PRIROČNIK za uvajanje sistema

EQUASS Assurance

Ljubljana 6.12.2010

Uvod

EQUASS IN PRACTICE (EQUASS V PRAKSI)

Uvajanje zagotavljanja kakovosti pri izvajalcih poklicne rehabilitacije v nekaterih evropskih državah, v skladu s standardi EQUASS Assurance (European Quality in Social Services – Evropska kakovost v socialnih storitvah).

PROJEKT LEONARDO DA VINCI – PRENOS INOVACIJ

V okviru programa vseživljenjskega učenja
PROJECT NUMBER - NO/08/LLP-LdV/TOI/131003

UVOD V PRIROČNIK

EQUASS Assurance (Quality Assurance in Social Services - Zagotavljanje kakovosti v socialnih storitvah) je program certificiranja za zagotavljanje kakovosti v socialnih storitvah. V sodelovanju s ključnimi zainteresiranimi stranmi na evropski ravni je EQUASS Assurance razvila Evropska platforma za rehabilitacijo (EPR). To so organizacije uporabnikov in izvajalcev storitev, socialni partnerji, financerji in tvorci politik. Program certificiranja, merila kakovosti in ključni kazalniki uspešnosti temeljijo na 9 načelih socialnega sektorja, ki so jih potrdili evropske zainteresirane strani.

Oktobra 2008 se je na pobudo AVRE (Združenje podjetij za poklicno rehabilitacijo na Norveškem) povezalo 6 organizacij iz Litve, Slovenije, Portugalske, Belgije, Irske in Norveške, ki so želele približati sistem certificiranja za EQUASS Assurance vsem izvajalcem poklicne rehabilitacije.

EQUASS in Practice je dvoleten Leonardo da Vinci projekt v okviru programa evropske komisije za vseživljenjsko učenje, ki ga zastopa nacionalni predstavnik na Norveškem, SIU (Norveški center za mednarodno sodelovanje v visokem šolstvu).

Cilj projekta je razviti in razširiti najboljše prakse o delovanju izvajalcev poklicne rehabilitacije na način, da jim omogoča certificiranje za EQUASS Assurance, to pa izboljšanje kakovosti izvedenih programov na področju pokline rehabilitacije ter doseganje vzdržnih načinov in metod dela.

To je privedlo do razvoja praktičnega spletnega priročnika, ki ga lahko izvajalci poklicne rehabilitacije uporabljajo v procesu zagotavljanja kakovosti, kar jim omogoči, da si pridobijo certifikat.

PRIROČNIK

Ta priročnik je eden od izidov tega projekta. Dostopen je vsem možnim kandidatom, ki imajo povezavo z internetom (www.EQUASS.be) in potrebujejo pomoč pri pojasnjevanju in razumevanju vseh zahtev standarda EQUASS Assurance.

Ta priročnik sestavljajo:

1. Uvod

2. Strategija

   Strategija opisuje način uvajanja EQUASS-a na nacionalni (makro) ravni in proces pridobitve EQUASS Assurance na ravni posameznih organizacij (meso raven.)

3. EQUASS okvir kakovosti

   EQUASS okvir kakovosti pojasni vsa merila in kazalnike v programu certificiranja za EQUASS Assurance. Zagotavlja tudi besednjak s pojasnili nekaterih besed in izrazov, uporabljenih v standardu.

4. Pogosto zastavljena vprašanja

5. Viri

   - EPR kot lastniki
   - Lokalni nosilci licenc (LNL) v različnih državah
   - Certificirane organizacije

13-10-2010

Andreas Tømmerbakke
Association of Vocational Rehabilitation Enterprises (AVRE)
Koordinator projekta

Strategija uvajanja

Uvod

Evropski znak kakovosti na področju socialnih storitev (EQUASS) je sistem kakovosti za socialne programe, izvajalce poklicnega usposabljanja in rehabilitacije in organizacij, ki so zavezane k zagotavljanju kakovosti, temelječe na bistvenih in temeljnih standardih v socialnem sektorju. EQUASS Assurance (zagotavljanje evropske kakovosti v socialnih storitvah) je sistem zagotavljanja kakovosti in certificiranja na področju poklicne rehabilitacije in socialnih storitev. EQUASS Assurance je razvila Evropska platforma za rehabilitacijo (EPR), skupaj s ključnimi zainteresiranimi stranmi na evropski in mednarodni ravni. To so organizacije uporabnikov, delodajalcev in zaposlenih. Merila temeljijo na ključih vrednotah sektorja in so jih potrdili mednarodni strokovnjaki. EQUASS deluje z dobro opredeljenimi merili, kazalniki uspešnosti, normativi in preizkušenim postopkom zunanje presoje. Ključni procesi standarda EQUASS Assurance so prijava, notranja presoja (opomnik), zunanja presoja in certificiranje.

Ta dokument je del EQUASS priročnika in opisuje strategijo uvajanja na dveh ravneh: na makrom (nacionalni) ravni in na srednji (organizacijski) ravni. Priročnik EQUASS je bil razvit v okviru projekta »Uvajanje sistema kakovosti za izvajalce poklicne rehabilitacije in usposabljanja v skladu s standardom EQUASS Assurance v nekaterih izbranih članica EU« (EQUASS in Practice), ki ga financira program Leonardo Da Vinci. (Številka projekta NO/08/LLP-LdV/TOI/131003).

Oslo, September 2010

Strategija uvajanja (makro raven)

Priprava

Analiza trga

Predstavnik EQUASS bo izvedel podrobno analizo lokalnega trga. Velikost tržne raziskave bo odvisna od pomembnosti in priložnosti za uvajanje/ razširjanje EQUASS certificirana v lokalnem okolju. Poročilo o analizi trga obsega:

1. Opis metodologije tržne analize
2. Opis ugotovljenih nevarnosti (izzivov)
3. Obseg možnih kandidatov (izvajalcev storitev) in geografskega območja
4. Seznam možnih kandidatov (opis in podatki za stik)

Prevajanje dokumentacije

V prvi fazi uvajanja strategije na makro ravni bodo za potrebe certificiranja za EQUASS Assurance v nacionalne jezike prevedeni naslednji dokumenti:

1. Merila EQUASS Assurance (poklicna rehabilitacija in usposabljanje – PRU)
2. EQUASS Assurance kazalniki uspešnosti (PRU)
3. EQUASS Assurance obrazec za samooceno (PRU)
4. EQUASS Assurance obrazec za prijavo (PRU)
5. EQUASS Assurance postopki
6. Brošura EQUASS Assurance

Lokalni nosilec licence EQUASS (LNL)

Opredelitev LNL

Del strategije uvajanja je tudi opredelitev lokalnega nosilca licence za EQUASS za specifičen sektor v državi, ki bo zagotavljal doslednost uvajanja EQUASS z nadaljnjo promocijo in razširjanjem EQUASS sistema. LNL za EQUASS bo vodil certificiranje za EQUASS Assurance.

Ustanovitev LNL

Po opredelitvi in izboru lokalnega nosilca licence, bodo sodelavci LNL deležni poglobljenega usposabljanja tako o EQUASS-u kot o delovanju LNL (kateri koraki so potrebni za zagotavljanje vse aktivnosti LNL). Deležni bodo tudi stalne podpore s strani EQUASS tajništva v Bruslju. LNL se bo udeležil tudi posebnega srečanja s strokovnjaki za EQUASS, na katerem bodo razpravljali o načrtu razširjanja in trženja. Vloga in naloge lokalnega nosilca licence EQUASS bodo opisane v pogodbi med EPR in LNL. LNL bo dvakrat letno poročal tajništvu EQUASS- a o dosežkih in aktivnosti na področju razširjanja EQUASS-a v lokalnem okolju. Pogodba bo pregledana vsaka tri leta.

V nadaljevanju bo organizirano še eno srečanje s strokovnjaki EQUASS, ki bo namenjeno oblikovanju načrta uvajanja EQUASS sistema.

Vzpostavitev nacionalnega odbora zainteresiranih strani

Lokalni nosilec licence bo odgovoren za oblikovanje nacionalnega odbora zainteresiranih strani, ki bo nadziral uvajanje sistema EQUASS v državi. Med člani odbora zainteresiranih strani morajo biti: predstavniki izvajalcev storitev, uporabnikov, strokovnjakov v sektorju, javne oblasti in drugi. Delovanje odbora koordinira LNL.

Vzpostavljanje zmogljivosti

Uvajanje in usposabljanje

Za predstavnike izvajalcev storitev in partnerske organizacije bo organizirano usposabljanje. Udeleženci se bodo seznanili z načeli kakovosti ter EQUASS Assurance procesi. Spoznali bodo orodja za ocenjevanje in lastno oceno trenutne uspešnosti pri doseganju načel EQUASS Assurance. Usposobili se bodo tudi za izvajanje strategije uvajanja temeljnih načel EQUASS Assurance. Druga polovica usposabljanja bo posvečena učenju posameznih tehnik presoje.

Usposabljanje svetovalcev

Usposabljanje bo ponujeno zunanjim osebam, ki želijo postati svetovalci za EQUASS. Deležni bodo tudi usposabljanja na področju izvajanja strategije uvajanja temeljnih meril EQUASS Assurance na srednji ravni. Druga polovica usposabljanja bo posvečena učenju posameznih tehnik presoje.

Vsi usposobljeni EQUASS svetovalci bodo po usposabljanju pooblaščeni za svetovanje organizacijam pri izvajanju EQUASS Assurance in izvajanje poskusnih presoj. S tem bo zagotovljena doslednost uvajanja in razširjana sistema EQUASS Assurance.

Usposabljanje presojevalcev za EQUASS

Za EQUASS presojevalce se bodo usposobili strokovnjaki na področju kakovosti in presoj. Vsi kandidati morajo ustrezati določenim zahtevam, ki so opredeljene v profilu presojevalcev za EQUASS Assurance. Po usposabljanju bodo imenovani presojevalci za EQUASS Assurance pooblaščeni za presojanje drugih organizacij, ki uvajajo EQUASS Assurance. Vsi presojevalci za EQUASS morajo tekoče obvladati tako govorjeno kot pisno angleščino.

Razširjanje

Nacionalni informativni seminar

Na tem seminarju bodo izvajalci storitev in organizacije, ki predstavljajo invalide, obveščeni o pomeni kakovosti v poklicni rehabilitaciji in o potrebi po opredeljevanju, merjenju in certificiranju kakovosti. Poleg tega splošnega uvoda v kakovost bo podrobno predstavljen sistem EQUASS, Na koncu bodo udeleženci v delovnih skupinah razpravljali o načinih, prednosti in tveganjih možnega uvajanja EQUASS-a v lokalnem okolju.

Nacionalna EQUASS spletna stran (če so na voljo finančna sredstva)

Namen spletne strani je razširjanje informacij o EQUASS-u, izmenjava izkušenj med izvajalci storitev ter usmerjanje pri uvajanju standarda. Spletna stran bo koristno orodje za organizacije v procesu certificiranja. Objavljeni so lahko tudi nasveti in namigi o načinu uvajanja EQUASS Assurance ter primeri dokumentov, s katerimi organizacije dokazujejo doseganje meril.

Spletno stran bo upravljal lokalni nosilec licence za EQUASS.

Pilotno uvajanje EQUASS-a

Samoocena

Omejeno število izvajalcev storitev bo izvedlo lastno oceno doseganja meril za EQUASS Assurance. Lastna ocena bo izvedena z EQUASS Assurance instrumentom (vprašalnikom). Strokovnjak EPR bo zbral in pregleda podatke. Na srečanju bo strokovnjak podal oceno o trenutnem doseganju temeljnih meril EQUASS Assurance. Na tem sestanku bodo izvajalci storitev, vključeni v pilotno uvajanje, dosegli soglasje o ključnih kazalnikih uspešnosti. Srečanje bo privedlo do profila EQUASS Assurance uspešnosti in priporočil za nadaljnji razvoj in izboljševanje (akcijskega načrta). Izvajalci storitev bodo svojo zavezanost k uresničevanju priporočil izrazili s podpisom dogovorov.

Uvajanje

Izvajalci, vključeni v pilotno uvajanje, bodo izvedli akcijskih načrt, pri čemer bodo deležni podpore in svetovanja strani strokovnjakov drugih zvajalcev. Ta pristop »vzajemnega pregledovanja« vzpodbuja izmenjavo izkušenj med izvajalci, ki pilotno uvajajo EQUASS.

Pilot mesta bo izvajanje akcijskega načrta, in prejemajo podporo in nasvete strokovnjakov iz drugih poskusnih mestih. Pojma "strokovnega pregleda" se uporablja, da bi spodbudili izmenjavo izkušenj med pilotnih območij, ki zaprosijo za EQUASS.

Poskusne presoje

V procesu uvajanja bodo izvedene vmesne poskusne presoje. Poskusne presoje bodo temeljile na dosežkih, opredeljenih v akcijskih načrtih in bodo ocenjevale le ali zahtevana dokumentacija dosega opredeljene ključne kazalnike uspešnosti. Poskusne presoje bodo izvedli lokalni presojevalci izvajalcev, vključenih v pilotno uvajanje, ki so se pod vodenjem EQUASS strokovnjakov usposobili za svetovalce za EQUASS. Po vsaki poskusni presoji presojevalci izvajalcem posredujejo oceno o uspešnosti. Ocena obsega priporočila oz. predloge za doseganje zahtev, opredeljenih v ključnih kazalnikih uspešnosti.

Te poskusne presoje bodo uporabljene tudi za zbiranje informacij in stališč vodij, zaposlenih in uporabnikov izvajalcev storitev o pomembnosti, izvedljivosti in uporabnosti meril, procesov, postopkov in gradiv EQUASS Assurance

Prijava in certificiranje za EQUASS

Po dveh poskusnih presojah bodo pilotni izvajalci izvedli interno presojo in izpolnili zahtevano dokumentacijo za presojo EQUASS Assurance. Prošnja za zunanjo presojo doseganja meril EQUASS Assurance se pošlje LNL. Zunanjo presojo bo v skladu s postopki EQUASS Assurance izvedel neodvisen pooblaščen lokalni presojevalec.

Presoje se lahko udeležita največ 2 presojevalca, kar jima omogoča ustrezno spoznavanje organizacije. Za presojo pa je v celoti odgovoren le 1 presojevalec. Drugi presojevalec je »spremljevalec« procesa in ne more vplivati na izid presoje.

Glavni presojevalec o svojih ugotovitvah poroča EQUASS strokovnjaku. Pilotni izvajalci, ki ustrezajo EQUASS Assurance zahtevam si za obdobje 2 leti pridobio certifikat, ki ga podeli evropski EQUASS odbor za podeljevanje.

Ocena uporabnosti in trajnosti

Vrednotenje

Na osnovi okvira za evalvacijo ter metod, dogovorjenih v začetku projekta uvajanja, se vsi usposobljeni svetovalci za EQUASS, presojevalci in pilotni izvajalci pogovorijo o procesu uvajanja. K temu so povabljeni tudi člani nacionalnega odbora zainteresiranih strani. Ocenjevanje se bo osredotočilo tako na pomembnost kot tudi izvedljivost uvajanja EQUASS-a v programe poklicne rehabilitacije v lokalnem okolju.

Strategija uvajanja (srednja raven)

1. Samoocena trenutne uspešnosti

EQUASS samooceno trenutne uspešnosti sestavljata dva elementa:

1. Izpolnitev vprašalnika za samooceno kot individualno aktivnosti
2. Dogodek za doseganje soglasja o odgovorih na vprašanja v vprašalniku za samooceno.

Izidi enodnevnega programa bodo:

1. Profil uspešnosti organizacije pri doseganju EQUASS meril
2. Priporočila za uvajanje EQUASS načel kakovosti

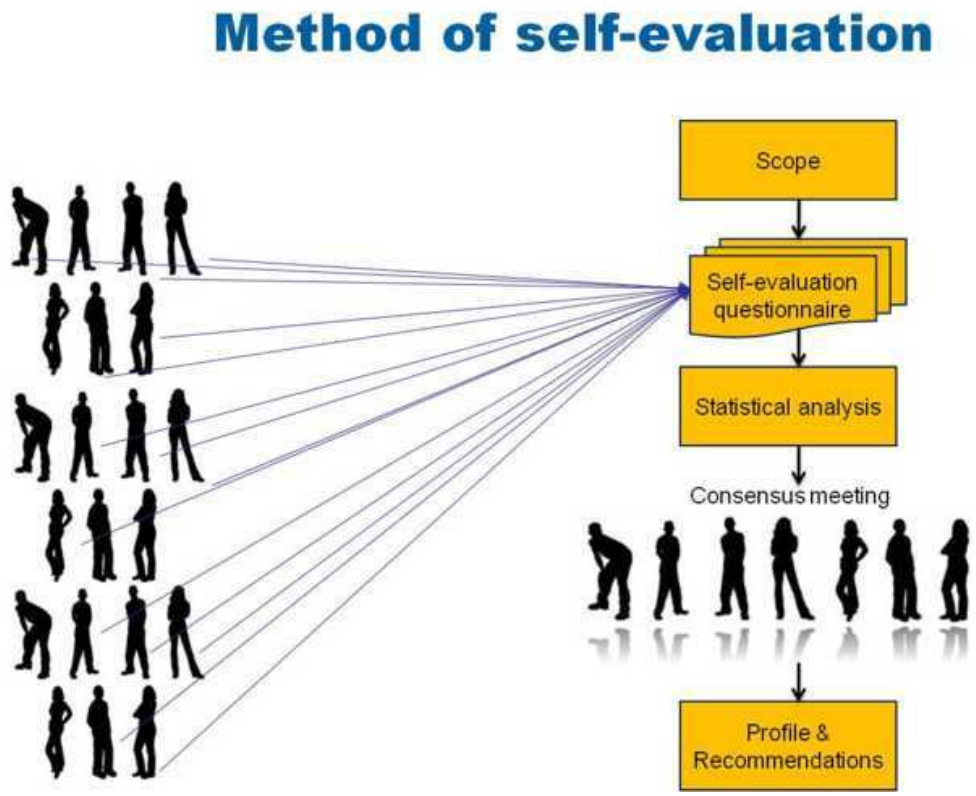
Pri doseganju zgoraj opisanih rezultatov mora izvajalec poklicne rehabilitacije upoštevati naslednji postopek:

1. Izvajalec poklicne rehabilitacije opredeli obseg samoocene. (To je lahko oddelek, poslovna enota, več poslovnih enot v isti ustanovi, več lokacij organizacije ali celotna organizacija.)
2. Instrument za samooceno izpolnijo osebe, ki delajo v okviru delovnega področja izvajalca poklicne rehabilitacije (strokovnjaki, vodstvo, podporno osebje t.j. vodja službe za človeške vire, računovodja, odgovorni za raziskave in razvoj ter direktor.) Izpolnjevanje vprašalnika za samooceno je individualna aktivnosti. Več oseb, ko ga izpolnjuje, večja je veljavnost njegove vsebine. Največje število vključenih oseb je 50.
3. Izpolnjen vprašalnik za samooceno se pošlje po elektronski pošti svetovalcu za EQUASS. Pred pošiljanjem izvajalec poklicne rehabilitacije vsak vprašalnik označi z drugo številko.
4. Svetovalec za EQUASS izvede statistično analizo in organizacijo obvesti o njenih rezultatih.
5. Izvajalec poklicne rehabilitacijo skupino zaposlenih (iz delovnega področja, ki je predmet samoocene) obvesti o tem, kdo bo sodeloval na dogodku za usklajevanje (največ 15-20 oseb). Priporočljivo je, da se dogodka udeležijo tako strokovnjaki kot vodstvo (vključno z direktorjem).

6. Svetovalec za EQUASS organizira dogodek za usklajevanje in s ciljem pridobivanja odgovorov na vsa vprašanja v vprašalniku za samooceno z udeleženci razpravlja o izidu analize.

7. Na koncu dogodka za usklajevanje izvajalec poklicne rehabilitacije prejme profil svoje uspešnosti pri doseganju EQUASS meril in pregled priporočil za izvajanje meril EQUASS Assurance.

Način izvedbe samoocene trenutne uspešnosti v doseganju EQUASS meril je razviden iz spodnje slike.



2. Oblikovanje načrta uvajanja

Na osnovi priporočil analize vprašalnika za samooceno se oblikuje načrt uvajanja. Ta načrt opisuje:

1. Priporočila, ki izvirajo iz poročila o samooceni

2. Dejanja in aktivnosti, ki jih bo potrebno izvršiti za izvajanje priporočil

3. Odgovorno osebo

4. Rok za uspešno uvajanje

Priporočilo	Kaj (aktivnost)	Kdo	Rok

3. Proces prijave in notranja presoja

Možnost prijave za EQUASS Assurance je odprta skozi celo leto.

Izvajalec poklicne rehabilitacije opredeli obseg in vsebino prijave za EQUASS Assurance. Obseg lahko vključuje oddelek, poslovno enoto izvajalca socialnih storitev (ali poklicne rehabilitacije), več socialnih storitev na eni ali več lokacijah[1].

Notranjo presojo izvajalec poklicne rehabilitacije izvede na osnovi opomnika, ki je del obrazca za prijavo. Kandidat z odgovori na vprašanja v prijavnem obrazcu opredeli ali organizacija izpolnjuje EQUASS Assurance merila. V prijavi morajo biti našteti tudi dokazi za doseganje meril. Na ta način lahko presojevalec preveri, ali so EQUASS mera upoštevana učinkovito.

Podporna dokumenta:

1. Prijavnica za EQUASS Assurance
2. Smernice za prijavo za EQUASS Assurance

4. Uradno preverjanje

Tajništvo EQUASS lokalnega nosilca licence preveri popolnost prijavne dokumentacije in pomen temeljne dejavnosti za prijavo na EQUASS Assurance. Če prijavitelj ne pošlje vse zahtevane dokumentacije ali ne izpolni prijavnice in opornika za notranjo presojo, se ga opomni, da to stori. Proces presoje se nadaljuje le v primeru, če je prijavna dokumentacija popolna.

[1] Velike organizacije (> 250 zaposlenih za poln delovni čas) in organizacije z več lokacijami (> 1 lokacija) bodo za presojo potrebovale več dni . Če je v obsegu opredeljenih več lokacij, je poleg običajnega števila dni za obisk potrebno načrtovati dodatne dneve.

Podporni dokument:

1. Uradno preverjanje EQUASS Assurance

5. Proces presoje

5.1 Izbira presojevalca

Presojevalca izbere lokalni nosilec EQUASS licence. Presojevalec je neodvisen in pooblaščen s strani EQUASS odbora za podeljevanje. Presojevalec je odgovoren za vse faze presoje, vključno s procesom posredovanja poročila o presoji.

5.2 Presoja

Presoja izvajalca poklicne rehabilitacije po merilih EQUASS Assurance temelji na informacijah v prijavnem obrazcu za EQUASS Assurance, tudi na ugotovitvah notranje presoje. Presojo za EUQASS Assurance sestavljajo naslednji koraki:

1. Presojevalec pregleda prijavni obrazec in notranjo presojo izvajalca poklicne rehabilitacije
2. Presojevalec zahteva dokumentacijo, navedeno v opomniku za notranjo presojo, s katero lahko preveri dokaze
3. Presojevalec pripravi obisk organizacije tako, da: pregleda vso dokumentacijo, opredeli prednostne teme za razpravo, načrtuje razgovore in pregled dokumentacije med obiskom.
4. Presojevalec izvajalca poklicne rehabilitacije s standardnim obrazcem obvesti, da pripravi obisk.
5. Presojevalec s preverjanje odgovorov na vprašanja v opomniku za EQUASS Assurance oceni uspešnost izvajalca poklicne rehabilitacije pri doseganju meril EQUASS Assurance.

5.3 Obisk

Presojevalec oblikuje načrt presoje in program obiska. Tak načrt upošteva naslednje:

1. Datume in čas, potreben za skupinske in posamična srečanja z uporabniki, zaposlenimi in drugimi pomembnimi zainteresiranimi stranmi.

2. Datum in čas za pregled dokumentacije in drugim virov informacij (sistem za obvladovanje informacij)

3. Čas za povzetek in končno poročilo o presoji.

Načrt se pripravlja v sodelovanju z izvajalcem poklicne rehabilitacije.

5.4 Število dni za obisk

Običajno število dni za obisk (ena lokacija) je 2 dni (8 ur dnevno). Velike organizacije (> 250 zaposlenih za poln delovni čas) in organizacije z več lokacijami (> 1 lokacija) bodo za presojo potrebovale več dni obiska. Če je v obsegu opredeljenih več lokacij, je poleg običajnega števila dni za obisk potrebno načrtovati dodatne dneve. Največje število lokacij, vključenih v eno prijavo je 10.

Odločitev o številu dni za obisk in število dodatnih dni sprejne lokalni nosilec EQUASS licence. Lokacije obiska izbere presojevalec. Presojevalec lokacije izbere naključno. Če ena lokacija ne doseže kriterijev, so neuspešne vse.

Število lokacij	Skupno število dni presoje	Število lokacij za obisk
1	2	1
2	3	2
3	3	3
4	4	4
5	4	4
6	4	4
7	4	4
8	4	4
9	5	5
10	5	5

5.5 Načrtovanje obiska

Presojevalec predlog načrta in programa obiska pošlje izvajalcu poklicne rehabilitacije **dva tedna** pred predlaganimi in dogovorjenimi datumi. Prijavitelj mora biti seznanjen in se strinjati z načrtom. To sporoči presojevalcu in osebju

organizacije. Presojevalec se sreča z več zaposlenimi, uporabniki in drugimi zainteresiranimi stranmi, ki spadajo v področje presoje. Načrt obiska mora biti prilagodljiv in omogočati spremembe na osnovi informacij, ki se pojavijo med obiskom.

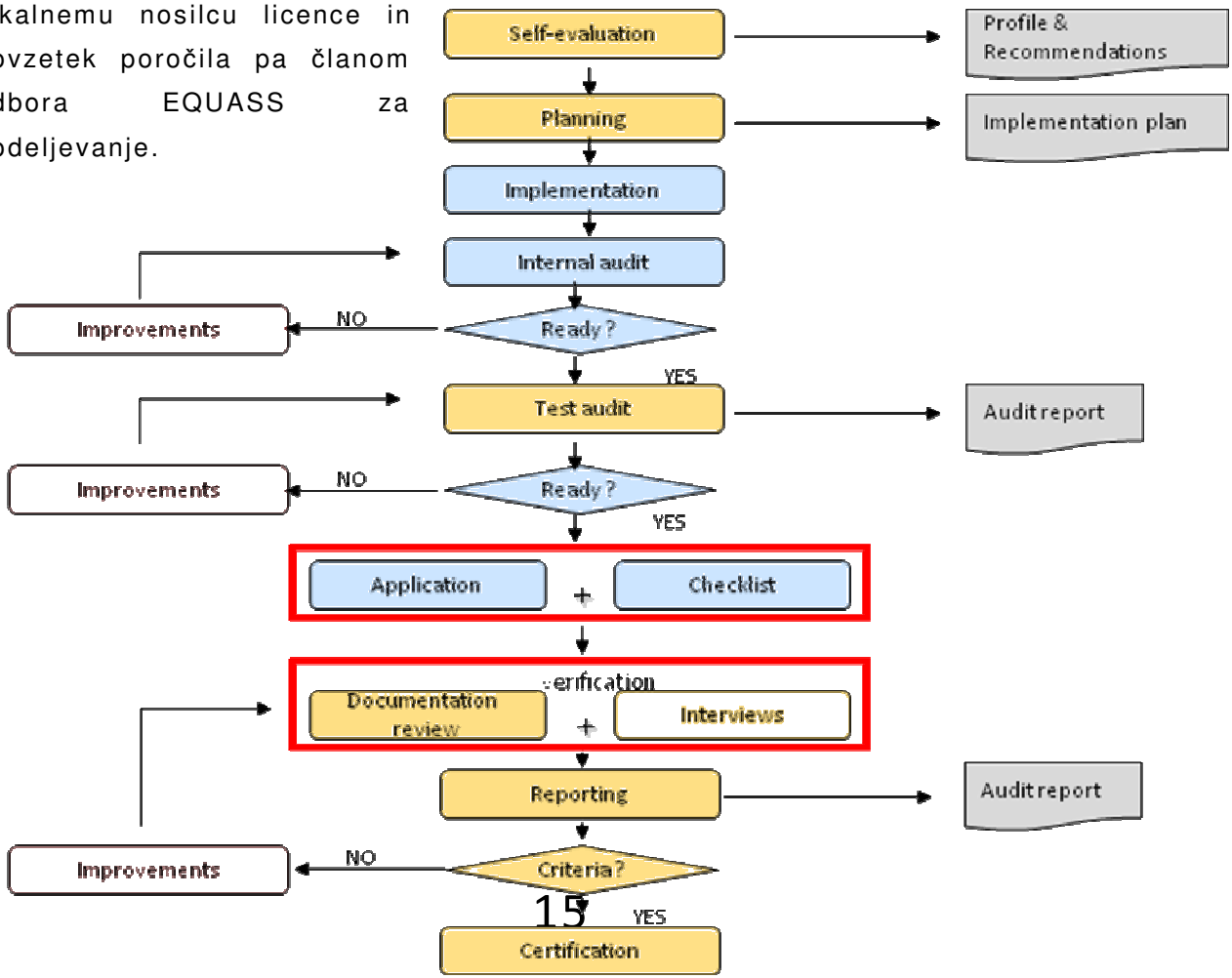
5.6 Urnik obiska

Presojevalec zbere dokaze za preverjanje skozi razgovore, proučevanje dokumentov in z opazovanjem aktivnosti ter pogojev na ključnih področjih presoje. Informacije, zbrane skozi razgovore, preverja z drugimi neodvisnimi viri, kot so fizično opazovanje, merjenje ali beleženje.

5.7 Poročanje

Po obisku presojevalec pregleda rezultate za vsako merilo in kazalnik. Na osnovi informacij in zbranih dokazov v času obiska, ugotovitve za vsako merilo lahko prilagodi. Presojevalec pripravi in napiše svoje pripombe za poročilo o presoji. Lokalni nosilec licence za EQUASS je odgovoren za pošiljanje zahteve za certifikacijo.

Tajništvo EQUASS-a ovrednoti poročilo o presoji in se o ugotovitvah pogovori z EQUASS odborom za podeljevanje. Poročilo o presoji tajništvo EQUASS pošlje lokalnemu nosilcu licence in povzetek poročila pa članom odbora EQUASS za podeljevanje.



EQUASS ASSURANCE ZA IZVAJALCE POKLICNE REHABILITACIJE

Priročnik za EQUASS in Practice

Razlaga kazalnikov

© 2010 - European Quality for Social Services (EQUASS)

Vse pravice pridržane. Brez pisnega dovoljenja EQUASS-a nobenega dela tega dokumenta ni dovoljeno razmnožiti na kakršenkoli način ali obliki – elektronski, mehanski, s fotokopiranem, zapisovanjem ali drugače.

Pregled

Načela kakovosti		Razsežnosti EQUASS znaka kakovosti	Merila
1	Voditeljstvo	Poslanstvo, vizija in politika kakovosti	1 & 2
		Komuniciranje	3 & 4
		Inovativnost	5 & 6
		Prispevek v družbi	7 & 8
2	Pravice	Pravice in dolžnosti	9 &10
3	Etika	Etična politika	11 & 12
		Vloge in pristojnosti	13 & 14
4	Partnerstvo	Partnerji v izvajanju storitev	15 & 16
5	Sodelovanje	Udeležba uporabnikov	17 & 18
6	Usmerjenost v osebo	Opredeljevanje potreb uporabnikov	19 & 20
		Individualno načrtovanje	21 & 22
7	Kompleksnost	Proces izvajanja	23 & 24
		Strnjenost zagotavljanja storitev	25 & 26
		Celostni pristop	27 & 28
8	Usmerjenost v rezultate	Merjenje rezultatov	29 & 30
		Vrednotenje rezultatov	31 & 32
9	Nenehno izboljševanje	Letno načrtovanje	33 & 34
		Krog nenehnega izboljševanja	35 & 36
		Izobraževanje in usposabljanje zaposlenih	37 & 38

1. VODITELJSTVO

Načelo kakovosti:

Organizacije dokazujejo voditeljstvo na socialnem področju interno in v širši skupnosti z dobrim vodenjem, s promocijo pozitivne podobe, s kljubovanjem nizkim pričakovanjem, z najboljšo prakso, z učinkovitejšo rabo virov, z inovacijami in z bolj odprto in vključujočo družbo.

- **Poslanstvo, vizija in politika kakovosti**

Trditev o poslanstvu in vizije za prihodnost daje usmeritve za razvoj organizacije in izraža temeljno področje delovanja organizacije,Ustvarja jasnost in preglednost za svoje uporabnike, zaposlene in druge zunanje zainteresirane strani.

Politika kakovosti opisuje pomembne cilje in zavezanost vodstva k doseganju teh ciljev. Poudarja tudi nenehno izboljševanje uspešnosti organizacije. Razvijanje politike kakovosti je ključni del vizije, poslanstva, ciljev in strategije organizacije pri doseganju potreb in pričakovanj uporabnikov.

Merila EQUASS Assurance

1. Organizacija pri zagotavljanju storitev opredeli, dokumentira in uresničuje svojo vizijo in poslanstvo.

Št	Kazalniki uspešnosti	Razlaga kazalnikov
1	Organizacija ima dokumentirano vizijo in poslanstvo.	Vizija je navdihujoča trditev o tem, kaj organizacije želi doseči in mora biti razširjena med vsemi zaposlenimi. Poslanstvo je trditev o namenu in ciljih, ki pojasnjuje posebno vlogo organizacije v okolju. 'Dokumentirano' pomeni, da sta poslanstvo in vizija zabeleženi v uradnih dokumentih organizacije. Odobritev pomeni, da vizijo in poslanstvo uradno sprejme vodstvo organizacije.
2	Dokumentirano vizijo in poslanstvo je odobril nadzorni/upravni odbor organizacije.	
4	Zaposleni se zavedajo vizije in poslanstva organizacije.	Zaposleni poznajo in razumejo vizijo in poslanstvo organizacije. Vodstvo zaposlenim posredujejo vizijo in poslanstvo na vsem razumljiv način.

Št	Kazalniki uspešnosti	Razlaga kazalnikov
6	Organizacija sporoča svoje vrednote svojim uporabnikom/ deležnikom (npr. v promocijskih gradivih.	Vrednote organizacije so tiste ključne vrednote, ki jih morajo pri izvajanju svojih delovnih dolžnosti dnevno izražati in udejanjati vsi člani organizacije.
7	Organizacija svoje vrednote razširja v okviru notranjega komuniciranja z zaposlenimi (t.j. v poročilih o uspešnosti, na sestankih zaposlenih).	

2. Organizacija opredeli, dokumentira in uresničuje svojo politiko kakovosti z določanjem dolgoročnih ciljev kakovosti in zavezanostjo nenehnemu izboljševanju

Št	Kazalniki uspešnosti	Razlaga kazalnikov
3	Organizacija dokumentirano politiko kakovosti.	Politika kakovosti je uradna politika organizacije pri doseganju zastavljenih standardov kakovosti.
5	Zaposleni se zavedajo politike kakovosti organizacije.	Zaposleni poznajo in razumejo politiko kakovosti v organizaciji. Vodstvo sporoča politiko kakovosti na način, razumljiv vsem zaposlenim.
6	Organizacija sporoča svoje vrednote svojim uporabnikom/ deležnikom (npr. v promocijskih gradivih).	Z razširjanjem informacij in drugih aktivnosti organizacija sporoča svoje vrednote zainteresiranim stranem. Vrednote organizacije so tiste ključne vrednote, ki jih morajo pri izvajanju svojih delovnih dolžnosti dnevno izražati in udejanjati vsi člani organizacije.
7	Organizacija svoje vrednote razširja v okviru notranjega komuniciranja z zaposlenimi (t.j. v poročilih o uspešnosti, na sestankih zaposlenih).	Vrednote organizacije so tiste ključne vrednote, ki jih morajo pri izvajanju svojih delovnih dolžnosti dnevno izražati in udejanjati vsi člani organizacije.

- **Komuniciranje**

Komuniciranje je povezano z obstoječimi sistemi organizacije za obvladovanje, izmenjavo in posredovanje informacij ter odzivov. Komuniciranje je učinkovito, ko imajo notranje in zunanje zainteresirane strani dostop do pomembnih, točnih in veljavnih informacij. Na osnovi učinkovitega komuniciranja se lahko bodoči ali sedanji uporabniki informirano odločajo, zaposleni izboljšajo svojo učinkovitost, vodstvo pa strateško načrtuje.

Merila EQUASS Assurance

3. Uporabniki, družinski člani in organizacije uporabnikov se imajo možnost odzvati na svoje individualne in skupinske izkušnje s programi in storitvami

No	Kazalniki uspešnosti	Razlaga kazalnikov
9	Zainteresirani imajo priložnost za izražanje svojega mnenja o programih in storitvah.	Priložnosti za odzivanje lahko vključujejo: vprašalnike, spletno stran in intervjuje (elektronske, pisne it.)
10	Obstaja načrt za zbiranje povratnih informacij zaposlenih in uporabnikov.	Načrt za zbiranje povratnih informacij opredeljuje način in čas zbiranja odzivov od zaposlenih in uporabnikov.
11	Organizacija beleži število uporabnikov, ki sodelujejo v evalvaciji in razvijanju programov.	Razlaga ni potrebna.

4. Organizacija svoje zainteresirane strani obvešča o programih in storitvah, ki jih ponuja oz. izvaja.

Št	Kazalniki uspešnosti	Razlaga kazalnikov
8	Na voljo so informacije o programih in storitvah, procesih in postopkih, prihajajočih pomembnih dogodkih, priložnosti za sodelovanje zaposlenih in razvij ter priložnosti	Informacije morajo biti dostopne vsem pomembnim zainteresiranim deležnikom na različne načine, npr. skozi objave v različnih medijih (tiskanih, elektronskih itd.), neposredne stike (po elektronski pošti, telefonu, osebnih stikih itd.) ali skozi razširjanje na različnih dogodkih (konference, seminarji, delavnice itd.).

	za sodelovanje uporabnikov.	
12	Zainteresirani deležniki se zavedajo razpoložljivih programov in storitev.	Organizacija zainteresirane deležnike obvešča o različnih programih in storitvah, ki jih izvaja. Obveščenost deležnikov se izraža skozi njihov odziv na ponujene programe in storitve.
13	Organizacija ima sistem obvladovanja informacij.	Sistem obvladovanja informacij postavlja smernice in naloge za zbiranje, obdelavo in sporočanje notranjih in zunanjih informacij. S tem zagotavlja učinkovito načrtovanje, izvajanje, spremljanje in vrednotenje procesov organizacije. Sistem obvladovanja informacije mora zagotavljati tudi učinkovit nadzor nad vsemi pomembnimi informacijskimi viri. Kjer in kadar je to potrebno, so dostopne in uporabljene le določene informacije, v celoti je potrebno spoštovati zaupnost.
14	Organizacija ima postopke za posodabljanje sistema za obvladovanje informacij.	Obstaja razdelan in dokumentiran pristop k rednemu posodabljanju in prilagajanju sistema za obvladovanje informacij na osnovi notranjih in zunanjih zahtev.

- **Inovativnost**

Inovativnost se mora izražati v uvajanju novih zamisli, izdelkov, storitev in praks, ki podpirajo spremembe na trgu in razvoj storitev. Inovativnost je mogoče razumeti kot proces pretvarjanja znanja in zamisli v boljše načine izvajanja dejavnosti ali v nove izboljšane izdelke in storitve, ki so cenjeni v skupnosti. Bistveni element inovativnosti je njena uspešna uresničitev. Inovativnost je mogoče najpogosteje prepoznati na ravni storitev ali procesov, ko izidi inovacij zadovoljujejo potrebe uporabnikov, inovacije procesov pa izboljšujejo uspešnost in učinkovitost.

Merila EQUASS Assurance

5. Organizacija uvaja inovativne načine dela, ki so opredeljeni v potrebah zainteresiranih strani.

Št	Kazalniki uspešnosti	Razlage kazalnikov
15	Organizacija opredeljuje potrebe uporabnikov/ deležnikov v smislu inovacij.	Organizacija za ugotavljanje potreb deležnikov v smislu inovacij ugotavlja skozi različne vire informacij.

6. Organizacija upravlja in dokumentira opredeljene inovativne projekte in njihove rezultate.

Št	Kazalniki uspešnosti	Razlaga kazalnikov
16	Inovacijski projekti so dokumentirani?	Razlaga ni potrebna.

- **Prispevek v družbi**

Socialne storitve vplivajo na družbo skozi naravo osnovne dejavnosti ali zakonskih pooblastil. Rezultati teh osnovnih dejavnosti se lahko izražajo v zadovoljstvu uporabnikov, zainteresiranih strani, financerjev, skupnosti in ključnih rezultatih o poslovni uspešnosti. Družbena odgovornost je za organizacijo na socialnem področju pomemben pojem, ki se mu je potrebno posvečati tudi izven potreb uporabnikov.

Merila EQUASS Assurance

7. Organizacija izraža svojo uspešnost skozi zadovoljevanje potreb in pričakovanj družbe. Izvajalci storitev družbeno odgovornost organizacije izraža skozi aktivnosti, ki prispevajo k družbi.

ŠT	Kazalniki uspešnosti	Razlage kazalnikov
17	Organizacija razpolaga z merljivimi rezultati, ki dokazujejo, da je uspešna pri	Organizacija mora dokazati, da dobro razume potrebe in

	zadovoljevanju potreb in pričakovanj družbe.	pričakovanja družbe do nje. Svoje dosežke mora dokazati z dejstvi in podatki.

8. Izvajalci storitev družbeno odgovornost organizacije izraža skozi aktivnosti, ki prispevajo k družbi.

.

Št	Kazalniki uspešnosti	Razlaga kazalnikov
18	Organizacija lahko prikaže vpliv svojih programov na družbo.	Organizacija mora izkazovati oprijemljive in neoprijemljive učinke vpliva na družbo. Oprijemljivi in neoprijemljivi učinki so lahko vidni v družbo usmerjenih kazalnikih, ki dajejo objektivne Informacije o vplivu.
19	Organizacija je udeležena v aktivnostih skupnosti.	Organizacija mora pokazati svojo zavezanost skupnosti s tem, da je vidna v različnih aktivnostih v skupnosti.

2. PRAVICE

Načelo kakovosti

Organizacije so zavezane, da ščitijo in promovirajo pravice uporabnikov z zagotavljanjem enakih možnosti, enake obravnave in svobode odločanja, z omogočanjem odločanja o samem sebi in enakopravnega sodelovanja. Organizacije zagotavljajo informirano privolitev in v izvajanju storitev uresničujejo nediskriminacijo in pozitivno delovanje. Ta zavezanost se izraža v vseh elementih razvoja in izvajanja storitev in vrednotah organizacije.

- **Pravice in dolžnosti**

Ključna vrednota organizacij, ki zagotavljajo storitve na socialnem področju, je zavezanost zaščiti in promociji pravic oseb, ki jih obravnava v smislu enakih možnosti, enake obravnave in sodelovanja, zagotavljanja informirane privolitve in sprejetja vrednot nediskriminacije.

Merila EQUASS Assurance

9. Organizacija osebo, ki jo obravnava, pred izvajanjem storitev seznani z njenimi pravicami in dolžnostmi, posebno s pravico do enake obravnave ne glede na starost, invalidnost, spol, raso, versko prepričanje in spolno usmerjenost.

Št	Kazalniki uspešnosti	Razlaga kazalnikov
20	Vsak obravnavana oseba je seznanjena o njenih pravicah in dolžnostih.	Razlaga ni potrebna.
21	Organizacija ima listino o pravicah obravnavanih oseb?	Listina pravic izrecno opisuje pravice uporabnikov organizacije. Listina mora temeljiti na mednarodni konvenciji o človekovih pravicah.
24	Zaposleni na enak način razumejo pravice in dolžnosti oseb, ki jih obravnavajo.	Zaposleni poznajo in razumejo pravice in dolžnosti uporabnikov. Te so jim bile sporočene na vsem razumljiv način.

10. Organizacija ima sistem obvladovanja pritožb, ki zabeleži odziv o učinkovitosti storitev s strani uporabnikov, naročnikov in drugih pomembnih zainteresiranih strani.

Št	Kazalniki uspešnosti	Razlaga kazalnikov
22	Organizacija ima postopek pritožb, ki zagotavlja ustrezno in objektivno preiskovanje.	Organizacija ima vzpostavljen sistem za sprejemanje pritožb, ki vključuje tudi objektivni postopek reševanja.
23	Organizacija ima dokumentiran sistem obravnave pritožb.	Organizacija mora imeti celostni sistem obvladovanja pritožb, ki jih prejme od uporabnikov, napotovalcev in drugih pomembnih deležnikov.
25	Organizacija izkazuje preglednost obravnave pritožb: število pritožb, vrsta pritožb in način	Sistem obvladovanja pritožb zagotavlja celoten vpogled tako v vse prejete pritožbe kot tudi sledljivost posameznih primerov ter vrst pritožb. To omogoča

	obvladovanja pritožb.	spremljanje trendov in skupnih virov pritožb ter načrtovanje aktivnosti izboljševanje. Preglednost je potrebno zagotoviti vsem deležnikom.

3. ETIKA

Načelo kakovosti

Organizacije delujejo na podlagi kodeksa etike, ki upošteva dostojanstvo uporabnikov in njihovih družin ali skrbnikov, jih ščiti pred nepotrebnim tveganjem, določa zahteve za pristojnosti v organizaciji in podpira socialno pravičnost.

- **Etična politika**

Etična politika se na naša na strokovna področja organizacije. To je kodeks strokovnih meril, ki vključujejo vidike poštenosti in dolžnosti stroke in postavljajo niz načel in vrednost kot so zaupnost, primernost, zasebnost in integriteta.

Merila EQUASS Assurance

11. Organizacija opredeli in dokumentira svojo politično etiko, ki spoštuje in zagotavlja dostojanstvo uporabnikov, jih ščiti pred nepotrebnim tveganjem in izboljšuje družbeno pravičnost.

Št	Kazalniki uspešnosti	Razlage kazalnikov
26	Organizacija ima etično politiko, usmerjeno v dostojanstvo oseb, ki jih obravnava.	Etično politiko sestavlja niz načel, ki vodijo odločanje in zagotavljajo dostojanstvo uporabnikov. Običajno se ne uporablja za opredelitev dejanskih aktivnosti, temveč postopke in protokol. Politika opredeljuje 'kaj', 'kako', 'kje' in 'kdaj', pa tudi 'kdo'.
30	Zaposleni so obveščeni o nizu načel in vrednot, ki usmerjajo vedenje organizacije.	Informacije so dostopne na način, razumljiv za vse zaposlene.

12. Organizacija opredeli nabor načel in vrednot, ki usmerjajo vedenje pri izvajanju storitev z upoštevanjem vidikov zaupnosti, primernosti, zasebnosti in integritete.

Št	Kazalniki uspešnosti	Razlaga kazalnikov
27	Organizacija ima postopke za zagotavljanje zaupnosti.	Postopki vključujejo 'kaj', 'kako', 'kje' in 'kdaj', pa tudi 'kdo' na področju zagotavljanja zaupnosti, natančnosti, zasebnosti in celovitosti informacij o uporabnikih.
28	Organizacija ima postopke za: 1. dostopanje, 2 izmenjavo ter 3. razširjanje podatkov in dokumentacije.	Organizacija mora imeti postopke za zbiranje in sporočanje tako notranjih kot zunanjih informacij.
29	Organizacija vsaki dve leti z zaposlenimi in uporabniki, pregleda postopke v zvezi z zaupnostjo in dostopom do podatkov .	Namen je zbrati odziv o postopkih zaupnosti s strani oseb, ki jih uporabljajo (zaposlenih) in oseb na katere imajo vpliv (uporabnikov). S tem se zagotavlja, da so informacije dostopne zaposlenim, ki jih uporabljajo, hkrati pa varujejo pravico uporabnikov do spoštovanja zasebnosti.
30	Zaposleni so obveščeni o nizu načel in vrednot, ki usmerjajo vedenje organizacije?.	Informacije je mogoče podati na različne načine.

- **Vloge in pristojnosti**

Opredelitev različnih vlog in pristojnosti funkcij, vključno z vzajemnimi odnosi med funkcijami, izboljšuje preglednost, zanesljivost in učinkovitost komuniciranja v procesu zagotavljanja storitev uporabnikom. Posebno v pogojih, ko je socialni proces kompleksen in temelji na multidisciplinarnem pristopu, lahko opredelitev vlog in pristojnosti funkcij v tem procesu izboljša učinkovitost usklajevanja zagotavljanja storitev.

Merila EQUASS Assurance

13. Organizacija opredeli vloge in pristojnosti, odločevalce in medsebojne odnose med vsemi zaposlenimi, ki vodijo, načrtujejo, izvajajo, podpirajo in vrednotijo zagotavljanje storitev uporabnikom.

Št	Kazalniki uspešnosti	Razlaga kazalnikov
31	Ali organizacija določa in dokumentira vloge in pristojnosti vodij?	Vsak zaposleni mora imeti opis del in nalog, v katerem so podrobno opisane vloge in pristojnosti v organizaciji.
32	Ali organizacija določa in dokumentira vloge in pristojnosti delovnih mest, ki so neposredno vključena v izvajanje programov?	

14. Na letni ravni se opredelijo in ovrednotijo zahteve po kompetencah opredeljenih vlog in pristojnosti strokovnjakov.

Št	Kazalniki uspešnosti	Razlaga kazalnikov
33	Ali organizacija letno določa in vrednoti zahteve po kompetencah zaposlenih?	Organizacija mora opredeliti kompetence, ki so potrebne za vsako vlogo in posledično dokazati da te kompetence letno pregleda in posodobi.

4. PARTNERSTVO

Načelo kakovosti

Da bi zagotovile strnjenost storitev in dosegle večjo učinkovitost storitev ter bolj odprto družbo, organizacije delujejo v partnerstvu z javnimi in zasebnimi organizacijami, s predstavniki delodajalcev in delavcev, s financerji in kupci, z organizacijami invalidov, lokalno skupnostjo, družinami in skrbniki.

- **Partnerji pri izvajanju storitev**

Rast in uporabnost informacijske tehnologije v družbi, zahteve po učinkoviti rabi virov in znanja ter krepitev moči uporabnikov zahtevajo sodelovanje pri zagotavljanju informacij, zmogljivosti in storitev. Organizacije morajo zato

delovati v partnerstvu z javnimi in zasebnimi področnimi službami, predstavniki delodajalcev in delavcev, s financerji in kupci, z organizacijami invalidov, lokalno skupnostjo, družinami in skrbniki. Partnerstvo pri zagotavljanju storitev v socialnem procesu bi moralo prispevati dodano vrednost k izidom izvajanja storitev.

Merila EQUASS Assurance

15. Organizacija pri izvajanju storitev deluje v partnerstvu z drugimi organizacijami.

Št	Kazalniki uspešnosti	Razlaga kazalnikov
34	Zainteresirane strani/ deležniki so vključeni v izvajanje storitev.	Organizacija mora dokazati, da pri izvajanju storitev za uporabnike sodeluje z zainteresiranimi stranmi.
35	Deležniki so vključeni v načrtovanje storitev za uporabnike.	Organizacija mora dokazati, da zunanji partnerji sodelujejo pri opredeljevanju in načrtovanju programov za uporabnike.
37	Organizacija vsaki dve leti ovrednoti dodatno vrednost partnerskega sodelovanja pri razvoju programov.	Organizacija izkazuje, da vsa enkrat vsaki dve leti oceni koristi sodelovanja s partnerji.

16. Organizacija pri razvoju storitev deluje v partnerstvu z uporabniki, naročniki in drugimi zainteresiranimi stranmi.

Št	Kazalniki uspešnosti	Razlaga kazalnikov
36	Razvoj programov poteka v sodelovanju z drugimi organizacijami.	Pomemben vidik partnerstva je ta, da so partnerji vključeni v razvoj programov.
37	Organizacija vsaki dve leti ovrednoti dodatno vrednost partnerskega sodelovanja pri razvoju programov.	Organizacija izkazuje, da koristi sodelovanja s partnerji oceni vsaj vsaki dve leti.

5. SODELOVANJE

Načelo kakovosti

Organizacije podpirajo sodelovanje in vključevanje invalidov na vseh ravneh organizacije in znotraj skupnosti. Uporabnike vključujejo kot aktivne člane v strokovne time. Pri omogočanju bolj enakega sodelovanja in vključenosti organizacije krepijo moč uporabnikov. Delujejo ob posvetovanju s predstavniki teles in skupin, ki podpirajo zagovorništvo, odstranjevanje ovir, javno izobraževanje in aktivno promovirajo enake možnosti.

- **Udeležba uporabnikov**

Izboljševanje in vzpodbujanje udeležbe uporabnikov v vseh vidikih njihove obravnave je ključni in pomembni dejavnik uspeha socialnih storitev. Izvajalci storitev vzpodbujajo udeležbo uporabnikov skozi vzpostavljanje postopkov, ki vzpodbujajo, omogočajo in promovirajo krepitev moči in samozagovorništvo uporabnikov.

Merila EQUASS Assurance

17. Organizacija uporabnike vključuje kot aktivne udeležence, ki usmerjajo vse vidike načrtovanja in pregleda storitev.

Št	Kazalniki uspešnosti	Razalaga kazalnikov
38	Obstajajo postopki za sodelovanje uporabnikov v načrtovanju in vrednotenju.	Sodelovanje je potrebno omogočiti tako na ravni posameznika kot organizacije.
39	Organizacija aktivno promovira sodelovanje uporabnikov v skupnosti.	Organizacija izkazuje pozitivna dejanja, ki vzpodbujajo in omogočajo sodelovanje uporabnikov v skupnosti.
40	Uporabniki sodelujejo pri načrtovanju in pregledovanju storitev.	Uporabniki imajo možnost dajanja usmeritev glede načrta, programa in vrednotenja programov.

18. Organizacija enkrat letno izvede evalvacijo sodelovanja uporabnikov tako na posamični kot skupinski ravni.

Št	Kazalniki uspešnosti	Razlaga kazalnikov
41	Organizacija vzpodbuja sodelovanje uporabnikov, ki temelji na njihovih potrebah.	Organizacija mora izkazovati dejanja vzpodbujanja sodelovanja uporabnikov v izvajanju programov in v skupnosti ob upoštevanju njihovih potreb.
42	Ukrepi, aktivnosti in postopki za sodelovanje so usklajeni z uporabniki?	Uporabniki se morajo strinjati z aktivnostmi in postopki za sodelovanje.
43	Organizacija letno pregleduje ukrepe, aktivnosti in postopke za sodelovanje uporabnikov.	Razlaga ni potrebna.

6. USMERJENOST V UPORABNIKA

Načelo kakovosti:

Organizacije izvajajo procese, ki so usmerjeni k izboljševanju kakovost življenja uporabnikov in ki temeljijo na potrebah tako uporabnikov kot možnih upravičencev. Prispevek posameznikov spoštujejo tako, da jih vključujejo v samoocenjevanje, vrednotenje odzivov in s tem, da cenijo tako osebne kot programske cilje ter fizično in socialno okolje uporabnikov. Vsi procesi si podvrženi rednim pregledom.

- **Opredeljevanje potreb uporabnikov**

Organizacije na področju socialnih storitev izvajajo procese, ki jih usmerjajo potrebe uporabnikov, naročnikov in možnih upravičencev. Zato je opredeljevanje zahtev sedanjih in bodočih uporabnikov ključnega pomena za razvijanje in izvajanje storitev. Spremembe v zahtevah narekujejo primeren odziv nanje, tako da storitve, ki se zagotavljajo, zadovoljujejo potrebe bodočih uporabnikov.

Merila EQUASS Assurance

19. Organizacija izbira programe, ki temeljijo na ocenjevanju potreb.

Št	Kazalniki uspešnosti	Razlaga kazalnikov
44	Organizacija je opredelila svoje trenutne in možne uporabnike in deležnike.	Organizacija mora dokazati, da pozna obstoječe in možne odjemalce – uporabnike, plačnike, naročnike ali napotitelje.
45	Organizacija je opredelila potrebe trenutnih in možnih uporabnikov in deležnikov.	Organizacija mora dokazati, da razume potrebe in zahteve sedanjih in bodočih uporabnikov.
46	Organizacija je opredelila potrebe financerjev.	Organizacija mora dokazati, da razume potrebe in zahteve organizacij, ki financirajo programe. .
47	Organizacija ima na voljo podatke o ocenjevanju nedavnih potreb uporabnikov in deležnikov (za najmanj tri leta).	Organizacija mora dokazati, da ima dostop do informacij iz nedavne analize potreb, ki zagotavljajo, da programi odražajo spreminjajoče se zahteve uporabnikov in drugih deležnikov.

20. Organizacija izvaja programe, ki so skladi z ugotovljenimi potrebami njihovih uporabnikov in cilji programa.

Št	Kazaniki uspešnosti	Razlaga kazalnikov
44	Organizacija je opredelila svoje trenutne in možne uporabnike in deležnike.	Organizacija mora dokazati, da pozna trenutne in bodoče odjemalce – uporabnike, plačnike, naročnike in napotitelje.
46	Organizacija je opredelila potrebe financerjev.	Organizacija mora dokazati, da razume potrebe in zahteve organizacij, ki financirajo programe.

48	Organizacija je ugotovila zahteve trga po novih storitvah.	Organizacija mora dokazati, da razume spreminjajoče se okoliščine (vključno z zakonodajo, okoljem in prebivalstvom), v katerih se napajajo in delujejo programi.
49	Organizacija določa stopnjo uspešnosti obstoječih storitev pri doseganju ciljev ter zadovoljevanju potreb uporabnikov.	Organizacija mora meriti rezultate svojih programov s katerimi dokazuje, da programi izpolnjujeo potrebe uporabnikov.
50	Uspeh storitev je izražen v: 1. odstotku doseženih ciljev in 2. odstotku zadovoljnih uporabnikov in deležnikov?	Organizacija mora beležiti in poročati o uspešnosti uporabnikov pri doseganju njihovih ciljev in o zadovoljstvu s programi, ki so jih deležni.

- **Individualno načrtovanje**

Socialne storitve temeljijo na ugotovljenih potrebah in željah uporabnikov storitev. Z analizo potreb, pričakovanj in priložnosti lahko organizacija zagotovi, da se njene storitve odzivajo na pričakovanja in potrebe uporabnikov.

Merila EQUASS Assurance

21. Organizacija izvaja individualne procese, ki temeljijo tako na potrebah uporabnika kot bodočih upravičencev.

Št	Kazalniki uspešnosti	Razalga kazalnikov
51	Ali individualni načrt temelji na opredeljenih potrebah uporabnika?	Organizacija mora vzpostaviti individualni načrt za vsakega uporabnika, ki temelji na njegovih potrebah, težavah, zahtevah in pričakovanjih.
55	V spremembah individualnega načrta upoštevajo predlogi in ugotovitve uporabnika.	Organizacija izkazuje, da so v individualnih načrtih upoštevana mnenja uporabnikov.

22. Organizacija v obliki individualnega načrta dokumentira načrtovanje storitev, ki temeljijo na opredelitvi individualnih potrem in pričakovanj uporabnikov.

Št	Kazalniki uspešnosti	Razlaga kazalnikov
51	Individualni načrt temelji na opredeljenih potrebah uporabnika.	Organizacija mora oblikovati individualni načrt za vsakega uporabnika, ki temelji na njegovih potrebah, težavah, zahtevah in pričakovanjih.
52	Individualni načrt (IN) vsebuje: 1. željeno situacijo uporabnika: 2. splošne cilje, 3. merljive specifične cilje, 4. metode in tehnike, ki jih je potrebno uporabiti in 5. strokovne delavce in naloge, ki morajo biti izvedene.	Razlaga ni potrebna.
53	Uporabnik podpiše individualni načrt.	Razlaga ni potrebna.
54	Cilji individualnega načrta se redno pregledujejo.	Organizacija mora imeti razpored pregledovanja ciljev iz individualnega načrta.
55	V spremembah individualnega načrta se upoštevajo predlogi in ugotovitve uporabnika.	Organizacija izkazuje, da se pri usklajevanja njihovega individualnega načrta upoštevajo mnenja uporabnikov.

7. KOMPLEKSNOST

Načelo kakovosti:

Organizacije uporabnikom zagotavljajo dostop do različnih celostnih in v skupnosti zasidranih storitev, ki cenijo prispevek vseh uporabnikov in potencialnih parterjev, vključno z lokalno skupnostjo, delodajalci in ostalimi zainteresiranimi stranmi in ki obsegajo tako zgodnjo obravnavo kot podporo in spremljanje. Storitve morajo potekati v okviru multidisciplinarnega

timskega pristopa ali skozi medorganizacijsko partnerstvo z drugimi izvajalci storitev in delodajalci.

- **Proces izvajanja**

V vseh organizacija obstaja sistem procesov, ki jih je potrebno upravljati in izboljševati. Med temi procesi so nekateri, ki so ključni za uspeh organizacije. Tovrstni procesi pogosto presegajo meje oddelkov in funkcionalnih omejitev in zahtevajo posebno pozornost.

Merila EQUASS Assurance

23. Organizacija v skladu s svojo vizijo, poslanstvom in politiko kakovosti opredeli, dokumentira in vzdržuje ključne procese izvajanja storitev uporabnikom.

Št	Kazalniki uspešnosti	Razlaga kazalnikov
56	Organizacija opredeljuje in dokumentira ključne procese in postopke za izvajanje storitev.	Organizacija opredeljuje in dokumentira glavne aktivnosti in ukrepe za obvladovanje in nadziranje programov za uporabnike.
57	Organizacija ima sistem, ki zagotavlja stalnost vsebine in ciljev programa s cilji, postavljenimi v letnem načrtu.	Organizacija mora imeti metodologijo, ki zagotavlja, da storitve in programi za uporabnike izpolnjujejo zahteve programov in letnega načrta.
61	Zaposleni enako razumejo ključne procese organizacije in svoje zadolžitve.	Zaposleni poznajo in razumejo ključne procese izvaalca in odgovornosti udeleženih. Vodstvo z zaposlenimi komunicira na za vse razumljiv način.

24. Organizacija pregleduje in nadzoruje ta proces izvajanja storitev.

Št	Kazalniki uspešnosti	Razlaga kazalnikov
58	Organizacija ima sistem, ki določa in upravlja spreminjanje programov skladno s spremenjenimi	Organizacija mora imeti metodologijo za opredeljevanje in spremljanje sprememb/ prilagoditev programov, ki odražajo spreminjajoče se potrebe uporabnikov in

	potrebami uporabnikov in deležnikov.	deležnikov.
59	Organizacija dokumentira spremembe programov, ki temeljijo na spremenjenih potrebah uporabnikov in deležnikov.	Organizacija mora imeti dokaze ta to, da se v programih odražajo spremembe potreb uporabnikov.
60	Organizacija si prizadeva k pridobitvi notranje ali zunanje odobritve sprememb programov.	Organizacija mora imeti sistem za pridobivanje soglasij od vodstva organizacije oz. plačnikov, pobudnikov sprememb storitev in programov.

- **Strnjenost zagotavljanja storitev**

Temeljna dolžnost organizacij, ki izvajajo socialne storitve, je zagotavljanje kompleksnosti programov, ki so oblikovani tako, da omogočajo dobro usklajen proces doseganja želenih ciljev uporabnikov.

Merila EQUASS Assurance

25. Organizacija zagotavlja, da lahko uporabnik dostopa do različnih programov, ki vključujejo tako zgodnjo obravnavo kot podporo in ki se odzivajo na potrebe, ki se skozi čas spreminjajo.

Št	Kazalniki uspešnosti	Razlaga kazalnikov
62	Organizacija ima postopke, ki opisujejo kako so storitve koordinirane.	Organizacija mora zagotavljati vodenje in sodelovanje zaposlenih pri izvajanju programov oz. storitev. To se mora odražati v postopkih organizacije.
63	Organizacija redno vrednoti ključne procese svojih programov in s tem zagotavlja da so dosegljive in dostopne v skladu s potrebami in interesi uporabnikov.	Razlaga ni potrebna.
64	Organizacija letno preverja strnjenost zagotavljanja storitev.	Organizacija letno vrednoti obseg in različnost programov, ki se zagotavljajo uporabnikom, kot tudi njihovo strnjeno zagotavljanje.

26. Organizacija razvija povezan potek storitev in zmanjšuje ovire z multidisciplinarnim pristopom ali sodelovanjem z drugimi izvajalci.

Št	Kazalniki uspešnosti	Razlaga kazalnikov
62	Organizacija ima postopke, ki opisujejo kako so storitve koordinirane.	Organizacija mora zagotavljati vodenje in sodelovanje zaposlenih pri izvajanju programov oz. storitev. To se mora odražati v postopkih organizacije.
63	Organizacija redno vrednoti ključne procese svojih programov in s tem zagotavlja da so dosegljive in dostopne v skladu s potrebami in interesi uporabnikov.	Razlaga ni potrebna.
64	Organizacija letno preverja strnjenost zagotavljanja storitev.	Organizacija letno vrednoti obseg in različnost programov, ki se zagotavljajo uporabnikom, kot tudi njihovo strnjeno zagotavljanje.

- **Celostni pristop**

Dopolnilne socialne storitve se osredotočajo na celostno oskrbo (ki je postala poznana kot oskrba za »blagostanje«), ki se v prvi vrsti osredotoča na vzdrževanje in izboljševanje funkcioniranja posameznika in ne le na obravnavo bolečine, bolezni ali motnje. Celostna oskrba opisuje pristop, v katerem se upoštevajo fizični, duševni in socialni dejavniki uporabnika in ne le ugotovljena motnja.

Storitve vključujejo upoštevanje celotne osebe kot zapletenega sistema in se ne osredotočajo le na določene dele ali sisteme osebe. Uporabniki izide doživljajo z bolj celostnega stališča, ki vključuje - na primer – bivanje, prevoz, zaposlitev, dohodke in ugodnosti ter širša vprašanja na področju diskriminacije in enakosti.

Merila EQUASS Assurance

27. Organizacija izvaja storitve ob uporabi celostnega pristopa, ki temelji na potrebah in pričakovanjih uporabnikov in imajo za cilj izboljšano kvaliteto njihovega življenja.

Št	Kazalniki uspešnosti	Razlaga kazalnikov
67	Za Individualni načrt uporabnika značilen multidisciplinarni pristop.	Individualni načrt mora odražati potrebe uporabnika. Za individualni načrt morajo biti značilna miltidisciplinarna dejanja, zaposleni in aktivnosti.
68	Kvaliteta življenja je značilna in določena za vsakega uporabnika posebej.	Organizacija mora razviti individualni načrt, ki upošteva vse vidike potreb uporabnika. To so npr. življenjski pogoji, delo, usposobljenost, zdravje in socialni odnosi.
70	Uporabniki so seznanjeni z učinkovitostjo storitev.	Organizacija mora dokazati, da redno poroča o obsegu doseganja ciljev in o njih razpravlja z uporabniki.
71	Individualni načrt vključuje cilje za kvaliteto življenja uporabnikov.	Organizacija mora zagotoviti, da so cilji, ki so opredeljeni v individualnem načrtu uporabnika povezani z vsemi vidiki njegovih potreb, njihove prioritete pa določene na način, ki je najboljši za interese uporabnika programa.

28. Organizacija opredeli potrebne kompetence, spretnosti in podporo, ki jo potrebujejo strokovni delavci pri zagotavljanju kvalitete življenja uporabnikov.

Št	Kazalniki uspešnosti	Razlaga kazalnikov
69	Na voljo so specifične storitve, ki povečujejo kvaliteto življenja uporabnikov.	Organizacija mora dokazati, da njeni programi izboljšujejo kakovost življenja in ne le delovne usposobljenosti.
72	Organizacija ovrednoti kompetence in spretnosti strokovnih delavcev in s tem izboljšuje kvaliteto življenja uporabnikov.	Organizacija mora opredeliti in dokumentirati zahtevane kompetence in spretnosti zaposlenih in s tem razviti celostno storitev, ki temelji na pristopu »kakovosti življenja«. Te kompetence in spretnosti je potrebno redno preverjati, po potrebi pa načrtovati aktivnosti izboljševanja.

8. USMERJENOST V REZULTATE

Načelo kakovosti:

Organizacije so usmerjene v rezultate tako v smislu zaznavanja in dosežkov kot tudi koristi uporabnikov, njihovih družin, skrbnikov, delodajalcev, drugih zainteresiranih strani in skupnosti. Prav tako si prizadevajo k doseganju najboljše koristi za svoje naročnike in financerje. Organizacija meri in nadzoruje vpliv storitev, kar predstavlja pomemben element nenehnega izboljševanja, preglednosti in zanesljivosti procesov.

- **Merjenje rezultatov**

Organizacije si prizadevajo k poslovnim rezultatom, ki se odražajo tako v zaznavanju kot dosežkih, v koristih za uporabnike, njihove družine, skrbnike, delodajalce, druge zainteresirane strani in skupnost. Uspešen socialni proces je mogoče opredeliti kot: 'Doseganje cilje, ki so postavljeni v individualnem načrtu' (IN). Rezultate procese je potrebno meriti v odnosu do ciljev, postavljenih v individualnem načrtu. Veljavne sodbe o izidih kakovosti socialnih storitev morajo temeljiti na sistemu vrednotenja, ki izhaja iz dejstev in objektivnih meril.

Merila EQUASS Assurance

29. Organizacija opredeli svoje poslovne rezultate in zagotavlja uradne obdobne in neodvisne preglede.

Št	Kazalniki uspešnosti	Razlaga kazalnikov
74	Delovanje organizacije je potrjeno s strani neodvisnega nadzornega telesa.	Organizacija mora imeti dokaze o tem, da so zunanja telesa (npr. plačniki, zakonodajne oblasti) odobrile njene rezultate.
75	Organizacija meri doseganje svojih ključnih ciljev.	Ugotavljanje uspešnosti organizacije zahteva primerjavo rezultatov z letnimi poslovnimi cilji in načrti. Organizacija mora biti na organizacijski ravni sposobna meriti tako učinkovitost kot uspešnost programov, ki jih zagotavlja. Učinkovitost meri s primerjanjem doseženih rezultatov

		v odnosu do porabljenih virov. Uspešnost meri s primerjanjem doseženih rezultatov z zastavljenimi cilji.
76	Obstaja letno poročilo o dosežkih organizacije.	Organizacija mora objaviti letno poročilo, v katerem poroča o svoji uspešnosti in doseženih rezultatih.

30. Organizacija opredeli in zabeleži cilje iz individualnega načrta in meri, do katere stopnje so bili ti cilji doseženi.

Št	Kazalniki uspešnosti	Razlaga kazalnikov
73	Organizacija primerja cilje, postavljene v individualnem načrtu z doseženimi izidi storitev.	Organizacija mora meriti dosežene rezultate v odnosu do postavljenih ciljev programov na ravni individualnega načrta.
77	Organizacija meri število uporabnikov, ki so dosegli cilje Individualnega načrta.	Organizacija mora meriti koliko uporabnikov je doseglo splošni cilj individualnega načrta.

- **Vrednotenje rezultatov**

31. Da bi določila najboljšo vrednost naročnikom in plačnikom, organizacija vrednoti svoje poslovne rezultate.

Št	Kazalniki uspešnosti	Razlaga kazalnikov
78	Organizacija meri zadovoljstvo svojih financerjev.	Organizacija mora vedeti raven zadovoljstva plačnikov z njeno uspešnostjo.
80	Organizacija financerjem poroča o svojih rezultatih.	Organizacija mora svoje financerje obvestiti o svoji uspešnosti, npr. z letnim poročilom.

32. Z notranjo oz. zunanjo evalvacijo organizacija vrednoti individualno in kolektivno zadovoljstvo uporabnikov.

Št	Kazalniki uspešnosti	Razlaga kazalnikov
79	Več kot 60% uporabnikov je zadovoljnih s prejetimi storitvami.	Rezultati merjenja morajo kazati, da je več kot 60% uporabnikov zadovoljnih s programi, ki so jih bili deležni v organizaciji.
81	Organizacija meri zadovoljstvo uporabnikov.	Organizacija mora meti vzpostavljen način za sistematično (npr. dvakrat letno ali letno ali ob zaključku programa) vrednotenje zadovoljstva uporabnikov s programi, ki so jih deležni.
82	Organizacija o zadovoljstvu uporabnikov poroča deležnikom.	Rezultati o vrednotenju zadovoljstva uporabnikov morajo biti posredovani vsem zainteresiranim stranem organizacije.

9. NENEHNO IZBOLJŠEVANJE

Načelo kakovosti:

Pri zadovoljevanju potreb trga, pri bolj učinkoviti izrabi virov, pri razširjanju in izboljševanju storitev in pri uporabi raziskav in razvoja za doseganje inovacij, organizacije delujejo proaktivno. Zavezane so razvoju in učenju zaposlenih, prizadevajo si k učinkoviti komunikaciji in trženju, cenijo povratne informacije uporabnikov, financerjev in drugih zainteresiranih strani ter upravljajo sisteme za nenehno izboljševanje kakovosti.

- **Letno načrtovanje**

Organizacija mora zagotavljati vodenje, upravljanje in stabilnost organizacije, ki omogočajo doseganje njenega poslanstva. Organizacija si mora zato prizadevati k vzdrževanju stabilnost izvajanja storitev, k razvoju in inovacijam ter k uravnoteženi finančni strukturi. Za uresničevanje in nadzor teh ciljev je ključnega pomena letno načrtovanje, zato mora biti povezano s strateškim načrtovanjem.

Merila EQUASS Assurance

33. Vodstvo organizacije vzpostavlja in dokumentira letni načrt ter proces njegovega preverjanja.

Št	Kazalniki uspešnosti	Razlaga kazalnikov
83	Organizacija pripravlja letne načrte.	Organizacija mora zagotavljati primerno in pravočasno sporočanje letnega načrta in zagotoviti vse potrebne vire za njegovo uresničevanje.
84	Letno načrtovanje je dokumentirano.	Organizacija mora imeti dokumente, ki opredeljujejo 'kaj', 'kako', 'kje', 'kdaj' in ´kdo´ in s tem zagotavljati, da bo letno načrtovanje povzeto in da bodo upoštevani in dokumentirani vsi elementi kroga načrtovanja.
85	Letni načrt potrdi svet direktorjev.	Potrditev sveta direktorjem pomeni, da je vrhnje vodstvo organizacije zavezano doseganju predlaganih rezultatov.
88	Obseg načrta vključuje obdobje 12 mesecev.	Letni načrt mora imeti jasen časovni okvir in usmerjen v omejeno obdobje 12 mesecev.
89	Letni načrt je sporočen zaposlenim.	Organizacija mora razširiti letni plan med vse zaposlene na najbolj primeren in učinkovit način, npr. na sestankih, plakatih, preko interneta itd.

34. Načrt vključuje: letne izide/ cilje, aktivnosti za doseganje letnih ciljev, spremljanje učinkovitosti organizacije na področju doseganja letnih ciljev, časovni načrt in postopke za preverjanje in spreminjanje.

Št	Kazalniki uspešnosti	Razlaga kazalnikov
83	Organizacija pripravlja letne načrte.	Organizacija mora zagotavljati primerno in pravočasno sporočanje letnega načrta in zagotoviti vse potrebne vire za njegovo uresničevanje.
86	Letno načrtovanje ima krožni značaj: 1. postavljanje SMART ciljev; 2. opredelitev ključnih aktivnosti; 3. merjenje rezultatov in 4. pregled ciljev in doseženih izidov.	Organizacija mora imeti opredeljen in dejaven proces načrtovanja, s katerim zagotavlja: - Da so cilji postavljeni na SMART (preprosti/ merljivi/ dosegljivi/ pomembni/ časovno opredeljeni) način; - Da so aktivnosti za doseganje teh ciljev jasno

		opredeljene; - Da so načrtovani rezultati objektivni in merljivi; - Da so na voljo mehanizmi na spremljanje in analiziranje napredka pri doseganju načrtovanih rezultatov in da so zagotovljene informacije za prilagajanje postavljenih ciljev in rezultatov.
87	Vključeni so vsi 4 sestavni deli krožnega načrtovanja.	Organizacija mora imeti primerne dokaze o tem, da je opredelila in uresničila vse 4 ključne elemente kroga načrtovanja.
88	Obseg načrta vključuje obdobje 12 mesecev.	Letni načrt mora biti jasno časovno opredeljen in usmerjen na omejeno obdobje 12 mesecev.

- **Krog nenehnega izboljševanja**

Vzpostavljanje in zagotavljanje kakovosti socialnih storitev je krožni proces pregledovanja tekoče učinkovitosti in nenehnega spreminjanja. V tem procesu nenehnega izboljševanja socialnih storitev se pojavljajo nova področja izboljševanja. Sistematični pristop k nenehnemu izboljševanju je ključna značilnost sistema vodenja kakovosti (Quality Management System).

Merila EQUASS Assurance

35. Organizacija ima vzpostavljen standardni postopek nenehnega izboljševanja, ki temelji na krogu izboljševanja.

Št	Kazalniki uspešnosti	Razlaga kazalnikov
90	Organizacija za projekte izboljševanja kakovosti uporablja standardizirano obliko.	Vsa dejanja/ projekti izboljševanja kakovosti morajo biti dokumentirani v enaki obliki. S tem je zagotovljeno, da se informacije zbirajo na podoben način, kar omogoča učinkovito obvladovanje dejanj, izvajanjih skozi celotno organizacijo.
91	Ali ima sistem izboljševanja krožni (PDCA) značaj: 1. Načrtovanje aktivnosti za doseganje ciljev; 2. Izvedba aktivnosti; 3. merjenje rezultatov in aktivnosti in 4. Izvedba korektivnih aktivnosti?	Organizacija mora opredeliti, uporabiti in zagotoviti dokaze o svojem sistemu izboljševanja v skladu z PDCA - obliko: - Opredelitev aktivnosti izboljševanja,, ki bodo izvedena z namenom doseganja zastavljenih ciljev; - Razvoj aktivnosti izboljševanja;

		- Evalvacija rezultatov, doseženih s temi aktivnostmi; - Izvedba tovrstnih aktivnosti v širšem obsegu, ali izvedba korektivnih aktivnosti.
92	Organizacija ima dokumentacijo o dveh ukrepih izboljševanja/ korektivnih aktivnostih, ki jih izvede letno.	Organizacija mora biti sposobna izkazati, a je v zadnjih 12 mesecih razvila 2 aktivnosti izboljševanja.
93	Ali organizacija dokumentira rezultate projektov izboljševanja. kakovosti?	Organizacija, ki v svojem sistemu izboljševanja sledi krogu PDCA, dokumentira rezultate aktivnosti izboljševanja, priporočljivo v standardizirani obliki.

36. Organizacija opredeljuje kazalnike uspešnosti, s katerimi meri rezultate dejanj izboljševanja.

Št	Kazalniki uspešnosti	Razlaga kazalnikov
93	Organizacija dokumentira rezultate projektov izboljševanja kakovosti.	Organizacija, ki v svojem sistemu izboljševanja sledi krogu PDCA, dokumentira rezultate aktivnosti izboljševanja, priporočljivo v standardizirani obliki.
94	Organizacija opredeli kazalnike za merjenje rezultatov aktivnosti izboljševanja.	Razvoj aktivnosti izboljševanja mora vodiki k opredelitvi merljivih kazalnikov povezanih s postavljenimi cilji. Cilji aktivnosti izboljševanja morajo biti določeni na SMART način in izraženi v standardni obliki.

- **Izobraževanje in usposabljanje zaposlenih**

Ključne lastnosti zagotavljanja kakovosti storitev so izobraženost in kompetentnost strokovnjakov ter njihova raven izobrazbe in usposobljenosti. Pomembno je, da ima vsak izvajalec storitev sistematičen pristop h kadrovanju in nadaljnjemu poklicnemu razvoju strokovnjakov, udeleženih v izvajanje storitev. Organizacije morajo za izvajanje različnih vlog zagotoviti strokovnjake z zadostnimi izkušnjami in znanjem, omogočati pa jim morajo tudi dostop in podporo pri priložnostih za nadaljnji poklicni razvoj. Za opredeljevanje potreb po usposabljanju in razvoju mora obstajati sistematičen pristop.

Merila EQUASS Assurance

37. Organizacija ima načrt usposabljanja, razvoja in podpore zaposlenim, ki temelji na letnem zbiranju odzivov in na zavezanosti k nediskriminaciji na osnovi starosti, invalidnosti, spola, verskega prepričanja ali spolne usmerjenosti.

Št	Kazalniki uspešnosti	Razlaga kazalnikov
96	Pristop k izobraževanju in usposabljanju zaposlenih je dokumentiran.	Organizacija mora opredeliti in dokumentirati podrobnosti zahtev usposobljenosti zaposlenih ter načine za zagotavljanje njihovega usposabljanja.
97	Dokumentacija vključuje: 1. Pristop k izobraževanju; 2. Usposabljanje in razvoj kadrov; 3. Merjenje in aktivnosti; 4. Metode za preverjanje želenih izidov in 5. Opise del in nalog zaposlenih, vključenih v izvajanje storitev.	Dokumenti v zvezi z usposobljenostjo in razvojem zaposlenih vključuje podrobnosti o zahtevah po usposobljenosti tako v smislu izobrazbe kot usposabljanja. Dokumenti morajo vključevati tudi aktivnosti, ki jih je potrebno izvesti ter načine za potrjevanje doseganja zaželenih rezultatov.
99	Organizacija redno pregleduje uspešnost zaposlenih, ki so neposredno vključeni v izvajanje storitev.	Organizacija mora opredeliti reden in sistematičen način za vrednotenje uspešnosti zaposlenih, ki so v skladu z opisom del in nalog, spretnostmi in kompetencami neposredno vključeni v izvajanje storitev.
100	Letno poročilo o izobraževanju/ usposabljanju zaposlenih vključuje: 1. Število dni izobraževanja/ usposabljanja, ki prispeva k razvoju strokovnosti pri izvajanju storitev; 2. Število polno zaposlenih letno (ki so neposredno udeleženi v izvajanje storitev uporabnikom) in 3. Število zaposlenih, vključenih v izobraževanje/ usposabljanje (na temeljni, napredni in visoki ravni)	Organizacija mora izdelati letno poročilo o kvalificiranosti in razvoju zaposlenih, v katerem so predstavljeni rezultati skozi ustrezno merjene kazalnike.

38. Politika organizacije na področju kadrovanja in ohranjanja zaposlitve promovira izbiro usposobljenega osebja, ki temelji na zahtevanem znanju, spretnostih in kompetencah.

Št	Kazalniki uspešnosti	Razlaga kazalnikov
95	Organizacija dokumentira svojo politiko kadrovanja.	Organizacija mora opredeliti in dokumentirati niz načel oz. vrednot, ki usmerjajo zaposlovanje vseh novo zaposlenih.
98	Merila in procesi organizacije na področju kadrovanja so dokumentirani.	Organizacija opredeli in dokumentira proces in posamezne postopke za kadrovanje zaposlenih, ki se nanašajo na 'kaj', 'kako', 'kje', 'kdaj' in 'kdo'.

Slovar izrazov

Aktivnosti v skupnosti – programi/ aktivnosti, ki so dostopne ali izvajane v lokalni skupnosti, izven organizacije.

Dostop do storitev – pravica uporabnika, da so mu v ustreznem času na voljo storitve, ki jih potrebuje.

Dokumentiran – informacije, dokazane skozi uporabo objektivne in stvarne podpore.

Etična politika – vodilno načelo etičnega vedenja, ki ga organizacija oblikuje z namenom vplivanja na odločitve in dejanja.

Izid – Merljivi rezultat načrta, procesa ali dejanja, vključno z izidi, učinki in vplivi.

Kakovost življenja – posameznikovo doživljanje njegovega položaja v življenju, skladno s kulturnim okvirom in sistemom vrednot v katerih živi, ki je posledica odnosa med njegovimi cilji in pričakovanji ter objektivnimi kazalniki, ki jih opredeljuje njegovo družbeno in kulturno okolje. (SZO)

Kazalniki za merjenje rezultatov – postavljena merila za določanje ravni organizacije pri doseganju načrtovanih rezultatov.

Ključni procesi – glavni procesi na ravni sistema, ki izvajajo in podpirajo poslanstvo in strategijo organizacije.

Korektivni ukrepi – aktivnosti izboljševanja s katerimi se odstranjujejo vzroki ugotovljenih težav.

Listina pravic – trditev o pravicah uporabnikov organizacije, v skladu s katerimi se izvajajo storitve.

Multidisciplinarni tim – skupina strokovnjakov iz različnih disciplin, ki delujejo kot tim zaposlenih v organizaciji.

PDCA – 4-stopenjski proces izboljševanja kakovosti. V prvem koraku (načrtuj) se razvije način izvajanja izboljšave. V drugem (izvedi), se načrt izvede, priporočljivo v manjšem obsegu. V tretjem koraku (preveri) se prouči razmerje med pričakovanim in opazovanim v prejšnjem koraku. V zadnjem koraku (ukrepaj), se izvedejo ukrepi z namenom doseganja zaželene spremembe.

Postopek - Niz pisnih navodil, ki opisujejo dogovorjene korake, potrebne za uresničevanje politike.

Prepreke dostopa – vse prepreke, ekonomske, geografske, socialne ali okoljske, ki uporabniku preprečujejo, da bi dostopal ali sodeloval v razpoložljivih programih.

Uradni pregled – pregled za katerega so značilni postopki in zahteve, ki so načrtovani in izvedeni kot način za pregledovanje kateregakoli vidika programa.

Zainteresirane strani/ deležniki – vsi tisti, ki so zainteresirani za organizacijo, njene aktivnosti in dosežke. To so lahko uporabniki, družine, partnerji, zaposleni, delničarji, lastniki, vlada in zakonodajalci.

KRATICE

PDCA – Plan(načrtuj) – Do(izvedi) – Check(preveri) – Act(ukrepaj). Štiristopenjski proces izboljševanja kakovosti.

SMART cilji – cilji so opredeljeni na način, da so merljivi, dosegljivi, realistični in časovno opredeljeni.

EQUASS – European Quality in Social Services (Evropska kakovost na področju socialnih storitev)

EPR – European Platform for Rehabilitation (Evropska platforma za rehabilitacijo)

ISO – International Organisation for Standardization

EFQM – European Foundation for Quality Management

SZO – Svetovna zdravstvena organizacija

Pogosto zastavljena vprašanja (PZV)

PZV.1

Kako je mogoče dokazati da se zaposleni zavedajo poslanstva, vizije in/ali politike kakovosti ?

ODG.1

To je mogoče dokazati s tem, da zaposleni nudijo podobne povratne informacije o poslanstvu, viziji in politiki kakovosti. Običajno je to mogoče zagotoviti z uporabo sistematičnih metod razširjanja (npr. informacije, diskusije, uvajanje, usposabljanje) v organizaciji. Dejansko to pomeni da so zaposleni seznanjeni s poslanstvom, vizijo in politiko kakovosti, poznajo njihovo vsebino in vedo kje jo lahko najdejo.

PZV.2

Ali se nanaša oblikovanje programa poklicne rehabilitacije na organizacijsko ali individualno raven?

ODG.2

Oblikovanje programa poklicne rehabilitacije se nanaša na organizacijsko raven.

PZV.4

Ali lahko druga oseba predstavlja rehabilitanda (uporabnika), pri pregledovanju programov poklicne rehabilitacije ?

ODG.4

Vsi rehabilitandi bi morali imeti priložnost nudenja povratnih informacij o programih poklicne rehabilitacije. Samo v izjemnih situacijah, ko se rehabilitandi ne morejo izraziti npr. osebe z motnjami v duševnem in telesnem razvoju lahko namesto njih nudijo povratne informacije njihovi zakoniti zastopniki. V vseh ostalih primerih ko so omenjene povratne informacije rehabilitandov so s tem mišljeni uporabniki storitev.

PZV.5

Ali morajo biti vsem deležnikom dostopne vse informacije povezane z razvojem programov poklicne rehabilitacije in storitev, procesi, postopki, značilnosti izvajalcev poklicne rehabilitacije, prihajajočih dogodkih, priložnostih za angažiranje zaposlenih in njihov razvoj in priložnostih za vključenost rehabilitandov.

ODG.5

Ne, informacije morajo biti dostopne skladno z interesi posameznih deležnikov. To je vzeto kot kazalnik povezan s komunikacijo, tako da so relevantni elementi vseh vrst informacij dostopni za vse deležnike.

(npr. Zavodu Republike Slovenije za zaposlovanje morajo biti dostopne tiste informacije, ki so za njih relevantne – za ostale deležnike pa morda niso. Vsem svojim deležnikom pa mora izvajalec nuditi relevantne informacije.)

PZV.6

Kako lahko v okviru pritožnega sistema zagotovimo »primerno in objektivno preiskavo« ?

ASW.6

Zagotavljanje primerne in objektivne preiskave zahteva pritožne postopke, ki so izvajani v okviru izvedbe storitev in pri izvedbi zagotavljajo, da ne prihaja do konfliktov interesov. Preiskava naj vključuje sprejem, analizo, ugotovitve, rešitev in če je mogoče tudi odstranitev vzrokov, ki so privedli do pritožbe.

PZV.7

Kakšna je razlika med pritožnim postopkom in sistemom obvladovanja pritožb ?

ODG.7

Pritožni postopki se nanašajo na opredelitve glede odgovornosti in metod ki so v organizaciji uporabljene za sprejem, preiskavo, obravnavo in poročanje o rezultatih pritožb. Sistem za obvladovanje pritožb opisuje sistematični pristop k pritožbam, vključujoč naloge, odgovornosti, vrednotenje, dokumentiranje poročanje in izvedbe aktivnosti.

PZV.8

Kako organizacija dokaže in preveri da imajo zaposleni enotno razumevanje pravic in dolžnosti uporabnikov ?

ODG.8

Organizacija dokaže da imajo zaposleni enotno razumevanje, ko se vsi zaposleni v situacijah s klienti na enak način odzivajo in na enak način izvajajo postopke.

PZV.9

Ali mora imeti izvajalec poklicne rehabilitacije kodeks etike?

ASW.9

Izvajalec poklicne rehabilitacije mora imeti politiko v zvezi z etiko, ki se nanaša na vse zaposlene. Ta politika se lahko odraža na usmeritvah glede vedenja v kodeksu etike ali v ostalih dokumentih politike.

PZV.10

Ali naj bo v načelu sodelovanja vključenost uporabnikov v planiranje in vrednotenje posamična ali naj se nanaša na skupino ?

ODG.10

Organizacija mora opredeliti načine ko uporabniki sodeluje posamično in hkrati kot član skupine.

PZV.11

Kaj v načelu sodelovanja pomeni vključenost v planiranje in vrednotenje ?

ODG.11

Vključenost v planiranje in vrednotenje predstavlja za uporabnike priložnost da prispevajo /izrazijo njihovo mnenje/presojo, individualno ali kot del skupine o programih in storitvah, ter načinu kako so izvedeni.

PZV.12

Kako lahko izvajalec poklicne rehabilitacije dokaže da se uporabniki strinjajo z ukrepi, aktivnostmi in postopki za sodelovanje ?

ODG.12

To je lahko dokazano z zapisniki sestankov skupin uporabnikov, posameznimi vprašalniki, z odsotnostjo tovrstnih pritožb ali iz kombinacije predlaganih strategij.

PZV.13

Ali se pri identifikaciji trenutnih/potencialnih uporabnikov in deležnikov EQUASS Assurance nanaša na skupine ali posameznike ?

ODG.13

EQUASS Assurance se nanaša na skupine pomembnih oz. možnih uporabnikov in zainteresiranih strani, ker temelji na njihovih značilnostih oz. trendih, ki se jim organizacija pri načrtovanju programov/ storitev lahko prilagodi.

PZV.14

Ali mora izvajalec poklicne rehabilitacije izvesti oceno potreb uporabnikov in deležnikov ?

ODG.14

Izvajalec poklicne rehabilitacije lahko uporabi različne vire ocenjevanih informacij, da opredeli potrebe pomembnejših skupin v zvezi z zagotavljanjem storitev.

PZV.15

Kakšen obseg kompetenc in veščin je zahtevan od strokovnih delavcev z namenom izboljšanja kakovosti življenja uporabnikov?

ODG.15

Organizacija mora zagotoviti dostopnost strokovnih delavcev, ki imajo več kot tehnične veščine in kompetence za obravnavo individualnih potreb uporabnikov.

PZV.16

Kaj mora biti vključeno v letno planiranje ?

ODG.16

Proces letnega planiranje mora vključevati vse potrebne korake za razvoj letnega plana in zagotoviti krožni značaj znotraj organizacije – SMART cilje, ključne aktivnosti, ukrepe in pregled ciljev in rezultatov. V tem smislu mora proces planiranja voditi k načrtom, ki razlagajo kaj je potrebno narediti, kdaj je potrebno izvajati aktivnosti, kdo mora izvesti naloge, vključujoč jasne cilje in načine njihovega merjenja, ter mehanizem spremljanja, vrednotenja in pregledovanje napredka.

PZV.17

Kaj mora biti vključeno v sistem upravljanja z informacijami ?

ODG.17

Informacijski sistem postavlja smernice in odgovornosti za zbiranje, obdelavo in posredovanje informacij znotraj in zunaj organizacije,tako da se zagotovi učinkovito planiranje, izvajanje, spremljanje in vrednotenje procesov organizacije. Informacijski sistem mora zagotavljati učinkovit nadzor vseh najpomembnejših informacijskih virov in zagotavljati, da so dostopne samo ustrezne informacije kjer je to potrebno – ob polnem spoštovanju zaupnosti.

Določiti je potrebno pravila za zagotovitev, da pomembne informacije ostanejo čitljive, lahko prepoznavne in dostopne, tako dolgo, kot je to potrebno.

PZV.18

Kakšna je razlika med inovacijo in izboljšavo ?

ODG.18

Inovacija se zgodi, ko izvajalec poklicne rehabilitacije začne izvajati nekaj kar do sedaj ni počel ne glede na to da je bilo to morda že izvedeno s strani drugih izvajalcev. Inovacija se lahko pojavi v katerikoli fazi izvedbe storitev ali pri nudenju novih storitev.

Do izboljšave pride, ko izvajalec poklicne rehabilitacije ugotovi, da ima vire za izboljšanje nečesa kar že izvaja. Potrebe za aktivnosti izboljševanja se običajno pojavijo pri spremljanju in vrednotenju procesov.