣。	我使用基于我的强项并帮助我实现人生目标的服务与支持。	我可以通过各种方法直言我对服务与支持的反馈意见，并在服务改进方面发挥积极作用。我知道在提供反馈或进行投诉时如何获取独立支持与意见。	我了解服务提供商提供哪些服务；服务的获取公正、公平；在我无法获得某项服务时获得其他服务推荐。	我的强项与需求通过健全管理的服务获得有效支持。

表 3：服务标准

1.权利	2.参与和融入	3.个人成效	4.反馈和投诉	5.服务获取	6.服务管理
服务提供商倡导表达自由、自主决定、决策等个人权利，并积极防止侮辱、伤害、忽视与暴力。	服务提供商与个人及其家人、朋友与照料者一起努力提供更多正式参与和积极融入社会活动的机会。	服务提供商评估、规划、提供并审核服务与支持，使其以个人强项为基础并帮助个人达成目标。	服务提供商定期寻求反馈，为个人与机构的服务审核及改进提供建议与意见。	服务提供商以透明、公正、公平和积极响应的方式管理服务的获取、开始与中止。	服务提供商具备有效可靠的服务管理与领导体系，从而最大程度地提高个人成效。

所有国家标准均以质量管理原则为基础