
Linji Gwida
Standards Soċjali Regulatorji



**SERVIZZI TA' RESPITE
GHAL PERSUNI B'DIŻABILITÀ**

SCSA | SOCIAL
CARE
STANDARDS
AUTHORITY

Kummenti u Reazzjonijiet mill-Pubbliku Ġenerali

Aħna napprezzaw ir-reazzjoni dwar dan l-abbozz ta' proposta għal-Linji Gwida dwar l-iStandards Soċjali Regulatorji – Servizzi ta' Respite għal Persuni b'Diżabilità. Dan id-dokument qed jintwera fuq www.konsultazzjoni.gov.mt. Il-pubbliku ġenerali huwa mistieden biex jipprovdi r-reazzjoni tiegħu dwar il-Linji Gwida proposti għal provdituri ta' servizz u jissottomettu kwalunkwe suggerimenti u kummenti oħrajn. Dawn jistgħu jiġu sottomessi b'emejl fuq feedback.scsa@gov.mt, jew bil-posta fl-indirizz li ġej: Uffiċju ta' Regolamentazzjoni Standards, Awtorità ta' Standards ta' Harsien Soċjali, 469, Istitut Bugeia, Triq il-Kbira San Ġużepp, Santa Venera, SVR 12012. Il-pubbliku ġenerali jista' jittelfona fuq 2549 4474 għal kwalunkwe għajnuna dwar kif jibgħat ir-reazzjoni.

Werrej

Il-Prinċipji li fuqhom huma bbażati l-iStandards u l-Linji Gwida	6
Glossarju	8
Standard 1 – Stqarrija dwar id-Drittijiet tar-Residenti u l-Indikaturi ta’ Kwalità.....	10
Indikaturi ta’ Prestazzjoni għal Indikatur ta’ Kwalità 1	11
Indikaturi ta’ Prestazzjoni għal Indikatur ta’ Kwalità 2	12
Indikaturi ta’ Prestazzjoni għal Indikatur ta’ Kwalità 3	13
Indikaturi ta’ Prestazzjoni għal Indikatur ta’ Kwalità 4	14
Standard 2 - Stqarrija dwar il-Programm ta’ Sapport Personali u l-Indikaturi ta’ Kwalità 15	15
Indikaturi ta’ Prestazzjoni għal Indikatur ta’ Kwalità 1	16
Indikaturi ta’ Prestazzjoni għal Indikatur ta’ Kwalità 2	18
Indikaturi ta’ Prestazzjoni għal Indikatur ta’ Kwalità 3	19
Standard 3 – Stqarrija dwar il-Parteċipazzjoni u t- Tehid ta’ Deċiżjonijiet u l-Indikaturi ta’ Kwalità.....	20
Indikaturi ta’ Prestazzjoni għal Indikatur ta’ Kwalità 1	21
Indikaturi ta’ Prestazzjoni għal Indikatur ta’ Kwalità 2	22
Indikaturi ta’ Prestazzjoni għal Indikatur ta’ Kwalità 3	23
Indikaturi ta’ Prestazzjoni għal Indikatur ta’ Kwalità 4	24

Indikaturi ta' Prestazzjoni għal Indikatur ta' Kwalità 5	25
Indikaturi ta' Prestazzjoni għal Indikatur ta' Kwalità 6	26
Indikaturi ta' Prestazzjoni għal Indikatur ta' Kwalità 7	27
Standard 4 – Stqarrija dwar Protezzjoni u Salvagwardja u l-Indikaturi ta' Kwalità	28
Indikaturi ta' Prestazzjoni għal Indikatur ta' Kwalità 1	29
Indikaturi ta' Prestazzjoni għal Indikatur ta' Kwalità 2	30
Indikaturi ta' Prestazzjoni għal Indikatur ta' Kwalità 3	31
Indikaturi ta' Prestazzjoni għal Indikatur ta' Kwalità 4	32
Indikaturi ta' Prestazzjoni għal Indikatur ta' Kwalità 5	33
Indikaturi ta' Prestazzjoni għal Indikatur ta' Kwalità 6	34
Indikaturi ta' Prestazzjoni għal Indikatur ta' Kwalità 7	35
Indikaturi ta' Prestazzjoni għal Indikatur ta' Kwalità 8	36
Standard 5 – Informazzjoni dwar l-Istqarrija fuq l-Għoti tas-Servizz u Indikaturi ta' Kwalità	37
Indikaturi ta' Prestazzjoni għal Indikatur ta' Kwalità 1	38

Indikaturi ta' Prestazzjoni għal Indikatur ta' Kwalità 2	39
Indikaturi ta' Prestazzjoni għal Indikatur ta' Kwalità 3	40
Indikaturi ta' Prestazzjoni għal Indikatur ta' Kwalità 4	41
Standard 6 – Stqarrija dwar il-ftehim tas-servizz u dokumentazzjoni relatati u l-Indikaturi ta' Kwalità	42
Indikaturi ta' Prestazzjoni għal Indikatur ta' Kwalità 1	43
Indikaturi ta' Prestazzjoni għal Indikatur ta' Kwalità 2	45
Indikaturi ta' Prestazzjoni għal Indikatur ta' Kwalità 3	46
Standard 7 – Stqarrija dwar il-Maniġment tal-Kwalità tas Servizz u l-Indikaturi ta' Kwalità	47
Indikaturi ta' Prestazzjoni għal Indikatur ta' Kwalità 1	48
Indikaturi ta' Prestazzjoni għal Indikatur ta' Kwalità 2	49
Anness I – Manwal ta' Politiki & Proċeduri	50
Anness II – Materjal ta' Referenza Utli	54

IL-PRINĊIPJI LI FUQHOM HUMA BBAŻATI L-ISTANDARDS U L-LINJI GWIDA:

Dawn l-iStandards Regulatorji Soċjali u l-Linji Gwida li jakkumpanjawhom jirrikonoxxu li s-servizzi għandhom ikunu aċċessibbli u xierqa għal dawk kollha li jehtiguhom, u għandha tingħata attenzjoni għall-htigijiet u tħassib relatati mas-sess, età, oriġini razzjali/etnika, reliġjon/twemmin, orjentazzjoni sesswali, identità tal-ġeneru u l-karatteristiċi ta' dak li jkun. Dawn jirriflettu d-drittijiet tal-klijenti għal esperjenza pożittiva meta huma jirċievu servizz. Dawn għandhom jgħinu lill-klijenti jzommu u jkabbbru l-indipendenza tagħhom, u jassumu rwol attiv fid-deċiżjonijiet dwar x'jikkontribwixxi lejn kwalità aħjar ta' ħajja.

L-iStandards u l-Indikaturi ta' Kwalità u Prestazzjoni huma bbażati fuq il-prinċipji tad-dinjità, tal-privatezza, tad-dritt tal-għażla, tas-sigurtà, tad-dritt tal-klijenti li jirrealizzaw il-potenzjalità, l-ugwaljanza, l-individwalità u d-diversità tagħhom.

Id-dinjità

Id-dritt tar-residenti għal:

- trattament b'dinjità u rispett f'kull hin.
- tgawdija ta' relazzjonijiet soċjali xierqa.

Il-privatezza

Id-dritt tar-residenti għal:

- rispett tal-privatezza u l-proprjetà tagħhom.
- ħelsien minn indhil bla bżonn.

L-għażla

Id-dritt tar-residenti għal:

- għażliet infurmati, waqt li jingħaraf id-drittijiet tal-oħrajn li jagħzlu bl-istess mod.
- għal għarfien ta' dak kollu li minnu jistgħu jagħzlu.
- ksib tal-għajjnuna biex jifhmu tajjeb l-għażliet kollha li jkun hemm quddiemhom u jagħzlu dak li huwa l-aħjar għalihom.

Is-sigurtà

Id-dritt tar-residenti għal:

- sigurtà fl-aspetti kollha ta' ħajjithom inkluż is-saħħa u l-mod tajjeb ta' kif jgħixu.
- tgawdija tas-sigurtà iżda ma jkunux protetti aktar milli meħtieġ.
- ħelsien mill-isfruttament u l-abbuż.

It-twettiq tal-potenzjal

Id-dritt tar-residenti li jkollhom l-opportunità li:

- jaslu safejn jistgħu u jixtiequ.
- jużaw bl-aħjar mod ir-riżorsi kollha li għandhom biex b'hekk jiżviluppaw l-potenzjal kollu tagħhom.
- jgħixu ħajjithom bil-mod li l-aktar jgħodd għalihom.

L-ugwaljanza, l-individwalità u d-diversità

Id-dritt tar-residenti li:

- jimxu lejn ħajja indipendenti, b'sens ta' direzzjoni u b'opportunità li jwettqu x-xewqat tagħhom.
- tiġi rispettata l-etniċità, il-lingwa, il-kultura, l-orjentazzjoni sesswali, l-identità tal-generu u t-twemmin tagħhom.
- ikunu rispettati u trattati bħala individwi.
- ikunu ttrattati daqs ħaddieħor u jkun hemm min jieħu ħsiebhom f'ambjent ħieles minn ibbulljar, fastidju u diskriminazzjoni.
- ikunu jistgħu jilmentaw mingħajr il-biżà li jistgħu jeħduha kontrihom.

GLOSSARJU

“Assessjar ħolistiku” tfisser il-proċess li fih l-istaff jidentifika l-ħtiġijiet u l-aspirazzjonijiet tar-residenti li għandhom x’jaqsmu mal-ħarsien tas-saħħa, personali, emozzjonali, spiritwali u psikoloġiċi, il-protezzjoni u n-netwerking soċjali, appoġġ lill-familja u liema servizzi għandhom jingħataw biex jissodisfaw dawn il-ħtiġijiet u aspirazzjonijiet.

“Drittijiet ċivili” tfisser drittijiet mogħtija lil persuni bil-liġijiet ta’ Malta.

“Imġiba diffiċli” tfisser imġiba esebita mir-residenti li tista` tkun kawża ta` fatturi ġewwiena jew esterni u li għandha l-potenzjal li tikkawża ħsara fiżika jew psikoloġika lir-residenti stess jew lil tal-madwar.

“Indikatur ta’ kwalità” tfisser stqarrija li tistabbilixxi r-rekwiżiti biex tinkiseb konformità ma’ standard.

“Indikatur ta’ prestazzjoni” tfisser deskrittur attiv ta’ x’għandhom jagħmlu l-provdituri ta’ servizz sabiex jassiguraw ir-riżultati tas-servizz li jsostnu l-indikaturi ta’ kwalità.

“Klijent” tfisser persuna b’diżabilità ta’ 18-il sena jew aktar li tidhol fi ftehim ma’ provditur ta’ servizz biex tuża s-servizzi offruti mis-Servizz ta’ Respote. Il-klijenti jistgħu jinnominaw persuna/i biex ikunu informati dwar l-affarijiet personali tal-klijenti, jieħdu deċiżjonijiet jew jaġixxu f’isem il-klijenti. Bl-eċċezzjoni tat-transazzjonijiet finanzjarji personali tal-klijent, persuni b’hal dawn ma jistgħux jkunu parti mill-manigment jew staff tal-provditur ta’ servizz.

“Klijent prospettiv” tfisser persuna b’diżabilità ta’ 18-il sena jew aktar li qed tikkunsidra tidholx fi ftehim ma’ provditur ta’ servizz biex tgħix fir-residenza u tagħmel użu mis-servizzi offruti mill-provditur ta’ servizz.

“Manigment” tfisser persuna jew persuni li jaġixxu f’isem il-provditur ta’ servizz biex jipprovdu tmexxija lill-istaff u jissorveljaw u jikkontrollaw t-ħaddim sewwa tas-servizzi offruti lill-persuni b’diżabilitajiet.

“Persuna b’diżabilità” tfisser kif definit fil-Konvenzjoni tal-Ġnus Magħquda dwar id-Drittijiet ta’ Persuni b’Diżabilità (Artikolu 1) hija persuna li għandha nuqqasijiet fiżiċi, mentali, intelletwali jew sensorjali fit-tul li, meta jirrelataw ma’ ostakoli varji, jistgħu

jtellfuhom milli jipparteċipaw b'mod sħiħ u effettiv fis-soċjetà fuq bażi ugwali bħall-oħrajn.

“Persuna kompetenti” tfisser persuna li hija rikonoxxuta bħala kapaċi u/jew awtorizzata li twettaq attivitajiet speċifiċi skont il-leġiżlazzjoni nazzjonali, standards jew direttivi applikabbli maħruġa mill-awtoritajiet applikabbli.

“Politiki u proċeduri” tfisser dokumenti maħruġa mill-manigment li jirregolaw kif għandha titmexxa r-residenza.

“Programm personali ta' appoġġ” tfisser dokument li huwa bbażat fuq evalwazzjoni ħolistika tal-klijent li jispeċifika kif il-ħtiġijiet u l-aspirazzjonijiet tal-klijent ser jintlaqgħu u jinkludi wkoll r-rizorsi meħtieġa mill-klijent waqt li jgħix fir-residenza.

“Provditur ta' servizz” tfisser persuna jew organizzazzjoni li tipprovdi u topera residenza u servizzi assoċjati ta' respite għal persuni b'diżabilità fuq bażi temporanja.

“Residenza” tfisser binja mibnija apposta, jew adattata biex takkomoda persuni b'diżabilità fuq bażi temporanja.

“SCSA” tfisser Awtorità ta' Standards ta' Ħarsien Soċjali kif stabbilità permezz tal-Att 5 tal-Att dwar l-Awtorità ta' Standards ta' Ħarsien Soċjali (Kap 582).

“Servizz ta' Respite” tfisser akkomodazzjoni għal żmien qasir u temporanja offruti lill-klijenti b'mod ipplanat jew f'sitwazzjoni ta' emerġenza. Dawn is-servizz jappoġġjaw u jissalvagwardjaw il-benessri tal-persuni b'diżabilitajiet u l-*care givers*/familja. L-għoti tas-servizz huwa personalizzat skont l-abbiltajiet, preferenzi u ħtiġijiet tal-persuna.

“Staff” tfisser persuna mqabnda mill-provditur ta' servizz li bħala waħda mir-responsabbiltajiet tagħha huwa li tipprovdi appoġġ jew ħarsien lill-klijent, irrispettivament dwar jekk u kif il-persuna hija kkumpensata.

STANDARD 1:

ID-DRITTIJET TAL-KLIJENTI

STQARRIJA TA' STANDARD:

Dan l-iStandard jipromwovi d-drittijiet li jassiguraw dinjità u rispett waqt li jipprevjenu diskriminazzjoni.

INDIKATORI TA' KWALITÀ

1. Il-provditur ta' servizz jappoġġja lill-klijent sabiex jiżviluppa relazzjonijiet ġodda.
2. Il-provditur ta' servizz jassigura li l-privatezza tal-klijenti hija rispettata u l-klijenti ma jkunux suġġetti għal intrużjoni mhux neċessarja.
3. Il-provditur ta' servizz jassigura li l-klijent huwa ttrattat ugwalment b'rispett u dinjità.
4. Il-provditur ta' servizz jappoġġja lill-klijenti biex jesprimu ruħhom.

STANDARD 1:

ID-DRITTIJET TAL-KLIJENTI

INDIKATUR TA' KWALITÀ 1

1.0 Indikatur ta' Kwalità: Il-provditur ta' servizz jappoġġja lill-klijent sabiex jiżviluppa relazzjonijiet godda.

Indikaturi ta' Prestazzjoni:

Il-Provditur ta' Servizz jassigura li:

- 1.1 L-istaff jaċċetta u jassigura d-dritt tal-klijenti li jkollhom relazzjonijiet intimi fil-privatezza tar-residenza jekk huwa leċtu li jagħmlu dan.
- 1.2 L-istaff jirrikonoxxi li s-sesswalità hija importanti għall-klijenti kollha.
- 1.3 L-istaff jappoġġja lill-klijenti li tilfu lil xi hadd qrib tagħhom.

STANDARD 1:

ID-DRITTIJET TAL-KLIJENTI

INDIKATUR TA' KWALITÀ 2

2.0 Indikatur ta' Kwalità: Il-provditur ta' servizz jassigura li l-privatezza tal-klijenti hija rispettata u l-klijenti ma jkunux suġġetti għal intrużjoni mhux neċessarja.

Indikaturi ta' Prestazzjoni:

Il-Provditur ta' Servizz jassigura li:

- 2.1 Il-klijenti jistgħu jitkellmu mal-istaff fil-privat u b'mod kunfidenzjali.
- 2.2 Il-klijenti għandhom id-dritt li jagħżlu jekk joqgħodux f'kamra singola jew le.
- 2.3 Il-klijenti għandhom l-ispazju tagħhom li jinqafel fil-kwartieri tal-ghajxien fejn il-klijenti jistgħu jzommu l-oġġetti personali tagħhom.
- 2.4 Il-klijenti jistgħu jużaw it-telefon fil-privat.

STANDARD 1:

ID-DRITTIJET TAL-KLIJENTI

INDIKATUR TA' KWALITÀ 3

3.0 Indikatur ta' Kwalità: Il-provditur ta' servizz jassigura li l-klijenti huma ttrattati ugwalment b'rispett u dinjità.

Indikatur ta' Prestazzjoni:

Il-Provditur ta' Servizz jassigura li:

- 3.1 Il-klijenti huma ttrattati b'rispett u dinjità u l-istaff jikkomunika mal-klijenti b'mod xieraq, mingħajr ma jkun patronizzanti.
- 3.2 Il-klijenti huma mgħejjuna biex jifhmu d-drittijiet u r-responsabilitajiet tagħhom rigward opportunitajiet indaqs skont l-proċeduri stabbiliti.
- 3.3 Il-klijenti jingħataw l-appogg neċessarju biex igawdu d-drittijiet ċivili tagħhom.
- 3.4 Il-klijenti huma ħielsa li jipprattikaw kwalunkwe twemmin.
- 3.5 Il-klijenti ma jkunux diskriminati fuq bażi ta' reliġjon, sess, identità tal-generu jew orjentazzjoni sesswali, origini etnika, lingwa, età jew diżabilità. Allegazzjonijiet ta' diskriminazzjoni jkunu investigati bis-sħiħ skont il-proċeduri.
- 3.6 Ir-rutina, preferenzi u kwalunkwe htigijiet kulturali li l-klijenti għandhom b'relazżjoni mal-ħarsien personali tagħhom jiġu rispettati.
- 3.7 Il-klijenti m'għandhomx ikunu esklużi minħabba l-imġiba diffiċli.

STANDARD 1:

ID-DRITTIJIET TAL-KLIJENTI

INDIKATUR TA' KWALITÀ 4

4.0 Indikatur ta' Kwalità: Il-provditur ta' servizz jappoġġja lill-klijenti biex jesprimu ruħhom.

Indikatur ta' Prestazzjoni:

Il-Provditur ta' Servizz jassigura li:

- 4.1 Il-programm personali ta' support tal-klijenti jinkludi l-mezzi ta' komunikazzjoni preferuti tal-klijenti.
- 4.2 L-istaff jadatta l-mezzi ta' komunikazzjoni kollha skont il-htigijiet tal-klijenti.
- 4.3 Il-klijenti huma ħielsa li jesprimu l-opinjoni tagħhom bil-Malti jew bl-Ingliż jew jikkomunikaw mal-istaff f'format li huma jippreferu.
- 4.4 Il-klijenti jingħataw l-appoġġ meħtieġ biex ikunu jistgħu joħorġu minn jew jidhlu fir-residenza fi kwalunkwe ħin. Il-klijenti jkunu mgharrfa b'xi restrizzjonijiet ta' sigurtà fil-ħruġ jew fid-dhul fir-residenza.
- 4.5 Il-manigment u l-istaff jgħinu lill-klijenti jidentifikaw u jiċcelebraw avvenimenti speċjali.

STANDARD 2:

PROGRAMM PERSONALI TA' SAPPOR

STQARRIJA TA' STANDARD:

Dan l-iStandard jipromwovi l-iżvilupp, l-implimentazzjoni u l-eżami tal-programmi personali ta' sappor ma' klijenti individwali biex jistabbilixxi l-ħarsien u -s-sappor meħtieġ u jiffissa l-għanijiet biex jissodisfaw l-ħtiġijiet u l-aspirazzjonijiet tal-klijenti.

INDIKATORI TA' KWALITÀ:

1. Il-provditur ta' servizz ifassal programm personali ta' sappor wara evalwazzjoni ħolistika tal-klijenti u bl-involviment tal-klijenti. Id-deċiżjonijiet kollha li jittieħdu għandhom jitniżżlu f'dan il-programm.
2. Il-provditur ta' servizz jassigura li l-istaff jappoġġja u jagħti setgħa lill-klijenti biex jilħqu l-għanijiet identifikati fil-programm personali ta' sappor.
3. Il-provditur ta' servizz jassigura li l-programm personali ta' sappor ikun rivedut b'mod regolari u aġġornat hekk kif jinbidlu l-ħtiġijiet tal-klijenti.

STANDARD 2:

PROGRAMM PERSONALI TA' SAPPORT

INDIKATUR TA' KWALITÀ 1

1. Indikatur ta' Kwalità: Il-provditur ta' servizzi jfassal programm personali ta' sapport wara evalwazzjoni holistika tal-klijenti u bl-involvement tal-klijenti. Id-deċiżjonijiet kollha li jittiehdu għandhom jitnizzlu f'dan il-programm.

Indikaturi ta' Prestazzjoni:

1.1 Il-Provditur ta' Servizz jassigura li l-programm personali ta' sapport:

- 1.1.1 Huwa bbażat fuq l-evalwazzjoni li titwettaq minn tim multi-dixxiplinarju.
- 1.1.2 Jidentifika l-membri tal-istaff li huma assenjati mal-klijenti bil-għan li jappoġġjawhom fl-iżvilupp tal-programm personali ta' sapport meta qed jużaw is-servizz.
- 1.1.3 Jinkludi informazzjoni u deċiżjonijiet miftehma bejn il-partijiet involuti.
- 1.1.4 Jidentifika l-livell ta' indipendenza tal-klijenti fid-diversi attivitajiet.
- 1.1.5 Jispjega, jidentifika u jzomm rekord tal-kwalitajiet u l-limitazzjonijiet tal-klijenti.
- 1.1.6 Jirrifletti l-htigijiet individwali tal-klijenti.
- 1.1.7 Jiddefinixxi s-sapport li l-klijenti jehtiegu bil-għan li jilhqqu l-aspirazzjonijiet tagħhom fil-ħajja.
- 1.1.8 Jindika jekk il-klijenti humiex ser jibbenefikaw minn opportunitajiet edukattivi fil-komunità, minn taħriġ (inkluż taħriġ vokazzjonali) u minn xogħol.
- 1.1.9 Jistqarr kif il-klijenti jippreferu li jissejġu f'kull hin.
- 1.1.10 Huwa mfisser lill-klijenti verbalment jew b'mod li huma jifhmu.
- 1.1.11 Jingħata fuq karta stampata lill-klijenti.

1.2 Il-Provditur ta' Servizz jassigura li l-evalwazzjoni holistika tinkludi:

- 1.2.1 Il-htigijiet u x-xewqat tal-klijenti u s-sapport li huma jehtiegu biex jindirizzaw dawn, inklużi t-tagħmir, modifiki, kif ukoll servizzi oħra.

- 1.2.2 Il-kura personal tal-klijenti.
 - 1.2.3 Is-servizz ta' haddiem soċjali, meta hemm bżonn.
 - 1.2.4 Is-servizzi ta' saħħa meħtieġa mill-klijenti.
 - 1.2.5 Il-preferenzi tal-ikel, allergiji u intolleranzi.
 - 1.2.6 Id-dettalji tal-persuni li huma nominati mill-klijenti biex jirrappreżentaw u/jew jieħdu deċiżjonijiet f'isimhom u/jew ikunu informati bis-servizzi li bihom jinqadew.
 - 1.2.7 Il-ħtiġijiet tal-klijenti li jikkomunikaw b'mod komdu.
- 1.3 Il-klijenti huma pprovduti bil-gwida u għajjnuna neċessarja biex isegwu l-parir mogħti lilhom.
- 1.4 Isiru arrangamenti bil-għan li jkunu riveduti s-servizzi pprovduti lill-klijenti.

STANDARD 2:

PROGRAMM PERSONALI TA' SAPPORT

INDIKATUR TA' KWALITÀ 2

2.0 Indikatur ta' Kwalità: Il-provditur ta' servizz jassigura li l-istaff jappoggja u jagħti setgħa lill-klijenti biex jilhqqu l-għanijiet identifikati fil-programm personali ta' sapport.

Indikaturi ta' Prestazzjoni:

Il-Provditur ta' Servizz jassigura li:

- 2.1 Il-klijenti jilhqqu l-għanijiet imfissra fil-programm personali ta' sapport bl-għajnuna tal-istaff.
- 2.2 L-istaff jgħin lill-klijenti biex jaċċessaw korsijiet, edukazzjoni fil-komunità u opportunitajiet oħra ta' tagħlim. Jekk il-klijenti jridu sapport personali bil-għan li jilhqqu dawn l-għanijiet, dan għandu jkun ipprovdut.
- 2.3 L-istaff jinkoraġġixxi lill-klijenti jużaw l-abbiltajiet tagħhom u jiżviluppaw oħrajn godda.
- 2.4 Il-klijenti jkunu informati li kwalunkwe nuqqas ta' ftehim dwar ix-xorta u l-livell ta' appogg li huma jirċievu jitniżżel fil-programm personali ta' sapport.

STANDARD 2:

PROGRAMM PERSONALI TA' SAPPOR

INDIKATUR TA' KWALITÀ 3

3.0 Indikatur ta' Kwalità: Il-provditur ta' servizz jassigura li l-programmi personali ta' sapport ikunu riveduti b'mod regolari u aġġornati hekk kif jinbidlu l-htigijiet tal-klijenti.

Indikaturi ta' Prestazzjoni:

Il-Provditur ta' Servizz jassigura li:

3.1 Il-programm personali ta' sapport ikun rivedut kif u meta meħtieġ.

3.2 Il-klijenti jkunu informati li l-istaff ser jinnotifika l-manigment meta jara li l-htigijiet tal-istess klijenti qed jinbidlu.

STANDARD 3:

PARTEĊIPAZZJONI U TEĦID TA' DEĊIŻJONIJIET

STQARRIJA TA' STANDARD: Dan l-iStandard jipromwovi l-parteċipazzjoni attiva tal-klijenti fis-Servizzi ta' Respites u fil-komunità, jirrakkomanda u jirrispetta d-deċiżjonijiet u r-reazzjoni tal-klijenti.

INDIKATORI TA' KWALITÀ:

1. Il-provditur ta' servizz jassigura li l-klijenti jingħataw żmien biżżejjed meta jkun meħtieg li jieħdu deċiżjoni.
2. Il-provditur ta' servizz jirrispetta d-deċiżjonijiet meħuda mill-klijenti u jappoġġja attivament lill-klijenti meta jieħdu deċiżjonijiet.
3. Il-provditur ta' servizz jinkoraġġixxi lill-klijenti biex jieħdu parti attiva fl-ippjanar u fil-parteċipazzjoni f'attivitajiet soċjali u ta' divertiment.
4. Il-provditur ta' servizz jassigura li l-klijenti jkollhom l-opportunità li jirrevedu u jagħtu reazzjoni dwar is-Servizzi ta' Respites.
5. Il-provditur ta' servizz jitratta malajr u b'mod effettiv sitwazzjonijiet li jikkawżaw tħassib u ilmenti.
6. Il-provditur ta' servizz jassisti lill-klijenti prospettivi fit-teħid ta' deċiżjoni dwar jekk jużawx jew le s-Servizzi ta' Respites.
7. Il-provditur ta' servizz jirrispetta l-għażliet tal-klijenti rigward nutrizzjoni u rutina tal-ikel.

STANDARD 3:

PARTEĊIPAZZJONI U TEHID TA' DEĊIŻJONIJIET

INDIKATUR TA' KWALITÀ 1

3.1 Indikatur ta' Kwalità: Il-provditur ta' servizz jassigura li l-klijenti jingħataw żmien biżżejjed meta jkun meħtieg li jieħdu deċiżjoni.

Indikaturi ta' Prestazzjoni:

Il-Provditur ta' Servizz jassigura li:

- 1.1 Il-klijenti għandhom żmien biżżejjed biex jirriflettu dwar l-għażliet, is-sentimenti u l-opinjoni tagħhom u ma jkunux ippressati biex jiddeċiedu b'xi mod.
- 1.2 Il-klijenti jiddeċiedu min għandu d-dritt li jkun jaf u jaċċessa l-affarijiet personali tagħhom.

STANDARD 3:

PARTEĊIPAZZJONI U TEHID TA' DEĊIŻJONIJIET

INDIKATUR TA' KWALITÀ 2

2.0 Indikatur ta' Kwalità: Il-provditur ta' servizz jirrispetta d-deċiżjonijiet meħuda mill-klijenti u joffri sapport kontinwu lill-klijenti meta jieħdu deċiżjonijiet.

Indikatur ta' Prestazzjoni:

Il-Provditur ta' Servizz jassigura li:

- 2.1 Il-klijenti għandhom id-dritt li jieħdu deċiżjonijiet sakemm dawn ma johlqux skumdità, inkonvenjenza jew riskju jew jinvolvu nuqqas ta' rispettt lejn haddieħor.
- 2.2 Il-klijenti għandhom l-informazzjoni dwar l-għażliet li huma possibbli għalihom ladarba huma jużaw is-Servizzi ta' Respite.
- 2.3 Jekk il-klijenti jixtiequ huma, jiġu mgħejjuna biex jikkellmu ma' persuna ta' fiduċja jew professjonisti biex jgħinuhom jaġixxu skont l-għażliet tagħhom.
- 2.4 Il-klijenti għandhom id-dritt li jiltaqgħu mal-istaff biex jiddiskutu l-htigijiet tagħhom qabel ma jagħtu l-kunsens tagħhom għal xi servizz partikolari.
- 2.5 Il-klijenti għandhom kontroll fuq min jidhol fil-kamra tagħhom u fi xhin dan jiġri, kemm-il darba dan mhux detrimental għas-sigurtà tagħhom.
- 2.6 Il-klijenti jiddeċiedu dwar id-dehra tagħhom. Meta jkunmeħtieġ, l-istaff jista' jiggwida lill-klijenti b'mod sensitiv.

STANDARD 3:

PARTEĊIPAZZJONI U TEHID TA' DEĊIŻJONIJIET

INDIKATUR TA' KWALITÀ 3

3.0 Indikatur ta' Kwalità: Il-Provditur ta' Servizz jinkoraġġixxi lill-klijenti biex jieħdu parti attiva fl-ippjanar u fil-parteċipazzjoni ta' attivitajiet soċjali u ta' divertiment.

Indikatur ta' Prestazzjoni:

Il-Provditur ta' Servizz jassigura li:

3.1 L-istaff jinvolve lill-klijenti.

3.1.1 Fil-ħajja ta' kuljum tas-Servizz ta' Respite.

3.1.2 Fl-ippjanar tal-attivitajiet.

3.2 Il-klijenti jkunu kkonsultati dwar il-ħarġiet ma' persuni oħra, sabiex huma ma jhossuhomx skomdi ma' grupp.

3.3 Il-klijenti għandhom l-opportunità li jipparteċipaw f'attivitajiet li jissodisfaw il-preferenzi u l-abbiltajiet tagħhom u li jiffacilitaw l-inklużjoni soċjali fil-komunità. Dawn jistgħu jkunu kemm fuq bażi individwali kif ukoll fi grupp.

3.4 L-istaff jorganizza attivitajiet b'mod li jinkoraġġixxi l-parteċipazzjoni tal-klijenti.

3.5 Il-klijenti huma nkorraġġuti li jzommu stil ta' ħajja san billi jipparteċipaw f'eżercizzji fiżiċi kemm fis-Servizz ta' Respite kif ukoll barra meta jkun possibbli.

STANDARD 3:

PARTEĊIPAZZJONI U TEHID TA' DEĊIŻJONIJIET

INDIKATUR TA' KWALITÀ 4

4.0 Indikatur ta' Kwalità: Il-provditur ta' servizz jassigura li l-klijenti jkollhom l-opportunità li jirrevedu u jagħtu reazzjoni dwar is-Servizzi ta' Respite.

Indikatur ta' Prestazzjoni:

Il-Provditur ta' Servizz jassigura li:

- 4.1 Il-manigment jagħmel arrangamenti sabiex il-klijenti jikkontribwixxu fil-monitoraġġ tal-kwalità tal-appoġġ u s-servizzi pprovduti.
- 4.2 Il-manigment jagħmel arrangamenti sabiex il-klijenti jikkontribwixxu fl-iżvilupp tal-programmi għas-Servizz ta' Respite.

STANDARD 3:

PARTEĊIPAZZJONI U TEHID TA' DEĊIŻJONIJIET

INDIKATUR TA' KWALITÀ 5

5.0 Indikatur ta' Kwalità: Il-provditur ta' servizz jittratta malajr u b'mod effettiv sitwazzjonijiet li jikkawżaw tħassib u ilmenti.

Indikatur ta' Prestazzjoni:

Il-Provditur ta' Servizz jassigura li:

- 5.1 Il-klijenti jistgħu jiddiskutu liberament kwalunkwe ilmenti li jkollhom mal-istaff jew il-manigment, li jagħmlu l-aħjar tagħhom biex itejbu s-sitwazzjoni.
- 5.2 Il-klijenti jingħataw l-appoġġ neċessarju u jkunu rappreżentati f'każ ta' nuqqas ta' ftehim ma' persuna oħra inkluż membru tal-istaff.
- 5.3 Il-manigment jittratta sitwazzjonijiet ta' tħassib u ilmenti fil-pront u b'mod effettiv, u jipprovi informazzjoni kompleta rigward liema azzjoni għandha tittiehed bħala riżultat tal-ilment magħmul.
- 5.4 Il-klijenti jistgħu jikkontestaw l-informazzjoni miżmuma dwarhom li huma jhossu li tiżvija u li tista' taffettwa s-servizz ipprovdut lilhom.

STANDARD 3:

PARTEĊIPAZZJONI U TEHID TA' DEĊIŻJONIJIET

INDIKATUR TA' KWALITÀ 6

6.0 Indikatur ta' Kwalità: Il-provditur ta' servizz jassisti lill-klijenti prospettivi fit-tehid ta' deċiżjoni dwar jekk jużawx jew le s-Servizzi ta' Respite.

Indikaturi ta' Prestazzjoni:

Il-Provditur ta' Servizz jassigura li:

- 6.1 Jekk il-klijenti prospettivi huma inċerti dwar jekk is-servizz huwiex tajjeb għalihom jew, jekk jibdli fehmthom u jagħzlu li ma jużawx is-servizz, il-klijenti prospettivi ma jitpoġġewx f' sitwazzjoni imbarazzanti.
- 6.2 Il-klijenti prospettivi għandhom jingħataw l-opportunità biex iżuru r-residenza b' mod ippjanat, tal-anqas għal darba. Matul din iż-żjara, il-klijenti jistgħu jkunu mgħejjuna minn żewġ persuni ta' fiduċja.
- 6.3 Il-klijenti prospettivi u l-persuni li jkunu qed jassistuhom jistgħu jiddiskutu ma' klijenti oħra, il-manigment u l-istaff, sabiex, qabel ma jieħdu d-deċiżjoni tagħhom, il-klijenti jistagħu jevalwaw jekk iridux jużaw s-servizz.

STANDARD 3:

PARTEĊIPAZZJONI U TEHID TA' DEĊIŻJONIJIET

INDIKATUR TA' KWALITÀ 7

7.0 Indikatur ta' Kwalità Il-provditur ta' servizz jirrispetta l-għażliet tal-klijenti rigward nutrizzjoni u rutina tal-ikel.

Indikaturi ta' Prestazzjoni:

Il-Provditur ta' Servizz jassigura li:

7.1 Il-klijenti huma pprovduti b'menu varjat li jirrifletti l-preferenzi tagħhom u l-htigijiet ta' dieta, u jagħti kas l-allergiji u l-intolleranzi tagħhom.

7.2 Il-klijenti jistgħu jieħdu ikla hafifa u xarba sħuna jew kiesha (inkluż bit-thickeners jekk ikun meħtieġ) kull meta huma jixtiequ, kemm-il darba ma hemmx xi evalwazzjoni medika li tindika li l-klijenti jeħtieġu li jikkontrollaw jew jillimitaw dak li jieklu.

7.3 Il-menu jista' jiġi aċċessat u mifthiem bla tfixkil.

7.4 Il-klijenti jiġu inkorraġġuti li jieklu mal-klijenti l-oħra madankollu huma jistgħu jagħzlu li jieklu fi kwalunkwe ħin li huwa aktar konvenjenti għalihom u/jew privatament kemm-il darba dan ma johloqx xi inkonvenjenza lill-klijenti l-oħrajn.

7.5 Il-klijenti għandhom aċċess għall-ilma tax-xorb bla ħlas.

STANDARD 4:

PROTEZZJONI U SALVAGWARDJA

STQARRIJA TAL-I-STANDARD:

Dan l-iStandard jipromwovi l-benesseri fiżiċi, emozzjonali u mentali kif ukoll is-sigurtà tal-klijenti.

INDIKATUR TA' KWALITÀ:

1. Il-provditur ta' servizz jassigura li persuni kompetenti jwettqu evalwazzjoni tal-perikli u riskji fi ħdan is-Servizz ta' Respote.
2. Il-provditur ta' servizz jassigura s-sigurtà tal-klijenti billi jwettaq evalwazzjoni ta' riskji individwalizzati.
3. Il-provditur ta' servizz jassigura li l-affarijiet personali tal-klijenti jinżammu b'mod sigur.
4. Il-provditur ta' servizz jassigura li l-klijenti huma protetti u salvagwardjati minn fastidju, abbuż u diskriminazzjoni.
5. Il-provditur ta' servizz jassigura li l-ispazju privat tal-klijenti jkun rispettat.
6. Il-provditur ta' servizz jassigura li l-klijenti huma pprovduki b'dieta sustanzjuża u bbilanċjata skont il-ħtiġijiet tad-dieta u tas-saħħa tagħhom.
7. Il-provditur ta' servizz jassigura li l-klijenti huma appoġġjati fil-ħarsien tal-benesseri olistiċi tagħhom.
8. Il-provditur ta' servizz jappoġġja u fejn ikun neċessarju jassisti lill-klijenti biex jirċievu l-medikazzjoni li jeħtieġu bla periklu.

STANDARD 4:

PROTEZZJONI U SALVAGWARDJA

INDIKATUR TA' KWALITA` 1

1.0 Indikatur ta' Kwalità: Il-provditur ta' servizz jassigura li persuni kompetenti jwettqu evalwazzjoni tal-perikli u riskji fi ħdan is-Servizz ta' Respites.

Indikaturi ta' Prestazzjoni:

Il-Provditur ta' Servizz jassigura li:

- 1.1 L-evalwazzjoni tal-perikli u r-riskji titwettaq tal-anqas darba kull sentejn jew kull meta hemm sitwazzjoni li tista' tiddel il-livell ta' riskji.
- 1.2 Il-post tas-Servizz ta' Respites huwa aċċessibbli għal servizzi ta' emerġenza.
- 1.3 Is-Servizz ta' Respites huwa kopert minn polza ta' assigurazzjoni komprensiva.

STANDARD 4:

PROTEZZJONI U SALVAGWARDJA

INDIKATUR TA' KWALITÀ 2

2.0 Indikatur ta' Kwalità: Il-provditur ta' servizz jassigura s-sigurtà tal-klijenti billi jwettaq evalwazzjoni ta' riskji individwalizzati.

Indikaturi ta' Prestazzjoni:

Il-Provditur ta' Servizz jassigura li:

- 2.1 Il-klijenti jkunu involuti fl-evalwazzjoni tar-riskju tagħhom.
- 2.2 Is-Servizz ta' Respite huwa mghammar bil-miżuri neċessarji biex jassigura s-saħħa u s-sigurtà tal-klijenti u ta' haddiehor.
- 2.3 L-istaff jikkonsulta mal-klijenti fir-rigward ta' żjarat fir-residenza minn professjonisti, korpi regolatorji jew mill-pubbliku, u jiproteġi lill-klijenti minn attenzjoni mhux mixtieqa.
- 2.4 L-istaff juża biss miżuri awtorizzati għas-sigurtà tal-klijenti jew għas-sigurtà tal-oħrajn.
- 2.5 L-istaff jagħmel dak kollu possibbli sabiex ibassar u jevita sitwazzjonijiet li jistgħu jqanqlu imġiba diffiċli.
- 2.6 L-istaff juża trażzin biss bħala l-aħħar mezz u bl-iktar mod dinjituż possibbli meta jiproteġi lill-klijenti.
- 2.7 L-istaff jirrekordja u l-manigment jinvestiga l-aċċidenti kif ukoll l-inċidenti kollha, inklużi episodji ta' trażzin. Meta jkun meħtieġ, isir adattament għas-servizz biex ikunu mħarsa s-saħħa u s-sigurtà tal-klijent kif ukoll ta' oħrajn.
- 2.8 F'każi fejn il-klijenti jipprezentaw sinjali jew juru intenzjonijiet ta' ħsara lilhom infushom, l-istaff jappoġġja lill-klijenti b'mod sensitiv u jfittex għajjnuna speċjalizzata fejn ikun meħtieġ.

STANDARD 4:

PROTEZZJONI U SALVAGWARDJA

INDIKATUR TA' KWALITÀ 3

3.0 Indikatur ta' Kwalità: Il-provditur ta' servizz jassigura li l-affarijiet personali tal-klijenti jinżammu b'mod sigur.

Il-Provditur ta' Servizz jassigura li:

- 3.1 L-istaff jiżgura li l-ilbiesi tal-klijenti jkunu b'tikketti personalizzati qabel ma jidhlu fis-servizz. L-affarijiet personali tal-klijenti ma jintużawx minn persuni oħra kemm-il darba l-klijenti ma jindikawx xorta oħra.
- 3.2 Kull tranzazzjoni finanzjarja magħmula mill-istaff jew mill-manigment f'isem il-klijenti għandha tkun iddokumentata sabiex tkun tista' tiġi ttraċċata.
- 3.3 L-istaff jassisti lill-klijenti, meta jkun neċessarju, fit-tħaddim tat-tagħmir personali.

STANDARD 4:

PROTEZZJONI U SALVAGWARDJA

INDIKATUR TA' KWALITÀ 4

4.0 Indikatur ta' Kwalità: Il-provditur ta' servizz jassigura li l-klijenti huma protetti u salvagwardjati minn fastidju, abbuż u diskriminazzjoni.

Il-Provditur ta' Servizz jassigura li:

- 4.1 Il-klijenti jafu kif jirrapportaw każijiet ta' fastidju, abbuż jew diskriminazzjoni lill-manigment jew lill-Awtorità ta' Standards ta' Harsien Soċjali jew lill-Kummissjoni għad-Drittijiet ta' Persuni b'Diżabilità.
- 4.2 Il-manigment iwieġeb għal rapporti ta' fastidju, abbuż jew diskriminazzjoni b'mod effettiv waqt li jissalvagwardja lill-klijenti kollha.
- 4.3 L-istaff jipprovdi harsien personali inkluż harsien intimu b'mod sensittiv u rispettuż.

STANDARD 4:

PROTEZZJONI U SALVAGWARDJA

INDIKATUR TA' KWALITÀ 5

5.0 Indikatur ta' Kwalità: Il-provditur ta' servizz jassigura li l-ispazju privat tal-klijenti ikun rispettat.

Il-Provditur ta' Servizz jassigura li:

- 5.1 Il-klijenti jafu li espressjonijiet sesswali jsiru biss fil-privat u f'postijiet xierqa.
- 5.2 Il-klijenti jafu liema postijiet fis-Servizz ta' Respita huma identifikati b'hala pubbliċi jew privati.
- 5.3 Il-klijenti jistgħu jsakkru l-bieb tal-kamra tagħhom, iżda f'każijiet ta' emerġenza l-istaff jista' xorta waħda jiftaħ il-bieb.
- 5.4 L-istaff iħabbat fuq il-bieb tal-klijenti, kemm jekk hija l-kamra tas-sodda, it-*toilet* jew il-kamra tal-banju, u jistenna lill-klijenti li jindikaw jistgħu jidhlu.
- 5.5 Għal raġunijiet ta' sigurtà biss, l-użu tal-kameras, inkluż CCTV, huwa ristrett għall-postijiet ta' dhul, passaġġi, liftijiet u turgien u m' għandux ifixkel il-ħajja personali tal-klijenti.
- 5.6 Għal raġunijiet ta' sigurtà u komunikazzjoni, il-klijenti jafu li huma jistgħu jitolbu li jkollhom kamera, sakemm-il darba din ma tikkażawx inkonvenjenza u tfixkel il-privatezza ta' klijenti oħra.

STANDARD 4:

PROTEZZJONI U SALVAGWARDJA

INDIKATUR TA' KWALITÀ 6

6.0 Indikatur ta' Kwalità: Il-provditur ta' servizz jassigura li l-klijenti huma pprovduti b'dieta sustanzjuża ubbilanċjata skont il-ħtiġijiet tad-dieta u tas-saħħa tagħhom.

Il-Provditur ta' Servizz jassigura li:

- 6.1 Il-klijenti jiġu pprovduti b'ikel sustanzjuż u bbilanċjat għal ħtiġijiet tad-dieta tagħhom u f'kwantitajiet li huma l-aktar adatti għalihom.
- 6.2 L-istaff jimplimenta kwalunkwe rakkomandazzjonijiet minn persuni kompetenti dwar metodi alternattivi għall-assistenza tal-klijenti li juru diffikultajiet biex jieklu jew jixorbu.

STANDARD 4:

PROTEZZJONI U SALVAGWARDJA

INDIKATUR TA' KWALITÀ 7

7.0 Indikatur ta' Kwalità: Il-provditur ta' servizz jassigura li l-klijenti jingħataw support fil-ħarsien tal-benessri holistiċi tagħhom.

Il-Provditur ta' Servizz jassigura li:

7.1 Meta l-klijenti jkunu ma jifilħux, l-istaff jamministra l-ewwel għajnuna jekk ikun neċessarju u/jew meħtieġ.

STANDARD 4:

PROTEZZJONI U SALVAGWARDJA

INDIKATUR TA' KWALITÀ 8

8.0 Indikatur ta' Kwalità: Il-provditur ta' servizz joffri sapport u fejn ikun neċessarju jassisti lill-klijenti sabiex jirċievu l-medikazzjoni li jeħtieġu bla periklu.

Il-Provditur ta' Servizz jassigura li:

- 8.1 Il-manigment jikkonforma ruħu mal-leġiżlazzjoni rilevanti meta jassumi responsabbiltà għaż-żamma tal-mediċini, supplimenti u medikazzjoni tal-klijenti.
- 8.2 Il-manigment isegwi l-proċeduri legali għar-rimi bla periklu tal-mediċini, supplimenti u medikazzjoni u oġġetti relatati mal-konsum tagħhom.
- 8.3 L-istaff jiddokumenta l-amministrazzjoni tal-mediċina, supplimenti u medikazzjoni fuq karta tat-trattament.
- 8.4 L-istaff jirrapporta tħassib lill-professjonisti mediċi involuti fit-trattament tal-klijenti.
- 8.5 L-istaff jappoġġja lill-klijenti fit-tfittxija ta' parir mediku f'każ ta' bidliet ta' malajr, tħassib dwar mediċini, supplimenti, medikazzjoni jew meta jipprezentaw xi kundizzjonijiet.
- 8.6 L-istaff jissorvelja l-mediċini, supplimenti u medikazzjoni tal-klijenti u l-kundizzjonijiet li għalihom huma kienu ordnati.
- 8.7 Il-klijenti għandhom iġibu magħhom il-mediċini kollha li huma jeħtieġu għall-perjodu ta' respite.
- 8.8 L-istaff jiddokumenta evalwazzjoni u r-rapporti dwar il-ħtiġijiet tal-kura tas-saħħa. Kull episodju dwar is-saħħa għandu jkun rrekordjat. Meta jidhru professjonisti mediċi, l-episodju dwar is-saħħa jiġi rrekordjat taħt il-gwida tagħhom.
- 8.9 Il-klijenti jistgħu jagħzlu li jhejju, jamministraw u jzommu l-mediċini, supplimenti u medikazzjoni tagħhom kemm-il darba l-programm personali ta' sapport u/jew r-rekord mediku ma jindikax li l-klijenti mhumiex kapaci jagħmlu dan bla periklu.

STANDARD 5:

INFORMAZZJONI DWAR IL-PROVVISTA TAS-SERVIZZ

STQARRIJA TA' STANDARD:

Dan l-iStandard jipromwovi informazzjoni biex ikunu aċċessati u użati servizzi kif ukoll l-identifikazzjoni ta' servizzi alternattivi li jissodisfaw il-ħtiġijiet u l-aspirazzjonijiet tal-klijenti.

INDIKATORI TA' KWALITÀ:

1. Il-provditur ta' servizz joffri servizzi lill-klijenti fl-oqsma ewlenin.
2. Il-provditur ta' servizz jagħti lill-klijenti informazzjoni preċiża rigward l-ambjent fiżiku u l-istruttura organizzattiva tar-residenza.
3. Il-provditur tas-servizz għandu pjanijiet alternattivi għal-lest fil-każ li s-servizzi ma jissodisfawx il-ħtiġijiet tal-klijenti
4. Il-provditur ta' servizz jassigura li l-klijenti huma infurmati dwar is-servizzi u l-attivitajiet kollha disponibbli.

STANDARD 5:

INFORMAZZJONI DWAR IL-PROVVISTA TAS-SERVIZZ

INDIKATUR TA' KWALITÀ 1

1.0 Indikatur ta' Kwalità 1: Il-provditur ta' servizz joffri servizzi lill-klijenti f'oqsma ewlenin.

Indikaturi ta' Prestazzjoni:

Il-Provditur ta' Servizz jassigura li:

- 1.1 Il-klijenti jingħataw informazzjoni kompleta dwar il-vantaġġi, żvantaggi u l-isfidi li jista' jkollu s-Servizz ta' Respite.
- 1.2 Meta l-klijenti jeħtieġu għajnuna speċjali biex jikkomunikaw jew jieħdu sehem f'attivitajiet huma jkunu pprovduti bit-tagħmir, taħriġ u adattament neċessarji.
- 1.3 Il-manigment jipprovdi appoġġ lill-klijenti biex iżommu relazzjonijiet, jippjanaw familja, jitgħallmu dwar l-edukazzjoni sesswali u jieħdu ħsieb tad-dehra personali tagħhom.
- 1.4 Il-klijenti għandhom aċċess għall-internet u t-televisin fl-ispazji komuni, li huma bla ħlas. Dawn il-faċilitajiet jistgħu jkunu offruti wkoll fil-kamra tal-klijenti.
- 1.5 Meta klijenti ikunu jixtiequ jattendu attivitajiet mandatorji fuq barra, trasport aċċessibbli jkun disponibbli għalihom.

STANDARD 5:

INFORMAZZJONI DWAR IL-PROVVISTA TAS-SERVIZZ

INDIKATUR TA' KWALITÀ 2

2.0 Indikatur ta' Kwalità: Il-provditur ta' servizz jagħti lill-klijenti informazzjoni preċiża rigward l-ambjent fiżiku u l-istruttura tal-organizzazzjoni tar-residenza.

Indikaturi ta' Prestazzjoni:

2.1 Il-Provditur ta' Servizz jassigura li l-klijenti jingħataw informazzjoni preċiża rigward:

2.1.1 L-istruttura tal-organizzazzjoni.

2.1.2 L-għadd massimu ta' klijenti li jistgħu jużaw is-Servizz ta' Respites f'hin speċifiku.

2.1.3 Kif is-Servizz tar-Respites huwa adattat għall-klijenti li għandhom bżonn bidla.

2.1.4 It-tip ta' akkomodazzjoni offruta.

2.1.5 Deskrizzjoni eżatta tal-kmamar tas-sodda u l-ispazji komuni.

2.1.6 Il-lokalità ta' fejn jinsab is-Servizz ta' Respites, il-madwar tiegħu, l-istruttura fiżika u d-disinn tiegħu.

STANDARD 5:

INFORMAZZJONI DWAR IL-PROVVISTA TAS-SERVIZZ

INDIKATUR TA' KWALITÀ 3

3.0 Indikatur ta' Kwalità Il-provditur ta' servizz għandu pjanijiet alternattivi għal-lest fil-każ li s-servizzi ma jissodisfawx il-ħtiġijiet tal-klijent.

Indikaturi ta' Prestazzjoni:

Il-Provditur ta' servizz jassigura li:

- 3.1 Il-manigment joffri alternattivi oħra kemm-il darba s-servizz jeħtieġ li jagħlaq temporanjament.
- 3.2 Hemm pjan ta' kontinġenza li bih s-Servizz ta' Respite jkopri u jappoġġja komunikazzjoni alternattiva fil-każ ta' ħsara fit-tagħmir jew emerġenza oħra.
- 3.3 L-istaff jassisti lill-klijenti biex jaċċessjaw ħarsien alternattiv fl-eventwalità li l-ħtiġijiet tagħhom ma jistgħux jintlaqgħu mis-Servizz ta' Respite.

STANDARD 5:

INFORMAZZJONI DWAR IL-PROVVISTA TAS-SERVIZZ

INDIKATUR TA' KWALITÀ 4

4.0 Indikatur ta' Kwalità Il-provditur ta' servizz jassigura li l-klijenti huma infurmati dwar is-servizzi u l-attivitajiet kollha disponibbli.

Indikaturi ta' Prestazzjoni:

Il-Provditur ta' Servizz jassigura li l-klijenti huma infurmati dwar:

- 4.1 Il-possibbiltà tal-klijenti li jkunu assistiti biex jirkellmu ma' rappreżentant indipendenti jew professjonist ta' fiduċja.
- 4.2 Il-possibbiltà tal-klijenti li jieħdu sehem fi spezzjonijiet li jitwettqu mill-SCSA.
- 4.3 Htiġijiet u interessi speċifiċi li jittieħdu mis-Servizz ta' Respote.
- 4.4 Is-servizzi kollha li s-Servizz ta' Respote joffri.
- 4.5 Attivitajiet li fihom jistgħu jieħdu sehem il-klijenti.
- 4.6 Avvenimenti lokali, faċilitajiet u attivitajiet.

STANDARD 6:

FTEHIM DWAR SERVIZZ U DOKUMENTAZZJONI RELATATA

STQARRIJA TA' STANDARD:

Dan l-iStandard jipromwovi l-kundizzjonijiet formali tal-provvista ta' servizz inkluż l-aspetti finanzjarji u d-drittijiet u r-responsabbiltajiet tal-klijenti permezz ta' ftehim bil-miktub.

INDIKATURI TA' KWALITÀ:

1. Il-provditur ta' servizz huwa marbut li jfassal ftehim bil-miktub mal-klijenti, li jkopri l-kundizzjonijiet tas-servizzi u l-kura offruta.
2. Il-provditur ta' servizz jassigura li l-klijenti prospettivi jingħataw dokument inklużiv rigward l-ispejjeż finanzjarji kollha għall-użu tas-Servizz ta' Respita.
3. Il-provditur ta' servizz jassigura li l-klijenti prospettivi jingħataw dokument komprensiv rigward id-drittijiet u responsabbiltajiet tal-użu tas-Servizz ta' Respita.

STANDARD 6:

FTEHIM DWAR SERVIZZ U DOKUMENTAZZJONI RELATATA

INDIKATUR TA' KWALITÀ 1

1.0 Indikatur ta' Kwalità: Il-provditur ta' servizz huwa marbut li jfassal ftehim bil-miktub mal-klijenti li jkopri l-kundizzjonijiet tas-servizzi u l-kura offruta.

Indikaturi ta' Prestazzjoni:

Il-Provditur ta' Servizz jassigura li:

1.1 Il-ftehim bil-miktub jinkludi:

1.1.1 Deskrizzjoni tas-servizzi differenti li huma disponibbli għall-klijenti.

1.1.2 Id-drittijiet legali tal-klijenti li jużaw is-servizzi.

1.1.3 Id-drittijiet tal-klijenti li jingħataw kwalunkwe dokument f'format li huwa adattat għalihom.

1.1.4 Id-drittijiet tal-klijenti li jagħtu l-kunsens għal kwalunkwe bidla għall-ftehim wara li jkun ġie ffirmat.

1.1.5 Id-drittijiet tal-klijenti li ma jibqgħux jużaw is-Servizz ta' Respita u l-kundizzjonijiet li jistgħu japplikaw inkluż il-perijodu ta' avviż li l-klijenti jridu jagħtu lill-manigment.

1.1.6 Il-kundizzjonijiet li taħthom il-provditur ta' servizz jista' jitermina l-ftehim u l-assistenza li l-manigment/staff jagħti lill-klijenti f'sitwazzjoni bħal din.

1.1.7 L-assistenza pprovduta mill-manigment/staff lill-klijenti bil-għan li jaċċessaw servizzi alternattivi jekk il-provditur ta' servizz ma jistax ikompli jaqdi l-htigijiet tal-klijenti.

1.1.8 Id-drittijiet tal-klijenti li jkunu pprovduti bi kwalunkwe dokumentazzjoni rigward is-saħħa tagħhom kif ukoll kopji tal-programm personali ta' support li juri l-harsien li huma rċievew mis-servizz mat-terminazzjoni tas-servizz.

- 1.2 Il-ftehim jinkludi il-firem ta' dawk kollha involuti fil-ftehim, id-data ta' meta l-ftehim kien konkluz, id-data minn meta l-klijenti jibdew juzaw is-Servizz ta' Respite u, jekk applikabbli, il-perijodu ta' zmien li ghalih huwa validu l-ftehim.
- 1.3 Il-ftehim jigi konkluz qabel jew fil-gurnata li l-klijenti jibdew juzaw is-Servizz ta' Respite.
- 1.4 Kopja tal-ftehim tinghata lill-klijenti.

STANDARD 6:

FTEHM DWAR SERVIZZ U DOKUMENTAZZJONI RELATATA

INDIKATUR TA' KWALITÀ 2

2.0 Indikatur ta' Kwalità: Il-provditur ta' servizzi jassigura li l-klijenti prospettivi jingħataw dokument komprensiv rigward l-ispejjeż finanzjarji kollha għall-użu tas-Servizz ta' Respote.

Indikaturi ta' Prestazzjoni:

Il-Provditur ta' Servizzi jassigura li:

2.1 Id-dokument dwar l-ispejjeż finanzjarji jinkludi:

- 2.1.1 Informazzjoni rigward it-tariffa bażika u liema servizzi huma koperti mill-imsemmija tariffa.
- 2.1.2 Servizzi oħra li jistgħu jingħataw b'tariffa speċifikata addizzjonali.
- 2.1.3 Meta u kif isir il-ħlas għas-servizzi.
- 2.1.4 Jekk jeżistux ċirkustanzi fejn il-flus jiġu rifiużi.
- 2.1.5 It-tariffa li tkopri l-perijodu ta' prova u liema servizzi huma disponibbli matul dan il-perijodu.

STANDARD 6:

FTEHIM DWAR SERVIZZ U DOKUMENTAZZJONI RELATATA

INDIKATUR TA' KWALITÀ 3

3.0 Indikatur ta' Kwalità: Il-provditur ta' servizzi jassigura li l-klijenti prospettivi jingħataw dokument komprensiv rigward id-drittijiet u responsabbiltajiet tal-użu tas-Servizz ta' Respite.

Indikaturi ta' Prestazzjoni:

Il-Provditur ta' Servizz jassigura li:

3.1 Dan id-dokument dwar id-drittijiet u r-responsabbiltajiet tal-klijenti jinkludi:

3.1.1 L-istqarrija tal-missjoni, għanijiet u valuri li jirregolaw is-servizz.

3.1.2 Id-drittijiet u r-responsabbiltajiet ġenerali tal-klijenti.

3.1.3 Id-drittijiet tal-klijenti li jaċċessaw servizzi oħra tal-għażla tagħhom offruti kminn entitajiet jew individwi oħra.

3.1.4 Id-drittijiet tal-klijenti li jkunu infurmati kemm jista' jkun malajr possibli, f'każ is-Servizz ta' Respite ikun ser jagħlaq minħabba emergenza.

3.1.5 Ir-regolamenti li jirrigwardaw l-aċċess tal-klijenti għall-binjiet, attivitajiet, staff u maniġment.

3.1.6 Ir-regolamenti li jirrigwardaw il-parteciċipazzjoni tal-klijenti fil-ħajja ta' kuljum u attivitajiet.

3.1.7 Ir-regolamenti u l-konsegwenzi ta' imġiba mhux aċċettabbli mill-klijenti (imġiba li tirrelata mad-dizabilità tal-klijenti mhijiex ikkonsidrata bħala "mhux aċċettabbli" kemm-il darba ma tpoġġix lill-klijenti jew oħrajn f'riskji).

3.1.8 Ir-responsabbiltajiet tal-klijenti lejn ir-residenti l-oħra u l-istaff.

3.1.9 Informazzjoni rigward jekk hemmx annimali fir-residenza.

STANDARD 7:

MANIĠMENT TAL-KWALITÀ TA' SERVIZZ

STQARRIJA TA' STANDARD:

Dan l-iStandard jipromwovi manigment ta' servizz ibbażat fuq titjib kontinwu tal-operazzjonijiet tas-servizz u l-iżvilupp tal-istaff.

INDIKATORI TA' KWALITÀ:

1. Il-provditur ta' servizz jimplimenta strategiji tal-manigment biex kontinwament itejjeb l-għoti tas-servizz lill-klijenti.
2. Il-provditur ta' servizz jimplimenta strategiji ta' reklutaġġ trasparenti u jippjana l-iżvilupp kontinwu tal-istaff.

STANDARD 7:

MANIĠMENT TAL-KWALITÀ TA' SERVIZZ

INDIKATUR TA' KWALITÀ 1

1.0 Indikatur ta' Kwalità: Il-provditur ta' servizz jimplimenta strategiji tal-manigment biex kontinwament itejjeb l-għoti tas-servizz lill-klijenti.

Indikaturi ta' Kwalità:

Il-Provditur ta' Servizz jassigura li:

- 1.1 Is-Servizz ta' Respiti għandu manwal ta' proċeduri li jiddefinixxi kif l-istaff jinteraġixxi mal-klijenti. Il-manwal għandu jkun rivedut u aġġornat regolarment kif meħtieġ. Il-manwal tal-proċeduri għandu jkun aċċessibbli għal kulhadd.
- 1.2 L-istaff iwettaq ix-xogħol tiegħu skont il-Kodiċi ta' Etika u Prattika tal-professjoni tagħhom u l-Kodiċi ta' Etika mfassal mill-manigment tas-Servizz ta' Respiti.
- 1.3 Titwettaq u tkun iddokumentata sorveljanza tal-istaff.
- 1.4 Tkun implimentata sistema ta' titjib ta' kwalità, ibbażata fuq il-valutazzjoni tas-Servizz ta' Respiti u r-reazzjoni mill-klijenti.
- 1.5 Il-klijenti jkollhom kuntatt dirett mal-manigment tas-Servizz ta' Respiti kull meta tinqala' l-ħtieġa.
- 1.6 Is-Servizz ta' Respiti għandu sistema effiċjenti għaż-żamma tal-informazzjoni.

STANDARD 7:

MANIĠMENT TAL-KWALITÀ TA' SERVIZZ

INDIKATUR TA' KWALITÀ 2

2.0 Indikatur ta' Kwalità: Il-provditur ta' servizz jimplimenta strategiji ta' reklutaġġ trasparenti u jippjana l-iżvilupp kontinwu tal-istaff.

Indikaturi ta' Prestazzjoni:

Il-Provditur ta' Servizz jassigura li:

2.1 L-istaff jintgħazel u jiġi assenjat max-xogħol tiegħu wara proċess ta' reklutaġġ birreqqa li jinkludi:

2.1.1 Verifika ta' identità.

2.1.2 Verifika tal-kwalifiki.

2.1.3 Verifika taċ-ċertifikat ta' kondotta.

2.1.4 Reġistrazzjoni f'registri professjonali u assoċjazzjonijiet professjonali fejn japplika.

2.2 Is-Servizz ta' Respites għandu jkollu proċedura għall-iżvilupp kontinwu professjonali u għal taħriġ regolari tal-istaff kollu, bil-għan li huma jhaddmu metodi li jirriflettu għarfien aġġornat u l-aħjar prattika fil-qasam tagħhom. Dan it-taħriġ jinkludi iżda mhux esklussiv għal:

2.2.1 Proċeduri operattivi adegwati li jassiguraw li l-istaff jevita stereotipi u preġudizzji relatati mal-orjentazzjoni sesswali, identità tal-generu u sfond kulturali tal-klijenti meta jagħtu s-servizzi.

2.2.2 Ċertifikat validu dwar is-sigurtà fl-ikel.

2.2.3 Ċertifikat validu tal-ewwel għajnuna.

2.2.4 Azzjonijiet li għandhom jittiehdu f'każ ta' emergenza inkluż f'każ ta' nar.

ANNEX I:

MANWAL TA' POLITIKI U PROĊEDURI

Il-provditur ta' servizz għandu jiżviluppa politiki u proċeduri komprensivi li jkopru l-oqsma kollha tas-Servizz ta' Respite. Din t'hawn taht hija lista mhux eżawrjenti tal-politiki u proċeduri li għandhom jinkludu fil-manwal.

1.0 POLITIKI U PROĊEDURI OPERATTIVI

1.1 Politika ta' Kunfidenzjalità

1.2 Politika dwar il-Protezzjoni tad- Data

1.2.1 Żamma ta' dokumentazzjoni u aċċess għad-dokumentazzjoni

1.2.2 Rapporti dwar inċidenti

1.3 Dħul u Eligibbiltà

1.4 Dħul u Terminazzjoni

1.5 Valutazzjonijiet Inizjali u Sussegwenti

1.6 Merħba lir-Residenti Ġodda

1.7 Terminazzjoni

1.8 Programm Personali ta' Sapport

1.8.1 Reviżjonijiet

1.8.2 Laqgħat kliniċi

1.8.3 Saħħa u benessri

1.9 Kontroll tal-Imġiba

1.9.1 Immaniġjar f'każ ta' imġiba aggressiva

1.9.2 Trażżin

1.10 Allegazzjonijiet ta' Abbuż fil-Ħarsien

- 1.11 Allegazzjonijiet ta' Ibulljar fil-Ħarsien
- 1.12 Ugwaljanza
- 1.13 Sesswalità u Saħħa Sesswali
- 1.14 Proċedura dwar Ilmenti
- 1.15 Kontroll għall-Għarrieda u Sorveljanza
- 1.16 Finanzi u Mmaniġjar tal-Flus

2.0 STAFF

- 2.1 Komportament professjonali tal-istaff fil-konfront tar-residenti u tal-impjegati l-oħra
- 2.2 Politika dwar Sorveljanza
- 2.3 Grupp ta' Sapport
- 2.4 Reklutaġġ
 - 2.4.1 Kuntratt tax-xogħol
 - 2.4.2 Deskrizzjoni tal-impjieg
- 2.5 Evalwazzjonijiet tal-Prestazzjoni
- 2.6 Taħriġ u Żvilupp
- 2.7 Laqgħat tal-Istaff
- 2.8 Ilmenti mill-Istaff
- 2.9 Politika dwar Fastidju
- 2.10 Trasferiment ta' Xogħol bejn il-Ħaddiema
- 2.11 Proporzjon ta' Staff

2.12 Żamma tad-Dar

3.0 SAHHA U SIGURTÀ

3.1 Korrimenti

3.2 Amministrazzjoni tal-Medicina

3.3 Evalwazzjoni Proprja tas-Servizz

3.4 Evalwazzjoni u Mmaniġjar tar-Riskji

4.0 PROĊEDURI F'EMERĠENZA

4.1 L-Ewwel Ghajnuna

4.2 Immaniġjar tal-Emerġenza u Evakwazzjoni

4.3 Immaniġjar tan-Nirien

4.4 Emerġenza Medika

5.0 PROĊEDURA DWAR IR-RESIDENZA

5.1 Kmamar

5.2 Iċċekkjar tas-Sodod

5.3 Żoni Komuni

- 5.4 Aċċessibilità għall-Proprietà Personali
- 5.5 Telefon Ċellulari, l-Internet u l-Midja Elettronika
- 5.6 Assenza mingħajr Permess
- 5.7 Dħul u Ffuġ mir-Residenza
- 5.8 Viżitaturi
- 5.9 Trasport
- 5.10 Manutenzjoni u Ċertifikazzjoni tat-Tagħmir tad-Dar
- 5.11 Annimali Domestiċi

ANNEX II:

MATERJAL TA' REFERENZA UTLI

- ✓ Il-Konvenzjoni tan-Nazzjonijiet Uniti dwar id-Drittijiet ta' Persuni b'Dizabilità (2006)
- ✓ L-Att dwar Awtorità ta' Standards ta' Harsien Soċjali Nru. XV tal-2008
- ✓ Att dwar is-Sigurtà fl-Ikel, Att Nru XIV tal-2002
- ✓ Att dwar l-Awtorità għas-Saħħa u s-Sigurtà fuq il-Post tax-Xogħol, Att Nru XXVII tal-2000
- ✓ Att dwar l-Ugwaljanza għall-Irġiel u n-Nisa, Att Nru 1 tal-2003.
- ✓ Fuq Età Magguri, il-Kustodja, l-Interdizzjoni u l-Inabilitazzjoni, Att Nru XXIV tal-2012
- ✓ Att dwar il-Protezzjoni u l-Privatezza tad-Data, Att Nru XX tal-Data Protection Act No. XX of 2018-10-02