Kantonales Sozialamt Graubünden
Uffizi dal servetsch social chantunal dal Grischun
Ufficio del servizio sociale cantonale dei Grigioni

Directivas da qualitad GR / CDAS Ost+ per furniturs da prestaziuns a favur da persunas creschidas cun impediments

Directivas da qualitad GR / CDAS Ost+ZH per furniturs da prestaziuns a favur da persunas creschidas cun impediments

approvadas tras la Conferenza da las directuras e dals directurs chantunals dals affars socials dals chantuns da la Svizra Orientala e dal chantun Turitg ils 22 da settember 2023

Cuntegn

1. Introducziun 2
2. Chapientscha da la qualitad 2
3. Definiziuns 3
4. Basa legala 3
5. Directivas da qualitad 4

Survista dals standards da qualitad (tabella)

1	Model directiv	4
2	Basas per la direcziun strategica	4
3	Basas per la direcziun operativa	5
4	Basas per la finanziaziun	6
5	Basas per las prestaziuns	6
6	Edifizis / equipaments adequats e tenor ils basegns da las adressatas e dals adressats	9
7	Qualificaziun da la direcziun	9
8	Qualificaziun e dumber da persunal	9
9	Observar ils dretgs e las obligaziuns da las utilisadras e dals utilisaders da prestaziuns	10
10	Integritad da las utilisadras e dals utilisaders da prestaziuns	11
11	Dretg d'autodeterminaziun sco er sfera privata ed intima da las utilisadras e dals utilisaders da prestaziuns	12
12	Procedura d'admissiun, da midada e d'extrada	12
13	Orientaziun a finamiras	13
14	Finamiras da la represchentanza legala e dals confamigliars	13

Valaivel a partir dal 1. da matg 2025, remplazza la versiun dal 1. da mars 2024

1. Introducziun

Ils chantuns commembers da la Conferenza da las directuras e dals directurs chantunals dals affars socials dals chantuns da la Svizra Orientala e dal chantun Turitg (qua sutvart «CDAS Ost+ZH») Appenzell Dadens, Appenzell Dadora, Glaruna, Grischun, Schaffusa, Son Gagl, Turgovia e Turitg mettan cun questas directivas da qualitad[1] la basa per

- garantir la protecziun da la persunalitad e l'integritad da las utilisadras e dals utilisaders da prestaziuns,
- promover l'autodeterminaziun e l'autonomia da las utilisadras e dals utilisaders da prestaziuns
- sco er per drizzar la furniziun da prestaziuns sin la participaziun sociala, sin l'ulteriur svilup persunal e professiunal e sin la qualitad da viver da las utilisadras e dals utilisaders da prestaziuns.

Ils standards ed indicaturs da qualitad definids qua sa basan sin ils princips da qualitad da la CDAS Ost+ e furman il consens da quests chantuns. Els s'orienteschan als standards specifics actuals sco er als princips da la Convenziun da l'ONU davart ils dretgs da las persunas cun impediments (qua sutvart «CRPD»). Particularmain ils aspects autodeterminaziun ed autonomia en ils secturs abitar, lavur accumpagnada e structura dal di assistida sco er la cumplaina participaziun sociala èn impurtants aspects da la furniziun da prestaziuns. Lur promoziun e lur realisaziun duai er vegnir pretendida e controllada cun agid da criteris da qualitad.

I vegn premess, ch'i vegnian applitgadas correspundentamain er las basas formuladas en scrit dals furniturs da prestaziuns, las qualas descrivan l'organisaziun, la direcziun, la finanziaziun u las prestaziuns. Ulteriuras disposiziuns giuridicas ston vegnir observadas dals furniturs da prestaziuns.

2. Chapientscha da la qualitad

Las directivas da qualitad – definidas en quest document – per ils furniturs da prestaziuns a favur da las persunas creschidas cun impediments sa cumponan da standards e d'indicaturs da qualitad. Quels cuntegnan pretensiuns a las qualitads da las structuras, dals process e dals resultats. A favur da la survesaivladad na vegnan las qualitads da las structuras, dals process e dals resultats dentant betg preschentadas separadamain en quest document. Standards ed indicaturs da qualitad che sa referescha n als resultats en quest document èn: p.ex. garantir ils dretgs e las obligaziuns, pussibilitar la participaziun e l'autodeterminaziun, la sfera privata ed intima, planisar l'agogia sco er la colliaziun.

Las prescripziuns da qualitad servan a promover l'autodeterminaziun, la participaziun sociala, l'ulteriur svilup persunal e professiunal e la qualitad da viver da las utilisadras e dals utilisaders da prestaziuns en ils secturs da las prestaziuns «abitar», «lavur accumpagnada» e «structura dal di assistida». I sto vegnir resguardà, che betg tut ils indicaturs na valan da medema maniera per ils trais secturs da prestaziun. En il rom da la concessiun d'ina permissiun vegn quai resguardà correspundentamain. Tut

[1] La Conferenza da las directuras e dals directurs chantunals dals affars socials dals chantuns da la Svizra Orientala e dal chantun Turitg (qua sutvart «CDAS Ost+ZH») han elavurà e publitgà cuminaivlamain directivas da qualitad per l'emprima giada l'onn 2011. Las directivas da qualitad èn la basa per l'activitad da permissiun, da renconuschientscha e da surveglianza dals chantuns participads cun ils furniturs da prestaziuns a favur da persunas creschidas cun impediments. A chaschun da la reelavuraziun actuala èn vegnids resguardads ils svilups cuntinuants en il sectur d'impediments ed en il management da qualitad sco er las experientschas en connex cun l'applicaziun en ils chantuns. Cun la reelavuraziun èn las pretensiuns als furniturs da prestaziuns vegnidas formuladas en moda pli precisa e pli chapaivla ed adattadas correspundentamain a la pratica. Plinavant èn las pretensiuns da las directivas da qualitad e da las basas specificas actualas vegnidas exprimidas pli explicitamain. Da quai na resultan dentant naginas pretensiuns fundamentalmain novas e perquai er betg custs supplementars. Tras la cooperaziun cun ulteriurs chantuns, federaziuns chantunalas e persunas autorepreschentantas èsi vegnì empruvà da tegnair quint dals divers interess e giavischs specifics chantunals resp. regiunals.

ils furniturs da prestaziuns a favur da persunas creschidas cun impediments, che han ina permissiun da manaschi, ston ademplir las directivas da qualitad independentamain dal fatg, sch'ellas han in sistem da management da qualitad certifitgà u betg.

Controlla e surpigliada en ils chantuns

Ils chantuns èn responsabels cuminaivlamain per controllar almain mintga 6 onns la realisaziun da las directivas da qualitad qua avant maun e per las adattar en cas da basegn (en il senn da la garanzia e dal svilup da qualitad). La responsabladad principala per la controlla da qualitad è chaussa dal chantun respectiv. Quel po delegar incumbensas da controlla a terzas persunas. Ils chantuns determineschan l'introducziun da las directivas da qualitad e reglan eventuals termins transitorics areguard las directivas da qualitad qua avant maun.

Ils standards ed ils indicaturs da las CDAS Ost+ZH represchentan directivas da qualitad che s'orienteschan al pli pitschen numnader communabel dals chantuns. Quellas èn pia in standard minimal. Ellas na duain betg vegnir chapidas sco directiva fixa, mabain duain pudair vegnir sviluppadas vinavant en moda dinamica. Ils singuls chantuns percunter èn libers, d'adattar ils indicaturs avant maun da mintga standard da qualitad confurm al senn a lur context organisaziunal u giuridic respectiv u da cumplettar quels cun ulteriurs indicaturs.

La Conferenza da las manadras e dals manaders d'uffizi da la CDAS Ost+ZH è cumpetenta per la collecziun e la surveglianza da las adattaziuns e da las novas formulaziuns en ils chantuns sco er per la controlla periodica e la formulaziun da propostas per adattar las directivas da qualitad.

3. Definiziuns

En las directivas da qualitad vegnan duvradas las suandantas designaziuns:

- collavuraturas e collavuraturs: emploiadas ed emploiads, collavuraturas e collavuraturs specialisads, sco per exempel manadras e manaders da gruppa sco er assistentas ed assistents
- utilisadras ed utilisaders da prestaziuns: p.ex. clientas e clients, abitantas ed abitants, collavuraturas e collavuraturs cun impediments, persunas assistidas, persunas cun impediments, e.u.v.[2]
- furniturs da prestaziuns (en paucs cas «organisaziun»): p.ex. instituts, instituziuns etc.
- lavur accumpagnada: plazzas da lavur protegidas (PLP) (pli baud: p.ex. lavuratori)
- structura dal di assistida: plazzas da structura dal di protegidas

4. Basa legala

Lescha davart l'integraziun sociala e professiunala da persunas cun impediments (Lescha d'integraziun da persunas cun impediments, LIPI; DG 440.100)

Ordinaziun davart l'integraziun sociala e professiunala da persunas cun impediments (Ordinaziun d'integraziun da persunas cun impediments; OIPI; DG 440.100)

[2] Numnadas vegnan qua las noziuns che vegnan duvradas savens en la pratica.

5. Directivas da qualitad

Nr.	Standards da qualitad *Cura ha la prestaziun qualitad?*	Indicaturs da qualitad per la qualitad da basa *Dumonda directiva: Tge qualitad sto esser ademplida per pudair observar il meglier pussaivel l'obligaziun statala da protecziun? Tge qualitad sto esser ademplida per pudair observar il meglier pussaivel la realisaziun da la CRPD?*
	Sectur tematic: Basas	
1	Igl exista in model directiv.	1. Il model directiv exista en scrit e descriva: a. l'incumbensa dal furnitur da prestaziuns (missiun) b. il champ d'activitad dal furnitur da prestaziuns c. las tenutas da basa, il maletg da l'uman e las finamiras supremas, tenor las qualas l'agir da las persunas participadas dal furnitur da prestaziuns sto sa drizzar. 2. Il model directiv correspunda als princips da la CRAP ed a la vista actuala dal standard specific. 3. Il model directiv è datà e sia controlla ha in termin. 4. Tut las collavuraturas ed ils collavuraturs sco er tut las utilisadras ed ils utilisaders enconuschan il cuntegn dal model directiv. 5. Ils concepts dal furnitur da prestaziuns èn vegnids deducids dal model directiv. 6. Il model directiv vegn realisà en la strategia, en las finamiras ed en las mesiras.
2	I existan basas che descrivan la direcziun e l'organisaziun *strategica*.	1. La furma giuridica e l'organisaziun dal furnitur da prestaziuns èn regladas. 2. Igl exista in document da fundaziun u statuts. 3. Igl exista ina inscripziun en il register da commerzi. 4. La separaziun strategic-operativa areguard il persunal ed areguard l'organisaziun è garantida. Igl è avant maun in organigram. Da quel resorta ina separaziun strategic-operativa. 5. La separaziun da las pussanzas ademplescha las suandantas cundiziuns: a. I sto vegnir garantì, ch'il gremi strategic possia funcziunar vidvart dals interess singuls. b. Las commembras ed ils commembers dal gremi strategic e la direcziun operativa dal furnitur da prestaziuns n'èn betg parents (1. u 2. grad) u colliads in cun l'auter persunalmain e/u en ina stretga relaziun economica cuminaivla. c. Il gremi strategic sa cumpona d'almain 3 persunas cun ils medems dretgs. d. La direcziun operativa, sia substituziun e las ulteriuras collavuraturas e collavuraturs dal furnitur da prestaziuns n'han nagin dretg da votar en il gremi strategic. e. La direcziun operativa surpiglia per regla ina funcziun infurmativa e consultativa entaifer il gremi strategic. 6. Las incumbensas, las cumpetenzas e la responsabladad da la direcziun strategica èn definidas, en spezial lur independenza (carnets d'obligaziuns, descripziun da la funcziun e.u.v.). Las commembras ed ils commembers da la direcziun strategica pon cumprovar las qualificaziuns ed experientschas respectivas per lur champs da cumpetenza. 7. Las commembras ed ils commembers dal gremi strategic e da la surveglianza interna èn enconuschents publicamain cun num. 8. Il plaun strategic garantescha la surveglianza interna ed è responsabel, che las pretensiuns legalas, reglamentaras e contractualas da l'uffizi chantunal cumpetent e las cundiziuns en la permissiun vegnian observadas en cunvegnientscha u en collavuraziun cun la direcziun operativa. 9. Las utilisadras ed ils utilisaders da prestaziuns pon far part dal gremi strategic en moda orientada als temas ubain en moda consultativa.

Nr.	**Standards da qualitad** *Cura ha la prestaziun qualitad?*	**Indicaturs da qualitad per la qualitad da basa** *Dumonda directiva: Tge qualitad sto esser ademplida per pudair observar il meglier pussaivel l'obligaziun statala da protecziun? Tge qualitad sto esser ademplida per pudair observar il meglier pussaivel la realisaziun da la CRPD?*
		10. La procedura da recurs interna per las utilisadras ed ils utilisaders da prestaziuns, per las collavuraturas ed ils collavuraturs e per las represchentanzas legalas è reglada en scrit sur las instanzas dal plaun operativ e strategic ed è accessibla per tuts. 11. Igl exista ina instanza da recurs per las utilisadras ed ils utilisaders da prestaziuns, per las collavuraturas ed ils collavuraturs e per la represchentanza legala. Questa instanza da recurs è externa ed independenta da la direcziun operativa e strategica. Tut las persunas participadas (utilisadras ed utilisaders da prestaziuns, represchentanzas legalas, collavuraturas e collavuraturs, direcziun operativa e strategica, ev. ulteriuras) enconuschan questa instanza.
3a	I existan basas che descrivan la direcziun e l'organisaziun *operativa*.	*Organisaziun e process* 1. L'organisaziun dals furniturs da prestaziuns sa drizza tenor il basegn d'accumpagnament e d'assistenza e tenor ils dretgs da las utilisadras ed ils utilisaders da prestaziuns. 2. Il furnitur da prestaziuns ha in concept da manaschi cun ina clera structura da l'organisaziun e dals process, incl. las cumpetenzas e responsabladads definidas (organigram, carnets d'obligaziuns) sco er ina communicaziun interna reglada. 3. Igl exista in management da qualitad ch'è actual e formulà cleramain, che cuntegna las basas necessarias, ils concepts, ils process, ils projects ed ils models da contracts cun las utilisadras ed ils utilisaders da prestaziuns e las collavuraturas ed ils collavuraturs. 4. La protecziun da datas è garantida a norma da la Lescha federala e chantunala davart la protecziun da datas. 5. Il deposit dals documents e l'archivaziun èn reglads.
3b	I existan basas che descrivan la direcziun e l'organisaziun *operativa*.	*Colliaziun* 1. Il furnitur da prestaziuns lavura en ina rait ed ha la finamira da collavurar cun posts externs ch'èn relevants per il manaschi, er per augmentar la permeabilitad per las utilisadras ed ils utilisaders da prestaziuns. 2. Las qualificaziuns, las cumpetenzas e la gestiun da cas tranter ils posts individuals èn scleridas e documentadas en cas che la gestiun da cas ha lieu cuminaivlamain. *3.* Il furnitur da prestaziuns renda enconuschent en moda adequata sia purschida.
3c	I existan basas che descrivan la direcziun e l'organisaziun *operativa*.	*Garanzia e svilup da qualitad* 1. Il furnitur da prestaziuns garantescha la garanzia ed il svilup da la qualitad orientada a la structura sco er als process. Plinavant s'occupa el dals resultats e dals effects: a. La direcziun operativa garantescha, che la qualitad dals servetschs sco er las basas concepziunalas formuladas en scrit dal furnitur da prestaziuns vegnian controlladas regularmain ed ella fa cuntinuadamain las meglieraziuns respectivas (process da meglieraziun cuntinuant). b. Il management da qualitad regla la valitaziun periodica dals servetschs furnids e dal furnitur da prestaziuns (almain ina giada l'onn), dispona da las regulaziuns e dals instruments necessaris per quest intent e descriva er il proceder en connex cun champs da meglieraziun constatads. c. Ils svilups ston vegnir cumprovads en furma adattada. d. La cuntentientscha da las utilisadras e dals utilisaders da prestaziuns sco er da las collavuraturas e dals collavuraturs vegn eruida regularmain,

Nr.	Standards da qualitad *Cura ha la prestaziun qualitad?*	Indicaturs da qualitad per la qualitad da basa *Dumonda directiva: Tge qualitad sto esser ademplida per pudair observar il meglier pussaivel l'obligaziun statala da protecziun? Tge qualitad sto esser ademplida per pudair observar il meglier pussaivel la realisaziun da la CRPD?*
		evaluada ed ils resultats sco er las mesiras respectivas vegnan documentads. Il gremi strategic vegn infurmà commensuradamain davart ils resultats respectivs e davart las mesiras correspundentas.
3d	I existan basas che descrivan la direcziun e l'organisaziun *operativa*.	*Management dal persunal* 1. Tut las collavuraturas ed ils collavuraturs han in contract da lavur legalmain valaivel. 2. Las incumbensas, las cumpetenzas ed ils secturs da responsabladad ch'existan per mintga funcziun èn documentads ed enconuschents a las collavuraturas ed als collavuraturs (p.ex. descripziuns da las plazzas / carnet d'obligaziuns). 3. Las collavuraturas ed ils collavuraturs lavuran confurm a las cumpetenzas ed als secturs da responsabladad ch'èn colliads cun lur funcziun. 4. Igl è definì, en tge furma e quant savens che discurs cun las collavuraturas ed ils collavuraturs han lieu. Ils discurs cun las collavuraturas ed ils collavuraturs èn documentads en il dossier dal persunal. 5. In reglament da persunal documentescha las prescripziuns e las reglas vertentas en il manaschi. 6. Las collavuraturas ed ils collavuraturs sa perfecziuneschan regularmain (intern u extern). La scolaziun, la furmaziun supplementara ed il perfeziunament dal persunal è modern e sa referescha al model directiv. 7. Tut las collavuraturas ed ils collavuraturs han pussaivladads da cundecider (sesidas da team ed autras structuras).
3e	I existan basas che descrivan la direcziun e l'organisaziun *operativa*.	*Sistem da salari dal persunal* 1. Igl exista in sistem da salari ch'è transparent per il chantun. 2. La salarisaziun s'orientescha a las cundiziuns d'engaschament chantunalas. *Sistem da salari da las utilisadras e dals utilisaders da prestaziuns* 3. Las prestaziuns da las utilisadras e dals utilisaders da prestaziuns entaifer la lavur accumpagnada (PLP) vegnan salarisadas tenor criteris transparents e chapaivels. Las utilisadras ed ils utilisaders da prestaziuns enconuschan quests criteris.
4	I existan basas che descrivan la finanziaziun.	1. Las basas infurmeschan davart: a. la situaziun finanziala (quint economic e bilantscha); b. ils svilups prognostitgads finanzials e manaschials (budget). 2. Questas basas cumprovan la situaziun economica segirada dal furnitur da prestaziuns e vegnan inditgadas en moda transparenta. 3. Il furnitur da prestaziuns maina il manaschi en moda economica e tenor in rendaquint unitar che sa basa sin princips da l'economia da manaschi. 4. In post da revisiun independent che controllescha il quint annual è designà. 5. La participaziun als custs da las utilisadras e dals utilisaders da prestaziuns (taxas ed indemnisaziun a persunas dependentas d'agid) e/u eventualas autras participaziuns als custs èn regladas. Las utilisadras ed ils utilisaders da prestaziuns u lur represchentanza legala enconuschan talas. 6. La protecziun tras l'assicuranza da las utilisadras e dals utilisaders è reglada (p.ex. responsabladad dal manaschi, responsabladad da las utilisadras e dals utilisaders da prestaziuns u assicuranza d'accidents).
5a	I existan basas che descrivan las prestaziuns.	*Accumpagnament ed assistenza* 1. Las basas formuladas en scrit davart l'accumpagnament e l'assistenza (concepts d'accumpagnament e d'assistenza) infurmeschan davart l'orientaziun specifica e metodica da la lavur d'accumpagnar e d'assister. Ellas vegnan controlladas regularmain e sche necessari actualisadas.

Nr.	**Standards da qualitad** *Cura ha la prestaziun qualitad?*	**Indicaturs da qualitad per la qualitad da basa** *Dumonda directiva: Tge qualitad sto esser ademplida per pudair observar il meglier pussaivel l'obligaziun statala da protecziun? Tge qualitad sto esser ademplida per pudair observar il meglier pussaivel la realisaziun da la CRPD?*
		2. La purschida d'accumpagnament e d'assistenza dal furnitur da prestaziuns sa drizza tenor il basegn d'accumpagnament e d'assistenza specific e tenor ils dretgs da las utilisadras e dals utilisaders da prestaziuns. En quest connex èn la qualitad da viver e la protecziun en il center da la prestaziun d'accumpagnar e d'assister, e quai tegnend quint da la pli gronda participaziun pussaivla en tut ils secturs da la vita. 3. Las basas en scrit infurmeschan davart ils suandants puncts: a. gruppas en mira (vegliadetgna, schlattaina, impediment e.u.v.) b. istorgia dal furnitur da prestaziuns c. prestaziuns en ils secturs abitar, lavur accumpagnada e structura dal di assistida d. relaziuns externas e. plan da plazzas differenzià tenor secturs specifics f. plan da lavur dal persunal per mintga purschida g. princips da l'accumpagnament agogic (p.ex. planisaziun da la participaziun, dal svilup u dal futur) h. autodeterminaziun ed autonomia da las utilisadras e dals utilisaders da prestaziuns (dretgs ed obligaziuns) / promoziun da l'independenza da las utilisadras e dals utilisaders da prestaziuns i. integraziun da la represchentanza legala, integraziun dals confamigliars en cunvegnientscha resp. sin giavisch da las utilisadras e dals utilisaders da prestaziuns j. dumber e gener da las plazzas e dals lieus disponibels k. procedura d'admissiun e d'extrada l. proceduras d'admissiun internas m. organisaziun da viadis necessaris pervia da l'impediment (lavur accumpagnada e structura dal di assistida) n. decurs dal di (lavur accumpagnada e structura dal di assistida) per mintga purschida o. collavuraziun e barat cun la lavur accumpagnada externa e cun la structura dal di assistida p. uras d'avertura e dis da manaschi per mintga purschida q. purschida d'assistenza e d'accumpagnament (pussaivladads da lavur, d'occupaziun e da temp liber, tgira e.u.v.) per mintga sectur da prestaziun (abitar, lavur accumpagnada e structura dal di assistida) r. intents da svilup / perspectivas per l'avegnir s. urden da taxas sco agiunta t. basas specificas ch'èn relevantas per la gruppa en mira accumpagnada (p.ex. concepts da vegliadetgna e da demenza, concepir midadas en autras purschidas)
5b	I existan basas che descrivan las prestaziuns.	*Lavur accumpagnada e structura dal di assistida* 1. La purschida interna u externa per la lavur accumpagnada e/u per la structura dal di assistida è garantida confurm al basegn e resguarda las abilitads e las pussaivladads da svilup individualas da las utilisadras e dals utilisaders da prestaziuns. 2. La collavuraziun tranter ils secturs abitar, lavur accumpagnada e/u structura dal di assistida è reglada resguardond la sfera privata da las utilisadras e dals utilisaders da prestaziuns.

Nr.	**Standards da qualitad** *Cura ha la prestaziun qualitad?*	**Indicaturs da qualitad per la qualitad da basa** *Dumonda directiva: Tge qualitad sto esser ademplida per pudair observar il meglier pussaivel l'obligaziun statala da protecziun? Tge qualitad sto esser ademplida per pudair observar il meglier pussaivel la realisaziun da la CRPD?*
5c	I existan basas che descrivan las prestaziuns.	*Mesiras che restrenschan la libertad* 1. Igl exista in concept davart las mesiras che restrenschan la libertad (mesiras repressivas), che resguarda las disposiziuns dal dretg da la protecziun da creschids (CCS) e dal dretg penal (CP). 2. La cumpetenza e la procedura sco er ils criteris per applitgar mesiras che restrenschan la libertad (mesiras che restrenschan il moviment, mesiras medicinalas) èn definidas, documentadas individualmain, confurmas a la lescha e vegnan controlladas regularmain. 3. Las enconuschientschas e recumandaziuns actualas concernent il plazzament preventiv, resp. las mesiras che restrenschan la libertad èn enconuschentas e vegnan resguardadas[3].
5d	I existan basas che descrivan las prestaziuns.	*Segirezza* 1. Igl exista in concept per cas d'urgenza cun in basegn d'agir immediat (sco incendis, catastrofas da la natira, accidents, epidemias e pandemias, mancanza d'energia). 2. Igl exista in'analisa da las ristgas, nua ch'i èn descrittas las situaziuns da crisa e da privel relevantas sco er las consequenzas potenzialas e nua ch'i èn previsas mesiras correspundentas per dumagnar las ristgas. 3. Las collavuraturas ed ils collavuraturs èn scolads per ir enturn cun cas d'urgenza.
5e	I existan basas che descrivan las prestaziuns.	*Nutriment* 1. I existan basas formuladas en scrit che descrivan la purschida da nutriment ed il diever da victualias. 2. La purschida d'alimentaziun è variada ed equilibrada e resguarda ils aspects dal provediment da sanadad, ils basegns da las utilisadras e dals utilisaders da prestaziuns e las pretensiuns a dietas inditgadas medicinalmain.
5f	I existan basas che descrivan las prestaziuns.	*Provediment da la sanadad* 1. I existan basas formuladas en scrit davart il provediment da la sanadad e davart la prevenziun da la sanadad. 2. Las basas formuladas en scrit davart il provediment da la sanadad infurmeschan davart las regulaziuns detagliadas sco er davart la procedura e las pretensiuns persunalas: a. finamiras e mesiras somaticas, psicosocialas e che promovan la sanadad b. apoteca c. segirezza da l'administraziun da medicaments d. collavuraziun cun medias e medis sco er cun terapeutas e terapeuts e. collavuraziun cun provediders psichiatrics (en spezial en cas da furniturs da prestaziuns a favur da persunas cun in impediment psichic) 3. Il quità en connex cun proceduras da tgira e medicinalas è garantì. 4. I vegn garantì, che las mesiras da tgira e medicinalas vegnian exequidas mo da persunal ch'è qualifitgà suffizientamain u ch'è cumprovadamain scolà suffizientamain. 5. Per las utilisadras ed ils utilisaders da prestaziuns è garantida la libra tscherna dal medi tenor la LAMal 6. La cussegliaziun medicala dal furnitur da prestaziuns è garantida en cas da dumondas medicinalas (p.ex. media u medi da l'instituziun). 7. La segirezza necessaria areguard medicaments è garantida e cumprovada.

[3] Latiers tutgan tranter auter las recumandaziuns da la Cumissiun naziunala per la prevenziun cunter la tortura (CNPT): https://www.nkvf.admin.ch/nkvf/de/home/die-nkvf.html.

Nr.	Standards da qualitad *Cura ha la prestaziun qualitad?*	Indicaturs da qualitad per la qualitad da basa *Dumonda directiva: Tge qualitad sto esser ademplida per pudair observar il meglier pussaivel l'obligaziun statala da protecziun? Tge qualitad sto esser ademplida per pudair observar il meglier pussaivel la realisaziun da la CRPD?*
		8. Las prestaziuns medicinalas èn documentadas. La documentaziun cumprova l'observanza da las prescripziuns. 9. Igl exista in dispositiv d'urgenza per accidents e per malsognas acutas, per cas d'urgenza psichiatrics e per plazzaments per motivs da provediment.
5g	I existan basas che descrivan las prestaziuns.	*Igiena e nettegiament da las localitads* 1. Il furnitur da prestaziuns ha in concept d'igiena ed in plan da nettegiament. 2. L'entira infrastructura sco er las localitads dal furnitur da prestaziuns èn nettas, bain mantegnidas ed en in stadi regular. 3. Basegns individuals d'utilisadras e d'utilisaders da prestaziuns areguard l'urden vegnan resguardads tant sco pussaivel.
	Sectur tematic: Organisaziun ed infrastructura	
6	Ils edifizis e l'equipament èn cunvegnents e tenor ils basegns da las adressatas e dals adressats.	1. Mintga furnitur da prestaziuns dispona da chombras singulas, da locals cuminaivels e da zonas sanitaras modernas e funcziunalas. 2. Mintga utilisadra e mintga utilisader da prestaziuns ha a disposiziun ina chombra singula. Pervia d'in basegn individual u pervia d'ina situaziun d'urgenza po il chantun conceder excepziuns. 3. Tut las utilisadras ed ils utilisaders da prestaziuns dastgan concepir individualmain lur chombra. 4. Indicaziuns davart ils edifizis sco er davart l'utilisaziun da las localitads èn avant maun e correspundan a las basas concepziunalas. 5. Las mesiras specificas necessarias per l'impediment èn prendidas ed ils meds auxiliars cunvegnents èn installads e disponibels. 6. Il mantegniment d'apparats da la tecnica medicinala e d'apparats tecnics relevants per la segirezza è garantì. 7. Furniturs da prestaziuns cun lavur accumpagnada e structura dal di assistida disponan da localitads supplementaras ed adattadas a las activitads. 8. Las prescripziuns chantunalas areguard las localitads e l'infrastructura vegnan observadas (p.ex. program directiv chantunal dals locals).
	Sectur tematic persunal e direcziun	
7	La direcziun è adattada per manar l'organisaziun, e quai tant ord vista professiunala sco er persunala.	1. La direcziun operativa ha almain ina scolaziun renconuschida da la Confederaziun en il sectur dals fatgs da sanadad e/u dals fatgs socials sin il stgalim terziar sco er ina furmaziun supplementara cumprovada en il sectur da finanzas e da manar persunas che correspunda a la funcziun ed a la grondezza da l'organisaziun. 2. Sche la direcziun operativa vegn exequida da pliras persunas, pon la responsabladad professiunala e las cumpetenzas respectivas vegnir repartidas sin questas persunas. Las singulas persunas ch'èn responsablas per in sectur specific ston però vegnir designadas. 3. La qualificaziun e l'abilitad da la direcziun operativa èn cumprovadas cun il curs da vita, cun attestats da scolaziun, cun referenzas irreproschablas sco er cun l'extract dal register penal (extract privat ed extract privat spezial) e cun l'extract dal register da scussiun. 4. Ina nova persuna directiva suttascriva avant ses engaschament ina declaraziun ch'i na dettia per il mument naginas proceduras d'inquisiziun giudizialas u polizialas cunter ella resp. infurmescha davart l'object da la procedura. La persuna directiva s'oblighescha d'annunziar a la persuna

Nr.	Standards da qualitad *Cura ha la prestaziun qualitad?*	Indicaturs da qualitad per la qualitad da basa *Dumonda directiva: Tge qualitad sto esser ademplida per pudair observar il meglier pussaivel l'obligaziun statala da protecziun? Tge qualitad sto esser ademplida per pudair observar il meglier pussaivel la realisaziun da la CRPD?*
		superiura ina procedura d'inquisiziun che vegn iniziada durant ses temp d'engaschament. 5. La substituziun è reglada. Ella è adattada tant ord vista professiunala sco er persunala per las incumbensas respectivas.
8	Il persunal è adattà tant ord vista professiunala sco er persunala per sias activitads ed il dumber da collavuraturas e collavuraturs correspunda al basegn d'assistenza.	1. La qualificaziun e l'abilitad da las collavuraturas e dals collavuraturs en l'accumpagnament e l'assistenza èn cumprovadas cun il curs da vita, cun attestats da scolaziun, cun referenzas e cun l'extract dal register penal (extract privat ed extract privat spezial). 2. Tut las collavuraturas ed ils collavuraturs suttascrivan avant lur engaschament ina declaraziun ch'i na dettia per il mument naginas proceduras d'inquisiziun giudizialas u polizialas cunter la persuna sezza resp. infurmescha davart l'object da la procedura. Plinavant infurmescha ella u el la patruna u il patrun immediatamain, sch'ella u el è involvì en ina procedura durant ses temp d'engaschament. 3. Tut las collavuraturas ed ils collavuraturs enconuschan e chapeschan las valurs directivas da la CRPD e vegnan scolads regularmain davart quellas. 4. Il furnitur da prestaziuns dispona dal persunal spezialisà necessari per correspunder als basegns da las utilisadras e dals utilisaders da prestaziuns: a. Per plazzas d'abitar protegidas e per plazzas da structuras dal di protegidas: Almain la mesadad da las plazzas da lavur en la tgira (calculaziun tenor equivalents a temp cumplain) èn occupadas da persunas cun in certificat da scolaziun en il sectur social u da sanadad ch'è renconuschì sin plaun federal. Ils secturs professiunals dals certificats da scolaziun sco er las qualificaziuns e las cumpetenzas da las collavuraturas e dals collavuraturs s'orienteschan als impediments ed als basegns da las utilisadras e dals utilisaders da las prestaziuns. b. Per plazzas da lavur protegidas: Almain la mesadad da las plazzas da lavur en la tgira (calculaziun tenor equivalents a temp cumplain) èn occupadas da persunas cun in certificat da scolaziun en il sectur social u da sanadad ch'è renconuschì sin plaun federal u da persunas cun almain 3 onns experientscha professiunala en il sectur da la tgira e da l'accumpagnament da persunas cun impediments sco er cun ina furmaziun supplementara d'almain 1 onn en ils secturs menziunads. Ils secturs professiunals dals certificats da scolaziun e da furmaziun supplementara sco er las qualificaziuns e las cumpetenzas da las collavuraturas e dals collavuraturs s'orienteschan als impediments ed als basegns da las utilisadras e dals utilisaders da las prestaziuns. c. En instituziuns per persunas cun in impediment psichic sto almain la mesadad da las collavuraturas e dals collavuraturs che han ina scolaziun da basa sulettamain da tgira, avair absolvì furmaziuns supplementaras en il sectur da l'agogia u da la sociopsichiatria. (Calculaziun tenor equivalents a temp cumplain) d. Las persunas en scolaziun per in certificat en il sectur social u en il sectur da sanadad ch'è renconuschì sin plaun federal vegnan quintadas vitiers cun calcular la quota da collavuraturas collavuraturs scolads. (Calculaziun tenor equivalents a temp cumplain) e. Per diploms esters sto vegnir cumprovada en mintga cas l'equivalenza al diplom svizzer; dapli infurmaziuns en chaussa sin www.recognition.swiss. Impurtant: Il chantun Grischun na fa naginas atgnas proceduras da

Nr.	Standards da qualitad *Cura ha la prestaziun qualitad?*	Indicaturs da qualitad per la qualitad da basa *Dumonda directiva: Tge qualitad sto esser ademplida per pudair observar il meglier pussaivel l'obligaziun statala da protecziun? Tge qualitad sto esser ademplida per pudair observar il meglier pussaivel la realisaziun da la CRPD?*
		renconuschientscha per collavuraturas e collavuraturs d'instituziuns socialas. 5. Per (pre)praticantas e (pre)praticants, per voluntarias e voluntaris, per persunas che prestan servetsch civil e.u.v. exista in concept che garantescha da tut temp l'accumpagnament professiunal necessari en il mintgadi da lavur. Igl è sclerì, tge cumpetenzas che questas persunas han ed sin tge champs da lavur ch'ellas èn activas. *Remartga: L'Uffizi dal servetsch social giuditgescha – a chaschun da la concessiun da la permissiun e da l'activitad da surveglianza – sch'il persunal ha las qualificaziuns professiunalas adattadas e sch'il dumber da las collavuraturas e das collavuraturs correspunda a las pretensiuns. Las valurs definidas qua survart èn las pretensiuns minimalas. L'Uffizi dal servetsch social examinescha quant enavant che la gruppa en mira, la purschida e las finamiras da las prestaziuns dad ina vart e las qualificaziuns da las collavuraturas e dals collavuraturs da l'autra vart èn adattadas ed accordadas ina cun l'autra.*
	Sectur tematic: Utilisadras ed utilisaders da prestaziuns e professiunalitad	
9	L'observanza dals dretgs e da las obligaziuns da las utilisadras ed ils utilisaders da prestaziuns è garantida.	1. Ils dretgs e las obligaziuns da las utilisadras e dals utilisaders da prestaziuns èn documentads en contracts ed en reglaments. Ils dretgs e las obligaziuns sco er ils concepts relevants per las utilisadras ed ils utilisaders da prestaziuns, ston vegnir rendids accessibels en furma adattada a questas persunas (p.ex. en la communicaziun sustegnida, en lingua simpla u facila). 2. Per tut las utilisadras ed ils utilisaders da prestaziuns exista in contract d'assistenza tenor il dretg da la protecziun da creschids (art. 382 CCS, model avant maun) resp. in contract da lavur tenor DO (lavur accumpagnada). 3. Il furnitur da prestaziuns prenda mesiras adattadas per impedir discriminaziun (cun attenziun speziala sin discriminaziuns multiplas, p.ex. da dunnas cun impediments) e garantescha, che tut las utilisadras ed ils utilisaders possian profitar cumplainamain ed en moda eguala da lur dretgs umans e da lur libertads fundamentalas. 4. Per las utilisadras ed ils utilisaders da prestaziuns che n'èn betg abels da s'engaschar activamain per far valair lur dretgs, èn prendidas mesiras adattadas (p.ex. persunas cun dretg da represchentanza tenor il dretg da la protecziun da creschids). 5. Las infurmaziuns che pertutgan ils utilisaders e las utilisadras da prestaziuns, èn accessiblas e correspundan als basegns dals adressats (ev. en lingua simpla u lingua facila, cun communicaziun sustegnida). Furmas da sustegn adattadas vegnan applitgadas. Las utilisadras ed ils utilisaders da prestaziuns survegnan access a lur actas ed a lur datas persunalas e vegnan infurmads correspundentamain als basegns dals adressats davart lur cuntegn. 6. Il furnitur da prestaziuns garantescha, che las utilisadras ed ils utilisaders da prestaziuns hajan a disposiziun las resursas necessarias per la participaziun sociala (pussaivladad da transport, accumpagnament, access als agens daners). 7. Abitar e lavurar: Las utilisadras ed ils utilisaders da prestaziuns vegnan infurmads regularmain en ina furma chapaivla davart las pussaivladads d'abitar ambulantas, resp. davart furmas alternativas da lavurar. En cas da basegn vegnan realisadas mesiras per sustegnair la transiziun. 8. Il furnitur da prestaziuns pussibilitescha a las utilisadras ed als utilisaders da prestaziuns da participar activamain a la vita sociala ed als sustegna d'utilisar

Nr.	**Standards da qualitad** *Cura ha la prestaziun qualitad?*	**Indicaturs da qualitad per la qualitad da basa** *Dumonda directiva: Tge qualitad sto esser ademplida per pudair observar il meglier pussaivel l'obligaziun statala da protecziun? Tge qualitad sto esser ademplida per pudair observar il meglier pussaivel la realisaziun da la CRPD?*
		purschidas externas e tant sco pussaivel inclusivas. En cumparegliaziun cun las purschidas entaifer l'instituziun vegnan las purschidas externas ed inclusivas da princip tractadas cun prioritad. a. Vita publica: Las infurmaziuns ch'èn destinadas per la publicitad (p.ex. medias socialas e digitalas, televisiun, radio, gasettas) vegnan messas a disposiziun a las utilisadras ed als utilisaders da prestaziuns a temp e sche pussaivel cun tecnologias ed en formats accessibels, quai per permetter ina furmaziun d'opiniun independenta. Tenor lur basegns vegnan els qualifitgads da pudair participar a la vita publica (p.ex. a radunanzas, demonstraziuns) e da far diever activamain da lur dretgs politics (p.ex. elecziuns, votaziuns). b. Temp liber, cultura e sport: Ils furniturs da prestaziuns sustegnan la participaziun da las utilisadras e dals utilisaders da prestaziuns a la vita culturala sco er a purschidas externas da recreaziun, da temp liber e da sport. c. Furmaziun: L'access a purschidas da furmaziun inclusivas, externas vegn pussibilità. 9. La participaziun e l'integraziun da las utilisadras e dals utilisaders da prestaziuns a la concepziun dals secturs da lur vita èn garantidas. a. Viver en l'organisaziun: Entaifer ina instituziun vegnan las utilisadras ed ils utilisaders da prestaziuns integrads areguard ils temas che als pertutgan. Per quest intent existan proceduras nunbirocraticas da cundecisiun (p.ex. votaziuns, sesidas e barats). b. Temp liber, cultura e sport: Ils furniturs da prestaziuns garanteschan, che las utilisadras ed ils utilisaders da prestaziuns possian participar adequatamain e tenor lur basegns a la vita culturala sco er a la recreaziun, al temp liber ed al sport. Per quest intent prendan els las mesiras necessarias. c. Furmaziun: Ils furniturs da prestaziuns mettan a disposiziun purschidas da furmaziun che correspundan als basegns e ch'èn confurmas a persunas creschidas. L'access a purschidas da furmaziun entaifer l'instituziun vegn garantì.
10	L'integritad persunala da las utilisadras e dals utilisaders da prestaziuns è protegida.	1. L'integritad psichica, spiertala e corporala da las utilisadras e dals utilisaders da prestaziuns è protegida. 2. Naginas furmas da violenza, d'explotaziun u d'agressiuns sexualas, da collavuraturas e collavuraturs e d'utilisadras ed utilisaders da prestaziuns u da terzas persunas na vegnan toleradas. I existan basas concepziunalas en scrit per la prevenziun. 3. Il furnitur da prestaziuns fixescha il proceder en cas d'agressiuns u en cas d'in suspect correspundent. Ils cas èn documentads e l'assistenza posteriura è garantida. (Tenor il «Standard grischun» u en moda equivalenta) 4. Tras scolaziuns ed instrucziuns che correspundan a las adressatas ed als adressats èn las utilisadras ed ils utilisaders da prestaziuns qualifitgads da sa dustar e da descriver situaziuns agressivas e violaziuns da l'integritad persunala. 5. Il furnitur da prestaziuns sa fatschenta regularmain cun las tenutas e las pretensiuns envers in tractament cun respect da las persunas cun impediments ed installescha mesiras concretas.

Nr.	Standards da qualitad *Cura ha la prestaziun qualitad?*	Indicaturs da qualitad per la qualitad da basa *Dumonda directiva: Tge qualitad sto esser ademplida per pudair observar il meglier pussaivel l'obligaziun statala da protecziun? Tge qualitad sto esser ademplida per pudair observar il meglier pussaivel la realisaziun da la CRPD?*
		6. Las collavuraturas ed ils collavuraturs vegnan scolads regularmain en las modas da lavurar che resguardan il respect e ch'impedeschan abus ed els emprendan da percorscher e d'annunziar correctamain cas d'abus. 7. I existan basas formuladas en scrit areguard la prevenziun da suicidis (resguardond la prevalenza dals suicidis / emprovas da suicidi entaifer l'organisaziun). Il furnitur da prestaziuns prenda las mesiras preventivas necessarias. 8. L'access a posts spezialisads ed a purschidas da cussegliaziun externs è garantì (p.ex. agid a victimas, cussegliaziun tranter persunas equivalentas).
11	Il dretg d'autodeterminaziun sco er la sfera privata ed intima da las utilisadras ed ils utilisaders da prestaziuns èn garantids.	1. L'autonomia e l'autodeterminaziun da las persunas cun impediments vegn sustegnida e promovida sco er reflectada periodicamain. a. Las utilisadras ed ils utilisaders da prestaziuns disponan da pussaivladads d'eleger areguard la concepziun da lur vita ed els pon decider en emprima lingia sur da sasez. b. Las utilisadras ed ils utilisaders da prestaziuns èn autorisads da far diever uschè activamain sco pussaivel da l'autonomia, da l'autodeterminaziun e da la cundecisiun. Il furnitur da prestaziuns prenda las mesiras ch'èn necessarias per quest intent. c. En cas da basegn vegn promovì l'access da las utilisadras e dals utilisaders da prestaziuns a las purschidas da sustegn e d'assistenza individualas. d. En cas da malsogna, da process en cas da mort e da mort d'utilisadras e d'utilisaders da prestaziuns s'occupan las collavuraturas ed ils collavuraturs dals giavischs da las persunas pertutgadas (p.ex. tgira palliativa u aspects culturals / religius). 2. Il furnitur da prestaziuns ha la finamira da garantir a las utilisadras ed als utilisaders da prestaziuns da tscherner libramain lur persuna da contact entaifer l'instituziun e s'infurmescha almain ina giada l'onn, en moda proactiva tar las utilisadras ed ils utilisaders da prestaziuns, sche quella è adattada. 3. Las utilisadras ed ils utilisaders da prestaziuns vegnan sustegnids en lur stima da sasez. 4. Il furnitur da prestaziuns garantescha, che la summa da daners persunala che las utilisadras ed ils utilisaders da prestaziuns han dabun, als stettia a disposiziun. 5. Il furnitur da prestaziuns concepescha in mintgadi che promova inscunters e procura per occurrenzas spezialas che rinforzan la colliaziun tranter las utilisadras ed ils utilisaders da prestaziuns e che respectan a medem temp lur autonomia. 6. Las collavuraturas ed ils collavuraturs respectan il dretg da la sfera privata da las utilisadras ed ils utilisaders da prestaziuns. Il furnitur da prestaziuns garantescha, che la sfera privata vegnia respectada en ils process d'accumpagnament, d'assistenza e da tgira sco er en la documentaziun. Il furnitur da prestaziuns garantescha la separaziun dal sectur privat e dal sectur da lavur resp. d'abitar, da la lavur accumpagnada e da la structura dal di assistida (permessas èn excepziuns motivadas concepziunalmain, p.ex. en cas d'ina structura dal di assistida integrada). 7. Il furnitur da prestaziuns dispona da basas concepziunalas transparentas, concernent dumondas da la sexualitad. 8. Relaziuns da partenari da las utilisadras e dals utilisaders da prestaziuns e lur basegn da sexualitad vegnan respectads ed i vegn purschì in sustegn

Nr.	Standards da qualitad *Cura ha la prestaziun qualitad?*	Indicaturs da qualitad per la qualitad da basa *Dumonda directiva: Tge qualitad sto esser ademplida per pudair observar il meglier pussaivel l'obligaziun statala da protecziun? Tge qualitad sto esser ademplida per pudair observar il meglier pussaivel la realisaziun da la CRPD?*
		spezialisà, sch'i dat dumondas, basegns e problems. Las utilisadras ed ils utilisaders da prestaziuns èn libers da viver lur orientaziun sexuala e lur identitad da schlattaina. 9. Las utilisadras ed ils utilisaders da prestaziuns enconuschan lur dretg da maridar u da fundar ina famiglia. En cas da basegn vegn offrì in sustegn spezialisà. 10. L'access a posts spezialisads ed a purschidas da cussegliaziun externs è garantì (p.ex. planisaziun da famiglia, cussegliaziun tranter persunas egualas, protecziun giuridica).
12	Las proceduras d'admissiun, da midada e d'extrada èn transparentas e chapaivlas.	1. Igl exista in catalog da clers criteris per l'admissiun, per la refusa e per la disditga. La procedura d'admissiun e d'extrada sco er la procedura da midada interna èn descrittas en moda transparenta. 2. Il furnitur da prestaziuns garantescha, che las utilisadras ed ils utilisaders da prestaziuns sajan preparads per midadas e ch'il futur saja planisà (en cas da basegn) en moda orientada a las fasas da vita (p.ex. planisaziun dal futur, utilisar pussaivladads da midada, transiziun en la vegliadetgna). 3. Las utilisadras ed ils utilisaders da prestaziuns vegnan qualifitgads da sa participar a la planisaziun ed a la realisaziun da l'entrada, da l'extrada e da midadas. 4. L'obligaziun da proponer avant l'extrada ina soluziun da cuntinuaziun adattada e realisabla vegn observada. Las utilisadras ed ils utilisaders da prestaziuns e lur represchentanzas legalas han enconuschientscha da questa obligaziun.
13	I vegn lavurà en moda orientada a las finamiras cun las utilisadras ed ils utilisaders da prestaziuns e l'orientaziun a las finamiras è chapaivla en sia furma scritta.	1. En ils secturs abitar, lavur accumpagnada e structura dal di assistida resguarda il furnitur da prestaziuns las resursas, las pussaivladads ed ils basegns da las utilisadras e dals utilisaders da prestaziuns en connex cun la planisaziun orientada a las finamiras, en vista ad in'autodeterminaziun ed ad ina participaziun sociala uschè grondas sco pussaivel. 2. Igl exista ina planisaziun individuala (p.ex. planisaziun da svilup, planisaziun dal futur, planisaziun da l'integraziun) cun finamiras individualas e cun las mesiras appartegnentas che vegnan realisadas e controlladas regularmain. La perioda da controlla è fixada. 3. Las finamiras, las mesiras e la controlla èn documentadas en moda chapaivla e la documentaziun è actuala. 4. Extincziuns e correcturas en la documentaziun n'èn betg pussaivlas resp., sche necessarias urgentamain, preschentadas en moda chapaivla. 5. La documentaziun è actuala e cuntegna tut ils elements necessaris. 6. Da la documentaziun resorta la furniziun da prestaziuns ed il process d'accumpagnament è chapaivel. 7. Il chantun resp. la surveglianza uffiziala po prender invista da tut temp da la documentaziun da las clientas e dals clients. 8. Il chantun resp. la surveglianza uffiziala po pretender da tut temp in rapport da la situaziun.
14	La represchentanza legala ed ils confamigliars èn integrads adequatamain e lur giavischs vegnan	*Represchentanza legala* 1. La represchentanza legala sa, tgi ch'èn sias persunas da contact. 2. Las utilisadras ed ils utilisaders da prestaziuns enconuschan lur represchentanzas legalas e survegnan en cas d'in basegn il sustegn dal furnitur da prestaziuns per entrar en contact. 3. Il furnitur da prestaziuns tgira il barat cun las represchentanzas legalas da las utilisadras e dals utilisaders da prestaziuns e las infurmescha regularmain

Nr.	Standards da qualitad *Cura ha la prestaziun qualitad?*	Indicaturs da qualitad per la qualitad da basa *Dumonda directiva: Tge qualitad sto esser ademplida per pudair observar il meglier pussaivel l'obligaziun statala da protecziun? Tge qualitad sto esser ademplida per pudair observar il meglier pussaivel la realisaziun da la CRPD?*
	resguardads suffizientamain.	davart midadas da persunal sco er davart midadas structuralas e concepziunalas. *Confamigliars* 1. Sch'ils confamigliars na surpiglian betg a medem temp la represchentanza legala, alura èn lur dretgs ed obligaziuns reglads separadamain. 2. Sch'igl exista in basegn da las utilisadras e dals utilisaders da prestaziuns, survegnan els in sustegn per tgirar la rait da colliaziuns. 3. En enclegientscha cun las utilisadras ed ils utilisaders da prestaziuns tgira il furnitur da prestaziuns il barat cun ils confamigliars da las utilisadras e dals utilisaders da prestaziuns ed als infurmescha regularmain davart midadas da persunal sco er davart midadas structuralas e concepziunalas.

Abreviaziuns

CRPD	Convenziun da l'ONU davart ils dretgs da las persunas cun impediments
LAMal	Lescha federala davart l'assicuranza da malsauns
DO	Dretg d'obligaziuns
CDAS Ost+ZH	Conferenza da las directuras e dals directurs chantunals dals affars socials da la Svizra Orientala e dal chantun Turitg