

EQUASS ASSURANCE (SSGI)(2012)

EN BESKRIVELSE AV PRINSIPPER, DIMENSJONER OG KRITERIER

© 2012 by European Quality in Social Services (EQUASS)

All rights reserved. No part of this document may be reproduced in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying and recording or otherwise without the prior written permission of EQUASS.

Introduksjon

European Quality in Social Services (EQUASS) er utviklet på initiativ av European Platform for Rehabilitation (EPR). EQUASS tilbyr et omfattende program innen kvalitetssikring og sertifisering, som dekker alle europeiske krav til kvalitet i levering av velferdstjenester.

EQUASS har som mål å styrke velferdssektoren ved å engasjere tjenestetilbydere i kvalitetssikring og kontinuerlig forbedring, og dermed bli en garantist for brukerne slik at tjenestene har riktig kvalitet i hele Europa. EQUASS ønsker å bidra til å skape et europeisk marked og modernisere velferdstjenester generelt slik at tilbydere av tjenester kan frenheve seg selv og bruke kvalitet på tjenestetilbudet som et konkurransefortrinn.

Quality Assurance in Social Services (EQUASS Assurance), er et system for sertifisering av kvalitetssikring og kvalitetskontroll av velferdstjenester. Systemet gjør det mulig for organisasjoner som tilbyr tjenester innen velferdssektoren å starte en prosess mot ekstern sertifisering på europeisk nivå, som sikrer kvaliteten på tjenestene for brukere og andre interessenter.

Dette dokumentet presenterer kriteriene for kvalitetssikring iht European Quality Assurance for Social Services (EQUASS), basert på Common Quality Framework for Social Services of General Interest (CQF for SSGI) (European Platform for Rehabilitation, November 2010), og Voluntary European Quality Framework for Social Services of General Interest (VEQF for SSGI) fra Social Protection Committee (Social Protection Committee, October 2010).

EQUASS Assurance sikrer et grunnivå på å oppfylle kvalitetsprinsippene, Common Quality Framework for SSGI og CQF's kjernekrav om kvalitetstssikring samt kravene iht Voluntary European Quality Framework for Social Services of General Interest. EQUASS Assurance sikrer også et operativt kvalitetsstyringssystem, som er et av de grunnleggende kravene for å kunne bli sertifisert iht EQUASS Excellence.

Kjennetegn ved EQUASS Assurance.

Sertifisering iht EQUASS Assurance er kjennetegnet ved:

1. 50 kriterier for kvalitetssikring
2. Kriteriene for kvalitetssikring er basert på de ti EQUASS prinsippene for kvalitet, på CQF for SSGI, og på VEQF for SSGI.
3. Kriteriene dekker viktige og grunnleggende elementer¹ i et kvalitetssikringssystem.
4. Selvevalueringen og den interne revisjonen er basert på gitte nøkkelindikatorer for ytelse og gjennomføres ved bruk av et spørreskjema.
5. Den eksterne revisjonen blir gjennomført ved å sammenlikne hvordan leverandøren av tjenester driver bedriften med disse indikatorene. Revisor skal bekrefte overensstemmelse mellom krav og praksis basert på disse indikatorene, ved å gjennomgå dokumentasjonen og ved å gjennomføre intervjuer i løpet av revisjonen.

Dette dokumentet har følgende oppbygging:

- a) En beskrivelse av EQUASS-prinsippene for kvalitet.
- b) En beskrivelse av de relevante dimensjoner for kvalitetssikring: en kort beskrivelse av hvorfor kriteriene er ansett som viktige.
- c) En beskrivelse av kriteriene for EQUASS Assurance.
- d) En beskrivelse av nøkkelindikatorerne for ytelse.

EQUASS Assurance er skreddersydd for velferdssektoren, favner bredt og baserer seg på indikatorer for ytelse og resultat ved å bruke et spørreskjema som en del av prosedyren ved interne og eksterne revisjoner.

Etter at søker har sendt inn søknaden om sertifisering og spørreskjemaet gjennomføres en ekstern revisjon. I løpet av dette besøket verifiserer revisor søkers egne svar i søknaden ved å gjennomgå all dokumentasjon og ved å gjennomføre intervjuer med ansatte, brukere og andre interessenter.

¹ De grunnleggende elementene i et kvalitetssikringssystem er: 1) At bedriften viser at den forstår kundens og deltakernes behov og forventninger. 2) At bedriften har god styring på roller og ansvarsfordeling. 3) At bedriften har god styring på ressursene den har til rådighet og bruken av dem. 4) At bedriften har god styring på prosessene i egen organisasjon (nøkkelprosesser /primærvirksomhet og støtteprosesser). 5) At bedriften evaluerer det arbeidet den utfører, samt måler og analyserer data og resultat. 6) At bedriften jobber med kontinuerlig forbedring, at den tar tak i alle de resultatene den ikke er fornøyd med og gjennomfører forbedringer. 7) At bedriften måler kunde-/brukertilfredshet.

Resultatet rapporteres i en skriftlig revisjonsrapport. En organisasjon som tilfredsstillter kravene i EQUASS Assurance blir sertifisert for en to-årsperiode. Prosessen blir overvåket av the Awarding Committee i Brussel

Oversikt

Kvalitetsprinsipp		Dimensjon	Kriterium	Indikator
1	Lederskap	Formål, visjon og kvalitetspolitikk	1 & 2	1,2,3,4
		Kommunikasjon	3 & 4	5,6,7,8
		Årlig planlegging	5 & 6	9,10,11,12
		Bidrag til samfunnet	7 & 8	13,14,15,16
2	Ansatte	Personal ledelse	9 & 10	17,18,19,20
		Kvalifikasjoner og ansattes utvikling	11.&12	21,22,23,24
		Ansattes medvirkning og motivasjon	13 & 14	25,26,27,28
3	Rettigheter	Rettigheter og plikter	15 & 16 & 17	29,30,31,32,33,34
		Selvbestemmelse	18 & 19	33,34,35,36,37,38
4	Etikk	Politikk om etikk	20 & 21 & 22 & 23 & 24	39,40,41,42,43,44, 45,46,47,48
		Roller og ansvar	25	49,50
5	Partnerskap	Samarbeid i tjenesteleveranser	26 & 27	51,52,53,54
6	Deltakelse	Brukermedvirkning	28 & 29	55,56,57,58

Kvalitetsprinsipp		Dimensjon	Kriterium	Indikator
		Egenkraftmobilisering (empowerment) av bruker	30 & 31	59,60,61,62
7	Individfokus	Kartlegging av kunden / brukers krav	32 & 33	63,64,65,66
		Individuell planlegging	34 & 35	67,68,69,70
8	Helhetstanke	Leveranseprosessen	36 & 37	71,72,73,74
		Sammenhengende tjenester	38 & 39	75,76,77,78
		Helhetlig tilnærming	40 & 41	79,80,81,82
9	Resultatfokus	Måling av resultater	42 & 43	83,84,85,86
		Evaluering av resultater	44 & 45	87,88,89,90
		Rapportering av resultater	46 & 47	91,92,93,94
10	Kontinuerlig forbedring	System for kontinuerlig forbedring. (Kvalitetssirkelen)	48 & 49	95,96,97,98
		Innovasjon	50	99,100

1. LEDERSKAP

EQUASS kvalitets-prinsipp:

Organisasjoner som tilbyr velferdstjenester utøver lederskap innenfor velferdssektoren, internt gjennom god styring og ledelse, og i samfunnet generelt ved å fremheve gode eksempler, ved å utfordre lave forventninger og ved å oppmuntre til "best practice", legge til rette for mer effektiv bruk av ressurser, inspirere til innovasjon og ved å understøtte arbeidet for et åpnere og mer inkluderende samfunn.

- **Formål, visjon og kvalitetspolitikk**

Et uttalt skriftlig formål gir organisasjonen en visjon for fremtiden i tillegg til at den er retningsgivende for utvikling av bedriftens politikk omkring kjernevirksomheten. Videre skaper den klarhet og åpenhet for kunder, ansatte og andre interesseparter.

En kvalitetspolitikk beskriver både relevante mål og intensjoner, og ledelsens forpliktelse til å nå disse målene. Den beskriver også ledelsens forpliktelse til kontinuerlig å forbedre organisasjonens evne, ytelse og resultater. Forankring, implementering og eierskap til kvalitetspolitikken er ansett som en nøkkelfunksjon internt i organisasjonen til tjenesteleverandøren og sikrer at alle ansatte forstår organisasjonens formål, visjon, målsettinger og strategier for å kunne innfri kundens behov og forventninger.

Kriterier for EQUASS Assurance

1. Leverandøren av velferdstjenester definerer, dokumenterer og implementerer sin visjon og sitt formål med tjenesteleveranser.

	Indikator
1	Leverandøren av velferdstjenester har dokumentert: <ul style="list-style-type: none"> a. sin visjon b. sitt formål c. sine overordnede verdier
2	De ansatte er kjent med organisasjonens: <ul style="list-style-type: none"> a. visjon b. formål c. overordnede verdier

2. Leverandøren av velferdstjenester definerer, dokumenterer og implementerer sin kvalitetspolitikk ved å fastsette langsiktige kvalitetsmål og sin forpliktelse til kontinuerlig forbedring.

	Indikator
3	Leverandøren av velferdstjenester har en dokumentert kvalitetspolitikk som inneholder: <ul style="list-style-type: none"> a. Langsiktige mål b. Forpliktelse til kontinuerlig forbedring
4	De ansatte er kjent med kvalitetspolitikken til tjenesteleverandøren.

- **Kommunikasjon**

Kommunikasjon angår de system som finnes i en organisasjon for styring og distribusjon av informasjon og tilbakemeldinger. Kommunikasjonen anses som effektiv når interne og/eller eksterne interesseparter har tilgang til relevant, korrekt og oppdatert informasjon. På grunnlag av effektiv kommunikasjon kan nåværende og potensielle kunder gjøre kvalifiserte valg, ansatte kan maksimere sin effektivitet og ledelsen kan planlegge på en strategisk måte.

Kriterier for EQUASS Assurance

3. Bruker, familie og brukers organisasjoner har mulighet til å gi tilbakemelding både om sine individuelle og sine kollektive erfaringer med programtilbud og tjenester.

	Indikator
5	Interesseparter har mulighet til å gi tilbakemelding på: <ul style="list-style-type: none"> a. program b. tjenester.
6	Det foreligger dokumenterte tilbakemeldinger fra: <ul style="list-style-type: none"> a. ansatte b. dem som finansierer virksomheten c. brukere

4. Leverandøren av velferdstjenester informerer alle sine interesseparter om sitt tilbud av program og tilgjengelige tjenester.

	Indikator
7	Informasjon er tilgjengelig om: <ul style="list-style-type: none"> a. utvikling av programtilbud og tjenester b. prosesser og prosedyrer c. hvordan organisasjonen utfører sin oppgave (ytelse) og om de resultater som er oppnådd d. forestående aktuelle hendelser e. muligheter for ansattes medvirkning og ansattes utvikling
8	Eksterne interessepartnere er kjent med tilbudet av program og tilgjengelige tjenester.

- **Årlig planlegging**

Organisasjonen skal vise lederskap, styring og stabilitet for organisasjonen slik at den fungerer i tråd med sitt uttalte formål. Organisasjonen må derfor anstrenge seg for å opprettholde stabilitet i levering av tjenester, utvikling og innovasjon og en god økonomi (balansert finansieringsstruktur). Årlig planlegging er avgjørende for implementering og styring av disse målsettinger og må derfor være knyttet tett opp mot strategisk planlegging.

Kriterier for EQUASS Assurance

5. Ledelsen hos leverandøren av velferdstjenester etablerer og dokumenterer en årlig prosess for planlegging, gjennomgang og evaluering.

	Indikator
9	Proessen for utarbeiding av årsplaner er dokumentert
10	Den årlige planleggingsprosessen er: <ul style="list-style-type: none"> a. implementert b. gjennomgått og vurdert jevnlig

6. Planen inneholder:
- Planlagte resultater / målsettinger for året.
 - Aktiviteter / tiltak som må iverksettes for å nå de planlagte målsettingene for året,
 - Oppfølging og kontroll underveis av det arbeidet organisasjonen utfører for å nå målene / planlagte resultater for året,
 - Tidsplan og prosedyrer for gjennomgang og revisjon av planene.

	Indikator
11	Den årlige planleggingsprosessen har et regelmessige gjentakende preg: <ul style="list-style-type: none"> a. SMART'e mål (Spesifikke, Målbare, Aksepterte, Tidsbestemte) b. Fastsatte hovedaktiviteter c. Håndgripelige, reelle resultat d. Gjennomgang av hensikt og mål
12	Årsplanen er godkjent av styret

- **Bidrag til samfunnet**

Velferdstjenester påvirker samfunnet gjennom tjenestens natur og grunnleggende hensikt, samt gjennom deres lovfestede mandat. Resultatene av disse kjerneaktivitetene vil komme til syne gjennom tilfredse kunder, interesseparter, dem som finansierer tjenestene og i samfunnet generelt, samt i virksomhetens nøkkeltall for ytelse og resultat. Samfunnsansvar er et viktig aspekt for organisasjoner i velferdssektoren, som skal gis et spesielt fokus ut over kundenes behov.

Kriterier for EQUASS Assurance

7. Leverandøren av velferdstjenester synliggjør at den på en vellykket måte imøtekommer samfunnets behov og forventninger.

	Indikator
13	Leverandøren av velferdstjenester innhenter tilbakemeldinger fra interesseparter i samfunnet
14	Leverandøren av velferdstjenester kan vise til håndgripelige, reelle resultater i sitt arbeid for å imøtekomme samfunnets behov og forventninger

8. Leverandøren av velferdstjenester synliggjør sitt sosiale ansvar ved å gjennomføre aktiviteter som bidrar til samfunnet.

	Indikator
15	Leverandøren av velferdstjenester er involvert i aktiviteter i lokalsamfunnet
16	Leverandøren av velferdstjenester kan tydelig synliggjøre den tilleggsverdien organisasjonen tilfører samfunnet.



2. ANSATTE

EQUASS kvalitets-prinsipp:

Organisasjoner som tilbyr velferdstjenester, leder og organiserer de menneskelige ressursene de disponerer (ansatte og frivillige) sin ytelse og sine aktiviteter, for å nå organisasjonens forretningsmål og leveranse av tjenester med et individfokus. De har forpliktet seg til å basere ansettelse og promotering av kvalifisert personell på krav til kunnskap, dyktighet og erfaring. De fremhever og understøtter en kultur som kjennetegnes ved engasjement, utvikling og kontinuerlig læring for ansatte og andre profesjonelle, slik at brukere og andre interesseparter har utbytte av det. Organisasjonen tilbyr helse, sikkerhet, velvære og egnede arbeidsforhold til sitt personale (ansatte og frivillige).

- **Personal ledelse**

En viktig faktor som er med og bestemmer kvaliteten i tjenestetilbudet i tillegg til kvalifisering og utvikling av ansatte, er en strukturert og åpen rekrutteringsprosess. Like viktig er arbeidsforholdene for ansatte og frivillige, slik at de kan gis mulighet til å utføre en god jobb og til å bli inspirert i sitt arbeid.

Kriterier for EQUASS Assurance

9. Leverandøren av velferdstjenester har en rekrutteringspolitikk, som fokuserer både på å rekruttere og på å beholde kvalifisert personell, og som legger vekt på at valg av ansatte skal baseres på nødvendige krav til kompetanse som kunnskap, ferdigheter og andre kvalifikasjoner.

Indikator	
17	Leverandøren av velferdstjenester har en dokumentert: <ul style="list-style-type: none"> a. rekrutteringspolitikk for ansatte b. kriterier for rekruttering av ansatte c. prosess for rekruttering av ansatte d. politikk for likestilling og ikke-diskriminering
18	Politikken for å rekruttere og beholde ansatte er basert på at valg skjer på grunnlag av: <ul style="list-style-type: none"> a. kunnskap b. dyktighet c. andre kvalifikasjoner

Kriterier for EQUASS Assurance

10. Leverandøren av velferdstjenester driver virksomheten i overensstemmelse med gjeldende obligatoriske nasjonale regler, forskrifter og lovverk, sørger for tilfredsstillende arbeidsforhold, tilstrekkelig og avtalt antall ansatte og forhold mellom ansatte og brukere, samt tilfredsstillende avlønning og oppmerksomhet til ansatte og frivillige.

Indikator	
19	Leverandøren av velferdstjenester har dokumentert: <ul style="list-style-type: none"> a. sine politikker (17 a og d) i overensstemmelse med de nasjonale rammebetingelser, regelverk og lovverk om arbeidsforhold og ansettelse. b. sin politikk for å vise anerkjennelse til: <ul style="list-style-type: none"> i. Ansatte ii. Frivillige (hvis relevant)
20	Leverandøren av velferdstjenester evaluerer arbeidsforholdene for: <ul style="list-style-type: none"> a. ledelsen b. ansatte c. frivillige (hvis relevant)

- **Kvalifikasjoner og ansattes utvikling**

En viktig faktor som er med og bestemmer kvaliteten i tjenestetilbudet er kvalifikasjoner og kompetanse til personalet (ansatte og frivillige) og nivået på videreutdanning og opplæring for personalet. Det er viktig at hver

tjenesteleverandør har en systematisk tilnærming til rekruttering og videre faglig utvikling av ansatte som er engasjert i leveranse av velferdstjenester. Leverandøren av velferdstjenester må sikre seg at ansatte har tilstrekkelig erfaring og kompetanse til å oppfylle sine tildelte roller og at ansatte har tilgang til og oppfordres til å bruke de tilbudte støtte- og utviklingsmulighetene. Det må finnes en systematisk tilnærming til kartlegging av ansattes behov for opplæring og videreutvikling.

Kriterier for EQUASS Assurance

11. Leverandøren av velferdstjenester gir opplæring til alle ansatte, baserer opplæring og utvikling av ansatte på en opplæringsplan og evaluerer effekten av opplæringen.

	Indikator
21	Planen for kvalifisering, utvikling og veiledning av ansatte er: <ul style="list-style-type: none"> a. dokumentert b. evaluert årlig
22	Leverandøren av velferdstjenester: <ul style="list-style-type: none"> a. kan legge frem registreringer av alle opplæringsaktiviteter gjennomført for ansatte b. Evaluerer utbyttet av opplæringsaktivitetene (basert på tilbakemeldinger fra ansatte og andre interesseparter)

12. Leverandøren av velferdstjenester har innført krav til kompetanse i de definerte stillinger og roller for ansatte, og evaluerer disse kravene årlig.

	Indikator
23	Kravene til ansattes kompetanse har blitt: <ul style="list-style-type: none"> a. identifisert b. spesifisert c. dokumentert d. evaluert årlig
24	Måten de ansatte, som er direkte involvert i tjenesteleveransen til brukerne, utfører arbeidet sitt på og de resultatene de oppnår, blir gjennomgått regelmessig.

- **Ansattes medvirkning og motivasjon**

Ansattes engasjement handler om å skape muligheter for ansatte til å skape et felleskap med sine kolleger, ledere og organisasjonen i videre forstand. Det handler også om å skape et miljø der de ansatte blir motiverte, ønsker å gå inn i sitt arbeid og virkelig bryr seg om å gjøre en god jobb. Dette innebærer at fleksibilitet, endring og kontinuerlig forbedring plasseres i hjertet av hva det betyr å være en ansatt og en arbeidsgiver på en arbeidsplass i det tjuetførste århundre. Strategier for å aktivere ansattes engasjement setter folk i stand til å gjøre sitt beste på jobb, og organisasjonen erkjenner at dette bare kan skje dersom ansatte føler seg respektert, er involvert, hørt, godt ledet og verdsatt av dem de jobber for og sammen med.

Kriterier for EQUASS Assurance

- 13** Leverandøren av velferdstjenester anerkjenner de ansatte som en kilde for tilbakemeldinger om hvordan organisasjonen utfører sin oppgave, om utvikling av tjenester og om ansattes utvikling.

	Indikator
25	Leverandøren av velferdstjenester har en politikk og en prosedyre for å involvere de ansatte aktivt i: <ul style="list-style-type: none"> a. planlegging av tjenestene b. evaluering av tjenestene
26	Leverandøren av velferdstjenester: <ul style="list-style-type: none"> a. registrerer hvordan ansatte er involvert og registrerer tilbakemeldinger fra ansatte b. bruker denne tilbakemeldingen i strategisk og årlig planlegging av opplæring og utvikling av ansatte

- 14.** Leverandøren av velferdstjenester har etablert ordninger for å styrke tilfredshet og motivasjonen hos de ansatte.

	Indikator
27	Leverandøren av velferdstjenester måler, registrerer og vurderer ansattes tilfredshet og motivasjon.
28	Leverandøren av velferdstjenester tar i bruk ordninger for anerkjennelse av ansatte.

3. RETTIGHETER

EQUASS kvalitets-prinsipp:

Organisasjoner som leverer velferdstjenester er forpliktet til å beskytte og fremme brukers rettigheter når det gjelder likeverdige muligheter, likeverdig behandling og valgfrihet, selvbestemmelse og likeverdig deltakelse. Organisasjoner som leverer velferdstjenester sikrer informert samtykke og tar i bruk ikke-diskriminerende og positive virkemidler i egne tjenester. Denne forpliktelsen er tydelig i alle deler av utvikling og leveranse av tjenester, og i organisasjonens verdier.

- **Rettigheter og plikter**

En nøkkelverdi for organisasjoner som tilbyr tjenester innen velferdssektoren er at de er forpliktet til å verne og fremme rettighetene til bruker når det gjelder likeverdige muligheter, likeverdig behandling og likeverdig deltakelse, samt gi mulighet for kvalifiserte valg og til å innføre ikke-diskriminerende verdier.

Kriterier for EQUASS Assurance

15. Leverandøren av velferdstjenester sikrer at brukers rettigheter er beskrevet i et rettighetsdokument som er basert på EUs charter for grunnleggende rettigheter (EU Charter of Fundamental Rights), Europarådets Konvensjon om beskyttelse av menneskerettighetene og de grunnleggende friheter (the European Convention for the Protection of Human Rights and Fundamental Freedoms of the Council of Europe) og andre internasjonale konvensjoner om menneskerettigheter, spesielt de som er utdypet av FN (United Nations).

Indikator	
29	Leverandøren av velferdstjenester har dokumentert: <ul style="list-style-type: none"> a. et rettighetsdokument for bruker b. et dokument som er i overensstemmelse med internasjonale konvensjoner om menneskerettigheter
30	Alle ansatte, inkludert frivillige, har kjennskap til de rettigheter og plikter som brukerne har

16. Leverandøren av velferdstjenester informerer brukeren om hans/hennes rettigheter og plikter, spesielt med hensyn til likeverdig behandling, uavhengig av alder, funksjonshemming, kjønn, rase, religion eller tro og seksuell legning, før brukeren mottar tjenester.

Indikator	
31	Leverandøren av velferdstjenester kan vise at den informerer brukerne om deres rettigheter og plikter
32	Brukerne kjenner til sine rettigheter og plikter

17. Leverandøren av velferdstjenester har et tilgjengelig system for håndtering av klager, hvor det registreres tilbakemeldinger om gjennomføring og resultat fra brukere, bestillere og andre aktuelle interesseparter.

Indikator	
33	Leverandøren av velferdstjenester har et dokumentert klagebehandlingssystem som sikrer en hensiktsmessig og objektiv klagebehandling
34	Leverandøren av velferdstjenester viser åpenhet rundt resultatene i sitt klagebehandlingssystem

- **Selvbestemmelse**

Retten til selvbestemmelse, er et prinsipp i internasjonal rett, om at nasjoner har rett til fritt å bestemme sin egen suverenitet og internasjonale politiske status uten ytre tvang eller innblanding utenfra. Ved utvidet betydning har

begrepet selvbestemmelse kommet til å bety fritt valg av ens egne handlinger uten ytre tvang.

Kriterier for EQUASS Assurance

18. Leverandøren av velferdstjenester respekterer de grunnleggende rettigheter bruker har for selvbestemmelse. Bruker kan fritt velge sine politiske holdninger og kan fritt videreføre sin økonomiske, sosiale og kulturelle utvikling.

	Indikator
35	Leverandøren av velferdstjenester synliggjør sin støtte til brukers rett til selvbestemmelse
36	Leverandøren av velferdstjenester evaluerer årlig måten man tar hensyn til brukers rett til selvbestemmelse

19. Leverandøren av velferdstjenester legger til rette for at bruker har tilgang til personer / organisasjoner som kan tale brukers sak og/eller til personer som kan gi støtte.

	Indikator
37	Leverandøren av velferdstjenester gir informasjon til brukere om hvordan de kan få tilgang til organisasjoner / personer som kan tale deres sak eller til personer som kan gi støtte
38	Leverandøren av velferdstjenester evaluerer årlig måten man i praksis legger til rette for at brukere kan få tilgang til organisasjoner / personer som kan tale deres sak eller til personer som kan gi støtte

4. ETIKK

EQUASS kvalitets-prinsipp:

Organisasjoner som leverer velferdstjenester drives på grunnlag av etiske retningslinjer, som respekterer verdigheten til brukere, deres familie eller omsorgspersoner, som beskytter mot unødig risiko, som spesifiserer krav til kompetanse internt i tjenesteleverandørens organisasjon og som fremmer sosial rettferdighet.

- **Politikk om etikk**

Politikken om etikk viser til de ulike profesjonene i organisasjoner som leverer velferdstjenester. Den gir retningslinjer for profesjonelle kriterier som inkluderer forhold som rettferdighet og forpliktelse overfor profesjonen og overfor det sett av prinsipper og verdier som styrer all adferd i tråd med verdibegreper som konfidensialitet, nøyaktighet, personvern og integritet.

Kriterier for EQUASS Assurance

20. Leverandøren av velferdstjenester definerer og dokumenterer organisasjonens politikk om etikk, som tar hensyn til og sikrer brukeres verdighet, beskytter dem mot unødvendig risiko og som fremmer sosial rettferdighet

	Indikator
39	Leverandøren av velferdstjenester har dokumentert sin politikk om etikk, og denne politikken reflekterer brukernes verdighet og beskytter dem mot unødvendig risiko.
40	Leverandøren av velferdstjenester gir informasjon til de ansatte (inklusive frivillige hvis relevant) om sin politikk om etikk og om de prinsipper og verdier som regulerer adferd i tjenestelevering.

21. Leverandøren av velferdstjenester bruker virkemidler som hindrer fysisk, psykisk og økonomisk utnyttelse av brukere.

	Indikator
41	Leverandøren av velferdstjenester har: <ul style="list-style-type: none"> a. dokumentert sin politikk for å forhindre fysisk, psykisk og økonomisk utnyttelse av bruker b. prosedyrer for å forhindre fysisk, psykisk og økonomisk utnytting av bruker
42	Leverandøren av velferdstjenester evaluerer effekten av sin politikk for å forhindre fysisk, psykisk og økonomisk utnyttelse av bruker.

22. Leverandøren av velferdstjenester har organisert trygg levering av tjenester, i et sikkert arbeidsmiljø, for å oppnå fysisk sikkerhet for brukere, deres familier og omsorgspersoner.

	Indikator
43	Leverandøren av velferdstjenester har en dokumentert: <ul style="list-style-type: none"> a. helse og sikkerhetsplan b. prosedyrer for å sikre et trygt miljø og fysisk sikkerhet for brukerne
44	Leverandøren av velferdstjenester Identifiserer: <ul style="list-style-type: none"> c. tiltak som sikrer helse og sikkerhet d. årlige forbedringer for å sikre helse og sikkerhet.

23. Leverandøren av velferdstjenester definerer, dokumenterer, følger opp og evaluerer et sett av prinsipper, verdier og prosedyrer som regulerer adferd i levering av tjenester, og som omfatter forhold som konfidensialitet, nøyaktighet, personvern og integritet.

	Indikator
45	Leverandøren av velferdstjenester har definert et sett av prinsipper, verdier og prosedyrer (etiske retningslinjer) for å sikre og styre adferd / profesjonalitet i levering av tjenester
46	De ansatte (inkludert frivillige hvis relevant) kjenner til det sett av prinsipper, verdier og prosedyrer som styrer adferd / profesjonalitet i levering av tjenester.

24. Leverandøren av velferdstjenester definerer, dokumenterer, følger opp og evaluerer prosedyrer for å sikre at sensitive data som gjelder bruker og tjenestene de har mottatt forblir konfidensielle.

Indikator	
47	Leverandøren av velferdstjenester har en politikk og prosedyrer for : <ul style="list-style-type: none"> a. å sikre at sensitiv og taushetsbelagt informasjon om brukere holdes konfidensiell. b. registrering av informasjon om brukere. c. tilgang til personlige data.
48	Leverandøren av velferdstjenester gjennomgår: <ul style="list-style-type: none"> a. sin politikk om konfidensialitet minst hvert annet år med ansatte og med brukerne av tjenestene. b. sine prosedyrer om konfidensialitet minst hvert annet år med ansatte og med brukerne.

- **Roller og ansvar**

Identifisering og synliggjøring av de ulike roller og tilhørende ansvar for funksjoner, inkludert det gjensidige forholdet mellom de enkelte funksjonene i organisasjonen, legger til rette for, og fremmer åpenhet, ansvarlighet og effektivitet i kommunikasjon med bruker om tjenestetilbud. Spesielt når bistandsprosessen er kompleks og sammensatt med en flerfaglig tilnærming, kan avklaring av roller, ansvar og myndighet for alle funksjonene i prosessen bidra til effektivitet og koordinering i tjenestetilbudet.

Kriterier for EQUASS Assurance

25. Leverandøren av velferdstjenester definerer roller og ansvar, myndighet og de innbyrdes relasjoner for alt personell som leder, utvikler, tilrettelegger og leverer tjenester, inkludert dem som gir støtte og veiledning, og dem som evaluerer tjenesteleveransen til bruker.

	Indikator
49	Leverandøren av velferdstjenester har: a. definert roller og ansvar for ledelsen. b. kommunisert ledelsens roller og ansvar.
50	Leverandøren av velferdstjenester har: a. definert roller og ansvar for funksjoner som er direkte involvert i tjenestelevering til brukerne. b. kommunisert roller og ansvar for funksjoner som er direkte involvert i levering av tjenester til brukerne.



5. PARTNERSKAP

EQUASS kvalitets-prinsipp:

Organisasjoner som leverer velferdstjenester drives i partnerskap med instanser innen offentlig og privat sektor, representanter for arbeidsgivere og arbeidstakere, med dem som finansierer tjenesteleveransen og innkjøpere, med interesseorganisasjoner for brukerne, lokale grupperinger, familier og omsorgspersoner, for å kunne tilby sammenhengende helhetlige tjenester, for å oppnå at tjenestene skal få bedre effekt og påvirkning og for at dette skal resultere i et mer åpent og inkluderende samfunn.

- **Samarbeid i tjenesteleveranser**

Veksten i anvendelsen av informasjonsteknologi i samfunnet, kravet om effektiv bruk av ressurser og ekspertise samt egenkraftmobilisering (empowerment) av bruker, krever samarbeid i håndtering av informasjon, logistikk og tjenestetilbud. Derfor må organisasjoner drive i partnerskap med instanser innen offentlig og privat sektor, representanter for arbeidsgivere og arbeidstakere, med dem som finansierer tjenesteleveransen og med innkjøpere, interesseorganisasjoner for brukerne, lokale grupperinger, samt familier og omsorgspersoner. Partnerskap i levering av velferdstjenester skal gi et positivt bidrag til resultatet av tjenesteleveransen.

Kriterier for EQUASS Assurance

26. Leverandøren av velferdstjenester arbeider i partnerskap med andre organisasjoner om tilbud og levering av tjenester.

	Indikator
51	Leverandøren av velferdstjenester har inngått samarbeid med: <ul style="list-style-type: none"> a. partnere innen velferdssektoren når de leverer tjenester til brukerne. b. de som betaler for leveranser av tjenester til brukerne (finansieringspartnere). c. brukerorganisasjoner i tjenesteleveransen til brukerne (hvis relevant).
52	Leverandøren av velferdstjenester evaluerer regelmessig den tilleggsverdien som partnerskapet medfører.

27. Organisasjonen arbeider i partnerskap med brukere, de som kjøper tjenestene og andre interesseparter om utvikling av tjenestene.

	Indikator
53	Involverer leverandøren av velferdstjenester følgende når tjenestene utvikles: <ul style="list-style-type: none"> a. brukere og deres representanter. b. Kunder, de som kjøper og betaler for tjenestene. c. finansieringspartnere (eiere, investorer, de som betaler for tjenestene).
54	Leverandøren av velferdstjenester involverer relevante eksterne interesseparter når behovsvurderinger gjennomføres.



6. DELTAKELSE

EQUASS kvalitets-prinsipp:

Organisasjoner som leverer velferdstjenester promoterer (tar til orde for og fremmer) deltakelse og inkludering av brukere på alle nivå i organisasjonen og i samfunnet. Leverandører av velferdstjenester involverer brukere som aktive medlemmer av tjenestetteamet. Med mer likeverdig deltakelse og inkludering som mål, skal organisasjoner legge til rette for selvbestemmelse og myndiggjøring slik at bruker i økende grad selv tar ansvar for å finne gode løsninger for seg selv (empowerment). Organisasjoner rådfører seg med virksomheter og grupperinger som representerer brukergruppene og støtter deres arbeid for brukernes interesser, støtter fjerning av barrierer, støtter offentlig utdanning og støtter aktiv promotering av likeverdige muligheter.

- **Brukermedvirkning**

Å legge til rette for, og oppmuntre til brukermedvirkning i alle viktige forhold rundt tjenestene til bruker, er en vesentlig og viktig faktor for at tjenesteprogrammet skal bli vellykket. Tilbydere av tjenester legger til rette for brukermedvirkning gjennom å etablere prosedyrer som oppmuntrer, gir næring til og fremmer egenkraftmobilisering og selvbestemmelse (empowerment). Dette vil i neste omgang skape en kultur hvor leverandøren av velferdstjenester gjør det mulig for bruker å ta ansvar for sin egen situasjon ved å finne og arbeide for å oppnå gode løsninger for seg selv.

Kriterier for EQUASS Assurance

28. Leverandøren av velferdstjenester inkluderer brukerne som aktive deltakere i planlegging og har vurderingsordninger for en kontinuerlig og strukturert dialogprosess som en del av styringen av tjenesten, inkludert definisjon av behov, definisjon av tjenestene, samt evaluering av kvalitet på disse.

Indikator	
55	Leverandøren av velferdstjenester har en politikk og prosedyrer for aktiv brukermedvirkning i: <ol style="list-style-type: none"> a. vurdering av behov b. planlegging av tjenesten c. evaluering av tjenesten
56	Bruker deltar i: <ol style="list-style-type: none"> a. vurdering av individuelle behov b. planlegging av den individuelle tjenesten c. evaluering av de tjenestene som er mottatt

29. Leverandøren av velferdstjenester gjennomfører som en fast ordning en årlig evaluering av brukernes medvirkning både individuelt og på gruppebasis.

Indikator	
57	Leverandøren av velferdstjenester har blitt enige med brukerne eller representanter for brukerne om virkemidlene, aktivitetene og politikken for brukermedvirkning.
58	Leverandøren av velferdstjenester foretar årlig, sammen med brukerne eller representanter for brukerne, en gjennomgang av virkemidlene, aktivitetene og politikken for brukermedvirkning.

- **Egenkraftmobilisering (Empowerment) av bruker**

Brukere som ikke har noen muligheter for å klare seg selv, blir i verste fall avhengig av veldedighet eller sosialhjelp. De mister sin selvtillit fordi de ikke klarer å være helt selvhjulpne. Dette kan føre til psykologiske, sosiale og psykiske problemer. Egenkraftmobilisering (empowerment) blir da prosessen med å skaffe grunnleggende muligheter for bruker, enten direkte fra disse menneskene selv, eller ved hjelp av andre som deler sin egen tilgang til disse mulighetene. Det inkluderer også aktivt å motarbeide forsøk på å nekte noen personer disse mulighetene. Egenkraftmobilisering (empowerment) inkluderer også det å oppmuntre til, og utvikle ferdigheter i det å klare seg selv, med fokus på å fjerne det

fremtidige behovet for veldedighet eller sosialhjelp for individene i brukergruppen. Denne prosessen kan være vanskelig å starte og gjennomføre på en god måte, men det er mange eksempler på prosjekter som fokuserer på egenkraftmobilisering (empowerment) som har lyktes. Egenkraftmobilisering (empowerment) kan oppnås på mange måter og er ofte betraktet som en betingelse for deltakelse og brukermedvirkning.

Kriterier for EQUASS Assurance

30. Leverandøren av velferdstjenester bruker konkrete virkemidler slik at brukerne bedre kan jobbe med egenkraftmobilisering (empowerment) og bedring av sin egen situasjon og dermed også sin situasjon i lokalsamfunnet.

	Indikator
59	Leverandøren av velferdstjenester legger til rette for egenkraftmobilisering (empowerment) for brukerne på individuell basis.
60	Leverandøren av velferdstjenester har oppnådd håndgripelige reelle resultater i arbeidet med å styrke egenkraftmobilisering (empowerment) for brukerne som mottar tjenester.

31. Leverandøren av velferdstjenester bruker konkrete virkemidler for å etablere et miljø som gir grobunn for egenkraftmobilisering (empowerment).

	Indikator
61	Leverandøren av velferdstjenester har identifisert virkemidler som skaper et miljø som fremmer egenkraftmobilisering (empowerment) i organisasjonen.
62	Leverandøren av velferdstjenester gir sine ansatte opplæring i det å legge til rette for egenkraftmobilisering (empowerment) av brukerne.

7. INDIVIDFOKUS

EQUASS kvalitets-prinsipp:

Organisasjoner som leverer velferdstjenester gjennomfører prosesser som tar sikte på å bedre brukers livskvalitet, og som blir drevet på grunnlag av behovene til bruker og andre som potensielt har nytte av at bruker har utbytte av tjenesten. De legger vekt på hver enkelts bidrag ved å engasjere dem i egenvurdering, i å gi tilbakemeldinger og i evalueringer, ser verdien av både personlige mål og overordnede mål med tjenesten, og tar i betraktning både det fysiske og sosiale miljøet rundt bruker. Alle prosesser er gjenstand for regelmessig gjennomgang.

- **Kartlegging av kundens/brukers krav**

Organisasjoner som leverer velferdstjenester gjennomfører prosesser som blir drevet på grunnlag av behovene til både brukerne, de som betaler for tjenestene og andre som potensielt kan ha utbytte av prosessene. Derfor er identifisering av hvilke behov, krav og forventninger både nåværende og potensielle kunder / brukere har, avgjørende for utvikling av program og tilbud av tjenester. Endringer i behov, krav og forventninger hos kundene / brukerne gjør det nødvendig med en tilpasset respons på disse endringene, slik at tjenestetilbudet også i fremtiden vil møte kundenes / brukernes behov, krav og forventninger.

Kriterier for EQUASS Assurance

32. Leverandøren av velferdstjenester velger ut program som er basert på en behovsvurdering, og leverer disse programmene på den lokasjonen som passer best for bruker, familie og omsorgspersoner.

	Indikator
63	Leverandøren av velferdstjenester har identifisert behovene til: <ul style="list-style-type: none"> a. sine nåværende brukere i nær fortid (for mindre enn 3 år siden) b. sine potensielle brukere i nær fortid (for mindre enn 3 år siden)
64	Leverandøren av velferdstjenester tilbyr sine tjenester på den lokasjonen (stedet) som passer best for bruker, familier og omsorgspersoner.

33. Leverandøren av velferdstjenester tilbyr program som både er i tråd med de identifiserte kundebehovene og med intensjonene med programmet.

	Indikator
65	Leverandøren av velferdstjenester har identifisert behovene til: <ul style="list-style-type: none"> a. Interesseparter på finansiering/ de som betaler for tjenestene b. andre relevante eksterne interesseparter
66	Leverandøren av velferdstjenester fastslår suksess raten(e), som viser hvor vellykket de eksisterende tjenester er: <ul style="list-style-type: none"> a. med tanke på å oppnå målene med tjenesten b. med tanke å innfri brukernes behov

- **Individuell planlegging**

Velferdstjenester er utviklet og tilrettelagt på grunnlag av de identifiserte behov og ønsker hos bruker som mottar tjenestene. Ved å analysere behovene, forventningene og mulighetene kan organisasjonen tilrettelegge sine tjenester slik at disse svarer på og imøtekommer brukers forventninger og behov.

Kriterier for EQUASS Assurance

34. Leverandøren av velferdstjenester gjennomfører individuelt tilpassede prosesser som tar utgangspunkt i brukers behov.

	Indikator
67	Leverandøren av velferdstjenester leverer tjenester som er basert på brukernes behov
68	Leverandøren av velferdstjenester registrerer de identifiserte behovene og forventningene til bruker i en egen oppfølgingsplan, som er individuell for hver bruker

35. Leverandøren av velferdstjenester dokumenterer planleggingen av tjenester, som er tilrettelagt med utgangspunkt i hver brukers identifiserte individuelle behov og forventninger, i en egen oppfølgingsplan, som er individuell for hver bruker.

Indikator	
69	Oppfølgingsplanen, som er individuell for hver bruker, inneholder: <ul style="list-style-type: none">a. brukers ønskede situasjonb. overordnede målc. konkrete målbare delmåld. metoder / teknikker / måter å intervenere på som vil bli benyttete. involvert personell og ansvar for gjennomføring
70	Det er oppnådd enighet mellom tjenesteleverandøren og bruker, eller hans/hennes verge, om innholdet i hver individuelle oppfølgingsplan.



8. HELHETSTANKE

EQUASS kvalitets-prinsipp:

Organisasjoner sikrer at brukere har tilgang til sammenhengende, helhetlige og samfunnsbaserte tjenester, som verdsetter bidrag fra alle brukere og potensielle partnere, inkludert lokalsamfunnet, arbeidsgivere og andre interesseparter, og som spenner fra tidlig intervensjon til veiledning, støtte og oppfølging. Tjenestene skal leveres av team med en flerfaglig tilnærming eller gjennom partnerskap av flere tjenestetilbydere og arbeidsgivere.

- **Leveranseprosessen**

I alle organisasjoner vil det finnes et system av prosesser som alle må styres og forbedres. Blant disse vil det finnes enkelte prosesser som er avgjørende for organisasjonens suksess. Prosesser som er kritiske for organisasjonens suksess (nøkkelprosesser) kan ofte gå på tvers av avdelinger og ansvarsområder og krever derfor spesiell oppmerksomhet.

Kriterier for EQUASS Assurance

36. Leverandøren av velferdstjenester identifiserer, dokumenterer og vedlikeholder nøkkelprosessene i tjenesteleveransen til brukerne, i tråd med sin visjon, sitt formål og kvalitetspolitikk.

	Indikator
71	Tjenesteleverandørens nøkkelprosesser er: <ul style="list-style-type: none"> a. identifisert b. dokumentert c. gjennomgått regelmessig
72	Nøkkelprosessene hos leverandøren av velferdstjenester er i overensstemmelse med: <ul style="list-style-type: none"> a. organisasjonens formål b. organisasjonens kvalitetspolitikk c. spesifikasjonene som er utarbeidet av kunder og de som finansierer tjenestene

37. Leverandøren av velferdstjenester gjennomgår leveranseprosessene og opprettholder kontroll på levering av tjenesten

	Indikator
73	Om leverandøren av velferdstjenester: <ul style="list-style-type: none"> a. overvåker regelmessig hvordan nøkkelprosessene fungerer og de resultatene nøkkelprosessene medfører b. gjennomgår regelmessig hvordan nøkkelprosessene fungerer og de resultatene nøkkelprosessene medfører
74	Leverandøren av velferdstjenester: <ul style="list-style-type: none"> a. gjennomfører interne revisjoner av nøkkelprosessene b. rapporterer om resultatet av nøkkelprosessene

- **Sammenhengende tjenester**

Et grunnleggende ansvar for organisasjoner som leverer velferdstjenester er å sikre en helhetlig programstruktur, med et mål om å legge til rette for en godt koordinert prosess for bruker, slik at bruker kan nå sine ønskede mål.

Kriterier for EQUASS Assurance

38. Leverandøren av velferdstjenester sikrer at bruker har tilgang til et helhetlig tilbud av sammenhengende tjenester, som spenner fra tidlig intervensjon til støtte, veiledning og oppfølging, og som over tid endres som følge av endringer i behov.

	Indikator
75	Det gjennomføres årlig en evaluering av kontinuiteten og sammenhengen i leveransen av tjenester.
76	Leverandøren av velferdstjenester iverksetter virkemidler for å sikre helhetlige og sammenhengende tjenester.

39. Leverandøren av velferdstjenester utarbeider et helhetlig tilbud av sammenhengende tjenester og reduserer hindringer, med flerfaglig organisering og/eller i partnerskap med andre instanser.

Indikator	
77	Organisasjonen identifiserer og rapporterer årlig forhold som hindrer: <ul style="list-style-type: none"> a. tjenesteleverandøren i å gjennomføre helhetlige og sammenhengende tjenester. b. adgang til program og tjenester.
78	Leverandøren gjennomfører tjenester som kjennetegnes ved en flerfaglig tilnærming til brukerne, og dette går frem av den individuelle oppfølgingsplanen.

- **Helhetlig tilnærming**

Velferdstjenester som utfyller og supplerer hverandre fokuserer på helhetlig omsorg (som internasjonalt har blitt kjent som "velvære-omsorg" / "wellness care"), og konsentrerer seg om å opprettholde og forbedre personens motivasjon og hvordan han/hun fungerer, istedenfor bare å behandle en spesiell side ved en person. Helhetlig omsorg beskriver en tilnærming hvor både de fysiske, psykiske og sosiale sider hos bruker blir tatt i betraktning.

Tjenesten omfatter å se på hele mennesket som et helhetlig komplekst system, i motsetning til bare å fokusere på enkelte deler av mennesket eller deler av system. Bruker vil vurdere resultatet (av tjenesten) ut fra et helhetlig perspektiv, som f.eks kan omfatte både boforhold, transport, arbeid, inntekt og stønader, samt forhold i et videre perspektiv som diskriminering og likeverd.

Kriterier for EQUASS Assurance

40. Leverandøren av velferdstjenester leverer tjenester ut fra en helhetlig tilnærming, basert på brukers behov og forventninger, med en målsetting om å bedre brukers livskvalitet.

Indikator	
79	Leverandøren av velferdstjenester sikrer at livskvalitet er særegent for og definert av hver bruker og/eller familie som mottar tjenester.
80	Effekten av tiltak for å bedre livskvalitet er: <ul style="list-style-type: none"> a. målt b. rapportert

41. Leverandøren av velferdstjenester identifiserer nødvendige kvalifikasjoner, dyktighet og ferdigheter, inkludert nødvendig oppfølging og veiledning som ansatte må ha, for at de skal kunne styrke og forbedre brukerens livskvalitet.

	Indikator
81	Leverandøren av velferdstjenester spesifiserer de ferdigheter og kvalifikasjoner ansatte må ha for at brukerne skal oppleve økt livskvalitet.
82	Leverandøren av velferdstjenester evaluerer årlig de ferdigheter og kvalifikasjoner ansatte må ha for at brukerne skal oppleve økt livskvalitet.

9. RESULTATFOKUS

EQUASS kvalitets-prinsipp:

Organisasjoner som leverer velferdstjenester sikter mot å oppnå resultater, både når det gjelder hvordan de oppfattes, og når det gjelder hva de har oppnådd, nytten for brukere, deres familier / omsorgspersoner, arbeidsgivere, samt andre interesseparter og samfunnet. De tar også mål av seg til å få mest mulig igjen for innsatsen av ressurser for innkjøpere og finansinstitusjoner. Virkningene/ effekten av tjenestene er målt, overvåket og er en viktig del av prosesser for kontinuerlig forbedring, åpenhet og ansvarlighet.

- **Måling av resultater**

Organisasjoner setter seg mål for resultater for virksomheten, både i form av innsikt og med hensyn til hva som er oppnådd, på de forhold som er til beste for brukere, deres familier / omsorgspersoner, arbeidsgivere, andre interesseparter og samfunnet. En vellykket prosess av velferdstjenester er definert som: "Oppnåelse av de målsettinger som er fastsatt i individuell handlingsplan (IP)". Resultater av prosessen må måles i forhold til de definerte målsettinger som er fastsatt i den individuelle handlingsplanen. Holdbare og gyldige vurderinger av kvaliteten på utfallet av disse velferdstjenestene kan bare basere seg på et evalueringssystem som legger fakta og objektive kriterier til grunn.

Kriterier for EQUASS Assurance

42. Leverandøren av velferdstjenester identifiserer resultatene av sin virksomhet og sørger for formelle, periodiske og uavhengige gjennomganger og prosedyrer for å oppnå de tilsiktede resultater.

Indikator	
83	Leverandøren av velferdstjenester: a. sammenlikner årlig resultat og hvor godt arbeidet er utført med virksomhetens mål. b. rapporterer årlig resultat og hvor godt arbeidet er utført og sammenlikner dette med virksomhetens mål.
84	Resultatene av virksomheten og arbeidsutførelsen er gjennomgått og vurdert av en uavhengig ekstern instans.

43. Leverandøren av velferdstjenester identifiserer og registrerer resultatene og nytten bruker har av de mottatte tjenester, både på individuell- og på gruppebasis.

Indikator	
85	Leverandøren av velferdstjenester måler: a. de oppnådde resultater for målsettingene i hver eneste individuelle oppfølgingsplan. b. utbyttet brukerne har hatt for hver individuelle oppfølgingsplan.
86	Leverandøren av velferdstjenester måler: a. oppnådde resultater av mottatte tjenester på gruppebasis. b. hva disse resultatene har betydd / utbyttet brukerne har hatt på gruppebasis av de tjenestene de har mottatt.

- **Evaluering av resultater**

De gjeldende vurderinger av resultat, spesielt av kvaliteten på velferdstjenester, skal være basert på fakta og objektive kriterier. Av denne grunn bør evaluering av resultater gjennomføres på regelmessig og systematisk basis.

Kriterier for EQUASS Assurance

44. Leverandøren av velferdstjenester evaluerer de forretningsmessige resultatene av sin virksomhet for å finne ut hvordan de som bestiller og betaler skal få mest igjen for de ressursene de bruker, ("best value"). ("Best value" kan også uttrykkes i forhold til livskvalitet for bruker).

Indikator	
87	Leverandøren av velferdstjenester evaluerer resultatene med fokus på merverdi for følgende interesseparter: <ul style="list-style-type: none"> a. de som betaler for tjenesten / kundene b. de som finansierer virksomheten / eiere / kundene
88	Leverandøren av velferdstjenester evaluerer merverdien av tjenestene med fokus på økt livskvalitet for brukerne.

45. Leverandøren av velferdstjenester evaluerer individuell og samlet tilfredshet både for brukere og andre interesseparter, ved bruk av eksterne og/eller interne evalueringer.

Indikator	
89	Leverandøren av velferdstjenester måler tilfredshet hos følgende av sine interesseparter: <ul style="list-style-type: none"> a. brukerne b. dem som betaler for tjenestene / kunder c. finansieringsvirksomheter, (investorer, eiere, dem som betaler for tjenestene / kunder)
90	Leverandøren av velferdstjenester sørger for at undersøkelser om tilfredshet hos enhver interessepart er hensiktsmessig og objektiv.

- **Rapportering av resultater**

Leverandøren av velferdstjenester sikrer at resultatene er riktige, gyldige og relevante når resultatene rapporteres til relevante interesseparter. Det er også viktig å vise verdien og merverdien av tjenestene til alle interesseparter, og derfor må registreringer og utbytte formidles på best mulig måte.

Kriterier for EQUASS Assurance

46. Leverandøren av velferdstjenester sørger for tilgjengelige og lett forståelige registreringer av resultater, inkludert personlig oppfatning og prestasjoner

	Indikator
91	Rapporten om registreringer og resultat er kommunisert til interesseparter i en forståelig form og i et forståelig språk.
92	Registreringer om resultat inneholder personlige oppfatninger og prestasjoner.

47. Leverandøren av velferdstjenester sprer aktivt informasjon om hvor godt organisasjonen fungerer og om resultater til egne ansatte, brukere og eksterne interesseparter.

	Indikator
93	Leverandøren av tjenesteleveranser rapporterer om sin utførelse av arbeidet og resultat til: <ul style="list-style-type: none"> a. de som betaler for tjenestene / kunder b. finansieringsvirksomheter, (investorer, eiere, dem som betaler for tjenestene / kunder) c. ansatte d. brukere av tjenestene
94	Leverandøren av tjenesteleveranser rapporterer årlig om : <ul style="list-style-type: none"> a. resultat b. personlige oppfatninger c. prestasjoner

10. KONTINUERLIG FORBEDRING

EQUASS kvalitets-prinsipp:

Organisasjoner som leverer velferdstjenester er i forkant (proaktive) når det gjelder å møte markedsbehov, bruke ressurser mer effektivt, utvikle og forbedre tjenester, og når det gjelder å gjøre bruk av forskning og utvikling for å oppnå nyskaping. De anstrenger seg for å oppnå effektiv kommunikasjon og markedsføring, verdsetter tilbakemeldinger fra brukere, oppdragsgivere og interesseparter, og benytter systemer for kontinuerlig kvalitetsforbedring.

- System og syklus for kontinuerlig forbedring, (kvalitetssirkelen).

Det å tilby og sikre kvalitet i levering av velferdstjenester kan sees på som en gjentakende prosess hvor man med fastsatte mellomrom evaluerer status på organisasjonens ytelse/resultater for øyeblikket og kontinuerlig gjennomfører ønskede endringer for å nå de fastsatte målene. I denne prosessen med kontinuerlig forbedring av velferdstjenestene vil man finne nye forbedringsområder. Den systematiske tilnærmingen til kontinuerlig forbedring er en nøkkelegenskap for kvalitetsstyringssystemet.

Kriterier for EQUASS Assurance

48. Leverandøren av velferdstjenester har en standardisert prosedyre for kontinuerlig forbedring, som tar utgangspunkt i en forbedringssyklus.

	Indikator
95	Organisasjonen implementerer et dokumentert forbedringssystem som baserer seg på metodikken i kvalitetssirkelen: PUFF (PDCA), som betyr: <ol style="list-style-type: none"> å planlegge aktiviteter for å nå mål å utføre aktivitetene å finne ut / måle resultatet av aktivitetene å forbedre planen og aktiviteter
96	Resultatene av tiltak for kvalitetsforbedring (evt. prosjekt) er dokumentert.

49 Leverandøren av velferdstjenester fastsetter målbare indikatorer for å kunne måle resultatet av forbedringstiltak.

	Indikator
97	Tjenestetilbyder fastsetter indikatorer for å kunne måle resultat av alle forbedringstiltak (evt. –prosjekt).
98	Leverandøren av velferdstjenester: <ul style="list-style-type: none"> a. definerer mål for (hensikt med) alle forbedringstiltak (evt. prosjekt) b. måler resultatet for alle forbedringstiltak (evt. prosjekt)

- **Innovasjon**

Innovasjon skal synliggjøre introduksjon av nye ideer, materiell, tjenester, og praksis for å støtte og følge opp både endringer i markedet og i tjenesteutvikling. Innovasjon kan sees på som en prosess hvor kunnskap og ideer omformes til bedre måter å drive forretningsvirksomhet på, eller til nye eller forbedrede produkter og tjenester som samfunnet setter pris på. Et vesentlig element når det gjelder innovasjon er at den implementeres på en vellykket måte. Som oftest ser man på innovasjon på produkt eller prosessnivå, hvor produktutvikling tilfredsstillende en kundes behov, og hvor prosessutvikling forbedrer effektivitet og virkning.

Kriterier for EQUASS Assurance

50. Leverandøren av velferdstjenester innfører innovative arbeidsmetoder, som man har funnet frem til med utgangspunkt i interessepartenes behov.

	Indikator
99	Leverandøren av velferdstjenester kan vise til: <ul style="list-style-type: none"> a. eksempler på innovative arbeidsmetoder b. nye behov som holder på å komme tilsyne hos interesseparter
100	Leverandøren av velferdstjenester: <ul style="list-style-type: none"> a. styrer innovasjonsarbeidene (evt prosjektene) b. overvåker innovasjonsarbeidene (evt prosjektene) c. registrerer resultatene av innovasjonsarbeidene (evt. prosjektene)