

# **EQUASS**

## **načela, merila in kazalniki**

© EQUASS 2017

## **Kazalo**

<b>Uvod</b>	<b>3</b>
<b>Načela</b>	<b>6</b>
<b>1. Voditeljstvo</b>	<b>6</b>
<b>2. Zaposleni</b>	<b>10</b>
<b>3. Pravice</b>	<b>15</b>
<b>4. Etika</b>	<b>18</b>
<b>5. Partnerstvo</b>	<b>22</b>
<b>6. Sodelovanje</b>	<b>24</b>
<b>7. Usmerjenost na posameznika</b>	<b>28</b>
<b>8. Celovitost</b>	<b>32</b>
<b>9. Usmerjenost v rezultate</b>	<b>36</b>
<b>10. Nenehno izboljševanje</b>	<b>40</b>

## Uvod

EQUASS (European Quality in Social Service) – Evropski sistem kakovosti na področju socialnih storitev je nastal na pobudo Evropske platforme za rehabilitacijo (EPR – European Platform for Rehabilitation). EQUASS zagotavlja celovite storitve na področjih razvoja, promocije, priznavanja in certificiranja kakovosti, ki so skladne z evropskimi zahtevami kakovosti pri zagotavljanju socialnih storitev<sup>1</sup>. EQUASS si prizadeva okrepiti področje socialnih storitev z vključevanjem izvajalcev storitev v kakovost, nenehno izboljševanje, učenje in razvoj, da bi uporabnikom storitev zagotovil kakovostne storitve po vsej Evropi.

EQUASS ponuja programe za priznavanje doseganja ravni kakovosti in certificiranje kakovosti na področju socialnih storitev. Organizacijam, ki izvajajo socialne storitve, omogoča udeležbo v zunanjem procesu ocenjevanja na evropski ravni. To pomeni, da lahko organizacije dokažejo kakovost svojih storitev za uporabnike storitev in ostale deležnike.

Sistem EQUASS 2018 sestavlja deset načel kakovosti, ki so nastala na podlagi posvetovanj z deležniki s področja socialnih storitev in temeljijo na Evropskem okviru kakovosti za socialne dejavnosti (Odbor za socialno zaščito, 2010). Vsako načelo kakovosti je razdeljeno na podrobno opredeljena merila kakovosti. Zadovoljevanje zahtev je pojasnjeno s posebnimi kazalniki uspešnosti glede na posamezno merilo kakovosti. V tem dokumentu so predstavljena načela, merila in kazalniki, ki jih je treba upoštevati pri izpolnjevanju meril sistema EQUASS in pri pridobivanju veljavnih in ustreznih rezultatov za priznavanje kakovosti sistema EQUASS Assurance v okviru Evropske kakovosti na področju socialnih storitev. Poleg tega dokument vsebuje tudi kratek opis petih vidikov, na podlagi katerih bodo ocenjeni uspešnost izvajanja in rezultati.

Priznavanje kakovosti v okviru sistema EQUASS Assurance 2018 bodo prejeli tisti izvajalci socialnih storitev, ki bodo izkazali uspešno izpolnjevanje vseh meril EQUASS 2018. Za pomoč pri ocenjevanju je bila opredeljena mreža ocenjevanja, ki ima dva vidika:

---

<sup>1</sup> Temeljni dokument o kakovosti (High level group on disability, September 2007) in Prostovoljni evropski okvir kakovosti za socialne dejavnosti (Voluntary Quality Framework for Social Services – SPC, October 2010).

- 1) “Izvajanje pristopov”: v kolikšni meri so izvajalci socialnih storitev izvedli jasne in razumne pristope, sisteme in metode za izpolnjevanje meril in ali lahko uvedejo izboljšave.
- 2) “Rezultati”: v kolikšni meri so bili izvajalci socialnih storitev sposobni prepoznati ustrezne rezultate glede izpolnjevanja meril in ali so sposobni uspešno uvesti izboljšave s primerjanjem rezultatov z drugimi izvajalci socialnih storitev v sektorju. Vsak vidik ima pet stopenj uspešnosti<sup>2</sup>, ki ustrezajo stopnjam organizacijskega razvoja in učenja. Stopnje uspešnosti so vezane na različne ravni priznavanja:
  - “zavezanost k EQUASS Assurance” (1. stopnja)
  - “certificiranje po EQUASS Assurance” (2. stopnja),
  - “zavezanost k odličnosti EQUASS” (3. stopnja) in
  - “certificiranje za EQUASS znak odličnosti” (4. in 5. stopnja).

Certificiranje EQUASS<sup>3</sup> zagotavlja, da obstaja zadovoljiva raven uspešnosti, ki ustreza načelom kakovosti sistema EQUASS in zahtevam Evropskega okvira kakovosti na področju socialnih storitev. Zagotavlja tudi uspešnost, ki temelji na ključnih elementih delujočega sistema vodenja kakovosti<sup>4</sup>.

Sistem EQUASS 2018 je prilagojen socialnemu področju in ponuja celovit pristop, ki temelji na posebnih merilih kakovosti, kazalnikih uspešnosti ter jasno določenih postopkih zunanjega ocenjevanja in presoje. Po prejemu prijave in nekaterih ključnih dokumentov, se izvede obisk organizacije. To vključuje zunanjo presojo uspešnosti izvajalca storitev pri izvajanju meril sistema EQUASS in doseganju veljavnih in ustreznih rezultatov. Med tem obiskom neodvisni zunanji presojevalec preveri izvajanje meril in dosežene rezultate kandidata, tako da pregleda bistveno dokumentacijo in opravi razgovore z zaposlenimi, uporabniki in drugimi deležniki.

Rezultati ocenjevanja in presoja so podrobno obrazloženi v poročilu o presoji. Organizacija, ki izpolnjuje merila certificiranja EQUASS, prejme certifikat za obdobje treh let. Organizacije s certifikatom EQUASS morajo na letni ravni poročati o svojem

---

<sup>2</sup> Stopnje uspešnosti so tesno povezane med seboj; vsaka stopnja vključuje tudi merila uspešnosti, vsebovana v predhodni stopnji.

<sup>3</sup> Priznavanje/certificiranje EQUASS temelji na celovitem sistemu točkovanja. Sistem točkovanja EQUASS je opisan v ločenem dokumentu.

<sup>4</sup> Osnovni elementi za vodenje kakovosti so: 1. Prepoznavna potrebe in pričakovanja uporabnikov; 2. Vodenje procesov; 3. Vodenje odgovornosti; 4. Vodenje virov; 5. Merjenje in analiza podatkov; 6. Zadovoljstvo uporabnikov; 7. Sistem sistematičnega izboljševanja kakovosti (sistem ISO 9000)

napredku glede uspešnosti, izboljšav in razvoja. Sistem EQUASS in njegove postopke nadzoruje EQUASS odbor za podeljevanje – mednarodno združenje, ki ga sestavljajo predstavniki različnih deležnikov s socialnega področja iz različnih delov Evrope.

# 1. Voditeljstvo

- Izvajalci socialnih storitev dokazujejo dobro vodenje, voditeljstvo in družbeno odgovornost. Spodbujajo socialno pravičnost z vključevanjem v družbo. Postavljajo si visoke cilje glede organizacije in storitev ter spodbujajo dobre prakse. Zavezani so nenehnemu učenju in inovacijam.

## 1. merilo

Izvajalec socialnih storitev opredeli in uresničuje svojo vizijo, poslanstvo in skupne vrednote pri izvedenih storitvah s postavitvijo visoko zastavljenih ciljev glede organizacije in storitev.

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Obstaja jasno zapisan opis poslanstva, vizije in vrednot. Opis je vsem dostopen, vendar se redko uporablja pri samem delovanju.	Obstaja jasno zapisan opis poslanstva, vizije in vrednot. Večina zaposlenih v organizaciji vidno prispeva k uresničevanju poslanstva, vizije in vrednot.	Obstaja jasno zapisan opis poslanstva, vizije in vrednot. Večina zaposlenih v organizaciji vidno prispeva k uresničevanju poslanstva, vizije in vrednot, izvajalec pa se zaveda, kako uspešno se poslanstvo, vizija in vrednote uresničujejo.	Izvajalec socialnih storitev raziskuje načine pridobivanja znanja, s katerimi bo prepoznal inovativne pristope, namenjene uresničevanju svojega poslanstva, vizije in vrednot.	Izvajalec socialnih storitev uporablja inovativne pristope za uspešno uresničevanje poslanstva, vizije in vrednot, kot rezultat pridobljenih znanj.

## 2. merilo

Izvajalec socialnih storitev opredeli in izvaja sistem vodenja, ki spodbuja kulturo kakovosti.

- Kazalnik: 3. Izvajalec storitev je uvedel načine dela, ki prispevajo k skupni kulturi kakovosti izvajalca socialnih storitev.

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Izvajalec socialnih storitev ima skupen način za doseganje zahtev glede kakovosti, ki so v skladu s poslanstvom in vrednotami organizacije ter jih je prevzela večina zaposlenih v organizaciji.	Izvajalec socialnih storitev ima skupen način za doseganje zahtev glede kakovosti, ki so v skladu s poslanstvom in vrednotami organizacije ter so jih prevzeli vsi zaposleni v organizaciji.	Izvajalec socialnih storitev ima skupen način za doseganje zahtev glede kakovosti, ki so v skladu s poslanstvom in vrednotami organizacije ter so jih prevzeli vsi zaposleni v organizaciji. Izvajalec se zaveda, kako uspešno se ti načini dela izvajajo. Ti načini dela odražajo kulturo kakovosti organizacije.	Izvajalec socialnih storitev uvaja načine pridobivanja znanja za raziskovanje inovativnih načinov dela, ki prispevajo k skupni kulturi kakovosti organizacije.	Izvajalec socialnih storitev je kot rezultat pridobljenih znanj uspešno uvedel inovativne načine dela, ki prispevajo k skupni kulturi kakovosti organizacije.

### Dodatna zahteva EQUASS Excellence:

- A. Izvajalec socialnih storitev ima rezultate o evalvaciji uspešnosti vodenja organizacije (*zahteva se dokumentacija rezultatov o evalvaciji uspešnosti vodenja organizacije*)

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Izvajalec socialnih storitev ima nekaj rezultatov o evalvaciji uspešnosti vodenja organizacije, ki kažejo na izpolnjevanje zahtev tega merila.	Izvajalec socialnih storitev ima rezultate, ki temeljijo na relevantnih kazalnikih in jasno kažejo na uspešnost vodenja organizacije.	Organizacija ima zanesljive in oprijemljive podatke ter informacije, ki jasno kažejo na razumevanje doseženih rezultatov o uspešnosti vodenja organizacije.	Organizacija je prepoznala trende in primerja rezultate o uspešnosti vodenja organizacije z drugimi izvajalci socialnih storitev in/ali drugimi organizacijami na nacionalni in/ali mednarodni ravni.	Organizacija je uvedla izboljšave na področju uspešnosti vodenja organizacije kot rezultat primerjave drugih izvajalcev socialnih storitev in/ali drugih organizacij na nacionalni in/ali mednarodni ravni.

### 3. merilo

Izvajalec socialnih storitev kaže svojo zavezanost dolgoročnim ciljem glede kakovosti, nenehnemu učenju, inovativnosti in novim tehnologijam.

- Kazalniki:
  4. Izvajalec socialnih storitev je uresničil politiko kakovosti svoje organizacije (*Politika kakovosti organizacije mora biti dokumentirana*)
  5. Izvajalec socialnih storitev je opredelil dolgoročne cilje glede kakovosti in izvaja ukrepe za nenehno učenje, inovativnost in novo tehnologijo.

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Politika kakovosti je prenešana v sklop konkretnih ciljev. Nekateri zaposleni v organizaciji so s cilji seznanjeni.	Politika kakovosti je prenesena v celovit sklop konkretnih dolgoročnih ciljev. Cilji so jasni in konkretni ter opredeljeni s časovnim rokom. Cilje pozna večina zaposlenih v organizaciji. Politika kakovosti se pogosto uporablja za določanje prednostnih nalog.	Politika kakovosti je prenesena v celovit sklop konkretnih dolgoročnih ciljev. Cilji so jasni in konkretni ter so opredeljeni s časovnim rokom. Cilje poznajo vsi zaposleni v organizaciji. Politika kakovosti se pogosto uporablja za določanje prednostnih nalog in za izvajanje konkretnih ukrepov/aktivnosti. Izvajalec ima uvid v to, kako uspešno se politika izvaja.	Izvajalec socialnih storitev uvaja načine pridobivanja znanja, da bi našel inovativne poti za uresničevanje politike kakovosti organizacije ter izvajanje ukrepov za inovativnost in novo tehnologijo.	Izvajalec socialnih storitev je kot rezultat pridobljenih znanj uspešno uvedel inovativni pristop za uresničevanje politike kakovosti organizacije ter izvajanju ukrepov za inovativnost in novo tehnologijo.

### 4. merilo

Izvajalec socialnih storitev opredeli in izvaja letni načrt, ki odraža cilje organizacije in storitvene dejavnosti, ter pregleduje realizacijo načrta.

- Kazalniki:
  6. Izvajalec socialnih storitev je uvedel letno načrtovanje. (*Letni načrt mora biti dokumentiran*)
  7. Izvajalec socialnih storitev izvaja pregled ciljev in rezultatov storitev, opredeljenih v načrtu.



1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Izvajalec socialnih storitev ima opredeljen letni načrt, ki vključuje cilje in storitvene dejavnosti. Pregledi ciljev in rezultatov storitev se izvajajo priložnostno. Letni načrt je vezan na dejavnosti strateškega načrtovanja in se uporablja kot vodilo za delovanje/izvajanje storitev.	Izvajalec socialnih storitev ima opredeljen letni načrt, ki vključuje cilje in storitvene dejavnosti. Pregledi ciljev in rezultatov storitev se redno izvajajo. Letni načrt je vezan na dejavnosti strateškega načrtovanja in se uporablja kot vodilo za delovanje/izvajanje storitev. Letni načrt ustreza obsegu prijave. Zaposleni prispevajo k njegovemu izvajanju.	Izvajalec socialnih storitev ima opredeljen letni načrt, ki vključuje cilje in storitvene dejavnosti. Pregledi ciljev in rezultatov storitev se redno izvajajo. Letni načrt je vezan na dejavnosti strateškega načrtovanja in se uporablja kot vodilo za delovanje/izvajanje storitev. Letni načrt ustreza obsegu prijave. Zaposleni prispevajo k njegovemu izvajanju. Izvajalec se zaveda, kako uspešno se načrt izvaja.	Izvajalec socialnih storitev uvaja načine za pridobivanje znanja, da bi našel inovativne pristope za izvajanje letnega načrtovanja.	Izvajalec socialnih storitev je kot rezultat pridobljenih znanj uspešno uvedel inovativni pristop za izvajanje letnega načrtovanja.

## 5. merilo

Izvajalec socialnih storitev kaže svojo zavezanost socialni pravičnosti in aktivni vključenosti uporabnikov v družbo.

- **Kazalnik:** 8. Izvajalec socialnih storitev kaže konkretno zavezanost socialni pravičnosti in aktivni vključenosti uporabnikov.

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Izvajalec socialnih storitev je pri vodenju aktiven in zaposlene navdihuje s konkretnim zavzemanjem za socialno pravičnost in vključevanje uporabnika v družbo. Izvajalec socialnih storitev druge spodbuja, da ravnajo enako.	Izvajalec socialnih storitev je pri vodenju aktiven in zaposlene navdihuje s konkretnim zavzemanjem za socialno pravičnost in vključevanje uporabnika v družbo. Izvajalec socialnih storitev druge spodbuja, da ravnajo enako. To zavzemanje za socialno pravičnosti in vključevanje je vidno na vseh področjih organizacije.	Izvajalec socialnih storitev je pri vodenju aktiven in zaposlene navdihuje s konkretnim zavzemanjem za socialno pravičnost in vključevanje uporabnika v družbo. Izvajalec socialnih storitev druge spodbuja, da ravnajo enako. To zavzemanje za socialno pravičnosti in vključevanje je vidno na vseh področjih organizacije. Izvajalec storitev ima uvid v to, kako uspešno se ta pristop izvaja.	Izvajalec socialnih storitev uvaja načine pridobivanja znanja, namenjenih raziskovanju inovativnih poti za vključevanje uporabnikov.	Izvajalec socialnih storitev je kot rezultat pridobljenih znanj uspešno uvedel inovativne poti za vključevanje uporabnikov.

### Dodatna zahteva EQUASS Excellence:

B. Izvajalec socialnih storitev ima rezultate pri vključevanju uporabnikov v družbo (*zahteva se dokumentacija rezultatov o vključevanju uporabnikov v družbo*)

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Izvajalec socialnih storitev ima nekaj rezultatov, ki kažejo na vključevanje uporabnikov v družbo.	Izvajalec socialnih storitev ima rezultate, ki temeljijo na relevantnih kazalnikih in jasno kažejo na vključevanje uporabnikov v družbo.	Organizacija ima zanesljive in oprijemljive podatke ter informacije, ki jasno kažejo na razumevanje doseženih rezultatov pri vključevanju uporabnikov v družbo.	Organizacija je prepoznala trende in primerja rezultate pri vključevanju uporabnikov v družbo z drugimi izvajalci socialnih storitev in/ali drugimi organizacijami na nacionalni in/ali mednarodni ravni.	Organizacija je uvedla izboljšave kot rezultat primerjave drugih izvajalcev socialnih storitev in/ali drugih organizacij na nacionalni in/ali mednarodni ravni.

### 6. merilo

Izvajalec socialnih storitev kaže skupno družbeno odgovornost organizacije s svojo zavezanostjo trajnostnim dejavnostim, ki prispevajo k družbi.

- Kazalnik: 9. Izvajalec socialnih storitev kaže konkretno zavezanost skupni družbeni odgovornosti in v zvezi s tem izvaja konkretne prakse.

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Izvajalec socialnih storitev je pri vodenju aktiven in zaposlene navdihuje s konkretnim zavzemanjem za skupno družbeno odgovornost, tako da izvaja trajnostne dejavnosti, ki prispevajo k družbi.	Izvajalec socialnih storitev je pri vodenju aktiven in zaposlene navdihuje s konkretnim zavzemanjem za skupno družbeno odgovornost, tako da izvaja trajnostne dejavnosti, ki prispevajo k družbi. To zavzemanje je vidno na vseh področjih organizacije.	Izvajalec socialnih storitev je pri vodenju aktiven in zaposlene navdihuje s konkretnim zavzemanjem za skupno družbeno odgovornost, tako da izvaja trajnostne dejavnosti, ki prispevajo k družbi. To zavzemanje je vidno na vseh področjih organizacije. Izvajalec storitev ima uvid v to, kako uspešno se ta pristop izvaja.	Izvajalec socialnih storitev uvaja načine pridobivanja znanja, da bi našel inovativne načine za prispevanje k skupni družbeni odgovornosti.	Izvajalec socialnih storitev je kot rezultat pridobljenih znanj uspešno uvedel inovativne dejavnosti, s katerimi prispeva k skupni družbeni odgovornosti.

## 2. Zaposleni

- Izvajalci socialnih storitev svoje zaposlene vodijo in z njimi upravljajo tako, da zagotavljajo doseganje ciljev organizacije in izvajanje storitev, usmerjenih k posamezniku. Zavezani so k zaposlovanju usposobljenega osebja glede na zahtevano znanje, spretnosti in sposobnosti. Spodbujajo raznolikost zaposlenih v kolektivu. Izvajalci socialnih storitev krepijo kulturo vključevanja zaposlenih, njihovega dobrega počutja, razvoja in nenehnega učenja vseh zaposlenih v korist uporabnikov. Uporabnikom in zaposlenim (vključno s prostovoljci) zagotavljajo zdrave, varne in primerne delovne pogoje.

### 7. merilo

Izvajalec socialnih storitev opredeli in izvaja politiko zaposlovanja in zadržanja zaposlenih, ki spodbuja izbiro usposobljenega osebja na podlagi zahtevanega znanja, spretnosti in zmožnosti.

- Kazalniki:
  - Izvajalec socialnih storitev je uvedel politiko in postopke zaposlovanja in zadržanja zaposlenih (*Politika ter postopki zaposlovanja in zadržanja zaposlenih morajo biti dokumentirani*).
  - Zaposleni v organizaciji se zavedajo (poznajo in razumejo) politiko zaposlovanja in zadržanja zaposlenih.

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Obstajata jasna politika ter postopek zaposlovanja in zadržanja zaposlenih. To je vsem dostopno, vendar se redko uporablja pri zaposlovanju in zadržanju zaposlenih.	Obstajata jasna politika ter postopek zaposlovanja in zadržanja zaposlenih. Ta politika se uporablja in večina zaposlenih v organizaciji je z njo seznanjena.	Obstajata jasna politika ter postopek zaposlovanja in zadržanja zaposlenih. Ta politika se uporablja in večina zaposlenih v organizaciji je z njo seznanjena. Izvajalec storitev ima uvid v to, kako uspešno se politika ter postopek zaposlovanja in zadržanja zaposlenih izvajata.	Izvajalec socialnih storitev uvaja načine pridobivanja znanja, da bi našel inovativne načine za zaposlovanje osebja in zadržanje zaposlenih.	Izvajalec socialnih storitev je kot rezultat pridobljenih znanj uspešno uvedel inovativne načine za zaposlovanje in zadržanje zaposlenih.

## 8. merilo

Izvajalec socialnih storitev izvaja svoje storitve v skladu z zavezujočo nacionalno zakonodajo s področja varnosti in zdravja pri delu, zagotavlja ustrezne delovne pogoje, ustrezno in dogovorjeno število zaposlenih glede na potrebe uporabnikov in izvaja ukrepe nagrajevanja zaposlenih in prostovoljcev.

- **Kazalniki:**
  - 12. Izvajalec socialnih storitev deluje v skladu z zahtevami nacionalne zakonodaje s področja varnosti in zdravja pri delu, zagotavlja ustrezne delovne pogoje ter ustrezno in dogovorjeno število zaposlenih.
  - 13. Izvajalec socialnih storitev izvaja ukrepe za nagrajevanje zaposlenih in prostovoljcev.

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Obstajajo jasni in ustrezni dokazi, ki kažejo na spoštovanje nacionalne zakonodaje s področja varnosti in zdravja pri delu ter zagotavljanje ustreznih delovnih pogojev. Obstaja jasan pristop k zagotavljanju ustreznega in dogovorjenega števila zaposlenih ter prostovoljcev in sistem njihovega nagrajevanja.	Obstajajo jasni in ustrezni dokazi, ki kažejo na spoštovanje nacionalne zakonodaje s področja varnosti in zdravja pri delu ter zagotavljanje ustreznih delovnih pogojev. Obstaja jasan pristop k zagotavljanju ustreznega in dogovorjenega števila zaposlenih ter prostovoljcev in sistem njihovega nagrajevanja. Vsa področja organizacije delujejo v skladu z nacionalno zakonodajo in večina zaposlenih zakonske zahteve pozna. Izvajajo se ukrepi nagrajevanja zaposlenih in prostovoljcev.	Obstajajo jasni in ustrezni dokazi, ki kažejo na spoštovanje nacionalne zakonodaje s področja varnosti in zdravja pri delu ter zagotavljanje ustreznih delovnih pogojev. Obstaja jasan pristop k zagotavljanju ustreznega in dogovorjenega števila zaposlenih ter prostovoljcev in sistem njihovega nagrajevanja. Vsa področja organizacije delujejo v skladu z nacionalno zakonodajo in večina zaposlenih zakonske zahteve pozna. Izvajalec storitev ima uvid v to, kako uspešno se izvajajo in spoštujejo zakonodajne zahteve in ukrepi nagrajevanja.	Izvajalec socialnih storitev uvaja načine pridobivanja znanja, da bi našel inovativne poti za spoštovanje zavezujoče zakonodaje s področja varnosti in zdravja pri delu.	Izvajalec socialnih storitev je kot rezultat pridobljenih znanj uspešno uvedel inovativne poti za spoštovanje zavezujoče zakonodaje s področja varnosti in zdravja pri delu.

## 9. merilo

Izvajalec socialnih storitev izvaja ukrepe za razvoj zaposlenih na podlagi načrta za osebno rast, nenehnega učenja in razvoja.

- Kazalniki:
  14. Izvajalec socialnih storitev je pripravil in izvedel razvojni načrt za zaposlene, ki temelji na potrebah. (*Razvojni načrt za zaposlene mora biti dokumentiran*).
  15. Izvajalec socialnih storitev redno pregleduje razvojni načrt z zaposlenimi.
  16. Izvajalec socialnih storitev ima pozitivne rezultate glede osebne rasti, nenehnega učenja in razvoja zaposlenih. (*Rezultati glede osebne rasti, nenehnega učenja in razvoja morajo biti dokumentirani*)

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Obstaja jasen pristop k razvoju zaposlenih. Razvojni načrt temelji na potrebah zaposlenih. Pregled načrta se izvaja priložnostno.	Obstaja jasen pristop k razvoju zaposlenih. Razvojni načrt temelji na potrebah zaposlenih. Večina zaposlenih se zaveda vsebine načrta. Vsi načrti se pregledujejo.	Obstaja jasen pristop k razvoju zaposlenih. Razvojni načrt temelji na potrebah zaposlenih. Večina zaposlenih se zaveda vsebine načrta. Vsi načrti se pregledujejo. Izvajalec socialnih storitev ima uvid v to, kako uspešno se razvojni načrt izvaja.	Izvajalec socialnih storitev uvaja načine za pridobivanje znanja za spodbujanje razvoja, osebne rasti in nenehnega učenja zaposlenih.	Izvajalec socialnih storitev je kot rezultat pridobljenih znanj uspešno uvedel inovativne načine za spodbujanje razvoja, osebne rasti in nenehnega učenja zaposlenih.
1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Obstajajo določeni rezultati glede razvoja zaposlenih, vendar se podatki ne zbirajo redno se zbirajo priložnostno.	Rezultati razvoja zaposlenih so merjeni z ustreznimi kazalniki.	Rezultati razvoja zaposlenih so merjeni z ustreznimi kazalniki. Izvajalec socialnih storitev se zaveda doseženih rezultatov.	Izvajalec socialnih storitev je prepoznal trende in rezultate razvoja zaposlenih primerja z drugimi izvajalci socialnih storitev in/ali organizacijami na nacionalni in/ali mednarodni ravni.	Izvajalec socialnih storitev je na podlagi primerjave z drugimi izvajalci socialnih storitev in/ali organizacijami na nacionalni in/ali mednarodni ravni uspešno izvedel izboljšave na področju razvoja zaposlenih.

## 10. merilo

Izvajalec socialnih storitev opredeli in izvaja zahteve za usposobljenost zaposlenih glede na opis del in nalog za posamezno delovno mesto ter jih oceni na letni ravni.

- **Kazalniki:**
  - 17. Izvajalec socialnih storitev je upošteval zahtevo za usposobljenost zaposlenih glede na naloge in odgovornosti za vsako delovno mesto v organizaciji. *(Zahteve glede usposobljenosti, naloge in odgovornosti morajo biti dokumentirane za vsako delovno mesto)*
  - 18. Izvajalec socialnih storitev je zahteve za usposobljenost zaposlenih, njihove naloge in odgovornosti ocenil na letni ravni.

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Obstajajo natančno opredeljeni opisi nalog za nekatera ključna delovna mesta. Opisi nalog in odgovornosti so jasni.	Obstajajo opisi nalog za vsa delovna mesta. Ključna delovna mesta so natančno opredeljena in vsi zaposleni imajo opis del in nalog. Opisi nalog in odgovornosti so jasni in zaposleni so z njimi seznanjeni.	Obstajajo opisi nalog za vsa delovna mesta. Ključna delovna mesta so natančno opredeljena in vsi zaposleni imajo opis del in nalog. Opisi nalog in odgovornosti so jasni in zaposleni so z njim seznanjeni. Izvajalec socialnih storitev se zaveda, da so bile zahteve glede nalog in odgovornosti upoštewane in da jih zaposleni razumejo.	Izvajalec socialnih storitev uvaja načine pridobivanja znanja, da bi našel inovativne načine za ugotavljanje in ocenjevanje usposobljenosti zaposlenih.	Izvajalec socialnih storitev kot rezultat pridobljenih znanj uspešno uvedel inovativni način za ugotavljanje in ocenjevanje usposobljenosti zaposlenih.

## 11. merilo

Izvajalec socialnih storitev se zaveda, da so zaposleni vir povratnih informacij in jih spodbuja, da sodelujejo pri načrtovanju, razvoju storitev in izboljšanju kakovosti.

- **Kazalnik:** 19. Izvajalec socialnih storitev je sprejel vidne ukrepe za vključevanje zaposlenih v načrtovanje, razvoj storitev in izboljšanje kakovosti.

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Obstajajo jasni dokazi vključevanja zaposlenih v načrtovanje, razvoj storitev in izboljšanje kakovosti. Zaposleni so obveščeni o priložnostih za vključevanje v načrtovanje, razvoj storitev in izboljšanje kakovosti.	Obstajajo jasni dokazi vključevanja zaposlenih v načrtovanje, razvoj storitev in izboljšanje kakovosti. Zaposleni so obveščeni o priložnostih za vključevanje v načrtovanje, razvoj storitev in izboljšanje kakovosti. Večina zaposlenih pozna te priložnosti.	Obstajajo jasni dokazi, ki kažejo na vključevanje zaposlenih v načrtovanje, razvoj storitev in izboljšanje kakovosti. Zaposleni so obveščeni o priložnostih za vključevanje v načrtovanje, razvoj storitev in izboljšanje kakovosti. Večina zaposlenih pozna te priložnosti. Izvajalec storitev ima uvid v to, kako uspešno se vključevanje zaposlenih izvaja.	Izvajalec socialnih storitev uvaja načine pridobivanja znanja, da bi našel inovativne načine za vključevanje zaposlenih v načrtovanje, razvoj storitev in izboljšanje kakovosti.	Izvajalec socialnih storitev je kot rezultat pridobljenih znanj uspešno uvedel inovativni način za vključevanje zaposlenih v načrtovanje, razvoj storitev in izboljšanje kakovosti.

### Dodatna zahteva EQUASS Excellence:

C. Izvajalec socialnih storitev ima rezultate glede vključevanja zaposlenih (*zahteva se dokumentacija rezultatov glede vključevanja zaposlenih*)

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Izvajalec socialnih storitev ima nekaj rezultatov, ki kažejo na vključevanje zaposlenih.	Izvajalec socialnih storitev ima rezultate, ki temeljijo na relevantnih kazalnikih in jasno kažejo na vključevanje zaposlenih.	Organizacija im zanesljive in oprijemljive podatke ter informacije, ki jasno kažejo na razumevanje doseženih rezultatov na področju vključevanja zaposlenih.	Organizacija je prepoznala trende in primerja rezultate na področju vključevanja zaposlenih z drugimi izvajalci socialnih storitev in/ali drugimi organizacijami na nacionalni in/ali mednarodni ravni.	Organizacija je uvedla spremembe pri vključevanju zaposlenih kot rezultat primerjav drugih izvajalcev socialnih storitev in/ali drugih organizacij na nacionalni in/ali mednarodni ravni.

## 12. merilo

Izvajalec socialnih storitev izvaja posebne ukrepe za povečanje motivacije zaposlenih.

- **Kazalnik:** 20. Izvajalec socialnih storitev lahko dokaže, da izvaja ukrepe za povečanje zadovoljstva in motivacije zaposlenih.

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Obstajajo jasni in ustrežni dokazi o posebnih ukrepih za povečanje zadovoljstva in motivacije zaposlenih.	Obstajajo jasni in ustrežni dokazi o posebnih ukrepih za povečanje zadovoljstva in motivacije zaposlenih. Ukrepi se izvajajo za vse zaposlene.	Obstajajo jasni in ustrežni dokazi o posebnih ukrepih za povečanje zadovoljstva in motivacije zaposlenih. Ukrepi se izvajajo za vse zaposlene. Izvajalec storitev ima uvid v to, kako uspešno se ti ukrepi izvajajo.	Izvajalec socialnih storitev uvaja načine pridobivanja znanja, da bi našel inovativne načine za povečanje zadovoljstva in motivacije zaposlenih.	Izvajalec socialnih storitev je kot rezultat pridobljenih znanj uspešno uvedel inovativni način za povečanje zadovoljstva in motivacije zaposlenih.

### Dodatna zahteva EQUASS Excellence:

D. Izvajalec socialnih storitev ima rezultate glede motivacije zaposlenih (*zahteva se dokumentacija o rezultatih izvajalca o vključevanju zaposlenih*)

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Izvajalec socialnih storitev ima nekaj rezultatov, ki kažejo na motivacijo zaposlenih.	Izvajalec socialnih storitev ima rezultate, ki temeljijo na relevantnih kazalnikih in jasno kažejo na motivacijo zaposlenih.	Organizacija ima zanesljive in oprijemljive podatke ter informacije, ki jasno prikazujejo razumevanje doseženih rezultatov na področju motivacije zaposlenih.	Organizacija je prepoznala trende in primerjala rezultate na področju motivacije zaposlenih z drugimi izvajalci socialnih storitev in/ali drugimi organizacijami na nacionalni in/ali mednarodni ravni.	Organizacija je uvedla izboljšave na področju motivacije zaposlenih kot rezultat primerjave drugih izvajalcev socialnih storitev in/ali drugih organizacij na nacionalni in/ali mednarodni ravni.



## 3. Pravice

- Izvajalci socialnih storitev so zavezani varstvu, spodbujanju in spoštovanju pravic uporabnikov z zagotavljanjem enakih možnosti, enakega obravnavanja in svobodne izbire, svobodnega odločanja ter enakopravnega sodelovanja. Ta zavezanost se odraža v vrednotah organizacije in v vseh elementih razvoja storitev ter izvajanja storitev. Izvajalci socialnih storitev zagotavljajo, da uporabnik razume vse predlagane individualne intervencije in se z njimi strinja.

### 13. merilo

Izvajalec socialnih storitev zagotavlja pravice uporabnikov in te pravice so opredeljene v Listini o pravicah uporabnikov, ki temelji na mednarodnih konvencijah o človekovih pravicah.

- Kazalniki:**
  - 21. Izvajalec socialnih storitev je sprejel Listino o pravicah uporabnikov na podlagi mednarodnih konvencij o človekovih pravicah (*Listina o pravicah uporabnikov mora biti dokumentirana*).
  - 22. Zaposleni pravice uporabnikov poznajo in jih spoštujejo.

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Pravice uporabnikov so jasno izražene na način, ki odraža upoštevanje človekovih pravic. Listina o pravicah uporabnikov je dostopna, vendar se redko uporablja pri samem delovanju.	Pravice uporabnikov so jasno izražene na način, ki odraža upoštevanje človekovih pravic. Listino o pravicah uporabnikov poznajo in razumejo uporabniki ter zaposleni v organizaciji.	Pravice uporabnikov so jasno izražene na način, ki odraža človekove pravice. Listino o pravicah uporabnikov poznajo in razumejo uporabniki ter zaposleni v organizaciji. Izvajalec socialnih storitev ima uvid v to, kako uspešno zaposleni uresničujejo in spoštujejo pravice uporabnikov.	Izvajalec socialnih storitev uvaja načine pridobivanja znanja, da bi našel inovativne načine za zagotavljanje pravic uporabnikov.	Izvajalec socialnih storitev je kot rezultat pridobljenih znanj uspešno uvedel inovativni način za zagotavljanje pravic uporabnikov.

## 14. merilo

Izvajalec socialnih storitev uporabnike seznanja z njihovimi pravicami na dostopen način in jim pomaga, da pravice razumejo.

- **Kazalnik:** 23. Izvajalec socialnih storitev zagotavlja, da se uporabniki zavedajo svojih pravic.

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Obstajajo jasni dokazi o seznanjanju uporabnikov z njihovimi pravicami. Te informacije so dostopne. Nekateri uporabniki so s temi informacijami seznanjeni.	Obstajajo jasni dokazi o seznanjanju uporabnikov z njihovimi pravicami. Te informacije so uporabnikom posredovane na dostopen in razumljiv način. Uporabniki poznajo svoje temeljne pravice.	Obstajajo jasni dokazi o seznanjanju uporabnikov z njihovimi pravicami. Te informacije so uporabnikom posredovane na dostopen in razumljiv način. Uporabniki svoje temeljne pravice poznajo. Izvajalec storitev ima uvid v to, kako uspešno so uporabniki svoje pravice razumeli.	Izvajalec socialnih storitev uvaja načine pridobivanja znanja, da bi našel inovativne načine za seznanjanje uporabnikov z njihovimi pravicami.	Izvajalec socialnih storitev je kot rezultat pridobljenih znanj uspešno uvedel inovativni način za seznanjanje uporabnikov z njihovimi pravicami.

### Dodatna zahteva EQUASS Excellence:

E. Izvajalec socialnih storitev ima rezultate o uresničevanju predlogov, ki so jih podali uporabniki (*zahteva se dokumentacija o rezultatih o uresničevanju predlogov, ki so jih podalih uporabnikov*)

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Izvajalec socialnih storitev ima nekaj rezultatov, ki kažejo na razumevanje in sprejemanje predloženih individualnih intervencij s strani uporabnikov.	Izvajalec socialnih storitev ima rezultate, ki temeljijo na relevantnih kazalnikih in jasno kažejo, da so predlagane individualne intervencije uporabnikov razumljene in sprejete.	Organizacija ima zanesljive in oprijemljive podatke ter informacije, ki jasno kažejo na razumevanje doseženih predlaganih individualnih intervencij.	Organizacija je prepoznala trende in primerja rezultate na področju razumevanja in sprejemanja predlaganih individualnih intervencij s strani uporabnikov z drugimi izvajalci socialnih storitev in/ali drugimi organizacijami na nacionalni in/ali mednarodni ravni.	Organizacija je uvedla izboljšave na področju razumevanja in sprejemanja predlaganih individualnih intervencij s strani uporabnikov kot rezultat primerjave drugih izvajalcev socialnih storitev in/ali drugih organizacij na nacionalni in/ali mednarodni ravni.

## 15. merilo

Izvajalec socialnih storitev omogoča, da uporabnik svobodno sledi osebnim ciljem in željam v skladu z njegovimi odločitvami, potrebami in sposobnostmi.

- **Kazalnik:** 24. Izvajalec socialnih storitev uporabnike spodbuja pri doseganju osebnih ciljev.

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Obstajajo jasni dokazi, da uporabniki lahko svobodno sledijo svojim osebnim ciljem in željam. Informacije o pravicah uporabnikov so dostopne.	Obstajajo jasni dokazi, da uporabniki lahko svobodno sledijo svojim osebnim ciljem in željam. Svojim ciljem in željam dejansko sledijo.	Obstajajo jasni dokazi, da uporabniki lahko svobodno sledijo svojim osebnim ciljem in željam. Svojim ciljem in željam dejansko sledijo. Izvajalec ima uvid v to, kako uspešno se ta pristop izvaja.	Izvajalec socialnih storitev uvaja načine pridobivanja znanja, da bi našel inovativne načine za spodbujanje uporabnikov, da sledijo svojim osebnim ciljem.	Izvajalec socialnih storitev je kot rezultat pridobljenih znanj uspešno uvedel inovativne načine za spodbujanje uporabnikov, da sledijo svojim osebnim ciljem.

## 16. merilo

Izvajalec socialnih storitev oceni svojo uspešnost glede spodbujanja in uresničevanja pravic uporabnikov na vseh področjih organizacije.

- **Kazalnik:** 25. Izvajalec socialnih storitev kaže rezultate spodbujanja in spoštovanja pravic uporabnikov. *(Obstajati mora dokument o rezultatih spodbujanja in uresničevanja pravic uporabnikov)*

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Obstajajo določeni, rezultati o uspešnosti pri spodbujanju in uresničevanju pravic uporabnikov, vendar se ti rezultati ne zbirajo redno oziroma se zbirajo priložnostno.	Rezultati o uspešnosti pri spodbujanju in uresničevanju pravic uporabnikov so merjeni z ustreznimi kazalniki.	Rezultati o uspešnosti pri spodbujanju in uresničevanju pravic uporabnikov so merjeni z ustreznimi kazalniki. Izvajalec storitev ima uvid v dosežene rezultate.	Izvajalec socialnih storitev je prepoznal trende in rezultate spodbujanja in uresničevanja pravic uporabnikov primerja z drugimi izvajalci socialnih storitev in/ali drugimi organizacijami na nacionalni in/ali mednarodni ravni.	Izvajalec socialnih storitev je na podlagi primerjave z drugimi izvajalci socialnih storitev in/ali organizacijami na nacionalni in/ali mednarodni ravni uspešno izvedel izboljšave na področju spodbujanja in uresničevanja pravic uporabnikov.

## 17. merilo

Izvajalec socialnih storitev ima dostopen sistem obvladovanja pritožb, ki pritožbe uporabnikov, naročnikov in drugih deležnikov beleži in jih obravnava.

- **Kriteriji:**
  - 26. Izvajalec socialnih storitev je uvedel dostopen sistem obvladovanja pritožb. *(Sistem obvladovanja pritožb mora biti dokumentiran)*
  - 27. Sistem obvladovanja pritožb obravnava vse pritožbe.

1.stopnja	stopnja	stopnja	stopnja	stopnja
Obstaja jasen sistem obravnavanja pritožb. Sistem je dostopen. Obravnavajo se samo nekatere pritožbe uporabnikov, plačnikov in drugih deležnikov.	Obstaja jasen sistem obravnave pritožb. Uporabniki, zaposleni, plačniki in drugi deležniki so s pritožbenim postopkom seznanjeni. Pritožbe se zbirajo in beležijo. Obravnavajo se vse pritožbe.	Obstaja jasen sistem obravnavanja pritožb. Uporabniki, zaposleni, plačniki in drugi deležniki so s pritožbenim postopkom seznanjeni. Pritožbe se zbirajo in beležijo. Obravnavajo se vse pritožbe. Izvajalec socialnih storitev ima uvid v to, kako uspešno se ti postopki izvajajo.	Izvajalec socialnih storitev uvaja načine pridobivanja znanja, da bi našel inovativne načine za obvladovanje pritožb.	Izvajalec socialnih storitev je kot rezultat pridobljenih znanj uspešno uvedel inovativne načine za obvladovanje pritožb.

## 4. Etika

- Izvajalci socialnih storitev delujejo na podlagi etičnega kodeksa, ki zagotavlja spoštovanje dostojanstva in dobro počutje zaposlenih, uporabnikov in njihovih družin ali skrbnikov. Zagotavljajo storitve, ki temeljijo na zaupanju, zaupnosti in poštenosti. Izvajalci socialnih storitev spodbujajo zaščito uporabnikov pred zlorabo in neprimernim ravnanjem.

### 18. merilo

Izvajalec socialnih storitev spodbuja etično ravnanje in dobro počutje zaposlenih, uporabnikov in njihovih družin ali skrbnikov.

- Kazalniki:
  - 28. Izvajalec socialnih storitev je uvedel politiko etike in dobrega počutja za vse. (*Politika o etiki in dobremu počutju mora biti dokumentirana*)
  - 29. Zaposleni, uporabniki in njihovih družine ali skrbniki ravnanjo v skladu s politiko organizacije o etiki in dobrem počutju za vse.

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Obstaja jasno zapisana politika o etiki in dobremu počutju za vse. Politika je dostopna, vendar se redko uporablja pri samem delovanju oziroma ni voilo pri usmerjanju delovanja zaposlenih.	Obstaja jasno zapisana politika o etiki in dobremu počutju za vse. Politiko vsi poznajo in razumejo.	Obstaja jasno zapisana politika o etiki in dobrem počutju. Politiko vsi poznajo in razumejo. Izvajalec ima uvid v to, kako uspešno se ta politika izvaja.	Izvajalec socialnih storitev uvaja načine pridobivanja znanja, da bi našel inovativne načine za spodbujanje dobrega počutja zaposlenih, uporabnikov in njihovih družin ali skrbnikov.	Izvajalec socialnih storitev je kot rezultat pridobljenih znanj uspešno uvedel inovativni način za spodbujanje dobrega počutja zaposlenih, uporabnikov in njihovih družin ali skrbnikov.

## 19. merilo

Izvajalec socialnih storitev opredeli in uresničuje svoje etične smernice in s tem zagotavlja spoštovanje dostojanstva uporabnikov.

- Kazalniki:**
  - 30. Izvajalec socialnih storitev je sprejel etični kodeks, da bi zagotovil dostojanstvo uporabnika in usmerjal delovanje zaposlenih pri zagotavljanju storitev. (*Etični kodeks mora biti dokumentiran*)
  - 31. Izvajalec socialnih storitev zagotavlja, da so zaposleni, uporabniki in njihove družine seznanjeni z etičnim kodeksom in v skladu s tem ustrezno ravnajo.

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Obstaja jasno zapisan etični kodeks. Kodeks je vsem dostopen, vendar ga zaposleni pri samem delovanju redko upoštevajo/se ga redko uporablja kot vodilo pri usmerjanju delovanja zaposlenih.	Obstaja jasno zapisan etični kodeks. Kodeks je vsem poznan in razumljiv.	Obstaja jasno zapisan etični kodeks. Kodeks je vsem poznan in razumljiv. Izvajalec ima uvid v to, kako uspešno vsi zaposleni kodeks izvajajo in ga upoštevajo.	Izvajalec socialnih storitev uvaja načine pridobivanja znanja, da bi našel inovativne načine za spodbujanje spoštovanja dostojanstva uporabnikov.	Izvajalec socialnih storitev je kot rezultat pridobljenih znanj uspešno uvedel inovativni način za spodbujanje spoštovanja dostojanstva uporabnikov.

## 20. merilo

Izvajalec socialnih storitev zagotavlja, da se dostop do storitev in virov izvaja na transparenten način in brez diskriminacije.

- Kazalniki:**
  - 32. Izvajalec socialnih storitev zagotavlja dostop do zagovornikov in/ali oseb, ki nudijo podporo.
  - 33. Izvajalec socialnih storitev pri dostopu do storitev ravna v skladu z načelom nediskriminacije.

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Obstaja jasen pristop glede zagotavljanja dostopa do storitev in oseb, ki nudijo podporo. Pristop je vsem dostopen, vendar ga zaposleni redko uporabljajo, uporabniki pa z njim niso seznanjeni. Obstajajo določeni dokazi, da pri dostopu do storitev ni diskriminacije.	Obstaja jasen pristop glede zagotavljanja dostopa do storitev in oseb, ki nudijo podporo. Obstajajo jasni dokazi, da ni diskriminacije. Mnogi znotraj organizacije so s pristopi seznanjeni in jih razumejo.	Obstaja jasen pristop glede zagotavljanja dostopa do storitev in oseb, ki nudijo podporo. Obstajajo jasni dokazi, da ni diskriminacije. Mnogi znotraj organizacije so s pristopi seznanjeni in jih razumejo. Izvajalec ima uvid v to, kako uspešno se ti pristopi izvajajo.	Izvajalec socialnih storitev uvaja načine pridobivanja znanja, da bi našel inovativne načine za zagotavljanje dostopa do storitev in virov.	Izvajalec socialnih storitev je kot rezultat pridobljenih znanj uspešno uvedel inovativni način za zagotavljanje dostopa do storitev in virov.

## 21. merilo

Izvajalec socialnih storitev zagotavlja, da se storitve izvajajo v varnem delovnem okolju in s tem zagotovi fizično varnost uporabnikov, njihovih družin in skrbnikov.

- **Kazalnik:** 34. Izvajalec socialnih storitev je sprejel načrt za zagotavljanje varnosti in zdravja. (*Načrt varnosti in zdravja mora biti dokumentiran*)

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Obstaja jasno zapisan načrt za zagotavljanje varnosti in zdravja zaposlenih in uporabnikov. Ta načrt je vsem dostopen, vendar se redko uporablja oziroma upošteva z namenom, da bi se varnost okolja izboljšala.	Obstaja jasno zapisan načrt za zagotavljanje varnosti in zdravja zaposlenih in uporabnikov. Mnogi znotraj organizacije so s tem načrtom seznanjeni in ga razumejo.	Obstaja jasno zapisan načrt za zagotavljanje varnosti in zdravja zaposlenih in uporabnikov. Mnogi znotraj organizacije so s tem načrtom seznanjeni in ga razumejo. Izvajalec ima uvid v to, kako uspešno se ta načrt izvaja.	Izvajalec socialnih storitev uvaja načine pridobivanja znanja, da bi našel inovativne načine za vzpostavitev varnega okolja, da bi zagotovil fizično varnost uporabnikov.	Izvajalec socialnih storitev je kot rezultat pridobljenih znanj uspešno uvedel inovativni način za vzpostavitev varnega okolja, da bi zagotovil fizično varnost uporabnikov.

## 22. merilo

Izvajalec socialnih storitev ima mehanizme, ki preprečujejo psihično, fizično in finančno zlorabo uporabnikov.

- **Kazalnik:** 35. Izvajalec socialnih storitev ima postopke, ki preprečujejo psihično, fizično in finančno zlorabo uporabnikov. (*Postopki za preprečevanje psihične, fizične in finančne zlorabe uporabnikov morajo biti dokumentirani*)

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Obstaja jasno zapisan postopek za preprečevanje fizične, psihične in finančne zlorabe uporabnikov. Ta postopek je dostopen, vendar se redko uporablja za spremljanje in evalvacijo uspešnosti preprečevanja zlorab.	Obstaja jasno zapisan postopek za preprečevanje fizične, psihične in finančne zlorabe uporabnikov. Mnogi znotraj organizacije so s tem postopkom seznanjeni in ga razumejo.	Obstaja jasno zapisan postopek za preprečevanje fizične, psihične in finančne zlorabe uporabnikov. Mnogi znotraj organizacije so s tem postopkom seznanjeni in ga razumejo. Izvajalec storitev ima uvid v to, kako uspešno se ta postopek izvaja in upošteva.	Izvajalec socialnih storitev uvaja načine pridobivanja znanja, da bi našel inovativne načine za preprečevanje fizične, psihične in finančne zlorabe uporabnikov.	Izvajalec socialnih storitev je kot rezultat pridobljenih znanj uspešno uvedel inovativne načine za preprečevanje fizične, psihične in finančne zlorabe uporabnikov.

### Dodatna zahteva EQUASS Excellence:

F. Izvajalec socialnih storitev ima rezultate glede spodbujanju zaščite uporabnikov pred zlorabo in neprimernim ravnanjem (zahteva se dokumentacija o rezultatih glede zaščite uporabnikov pred zlorabo in neprimernim ravnanjem)

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Izvajalec socialnih storitev ima nekaj rezultatov, ki kažejo na spodbujanje zaščite uporabnikov pred zlorabo in neprimernim ravnanjem.	Izvajalec socialnih storitev ima rezultate, ki temeljijo na relevantnih kazalnikih in jasno kažejo na zaščito uporabnikov pred zlorabo in neprimernim ravnanjem.	Organizacija ima zanesljive in oprijemljive podatke ter informacije, ki jasno kažejo na razumevanje doseženih rezultatov na področju zaščite uporabnikov pred zlorabo in neprimernim ravnanjem.	Organizacija je prepoznala trende in primerja rezultate glede zaščite uporabnikov pred zlorabo in neprimernim vedenjem z drugimi izvajalci socialnih storitev na nacionalni in/ali mednarodni ravni.	Organizacija je uvedla izboljšave na področju zaščite uporabnikov pred zlorabo in neprimernim ravnanjem kot rezultat primerjave drugih izvajalcev socialnih storitev in/ali drugih organizacij na nacionalni in/ali mednarodni ravni.

### 23. merilo

Izvajalec socialnih storitev opredeli, spremlja in oceni vrsto načel, vrednot in postopkov, ki usmerjajo ravnanje pri izvajanju storitev in vsebujejo vidike zaupnosti, točnosti, zasebnosti in integritete.

- Kazalniki:**
  - 36. Izvajalec socialnih storitev je uvedel postopke, da bi zagotovil zaupnost občutljivih podatkov, točnost podatkov, zasebnost, dostojanstvo in fizično integriteto uporabnikov. *(Postopki za zagotavljanje zaupnosti, točnosti podatkov, zasebnosti, dostojanstva in fizične integritete uporabnika morajo biti dokumentirani)*
  - 37. Izvajalec socialnih storitev redno preverja svoje postopke za zagotavljanje zaupnosti podatkov, točnosti evidenc, zasebnosti, dostojanstva in fizične integritete uporabnika.

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Obstaja jasno zapisan postopek za zagotavljanje zaupnosti, točnosti, zasebnosti in integritete uporabnika. Postopki so dostopni, vendar se redko uporabljajo pri samem delovanju.	Obstaja jasno zapisan postopek za zagotavljanje zaupnosti, točnosti, zasebnosti in integritete uporabnika. Mnogi znotraj organizacije so s temi postopki seznanjeni in jih razumejo.	Obstaja jasno zapisan postopek za zagotavljanje zaupnosti, točnosti, zasebnosti in integritete uporabnika. Mnogi znotraj organizacije so s temi postopki seznanjeni in jih razumejo. Izvajalec storitev ima uvid v to, kako uspešno se ti postopki izvajajo in upoštevajo.	Izvajalec socialnih storitev uvaja načine pridobivanja znanja, da bi našel inovativne načine za zagotavljanje zaupnosti, zasebnosti in integritete uporabnikov.	Izvajalec socialnih storitev j je kot rezultat pridobljenih znanj uspešno uvedel inovativni način za zagotavljanje zaupnosti, zasebnosti in integritete uporabnikov.



**Dodatna zahteva EQUASS Excellence:**

- G. Izvajalec socialnih storitev ima rezultate glede spoštovanja zaupnosti informacij uporabnikov (*Zahteva se dokumentacija o rezultatih o spoštovanju zaupnosti informacij uporabnikov*)

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Izvajalec socialnih storitev ima nekaj rezultatov, ki kažejo na spoštovanje in zaupnost informacij, podanih s strani uporabnikov.	Izvajalec socialnih storitev ima rezultate, ki temeljijo na relevantnih kazalnikih in jasno kažejo na spoštovanje in zaupnost informacij, podanih s strani uporabnikov.	Organizacija ima zanesljive in oprijemljive podatke ter informacije, ki jasno kažejo na razumevanje spoštovanja in zaupnosti informacij, podanih s strani uporabnikov.	Organizacija je prepoznala trende in primerja rezultate na področju spoštovanja in zaupnosti informacij uporabnikov z drugimi izvajalci socialnih storitev na nacionalni in/ali mednarodni ravni.	Organizacija je uvedla izboljšave na področju spoštovanja zaupnosti informacij uporabnikov kot rezultat primerjave drugih izvajalcev socialnih storitev in/ali drugih organizacij na nacionalni in/ali mednarodni ravni.

## 5. Partnerstvo

- Izvajalci socialnih storitev delujejo v partnerstvu z relevantnimi deležniki, da bi organizaciji zagotovili podporo pri doseganju njene vizije in poslanstva. Partnerstva podpirajo neprekinjeno izvajanje celostnih storitev in doseganje rezultatov, usmerjenih v posameznika. Partnerstva prispevajo k vključevanju uporabnikov v družbo.

### 24. merilo

Izvajalec socialnih storitev deluje v partnerstvu z ustreznimi deležniki, da bi zagotovil neprekinjeno izvajanje celostnih storitev in vključevanje uporabnikov.

- Kazalnik: 38. Izvajalec socialnih storitev dokazuje, da deluje v partnerstvih, da bi zagotovil neprekinjeno izvajanje celostnih storitev in vključevanje uporabnikov.

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Obstaja jasen pristop glede partnerstev in sodelovanja s profitnimi in/ali neprofitnimi organizacijami ali organizacijami javnega sektorja. Pristop je usmerjen v zagotavljanje neprekinjenega izvajanja storitev in vključevanja uporabnikov.	Obstaja jasen pristop glede partnerstev in sodelovanja s profitnimi in/ali neprofitnimi organizacijami ali organizacijami javnega sektorja. Pristop je usmerjen v zagotavljanje neprekinjenega izvajanja storitev in vključevanja uporabnikov. Vsi pomembni deli organizacije delujejo v partnerstvih.	Obstaja jasen pristop glede partnerstev in sodelovanja s profitnimi in/ali neprofitnimi organizacijami ali organizacijami javnega sektorja. Pristop je usmerjen v zagotavljanje neprekinjenega izvajanja storitev in vključevanje uporabnikov. Vsi pomembni deli organizacije delujejo v partnerstvih. Izvajalec socialnih storitev ima uvid v to, kako uspešno organizacija deluje v partnerstvih.	Izvajalec socialnih storitev uvaja načine pridobivanja znanja, da bi našel inovativne načine za sklepanje partnerstev in s tem zagotovil izvajanje celovitih storitev in vključevanje uporabnikov.	Izvajalec socialnih storitev je kot rezultat pridobljenih znanj uspešno uvedel inovativne načine za sklepanje partnerstev, da bi zagotovil izvajanje celovitih storitev in vključevanje uporabnikov.

### Dodatna zahteva EQUASS Excellence:

H. Izvajalec socialnih storitev ima rezultate glede partnerstva, ki podpira neprekinjeno izvajanje celostnih storitev (*zahteva se dokumentacija z rezultati glede partnerstva, ki podpira neprekinjeno izvajanje celostnih storitev*).

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Izvajalec socialnih storitev ima nekaj rezultatov na področju partnerstva, ki podpirajo neprekinjeno izvajanje celostnih storitev.	Izvajalec celostnih storitev ima rezultate, ki temeljijo na relevantnih kazalnikih in jasno kažejo na partnerstva, ki podpirajo neprekinjeno izvajanje celostnih storitev.	Organizacija ima zanesljive in oprijemljive podatke ter informacije, ki jasno kažejo na razumevanje doseženih rezultatov na področju partnerstva, ki podpirajo neprekinjeno izvajanje celostnih storitev.	Organizacija je prepoznala trende in primerja rezultate na področju partnerstva, ki podpirajo neprekinjeno izvajanje celostnih storitev z drugimi izvajalci socialnih storitev in/ali drugimi organizacijami na nacionalni in/ali mednarodni ravni.	Organizacija je kot rezultat primerjave drugih izvajalcev socialnih storitev in/ali drugih organizacij na nacionalni in/ali mednarodni ravni uvedla izboljšave na področju partnerstva, ki podpirajo neprekinjeno izvajanje celostnih storitev.

### 25. merilo

Izvajalec socialnih storitev oceni, kakšni so rezultati in koristi, ki jih ima od svojih partnerstev, za uporabnika in organizacijo.

- **Kazalnik:** 39. Izvajalec socialnih storitev ima ustrezne oprijemljive rezultate in koristi od svojih partnerstev za uporabnike in organizacijo. (*Rezultati in koristi partnerstev morajo biti dokumentirani*)

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Obstajajo konkretni podatki o rezultatih sodelovanja z organizacijami. Ocenjevanje je osredotočeno na rezultate sodelovanja pri razvoju storitev, vključevanju uporabnikov in zagotavljanju neprekinjenega izvajanja storitev.	Obstajajo konkretni podatki o rezultatih sodelovanja z organizacijami. Izvajalec storitev ima jasne kazalnike za rezultate svojih partnerstev. Pri ocenjevanju so vidni rezultati sklepanja partnerstev glede vključevanja uporabnikov in zagotavljanja neprekinjenega izvajanja storitev.	Obstajajo konkretni podatki o rezultatih sodelovanja z organizacijami. Izvajalec storitev ima jasne kazalnike za rezultate svojih partnerstev. Pri ocenjevanju so vidni rezultati sklepanja partnerstev glede vključevanja uporabnikov in zagotavljanja neprekinjenega izvajanja storitev. Izvajalec socialnih storitev ima zanesljive in oprijemljive podatke ter ima uvid v rezultate, ki jih je s svojimi partnerstvi dosegel.	Izvajalec socialnih storitev je prepoznal trende in rezultate svojih partnerstev primerja z drugimi izvajalci socialnih storitev in/ali drugimi organizacijami na nacionalni in/ali mednarodni ravni.	Izvajalec socialnih storitev je na podlagi primerjave z drugimi izvajalci socialnih storitev in/ali drugimi organizacijami na nacionalni in/ali mednarodni ravni uspešno izboljšal partnerstva.

## 6. Sodelovanje

- Izvajalci socialnih storitev zagotavljajo polno sodelovanje in aktivno vključevanje uporabnikov ter zastopanost na vseh ravneh organizacije in v skupnosti. Strokovni timi jih kot aktivne člane vključujejo v sprejemanje odločitev. Pri prizadevanju za bolj enakopravno sodelovanje in vključevanje izvajalci socialnih storitev spodbujajo opolnomočenost uporabnikov. Podpirajo zagovorništvo za spodbujanje enakih možnosti uporabnikov in njihovega sodelovanja.

### 26. merilo

Izvajalec socialnih storitev uporabnika podpira in spodbuja pri izražanju mnenj in pogledov ter sodelovanju.

- Kazalnik: 40. Izvajalec socialnih storitev uporabniku omogoča izražanje njegovih mnenj in stališč.

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Obstaja jasen pristop, ki uporabnikom omogoča, da izražajo svoja mnenja in stališča. Pristop je dostopen. Povratne informacije uporabnikov se zbirajo priložnostno.	Obstaja jasen pristop, ki uporabnikom omogoča, da izražajo svoja mnenja in stališča. Pristop razumejo vsi in ga uporabljajo na vseh področjih organizacije.	Obstaja jasen pristop, ki uporabnikom omogoča, da izražajo svoja mnenja in stališča. Pristop razumejo vsi in ga uporabljajo na vseh področjih organizacije. Izvajalec socialnih storitev ima uvid v to, kako uspešno se pristop izvaja.	Izvajalec socialnih storitev uvaja načine pridobivanja znanja, da bi našel nove načine za uporabnike, da lahko izražajo svoja mnenja in stališča.	Izvajalec socialnih storitev je kot rezultat pridobljenih znanj uspešno uvedel nove načine za uporabnike, da lahko izražajo svoja mnenja in stališča.

## 27. merilo

Izvajalec socialnih storitev vključuje uporabnike kot aktivne udeležence v načrtovanje storitev, izvajanje storitev in ocenjevanje storitev.

- Kazalniki:
  41. Izvajalec socialnih storitev je uvedel politiko in postopke vključevanja uporabnikov kot aktivnih udeležencev v načrtovanje, izvajanje in ocenjevanje storitev. *(Politika in postopki vključevanja uporabnikov morajo biti dokumentirani)*
  42. Izvajalec socialnih storitev je dosegel rezultate na področju vključevanja uporabnikov kot aktivnih udeležencev v načrtovanje storitev, izvajanje storitev in ocenjevanje storitev. *(Rezultati vključevanja uporabnikov morajo biti dokumentirani)*

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Obstajajo jasna politika in postopki vključevanja uporabnikov kot aktivnih udeležencev v načrtovanje, izvajanje in ocenjevanje storitev. Politika in postopki so dostopni, vendar se v praksi redko uporabljajo.	Obstajajo jasna politika in postopki vključevanja uporabnikov kot aktivnih udeležencev v načrtovanje, izvajanje in ocenjevanje storitev. Postopki se uporabljajo na vseh področjih organizacije in jih pozna večina uporabnikov in zaposlenih.	Obstajajo jasna politika in postopki vključevanja uporabnikov kot aktivnih udeležencev v načrtovanje, izvajanje in ocenjevanje storitev. Postopki se uporabljajo na vseh področjih organizacije in pozna jih večina uporabnikov in zaposlenih. Izvajalec storitev ima uvid v to, kako uspešno se politika in postopki izvajajo.	Izvajalec socialnih storitev uvaja načine pridobivanja znanja, da bi našel inovativne načine za vključevanje uporabnikov v načrtovanje, izvajanje in ocenjevanje storitev.	Izvajalec socialnih storitev je kot rezultat pridobljenih znanj uspešno uvedel inovativne načine za vključevanje uporabnikov v načrtovanje, izvajanje in ocenjevanje storitev.
1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Obstajajo omejeni rezultati vključevanja uporabnikov v načrtovanje, izvajanje in ocenjevanje storitev. Ti rezultati se zbirajo priložnostno.	Obstajajo rezultati vključevanja uporabnikov v načrtovanje, izvajanje in ocenjevanje storitev. Ti rezultati so merjeni z ustreznimi kazalniki.	Obstajajo rezultati vključevanja uporabnikov v načrtovanje, izvajanje in ocenjevanje storitev. Ti rezultati so merjeni z ustreznimi kazalniki. Izvajalec socialnih storitev ima zanesljive in oprijemljive podatke in ima uvid v uspešnost doseženih rezultatov vključevanja uporabnikov.	Izvajalec socialnih storitev je prepoznal trende in rezultate vključevanja uporabnikov primerja z drugimi izvajalci socialnih storitev in/ali drugimi organizacijami na nacionalni in/ali mednarodni ravni.	Izvajalec socialnih storitev je na podlagi primerjanja z drugimi izvajalci socialnih storitev in/ali drugimi organizacijami na nacionalni in/ali mednarodni ravni uvedel izboljšave pri vključevanju uporabnikov.

## 28. merilo

Izvajalec socialnih storitev na letni ravni pregleduje in proučuje sodelovanje uporabnikov na podlagi sodelovanja z njimi.

- **Kazalnik:** 43. Izvajalec socialnih storitev lahko dokaže, na kakšen način je pregledal in proučil sodelovanje uporabnikov.

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Obstajajo določeni dokazi, da je bil izveden pregled načinov sodelovanja uporabnikov. Pregled se izvaja na ad hoc način.	Dejavnosti o načinu sodelovanja uporabnikov se pregledujejo redno.	Dejavnosti o načinu sodelovanja uporabnikov se pregledujejo redno. Izvajalec socialnih storitev ima uvid v to, kako uspešen je pri sodelovanju uporabnikov.	Izvajalec socialnih storitev uvaja načine pridobivanja znanja, da bi našel inovativne načine za pregledovanje sodelovanja uporabnikov.	Izvajalec socialnih storitev je kot rezultat pridobljenih znanj uspešno uvedel inovativne načine za pregledovanje sodelovanja uporabnikov.

### Dodatna zahteva EQUASS Excellence:

- I. Izvajalec socialnih storitev ima rezultate o sodelovanju uporabnikov na letni ravni (*zahteva se dokumentacija rezultatov o sodelovanju uporabnikov*)

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Izvajalec socialnih storitev ima nekaj rezultatov na področju sodelovanja uporabnikov.	Izvajalec socialnih storitev ima jasne rezultate na področju sodelovanja uporabnikov, ki temeljijo na relevantnih kazalnikih.	Organizacija ima zanesljive in oprijemljive podatke ter informacije, ki jasno prikazujejo sodelovanje uporabnikov.	Organizacija je prepoznala trende in primerja načine sodelovanja uporabnikov z drugimi izvajalci socialnih storitev in/ali drugimi organizacijami na nacionalni in/ali mednarodni ravni.	Organizacija je uvedla izboljšave na področju sodelovanja uporabnikov kot rezultat primerjave drugih izvajalcev socialnih storitev in/ali drugih organizacij na nacionalni in/ali mednarodni ravni.

## 29. merilo

Izvajalec socialnih storitev izvaja določene ukrepe, da bi zaposleni in uporabniki razumeli, spodbujali in izboljšali opolnomočenost uporabnikov.

- Kazalniki:**
  - 44. Izvajalec socialnih storitev je opredelil in izvedel koncept krepitev moči uporabnikov. *(Natančno opredeljen koncept krepitev moči mora biti dokumentiran)*
  - 45. Izvajalec socialnih storitev lahko pokaže oprijemljive rezultate o krepitev moči uporabnikov. *(Oprijemljivi rezultati o krepitev moči uporabnikov morajo biti dokumentirani)*

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Obstaja jasno zapisan koncept krepitev moči uporabnikov. Poznavanje tega koncepta je omejeno.	Obstaja jasno zapisan koncept krepitev moči uporabnikov. Ta koncept razume večina zaposlenih in uporabnikov. Izvajajo se posebni ukrepi za krepitev moči uporabnikov.	Obstaja jasno zapisan koncept krepitev moči uporabnikov. Ta koncept razume večina zaposlenih in uporabnikov. Izvajajo se posebni ukrepi za krepitev moči uporabnikov. Izvajalec socialnih storitev ima uvid v to, kako uspešno se koncept izvaja.	Izvajalec socialnih storitev uvaja načine pridobivanja znanja, da bi našel inovativne načine za krepitev moči uporabnikov.	Izvajalec socialnih storitev je kot rezultat pridobljenih znanj uspešno uvedel inovativne načine za krepitev moči uporabnikov.
1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Obstajajo določeni rezultati o krepitev moči uporabnikov. Rezultati se ne zbirajo redno oziroma v dogovorjenem časovnem obdobju.	Obstajajo določeni rezultati o krepitev moči uporabnikov. Rezultati so merjeni z ustreznimi kazalniki.	Obstajajo rezultati o krepitev moči uporabnikov. Rezultati so merjeni z ustreznimi kazalniki. Izvajalec socialnih storitev ima zanesljive in oprijemljive podatke in ima uvid v dosežene rezultate.	Izvajalec socialnih storitev je prepoznal trende in rezultate o krepitev moči uporabnikov primerja z drugimi izvajalci socialnih storitev in/ali drugimi organizacijami na nacionalni in/ali mednarodni ravni.	Izvajalec socialnih storitev je na podlagi primerjanja z drugimi izvajalci socialnih storitev in/ali drugimi organizacijami na nacionalni in/ali mednarodni ravni uvedel izboljšave na področju krepitev moči uporabnikov.

### 30. merilo

Izvajalec socialnih storitev izvaja določene ukrepe, da bi zaposleni in uporabniki razumeli pomen krepitev moči in vzpostavili ustrezno okolje za krepitev moči.

- **Kazalniki:**
  - 46. Izvajalec socialnih storitev je omogočil pogoje za vzpostavitev okolja, ki spodbuja krepitev moči.
  - 47. Zaposleni in uporabniki razumejo, na kakšen način se spodbuja okolje za krepitev moči.

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Obstajajo jasni dokazi o vzpostavljenem okolju, ki spodbuja krepitev moči. Zaposleni in uporabniki so zgolj v omejeni meri seznanjeni s pogoji za vzpostavitev okolja, ki spodbuja krepitev moči.	Obstajajo jasni dokazi o vzpostavljenem okolju, ki spodbuja krepitev moči. Pogoje za spodbujanje krepitev moči pozna večina zaposlenih in uporabnikov.	Obstajajo jasni dokazi o vzpostavljenem okolju, ki spodbuja krepitev moči. Pogoje za spodbujanje krepitev moči pozna večina zaposlenih in uporabnikov. Izvajalec storitev ima uvid v to, kako uspešno zagotavlja okolje, ki spodbuja krepitev moči.	Izvajalec socialnih storitev uvaja načine pridobivanja znanja, da bi našel inovativne načine za vzpostavitev okolja, ki spodbuja krepitev moči.	Izvajalec socialnih storitev je kot rezultat pridobljenih znanj uspešno uvedel inovativne načine za vzpostavitev okolja, ki spodbuja krepitev moči.

#### Dodatna zahteva EQUASS Excellence:

- J. Izvajalec socialnih storitev ima rezultate glede vzpostavljanja okolja, ki spodbuja opolnomočenost (*zahteva se dokumentacija o rezultatih glede vzpostavljanja okolja za opolnomočenost*)

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Izvajalec socialnih storitev ima nekaj rezultatov, ki kažejo na okolje za krepitev moči.	Obstajajo rezultati o zagotavljanju okolja, ki spodbuja krepitev moči uporabnikov. Rezultati se merijo z relevantnimi kazalniki.	Obstajajo rezultati o zagotavljanju okolja, ki spodbuja krepitev moči uporabnikov. Rezultati okolja za krepitev moči se merijo z relevantnimi kazalniki. Izvajalec socialnih storitev ima zanesljive in oprijemljive podatke ter razume dosežene rezultate na področju zagotavljanja okolja za krepitev moči.	Izvajalec socialnih storitev je prepoznal trende in primerja rezultate okolja za krepitev moči z drugimi izvajalci socialnih storitev in/ali drugimi organizacijami na nacionalni in/ali mednarodni ravni.	Izvajalec socialnih storitev je uvedel spremembe okolja za krepitev moči kot rezultat primerjave drugih izvajalcev socialnih storitev in/ali drugih organizacij na nacionalni in/ali mednarodni ravni.



## 7. Usmerjenost na posameznika

- Izvajalci socialnih storitev pri zagotavljanju storitev izhajajo iz potreb, pričakovanj in sposobnosti uporabnikov. Pri izvajanju storitev upoštevajo fizično in socialno okolje uporabnikov. Cilj teh storitev je izboljšanje kakovosti življenja uporabnikov. Izvajalci socialnih storitev upoštevajo individualne želje in potrebe tako, da uporabnike vključujejo v samoocenjevanje, načrtovanje, izvajanje storitev, povratne informacije in vrednotenje.

### 31. merilo

Izvajalec socialnih storitev izvaja storitve, ki ustrezajo individualni izbiri, potrebam in zmožnostim uporabnikov v skladu s poslanstvom, vizijo in vrednotami organizacije.

- Kazalniki:
  - 48. Izvajalec socialnih storitev uporabnike podpira pri izražanju njihovih potreb, pričakovanj in izbire.
  - 49. Izvajalec socialnih storitev opravlja storitve na podlagi potreb in pričakovanj uporabnikov.

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Obstajajo jasni dokazi, da izvajalec socialnih storitev uporabnike podpira pri izražanju njihovih potreb. Storitve temeljijo na njihovih potrebah in zmožnostih.	Obstajajo jasni dokazi, da izvajalec socialnih storitev uporabnike podpira pri izražanju njihovih potreb. Storitve temeljijo na njihovih potrebah in zmožnostih. Večina zaposlenih razume, da morajo pri izvajanju storitev upoštevati izbiro, potrebe in zmožnosti.	Obstajajo jasni dokazi, da izvajalec socialnih storitev uporabnike podpira pri izražanju njihovih potreb. Storitve temeljijo na njihovih potrebah in zmožnostih. Večina zaposlenih razume, da morajo pri izvajanju storitev upoštevati izbiro, potrebe in zmožnosti. Izvajalec socialnih storitev ima uvid v to, kako uspešno se izpolnjuje zgoraj navedene zahteve.	Izvajalec socialnih storitev uvaja načine pridobivanja znanja, da bi našel inovativne načine za izvajanje storitev na podlagi potreb uporabnikov.	Izvajalec socialnih storitev je kot rezultat pridobljenih znanj uspešno uvedel inovativne načine za izvajanje storitev na podlagi potreb uporabnikov.

### Dodatna zahteva EQUASS Excellence:

K. Izvajalec socialnih storitev ima rezultate glede ocenjevanja potreb, pričakovanj in sposobnosti uporabnikov (*zahteva se dokumentacija z rezultati o ocenjevanju potreb, pričakovanj in sposobnosti uporabnikov*)

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Izvajalec socialnih storitev ima nekaj rezultatov ocenjevanja potreb, pričakovanj in sposobnosti uporabnikov.	Izvajalec socialnih storitev ima jasne rezultate ocenjevanja potreb, pričakovanj in sposobnosti uporabnikov, ki temeljijo na relevantnih kazalnikih.	Organizacija ima zanesljive in oprijemljive podatke ter informacije, ki jasno ponazarjajo dosežene rezultate ocenjevanja potreb, pričakovanj in sposobnosti uporabnikov.	Organizacija je prepoznala trende in primerja rezultate ocenjevanja potreb, pričakovanj in sposobnosti uporabnikov z drugimi izvajalci socialnih storitev na nacionalni in/ali mednarodni ravni.	Organizacija je uvedla izboljšave pri ocenjevanju potreb, pričakovanj in sposobnosti uporabnikov kot rezultat primerjave drugih izvajalcev socialnih storitev in/ali drugih organizacij na nacionalni in/ali mednarodni ravni.

### 32. merilo

Izvajalec socialnih storitev ima jasen koncept o kakovosti življenja uporabnikov in izvaja dejavnosti, ki temeljijo na ocenjevanju potreb uporabnika, da bi izboljšal njihovo kakovost življenja.

- **Kazalniki:** 50. Izvajalec socialnih storitev je opredelil in uresničuje koncept kakovosti življenja uporabnikov. (*Koncept kakovosti življenja uporabnikov mora biti dokumeniran*)
- 51. Izvajalec socialnih storitev ima oprijemljive rezultate glede dejavnosti, ki izboljšujejo kakovost življenja uporabnikov. (*Rezultati o izboljšanju kakovosti življenja uporabnikov morajo biti dokumentirani*)

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Znotraj organizacije obstaja jasno zapisan koncept o kakovosti življenja uporabnikov. Ta koncept je dostopen.	Znotraj organizacije obstaja jasno zapisan koncept o kakovosti življenja uporabnikov. To razumejo mnogi znotraj organizacije.	Znotraj organizacije obstaja jasno zapisan koncept o kakovosti življenja uporabnikov. To razumejo mnogi znotraj organizacije. Izvajalec socialnih storitev ima uvid v to, kako uspešno zaposleni ta koncept izvajajo.	Izvajalec socialnih storitev uvaja načine pridobivanja znanja, da bi našel inovativne pristope za izboljšanje kakovosti življenja uporabnikov.	Izvajalec socialnih storitev je kot rezultat pridobljenih znanj uspešno uvedel inovativne pristope za izboljšanje kakovosti življenja uporabnikov.
1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Obstajajo omejeni rezultati o izboljšanju kakovosti življenja uporabnikov. Ti rezultati se zbirajo priložnostno.	Obstajajo rezultati o izboljšanju kakovosti življenja uporabnika. Ti rezultati so merjeni z ustreznimi kazalniki.	Obstajajo rezultati o izboljšanju kakovosti življenja uporabnika. Ti rezultati so merjeni z ustreznimi kazalniki. Izvajalec socialnih storitev ima zanesljive in oprijemljive podatke in ima uvid v dosežene rezultate.	Izvajalec socialnih storitev je prepoznal trende in dosežene rezultate primerja z drugimi izvajalci socialnih storitev in/ali drugimi organizacijami na nacionalni in/ali mednarodni ravni.	Izvajalec socialnih storitev je na podlagi primerjanja rezultatov z drugimi izvajalci socialnih storitev in/ali drugimi organizacijami na nacionalni in/ali mednarodni ravni uvedel nove načine za izboljšanje kakovosti življenja uporabnikov.

### 33. merilo

Izvajalec socialnih storitev dokumentira in pregleduje načrtovanje ter izvajanje storitev v individualnem načrtu na podlagi ugotavljanja individualnih potreb, pričakovanj in spreminjajočih se okoliščin uporabnika.

- Kazalniki:**
  - 52. Izvajalec socialnih storitev je za vsakega uporabnika izdelal individualni načrt, v katerem so zabeležene potrebe, pričakovanja, storitve in rezultati uporabnika. *(Individualni načrt mora biti dokumentiran)*
  - 53. Individualni načrt uporabnika se redno pregleduje in posodablja.

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Obstajajo jasni dokazi, da ima vsak uporabnik individualni načrt. Načrti se pregledujejo in posodablajo priložnostno.	Obstajajo jasni dokazi, da ima vsak uporabnik individualni načrt. Vsi načrti se redno pregledujejo. Ta pristop se izvaja na vseh relevantnih poročjih organizacije.	Uporabniki imajo individualni načrt, ki temelji na individualnih potrebah in pričakovanjih. Ta pristop se izvaja na vseh relevantnih področjih organizacije. Vsi načrti se redno pregledujejo. Izvajalec socialnih storitev ima uvid v to, kako uspešno se ta pristop izvaja.	Izvajalec socialnih storitev uvaja načine pridobivanja znanja, da bi našel inovativne pristope za individualno planiranje.	Izvajalec socialnih storitev je kot rezultat pridobljenih znanj uspešno uvedel inovativne pristope za individualno načrtovanje.

### 34. merilo

Izvajalec socialnih storitev pri razvoju, izvajanju in ocenjevanju storitev, ki jih zagotavlja, upošteva fizično in socialno okolje uporabnika.

- Kazalnik:**
  - 54. Izvajalec socialnih storitev izvaja storitve, ki zadovoljujejo fizične in socialne potrebe uporabnika.

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Obstajajo jasni dokazi, da so storitve prilagojene fizičnim in socialnim potrebam uporabnikov. Dokazi se zbirajo posebej v ta namen (ad-hoc).	Obstajajo jasni dokazi, da so storitve prilagojene fizičnim in socialnim potrebam uporabnikov. Prilagajanje storitev se izvaja na vseh relevantnih področjih organizacije.	Obstajajo jasni dokazi, da so storitve prilagojene fizičnim in socialnim potrebam uporabnikov. Prilagajanje storitev se izvaja na vseh relevantnih področjih organizacije. Izvajalec socialnih storitev ima uvid v to, kako zaposelni pomen prilagoditev razumejo in jih uspešno izvajajo.	Izvajalec socialnih storitev uvaja načine pridobivanja znanja, da bi našel inovativne pristope za prilagajanje storitev fizičnih in socialnim potrebam uporabnikov.	Izvajalec socialnih storitev je kot rezultat pridobljenih znanj uspešno uvedel inovativni pristop za prilagajanje storitev fizičnih in socialnim potrebam uporabnikov.

### 35. merilo

Izvajalec socialnih storitev vključuje uporabnike v oblikovanje in pregledovanje individualnega načrta, da bi zagotovil upoštevanje njihovih individualnih želja in potreb v načrtu.

- Kazalniki:**
  - 55. Izvajalec socialnih storitev je uvedel postopke za vključevanje uporabnikov v oblikovanje in pregledovanje njihovega individualnega načrta. *(Postopki za vključevanje uporabnikov morajo biti dokumentirani)*
  - 56. Izvajalec socialnih storitev ima oprijemljive rezultate glede ukrepov vključevanja uporabnikov v njihov individualni načrt. *(Rezultati vključevanja uporabnikov morajo biti dokumentirani)*

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Obstajajo jasni postopki za vključevanje uporabnikov v oblikovanje in pregledovanje individualnega načrta. Postopki so dostopni. Povratne informacije uporabnikov se zbirajo priložnostno.	Obstajajo jasni postopki za vključevanje uporabnikov v oblikovanje in pregledovanje individualnega načrta. Pristop za vključevanje uporabnikov se uporablja na vseh relevantnih področjih organizacije.	Obstajajo jasni postopki za vključevanje uporabnikov v oblikovanje in pregledovanje individualnega načrta. Pristop za vključevanje uporabnikov se uporablja na vseh pomembnih področjih organizacije. Izvajalec socialnih storitev ima uvid v to, kako uspešno se ta pristop izvaja.	Izvajalec socialnih storitev uvaja načine pridobivanja znanja, da bi našel inovativne pristope za vključevanje uporabnikov v oblikovanje in pregledovanje njihovega individualnega načrta.	Izvajalec socialnih storitev je kot rezultat pridobljenih znanj uspešno uvedel inovativni pristop za vključevanje uporabnikov v oblikovanje in pregledovanje njihovega individualnega načrta.
1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Obstajajo omejeni rezultati o vključevanju uporabnikov v njihove individualne načrte. Ti rezultati se zbirajo priložnostno.	Obstajajo rezultati o vključevanju uporabnikov v njihove individualne načrte. Ti rezultati so merjeni z ustreznimi kazalniki.	Obstajajo rezultati o vključevanju uporabnikov v njihove individualne načrte. Ti rezultati so merjeni z ustreznimi kazalniki. Izvajalec socialnih storitev ima zanesljive in oprijemljive podatke in ima uvid v dosežene rezultate.	Izvajalec socialnih storitev je prepoznal trende in rezultate vključevanja uporabnikov v njihove individualne načrte primerja z drugimi izvajalci socialnih storitev in/ali drugimi organizacijami na nacionalni in/ali mednarodni ravni.	Izvajalec socialnih storitev je na podlagi primerjanja rezultatov z drugimi izvajalci socialnih storitev in/ali drugimi organizacijami na nacionalni in/ali mednarodni ravni izboljšal rezultate o vključevanju uporabnikov v njihove individualne načrte.

## 8. Celovitost

- Izvajalci socialnih storitev zagotavljajo, da ima uporabnik dostop do neprekinjenosti pri izvajanju celovitih storitev, ki temeljijo na vključevanju skupnosti. Zavezani so k zagotavljanju storitev, ki obsegajo zgodnjo intervencijo, podporo in nadaljnje spremljanje. Storitve morajo biti izvedene na koordiniran način in v okviru multidisciplinarnega skupinskega pristopa ali v večinstitucionalnem okvirju.

### 36. merilo

Izvajalec socialnih storitev zagotavlja, da ima uporabnik dostop do neprekinjenega izvajanja storitev, ki obsegajo zgodnjo intervencijo, podporo in nadaljnje spremljanje ter se odzivajo na zahteve, ki se sčasoma spreminjajo.

- Kazalniki: 57. Izvajalec socialnih storitev zagotavlja neprekinjenost pri izvajanju storitev
- 58. Izvajalec socialnih storitev dosega rezultate na podlagi ocenjevanja neprekinjenosti pri izvajanju storitev. *(Rezultati neprekinjenosti izvajanja storitev morajo biti dokumentirani)*

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Obstajajo jasni ukrepi za zagotavljanje neprekinjenosti storitev. Ukrepi se izvajajo po dogovoru/ad-hoc.	Obstajajo jasni ukrepi za zagotavljanje neprekinjenosti storitev. Ti ukrepi se izvajajo na vseh relevantnih področjih organizacije.	Obstajajo jasni ukrepi za zagotavljanje neprekinjenosti storitev. Ti ukrepi se izvajajo na vseh relevantnih področjih organizacije. Izvajalec socialnih storitev ima uvid v to, kako uspešno so bili ukrepi izvedeni.	Izvajalec socialnih storitev uvaja načine pridobivanja znanja, da bi našel inovativne načine za zagotavljanje neprekinjenosti storitev.	Izvajalec socialnih storitev je kot rezultat pridobljenih znanj uspešno uvedel inovativni načine za zagotavljanje neprekinjenosti storitev.

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Obstajajo omejeni rezultati ocenjevanja zanesljivosti pri zagotavljanju neprekinjenosti storitev. Ti rezultati se zbirajo priložnostno.	Obstajajo rezultati ocenjevanja zanesljivosti pri zagotavljanju neprekinjenosti storitev. Ti rezultati so merjeni z ustreznimi kazalniki.	Obstajajo rezultati ocenjevanja zanesljivosti pri zagotavljanju neprekinjenosti storitev. Ti rezultati so merjeni z ustreznimi kazalniki. Izvajalec socialnih storitev ima zanesljive in oprijemljive podatke in se doseženih rezultatov zaveda.	Izvajalec socialnih storitev je prepoznal trende in rezultate ocenjevanja neprekinjenosti storitev primerja z drugimi izvajalci socialnih storitev in/ali drugimi organizacijami na nacionalni in/ali mednarodni ravni.	Izvajalec socialnih storitev je na podlagi primerjanja rezultatov z drugimi izvajalci socialnih storitev in/ali drugimi organizacijami na nacionalni in/ali mednarodni ravni izboljšal zagotavljanje neprekinjenosti storitev.

### 37. merilo

Izvajalec socialnih storitev ima pri izvajanju storitev celosten pristop, ki temelji na potrebah in pričakovanjih uporabnikov, njihovih družin ali skrbnikov.

- **Kazalnik:** 59. Storitve temeljijo na celostnem ocenjevanju potreb in pričakovani uporabnikov, družin in skrbnikov ob upoštevanju življenjskega položaja in okolja posameznika.

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Obstaja jasen sistem celostnega ocenjevanja potreb in pričakovani uporabnikov, njihovih družin in skrbnikov. Sistem je dostopen, vendar slabše razumljen in se v praksi redko uporablja.	Obstaja jasen sistem celostnega ocenjevanja potreb in pričakovani uporabnikov, njihovih družin in skrbnikov. Mnogi sistem razumejo in ga izvajajo na vseh področjih organizacije.	Obstaja jasen sistem celostnega ocenjevanja potreb in pričakovani uporabnikov, njihovih družin in skrbnikov. Mnogi sistem razumejo in ga izvajajo na vseh področjih organizacije. Izvajalec socialnih storitev ima uvid v to, kako uspešno se sistem izvaja.	Izvajalec socialnih storitev uvaja načine pridobivanja znanja, da bi našel inovativne načine za zagotavljanje celostnih storitev uporabnikom.	Izvajalec socialnih storitev je kot rezultat pridobljenih znanj uspešno uvedel inovativni načine za zagotavljanje celostnih storitev uporabnikom.

#### Dodatna zahteva EQUASS Excellence:

L. Izvajalec socialnih storitev ima rezultate o zagotavljanju celostnih storitev (*zahteva se dokumentacija o rezultatih glede zagotavljanja celostnih storitev*)

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Izvajalec socialnih storitev ima nekaj rezultatov, ki kažejo na zagotavljanje celostnih storitev.	Izvajalec socialnih storitev ima rezultate, ki temeljijo na relevantnih kazalnikih in jasno kažejo na rezultate o zagotavljanju celostnih storitev.	Organizacija ima zanesljive in oprijemljive podatke ter informacije, ki jasno kažejo na razumevanje doseženih rezultatov na področju zagotavljanja celostnih storitev.	Organizacija je prepoznala trende in primerja rezultate zagotavljanja celostnih storitev z drugimi izvajalci socialnih storitev na nacionalni in/ali mednarodni ravni.	Organizacija je uvedla izboljšave rezultatov zagotavljanja celostnih storitev kot rezultat primerjave drugih izvajalcev socialnih storitev in/ali drugih organizacij na nacionalni in/ali mednarodni ravni.

### 38. merilo

Izvajalec socialnih storitev opredeli in pregleda način izvajanja storitev ter spremlja in ohranja njihovo kakovost.

- **Kazalniki:**
  - 60. Izvajalec socialnih storitev je izvedel ključne dejavnosti v zvezi z izvajanjem storitev. (*Ključne dejavnosti morajo biti dokumentirane*).
  - 61. Izvajalec socialnih storitev redno spremlja uspešnost izvajanja ključnih dejavnosti.

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Ključne dejavnosti v zvezi z izvajanjem storitev so jasno opisane. Opis je dostopen. Spremljanje se izvaja po dogovoru/ad-hoc. Zaposleni te ključne dejavnosti razumejo zgolj do določene mere.	Vse ključne dejavnosti v zvezi z izvajanjem storitev so jasno opisane. Spremljanje se izvaja na vseh področjih organizacije. Vsi zaposleni enako razumejo te dejavnosti.	Vse ključne dejavnosti v zvezi z izvajanjem storitev so jasno opisane. Spremljanje se izvaja na vseh področjih organizacije. Vsi zaposleni enako razumejo te dejavnosti. Izvajalec socialnih storitev ima uvid v to, kako uspešno so bili ti pristopi izvedeni.	Izvajalec socialnih storitev uvaja načine pridobivanja znanja, da bi našel inovativne načine za spremljanje kakovosti zagotovljenih storitev.	Izvajalec socialnih storitev je kot rezultat pridobljenih znanj uspešno uvedel inovativni načine za spremljanje kakovosti zagotovljenih storitev.

### 39. merilo

Izvajalec socialnih storitev svoje storitve izvaja v sodelovanju s skupnostjo in v skladu s svojo vizijo in poslanstvom.

- **Kazalniki:**
  - 62. Izvajalec socialnih storitev dokazuje, da storitve izvaja v sodelovanju s skupnostjo.
  - 63. Izvajalec socialnih storitev dokazuje, da se ključne dejavnosti izvajajo v skladu z njegovo vizijo in poslanstvom.

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Obstajajo določeni dokazi, da se storitve izvajajo v sodelovanju s skupnostjo. Ključne storitve so v skladu s poslanstvom organizacije.	Storitve se na vseh pomembnih področjih organizacije izvajajo v skladu z njenim poslanstvom in vizijo ter v sodelovanju s skupnostjo.	Storitve se na vseh pomembnih področjih organizacije izvajajo v sodelovanju s skupnostjo in v skladu s poslanstvom organizacije. Izvajalec socialnih storitev ima uvid v to, kako uspešno se ta pristop izvaja.	Izvajalec socialnih storitev uvaja načine pridobivanja znanja, da bi našel inovativne načine za izvajanje storitev v okolju, ki temelji na skupnosti.	Izvajalec socialnih storitev je kot rezultat pridobljenih znanj uspešno uvedel inovativni načine za izvajanje storitev v okolju, ki temelji na skupnosti.

### Dodatna zahteva EQUASS Excellence:

M. Izvajalec socialnih storitev ima rezultate o izvajanju storitev v sodelovanju s skupnostjo (*zahteva se dokumentacija o rezultatih glede izvajanja storitev v sodelovanju s skupnostjo*)

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Izvajalec socialnih storitev ima nekaj rezultatov, ki kažejo na dosežke izvajanja storitev v sodelovanju s skupnostjo.	Izvajalec socialnih storitev ima rezultate, ki temeljijo na relevantnih kazalnikih in jasno kažejo na dosežke, izvajanja storitev v sodelovanju s skupnostjo.	Organizacija ima zanesljive in oprijemljive podatke ter informacije, ki kažejo na jasno razumevanje doseženih rezultatov pri izvajanju storitev v sodelovanju s skupnostjo.	Organizacija je prepoznala trende in primerja rezultate izvajanja storitev v sodelovanju s skupnostjo z drugimi izvajalci socialnih storitev na nacionalni in/ali mednarodni ravni.	Organizacija je uvedla izboljšave rezultatov izvajanja storitev v sodelovanju s skupnostjo kot rezultat primerjave drugih izvajalcev socialnih storitev in/ali drugih organizacij na nacionalni in/ali mednarodni ravni.

### 40. merilo

Izvajalec socialnih storitev uporabnikom zagotavlja storitve na usklajen način.

- **Kazalnik:** 64. Izvajalec socialnih storitev lahko dokaže, da so dejavnosti usklajene in se izvajajo neprekinjeno.

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Obstaja jasen sistem usklajevanja storitev za uporabnike. Ta sistem je dostopen.	Obstaja jasen sistem usklajevanja storitev za uporabnike. Ta sistem se izvaja na vseh področjih organizacije.	Obstaja jasen sistem usklajevanja storitev za uporabnike. Ta sistem se izvaja na vseh področjih organizacije. Izvajalec socialnih storitev ima uvid v to, kako upešno se ta sistem izvaja.	Izvajalec socialnih storitev uvaja načine pridobivanja znanja, da bi našel inovativne načine usklajevanja storitev za uporabnike.	Izvajalec socialnih storitev je kot rezultat pridobljenih znanj uspešno uvedel inovativni način usklajevanja storitev za uporabnike.



## 41. merilo

Izvajalec socialnih storitev uporabnikom zagotavlja storitve v multidisciplinarnem ali večinstitucionalnem okolju.

- **Kazalnik:** 65. Izvajalec socialnih storitev dokazuje, da se storitve izvajajo na multidisciplinaren način.

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Obstajajo določeni dokazi o multidisciplinarnem pristopu. Ta pristop je dostopen in nekateri zaposleni so z njim seznanjeni.	Obstajajo določeni dokazi o multidisciplinarnem pristopa. Ta pristop se v organizaciji izvaja in z njim so seznanjeni vsi zaposleni.	Obstajajo določeni dokazi o multidisciplinarnem pristopu. Ta pristop se v organizaciji izvaja in z njim so seznanjeni vsi zaposleni. Izvajalec socialnih storitev ima uvid v to, kako uspešno se ta pristop izvaja.	Izvajalec socialnih storitev uvaja načine pridobivanja znanja, da bi našel inovativne načine za zagotavljanje storitev uporabnikom na multidisciplinaren način.	Izvajalec socialnih storitev je kot rezultat pridobljenih znanj uspešno uvedel inovativni način za zagotavljanje storitev uporabnikom na multidisciplinaren način.

## 9. Usmerjenost v rezultate

- Cilj izvajalcev socialnih storitev je doseči načrtovane rezultate, koristi in najugodnejši izid za uporabnike in deležnike (vključno s plačniki). Izvajalci kažejo dosežke organizacije in uporabnikov, ki so skladni s poslanstvom organizacije in njenimi ključnimi dejavnostmi. Organizacija vrednoti in spremlja vpliv storitev, kar predstavlja pomemben element nenehnega izboljševanja, preglednosti in zanesljivosti procesov.

### 42. merilo

Izvajalec socialnih storitev opredeli svoje rezultate poslovanja in izvajanja storitev ter zagotavlja redne uradne in neodvisne preglede.

- Kazalniki:
  - 66. Izvajalec socialnih storitev je opredelil in zabeležil rezultate svojega poslovanja in izvajanja storitev. *(Rezultati poslovanja in izvajanja storitev morajo biti dokumentirani)*
  - 67. Finančni rezultati so redno potrjeni z neodvisnimi pregledi, da bi se zagotovila finančna stalnost in trajnostnost. *(Neodvisni pregled mora biti dokumentiran)*

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Obstajajo določeni rezultati, ki kažejo na dosežke izvajalca socialnih storitev. Neodvisni organ ni pregledal finančnih rezultatov.	Izvajalec socialnih storitev je sistematično beležil svoje rezultate poslovanja in izvajanja storitev na podlagi jasnih in ustreznih kazalnikov. Rezultati so za organizacijo pomembni. Finančne rezultate je pregledal neodvisni organ.	Izvajalec socialnih storitev je sistematično beležil svoje rezultate poslovanja in izvajanja storitev na podlagi jasnih in ustreznih kazalnikov. Rezultati so za organizacijo pomembni. Finančne rezultate je pregledal neodvisni organ. Izvajalec socialnih storitev se zaveda svojih rezultatov na nacionalni ravni.	Izvajalec socialnih storitev uvaja načine pridobivanja znanja, da bi našel inovativne načine za opredelitev svojih poslovnih in finančnih rezultatov ter rezultatov izvajanja storitev.	Izvajalec socialnih storitev je kot rezultat pridobljenih znanj uspešno uvedel inovativni način za opredelitev svojih poslovnih in finančnih rezultatov ter rezultatov izvajanja storitev.

### Dodatna zahteva EQUASS Excellence:

N. Izvajalec socialnih storitev ima oprijemljive rezultate poslovanja (zahteva se dokumentacija z oprijemljivimi rezultati poslovanja)

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Izvajalec socialnih storitev ima nekaj rezultatov, ki kažejo na rezultate poslovanja.	Izvajalec socialnih storitev ima rezultate poslovanja, ki temeljijo na relevantnih kazalnikih in jasno kažejo na uspešnost organizacije.	Organizacija ima zanesljive in oprijemljive podatke ter informacije, ki zagotavljajo jasno razumevanje rezultatov poslovanja.	Organizacija je prepoznala trende in primerja rezultate poslovanja z drugimi izvajalci socialnih storitev na nacionalni in/ali mednarodni ravni.	Organizacija je uvedla izboljšave rezultatov poslovanja kot rezultat primerjave drugih izvajalcev socialnih storitev in/ali drugih organizacij na nacionalni in/ali mednarodni ravni.

### Dodatna EQUASS Excellence zahteva:

O. Izvajalec socialnih storitev ima oprijemljive rezultate izvajanja storitev (zahteva se dokumentacija z oprijemljivimi rezultati izvajanja storitev)

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Izvajalec socialnih storitev ima nekaj rezultatov, ki kažejo na vpliv izvajalca storitev na deležnike.	Izvajalec socialnih storitev ima rezultate o izvajanju storitev, ki temeljijo na relevantnih kazalnikih, ki jasno kažejo oprijemljive rezultate za pomembne deležnike.	Organizacija ima zanesljive in oprijemljive podatke ter informacije, ki zagotavljajo jasno razumevanje doseženih rezultatov za relevantne deležnike.	Organizacija je prepoznala trende in primerja rezultate za relevantne deležnike z drugimi izvajalci socialnih storitev na nacionalni in mednarodni ravni.	Organizacija je uvedla izboljšave rezultatov za relevantne deležnike kot rezultat primerjave drugih izvajalcev socialnih storitev in/ali drugih organizacij na nacionalni in/ali mednarodni ravni.

### 43. merilo

Izvajalec socialnih storitev dokumentira rezultate, izide in koristi storitev za uporabnike na individualni in skupinski podlagi.

- Kazalnik: 68. Izvajalec socialnih storitev je opredelil izide in koristi za uporabnike na individualni in skupinski podlagi. (Izidi in koristi za uporabnike na skupinski podlagi morajo biti dokumentirani)

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Obstajajo določeni rezultati glede izidov in koristi od zagotovljenih storitev, ki kažejo na določen obseg trenutnih dosežkov.	Izvajalec socialnih storitev ima izide in koristi od zagotovljenih storitev na individualni in skupinski ravni. Ti rezultati temeljijo na jasnih in ustreznih kazalnikih.	Izvajalec socialnih storitev ima izide in koristi od zagotovljenih storitev na individualni in skupinski ravni. Ti rezultati temeljijo na jasnih in ustreznih kazalnikih. Izvajalec socialnih storitev ima zanesljive in oprijemljive podatke in ima uvid v dosežene rezultate.	Izvajalec socialnih storitev je prepoznal trende in rezultate izidov in koristi primerja z drugimi izvajalci socialnih storitev in/ali z drugimi organizacijami na nacionalni in/ali mednarodni ravni.	Izvajalec socialnih storitev je izboljšal svoje rezultate in koristi na podlagi primerjave z drugimi izvajalci socialnih storitev in/ali z drugimi organizacijami na nacionalni in/ali mednarodni ravni.

## 44. merilo

Izvajalec socialnih storitev ocenjuje rezultate in koristi za uporabnike v skladu s svojim poslanstvom, da bi našel načine za izboljšanje in da bi uporabnikom, plačnikom in drugim deležnikom zagotovil najugodnejši izid.

- **Kazalnik:** 69. Izvajalec socialnih storitev je na podlagi ocene izidov in koristi izvedel ukrepe za izboljšanje storitev.

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Obstajajo določeni dokazi o ukrepih, namenjenih izboljšanju storitev. Ukrepi se izvajajo za določen namen/ad-hoc.	Obstaja sistematično izvajanje ukrepov, namenjenih izboljšanju storitev, ki se izvajajo na podlagi ocene rezultatov. Ti ukrepi za izboljšanje storitev se izvajajo na vseh relevantnih področjih organizacije.	Obstaja sistematično izvajanje ukrepov, namenjenih izboljšanju storitev, ki se izvajajo na podlagi ocene rezultatov. Ti ukrepi za izboljšanje se izvajajo na vseh pomembnih področjih organizacije. Izvajalec socialnih storitev ima uvid v to, kako uspešno se ti ukrepi izvajajo.	Izvajalec socialnih storitev uvaja načine pridobivanja znanja, da bi načine inovativne načine za izboljšanje storitev na podlagi ocene izidov.	Izvajalec socialnih storitev je kot rezultat pridobljenih znanj uspešno uvedel inovativne načine za izboljšanje storitev na podlagi ocene izidov.

### Dodatna EQUASS Excellence zahteva:

- P. Izvajalec socialnih storitev ima rezultate o zagotavljanju najugodnejšega izida za relevantne deležnike (*zahteva se dokumentacija rezultatov o zagotavljanju najugodnejšega izida za deležnike*)

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Izvajalec socialnih storitev ima nekaj rezultatov, ki kažejo na rezultate za deležnike.	Izvajalec socialnih storitev ima rezultate, ki temeljijo na relevantnih kazalnikih in jasno kažejo na oprijemljive rezultate za relevantne deležnike.	Organizacija ima zanesljive in oprijemljive podatke ter informacije, ki zagotavljajo jasno razumevanje doseženih rezultatov za relevantne deležnike.	Organizacija je prepoznala trende in primerja rezultate relevantnih deležnikov z drugimi izvajalci socialnih storitev na nacionalni in/ali mednarodni ravni.	Organizacija je uvedla izboljšave rezultatov relevantnih deležnikov kot rezultat primerjave drugih izvajalcev socialnih storitev in/ali drugih organizacij na nacionalni in/ali mednarodni ravni.

## 45. merilo

Izvajalec socialnih storitev z notranjo in/ali zunanjo evalvacijo meri zadovoljstvo uporabnikov in vseh deležnikov.

- **Kazalnik:** 70. Izvajalec socialnih storitev je dokumentiral spremljanje zadovoljstva uporabnikov in drugih deležnikov. (*Zadovoljstvo uporabnikov in drugih deležnikov mora biti dokumentirano*)

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Obstajajo določeni rezultati, ki kažejo stopnjo zadovoljstva uporabnikov in drugih deležnikov.	Izvajalec socialnih storitev ima rezultate, ki kažejo stopnjo zadovoljstva uporabnikov in drugih deležnikov. Rezultati temeljijo na jasnih in ustreznih kazalnikih.	Izvajalec socialnih storitev ima rezultate, ki kažejo stopnjo zadovoljstva uporabnikov in drugih deležnikov. Rezultati temeljijo na jasnih in Izvajalec socialnih storitev ima zanesljive in oprijemljive podatke in ima uvid v te podatke.	Izvajalec socialnih storitev je prepoznal trende in rezultate stopnje zadovoljstva uporabnikov in vseh deležnikov primerja z drugimi izvajalci socialnih storitev in/ali drugimi organizacijami na nacionalni in/ali mednarodni ravni.	Izvajalec socialnih storitev je na podlagi primerjanja rezultatov z drugimi izvajalci socialnih storitev in/ali drugimi organizacijami na nacionalni in/ali mednarodni ravni uspešno izboljšal stopnjo zadovoljstva uporabnikov in vseh deležnikov.

#### 46. merilo

Izvajalec socialnih storitev zagotavlja dostopne in razumljive informacije o rezultatih in izidih, vključno z rezultati raziskav/anket.

- **Kazalnik:** 71. Izvajalec socialnih storitev lahko dokaže, da informacije o rezultatih razumejo uporabniki, zaposleni in drugi deležniki. *(Obstajati mora dokumentacija, ki izkazuje, da deležniki informacije o rezultatih razumejo)*

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Obstajajo določeni rezultati, ki kažejo na to, da so uporabniki in drugi deležniki informirani.	Izvajalec socialnih storitev ima rezultate, ki kažejo na to, da so uporabniki in drugi deležniki informirani. Ti rezultati temeljijo na jasnih in ustreznih kazalnikih.	Izvajalec socialnih storitev ima rezultate, ki kažejo na to, da so uporabniki in drugi deležniki informirani. Ti rezultati temeljijo na jasnih in ustreznih kazalnikih. Izvajalec socialnih storitev ima zanesljive in oprijemljive podatke in ima uvid v to, na kakšen način so te informacije razumljene.	Izvajalec socialnih storitev je prepoznal trende in rezultate glede razumevanja informacij primerja z drugimi izvajalci socialnih storitev in/ali drugimi organizacijami na nacionalni in/ali mednarodni ravni.	Izvajalec socialnih storitev je na podlagi primerjanja rezultatov z drugimi izvajalci socialnih storitev in/ali drugimi organizacijami na nacionalni in/ali mednarodni ravni uvedel izboljšave in uspešno zagotovil, da so informacije uporabnikom in vsem deležnikom bolj dostopne in razumljive.

## 47. merilo

Izvajalec socialnih storitev redno posreduje rezultate o uspešnosti poslovanja in izvajanja storitev organizacije svojim zaposlenim, uporabnikom in vsem deležnikom.

- **Kazalnik:** 72. Izvajalec socialnih storitev lahko dokaže, da se podatki o uspešnosti organizacije redno posredujejo.

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Obstaja jasen sistem obveščanja uporabnikov, zaposlenih in deležnikov o rezultatih storitev in poslovanja. Pristop je dostopen.	Obstaja jasen sistem obveščanja uporabnikov, zaposlenih in zainteresiranih strani o rezultatih storitev in poslovanja. Pristop se izvaja na vseh relevantnih področjih organizacije.	Obstaja jasen sistem obveščanja uporabnikov, zaposlenih in zainteresiranih strani o rezultatih storitev in poslovanja. Pristop se izvaja na vseh relevantnih področjih organizacije. Izvajalec socialnih storitev ima uvid v to, kako uspešno se ta sistem izvaja.	Izvajalec socialnih storitev uvaja načine pridobivanja znanja, da bi našel inovativne načine za posredovanje svojih rezultatov poslovanja in uspešnosti izvajanja storitev.	Izvajalec socialnih storitev je kot rezultat pridobljenih znanj uspešno uvedel inovativne načine za posredovanje rezultatov poslovanja in uspešnosti izvajanja storitev.

## 10. Nenehno izboljševanje

- Izvajalci socialnih storitev so zavezani nenehnemu učenju in izboljševanju svojih storitev ter rezultatov. Pri zadovoljevanju bodočih potreb uporabnikov, zaposlenih in deležnikov so proaktivni in za razvoj ter izboljšanje socialnih storitev uporabljajo informacije, ki temeljijo na dokazih. Vzpostavljene imajo sisteme za primerjanje uspešnost izvajanja svojih storitev z drugimi izvajalci in za nenehno izboljševanje.

### 48. merilo

Izvajalec socialnih storitev opredeli in izvaja sistem za nenehno izboljševanje rezultatov storitev, načina dela in učenja.

- Kazalnik: 73. Izvajalec socialnih storitev je uvedel sistem za nenehno izboljševanje in učenje. *(Sistem za nenehno izboljševanje in učenje mora biti dokumentiran)*

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Obstaja jasen sistem za nenehno izboljševanje in učenje. Sistem je dostopen.	Obstaja jasen in razumljiv sistem za nenehno izboljševanje in učenje. Ta sistem je opredeljen ciklično. Sistem se izvaja na vseh področjih organizacije in ga poznajo ter uporabljajo tako vodstvo kot zaposleni.	Obstaja jasen in razumljiv sistem za nenehno izboljševanje in učenje. Ta sistem je opredeljen ciklično. Sistem se izvaja na vseh področjih organizacije in ga poznajo ter uporabljajo tako vodstvo kot zaposleni. Izvajalec socialnih storitev ima uvid v to, kako uspešno se sistem izvaja.	Izvajalec socialnih storitev uvaja načine pridobivanja znanja, da bi našel inovativne sisteme za nenehno izboljševanje storitev, načinov dela in učenja.	Izvajalec socialnih storitev je kot rezultat pridobljenih znanj uspešno uvedel inovativni sistem za nenehno izboljševanje storitev, načinov dela in učenja.

**Dodatna EQUASS Excellence zahteva:**

Q. Izvajalec socialnih storitev ima oprijemljive rezultate na področju izboljševanja storitev *(zahteva se dokumentacija z oprijemljivimi rezultati na področju izboljševanja storitev)*

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Izvajalec socialnih storitev ima nekaj rezultatov, ki kažejo na izboljševanje storitev.	Izvajalec socialnih storitev ima rezultate, ki temeljijo na relevantnih kazalnikih in jasno kažejo na izboljševanje storitev.	Organizacija ima zanesljive in oprijemljive podatke ter informacije, ki zagotavljajo jasno razumevanje izboljšanih storitev.	Organizacija je prepoznala trende in primerja rezultate izboljšanih storitev z drugimi izvajalci socialnih storitev na nacionalni in/ali mednarodni ravni.	Organizacija je uvedla izboljšave storitev kot rezultat primerjave drugih izvajalcev socialnih storitev in/ali drugih organizacij na nacionalni in/ali mednarodni ravni.

**Dodatna EQUASS Excellence zahteva:**

R. Izvajalec socialnih storitev ima oprijemljive izboljšane rezultate *(zahteva se dokumentacija z oprijemljivimi izboljšanimi rezultati)*

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Izvajalec socialnih storitev ima nekaj rezultatov, ki kažejo na izboljšane rezultate.	Izvajalec socialnih storitev ima rezultate, ki temeljijo na relevantnih kazalnikih in jasno kažejo na oprijemljive izboljšane rezultate.	Organizacija ima zanesljive in oprijemljive podatke ter informacije, ki zagotavljajo jasno razumevanje oprijemljivih izboljšanih rezultatov.	Organizacija je prepoznala trende in primerja rezultate oprijemljivih izboljšanih rezultatov z drugimi izvajalci socialnih storitev na nacionalni in/ali mednarodni ravni.	Organizacija je uvedla izboljšave rezultatov kot rezultat primerjave drugih izvajalcev socialnih storitev in/ali drugih organizacij na nacionalni in/ali mednarodni ravni.

**49. merilo**

Izvajalec socialnih storitev ima mehanizme, ki zagotavljajo informacije, na podlagi katerih je mogoče prepoznati prihodnje potrebe uporabnikov, zaposlenih, plačnikov in deležnikov.

- **Kazalnik:** 74. Izvajalec socialnih storitev lahko dokaže, da za razvoj in izboljšanje svojih storitev uporablja informacije o prihodnjih potrebah uporabnikov in deležnikov.

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Obstaja jasen pristop za ugotavljanje prihodnjih potreb deležnikov za razvoj in izboljšanje storitev. Ta pristop je dostopen, vendar se uporablja priložnostno.	Obstaja jasen pristop za ugotavljanje prihodnjih potreb deležnikov za razvoj in izboljšanje storitev. Ta pristop se uporablja na vseh relevantnih področjih organizacije.	Obstaja jasen pristop za ugotavljanje prihodnjih potreb deležnikov za razvoj in izboljšanje storitev. Ta pristop se uporablja na vseh relevantnih področjih organizacije. Izvajalec socialnih storitev ima uvid v to, kako uspešno se ta pristop izvaja.	Izvajalec socialnih storitev uvaja načine pridobivanja znanja, da bi našel inovativne pristope za prepoznavanje prihodnjih potreb uporabnikov, zaposlenih, plačnikov in deležnikov.	Izvajalec socialnih storitev je kot rezultat pridobljenih znanj uspešno uvedel inovativni pristop za prepoznavanje prihodnjih potreb uporabnikov, zaposlenih, plačnikov in deležnikov.



## 50. merilo

Izvajalec socialnih storitev si prizadeva za izboljšave z izmenjavo izkušenj in s primerjanjem pristopov, rezultatov storitev, dejavnosti in izidov za uporabnike.

- **Kazalnik:** 75. Izvajalec socialnih storitev lahko dokaže, da je primerjal pristope, metode izvajanja in rezultate z drugimi izvajalci socialnih storitev. *(Primerjava mora biti dokumentirana)*

1. stopnja	2. stopnja	3. stopnja	4. stopnja	5. stopnja
Obstajajo določeni izboljšani pristopi, metode in izidi, ki so rezultat primerjave z drugimi izvajalci socialnih storitev.	Izvajalec socialnih storitev ima oprijemljive dokaze o izboljšanih pristopih, metodah in izidih, ki so rezultat primerjave z drugimi izvajalci socialnih storitev. Ta primerjava temelji na jasnih in ustreznih kazalnikih.	Izvajalec socialnih storitev ima oprijemljive dokaze o izboljšanih pristopih, metodah in izidih, ki so rezultat primerjave z drugimi izvajalci socialnih storitev. Izvajalec socialnih storitev ima uvid v to, na kakšen način zanesljivi in oprijemljivi podatki vplivajo na njegove storitve.	Izvajalec socialnih storitev je prepoznal trende, ki izhajajo iz primerjave pristopov, metod in rezultatov z drugimi izvajalci socialnih storitev in/ali drugimi organizacijami na nacionalni in/ali mednarodni ravni.	Izvajalec socialnih storitev je na podlagi primerjanja rezultatov z drugimi izvajalci socialnih storitev in/ali drugimi organizacijami na nacionalni in/ali mednarodni ravni uspešno uvedel izboljšave na podlagi analize trendov glede pristopov, metod in rezultatov.