



Zwiększenie wydajności i odpowiedź na potrzeby sektora społecznego



Dlaczego EQUASS?

EQUASS PODAŻA ZA ZMIANAMI W EUROPEJSKIM SEKTORZE SPOŁECZNYM

Wzmocniony nacisk na indywidualne podejście do pacjenta wymaga by usługi społeczne szybko i elastycznie dostosowywały się do zmieniających się potrzeb pacjenta. Usługi powinny być inspirowane potrzebami pacjentów i zmierzać do poprawy jakości życia oraz zapewniać równość szans.

Większe wymagania w zakresie skuteczności i wyników to kryterium nawołuje do mierzenia wyników i wykazania korzyści płynących z usług dla użytkowników i społeczeństwa szerzej pojętego. Międzynarodowa analiza porównawcza i systemy jakości, które biorą pod uwagę wyniki, nabierają coraz większego znaczenia w tym kontekście.

Wprowadzenie podejścia rynkowego wzmacnia konkurencję między dostawcami usług społecznych w celu osiągnięcia rzetelności i skuteczności. Władze krajowe i fundatorzy będą wymagać standardów jakości w usługach by wyselekcjonować najbardziej odpowiednich usługodawców.

Stworzenie Europejskiego Rynku Wewnętrznego wzmacnia ponadgraniczne świadczenie usług i wzywa do uznania jakości na poziomie europejskim, gwarantując w sposób bezstronny jednakowo wysoką jakość dla użytkowników usług na całym kontynencie.

EQUASS SPEŁNIA EUROPEJSKIE WYMAGANIA JAKOŚCIOWE

Standardy Ochotniczej Europejskiej Strategii Jakości

EQUASS spełnia standardy Ochotniczej Europejskiej Strategii Jakości w Usługach Społecznych (Voluntary European Quality Framework for Social Services), który został przyjęty przez Komitet Ochrony Społecznej w październiku 2010 roku.

Wspólna Strategia Jakościowa w Usługach Społecznych Ogólnego Zainteresowania

EQUASS został zanalizowany w kontekście Wspólnej Strategii Jakościowej w Usługach Społecznych Ogólnego Zainteresowania. (Common Quality Framework for Social Services of General Interest, grudzień 2010 r.). 50 najważniejszych interesantów z sektora usług społecznych uzgodniło warunki wstępne i czynniki rzutujące na jakość.

“Uwagi od klientów i pracowników upewniły nas, że dokonaliśmy właściwego wyboru inwestując w certyfikację EQUASS”

- Domingos Rosa, Director Foundation AFID, Portugalia-

Europejska Strategia Zapewniania Jakości ds. Kształcenia i Szkolenia Zawodowego

Spełnienie wymagań certyfikacji EQUASS-u oznacza, że organizacja wdrożyła kryteria i wskaźniki Europejskiej Strategii Zapewniania Jakości ds. Kształcenia i Szkolenia Zawodowego (European Quality Assurance Reference Framework for Vocational Education and Training, VET), która została przyjęta przez Parlament Europejski i Radę Europejską w dniu 18 czerwca 2009 roku.

Konwencja ONZ o Prawach Osób Niepełnosprawnych (grudzień 2006 r.)

opiera się na koncepcji praw człowieka, która wymaga poparcia i wzmocnienia pozycji tej grupy społecznej jako warunek wstępny do udziału certyfikacji. EQUASS może pomóc władzom publicznym, jak i głównym podmiotom zainteresowanym w sektorze społecznym z praktycznymi aspektami wdrażania Konwencji ONZ.

EQUASS ZWIĘKSZA WYDAJNOŚĆ DOSTARCZYCIELI USŁUG SPOŁECZNYCH

Zestaw uznanych zasad dotyczących jakości i związane z nim kryteria

zawierają opinie użytkowników usług, usługodawców, partnerów społecznych, fundatorów i ustawodawców. Jego celem jest poprawa świadczenia usług i systemów zarządzania.

Kompleksowy proces samooceny

oferuje firmom szablony do zarówno oceny ich bieżącego działania jak i identyfikacji obszarów wymagających poprawy. EQUASS służy jako bodziec i wyznacznik do zmian i ciągłego doskonalenia.

Formalna certyfikacja i uznanie

pozwalają dostawcom usług wyróżnić się na rynku, będąc jednocześnie w zgodzie z krajowymi wymogami prawnymi.

Analiza porównawcza i platforma

oferują organizacjom posiadającym certyfikat EQUASS-u możliwość współpracy z organizacjami o podobnym profilu w celu osiągnięcia lepszych wyników i procesów.

“Odkryliśmy, że treść i proces EQUASS’u są jeszcze bardziej wartościowe niż sama certyfikacja”

- Mare Noolen, AS Welfare Services, Estonia -

Co to jest EQUASS?

Europejska Jakość w Usługach Społecznych (European Quality in Social Services, EQUASS) to zintegrowany system certyfikacji jakości w sektorze społecznym, który poświadcza zgodność usług społecznych z europejskimi zasadami i kryteriami jakości. EQUASS ma na celu wzmocnienie sektora społecznego poprzez zaangażowanie usługodawców w ciągłą poprawę jakości oraz poprzez zagwarantowanie użytkownikom jakościowych usług na jednakowym poziomie w całej Europie.

ZASADY JAKOŚCI JAKO OGÓLNE WYTYCZNE DLA EQUASS'U

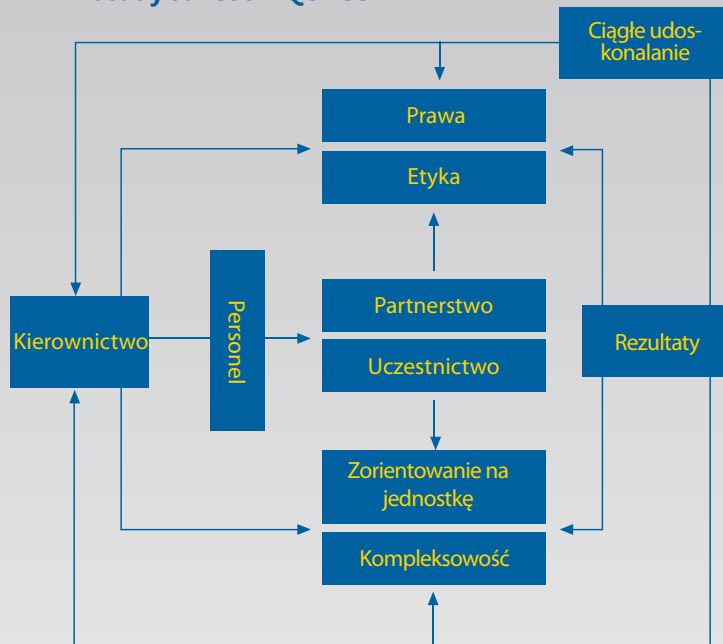
Europejski system jakości w usługach społecznych musi być dostosowany do prawnych, społeczno-ekonomicznych i kulturowych różnic w poszczególnych państwach członkowskich UE. Dlatego system certyfikacji EQUASS opiera się na uniwersalnych zasadach - kluczowych wartościach - nie natomiast na obowiązkowym zestawie standardów.

PROGRAMY CERTYFIKACJI EQUASS

Certyfikacja EQUASS oferuje bezstronną i oficjalną akredytację spełniającą europejskie wymogi jakościowe. EQUASS Assurance i EQUASS Excellence oparte są na tych samych zasadach odnoszących się do jakości, gdzie EQUASS Assurance jest pierwszym krokiem do osiągnięcia EQUASS Excellence.

To podejście oparte o wartości, zapewnia kompatybilność i komplementarność systemu certyfikacji EQUASS z istniejącymi krajowymi systemami jakości. Za pośrednictwem krajowych systemów, wartości te mogą być przełożone na krajowe kryteria i wskaźniki stosowane w kontekście krajowym.

Zasady Jakości EQUASS



Zapewnienie jakości usług społecznych (EQUASS Assurance)

EQUASS Assurance gwarantuje jakość usług przez poświadczenie zgodności z 50 kryteriami opartymi o dziesięć Zasad Jakości. EQUASS Assurance może być postrzegany jako podstawowy wymóg do pracy w sektorze społecznym wymagający stosunkowo niskich nakładów finansowych oraz umiarkowanych wysiłków i zasobów. Organizacja, która spełnia kryteria EQUASS Assurance jest certyfikowana na okres dwóch lat.

"Každy usługodawca w Europie, powinien wprowadzić akredytację EQUASS: zrób to teraz i bądź do przodu albo dołącz później i zostań w tyle."
- Susan Scott-Parker, Employers' Forum on Disability, UK -



Doskonałość w usługach społecznych (EQUASS Excellence)

EQUASS Excellence jest przyznawany usługodawcom, którzy wykazują się osiągnięciami i ciągłym doskonaleniem we wszystkich 50 kryteriach opartych o dziesięć Zasad Jakości z trzech różnych perspektyw: podejście, wdrażanie i wyniki. Wyniki certyfikowanych organizacji są publikowane do analizy porównawczej i wzajemnego dokształcania się na podstawie tej analizy. Organizacja, która spełnia kryteria EQUASS Excellence jest certyfikowana na okres trzech lat.

"Istotnym elementem EQUASS'u jest wieloperspektywiczne podejście. Oznacza to, że Zasady Jakości odzwierciedlają interesy szerokiego kręgu zainteresowanych podmiotów."
- Mr Frank Flannery, Chairman EQUASS Awarding Committee -

Jak działa EQUASS ?

PROCES CERTYFIKACJI EQUASS

Proces certyfikacji EQUASS korzysta z dobrze zdefiniowanych kryteriów dla obu poziomów systemu certyfikacji i jest oparty o poszczególne procedury samooceny i zewnętrznych audytów. W oparciu o Zasady Jakości, organizacje muszą przeprowadzić audyt wewnętrzny w formie samooceny po czym następuje weryfikacja przez niezależnych audytorów zewnętrznych. Wyniki sprostania kryteriom certyfikacji EQUASS i zidentyfikowane obszary wymagające poprawy są zgłaszane wnioskodawcy oraz Europejskiemu Komitetowi Przyznawania Certyfikatów. Komisja decyduje czy kandydat zostanie nagrodzony certyfikatem EQUASS.

EUROPEJSKI KOMITET PRZYZNAWANIA CERTYFIKATÓW

Wszystkie procesy są nadzorowane przez Europejski Komitet Przyznawania Certyfikatów. Komitet zawiera wiele kluczowych partnerów z areny europejskiej w sektorze społecznym, takich jak użytkownicy usług społecznych, partnerzy społeczni, usługodawcy, ustawodawcy i fundatorzy.

- Rada Europy
- Forum Pracodawców ds. Niepełnosprawności
- Europejskie Stowarzyszenie Dostawców Usług dla Osób Niepełnosprawnych
- Europejskie Forum Osób Niepełnosprawnych
- Europejska Sieć Instytucji Społecznych
- European Platform for Rehabilitation
- Europejska Platforma Ubezpieczenia Społecznego
- Europejska Federacja Osób Starszych
- Rehabilitation International Europe

WYKWALIFIKOWANI AUDYTORZY

Audytorzy EQUASS zostali przeszkoleni w systemie EQUASS do efektywnego przeprowadzania audytów na podstawie Zasad Jakości EQUASS Assurance i EQUASS Excellence. Certyfikaty, które przyznajemy audytorom oparte są na systemie punktów (kredytów), przydzielanych na podstawie szkoleń, stałej praktyki niezależnych audytorów, ćwiczeń praktycznych oraz audytów sprawdzających przeprowadzanych pod nadzorem doświadczonego audytora.

“Europejski system jakości w usługach społecznych musi opierać się na potrzebach użytkowników i ich prawach do udziału w rozwoju, zarządzaniu i dostarczaniu usług. System certyfikacji EQUASS opiera się właśnie na tych zasadach. Jego indywidualne podejście do użytkownika jest krokiem we właściwym kierunku do świadczenia wysokiej jakości usług dla osób niepełnosprawnych.”

- Erzsébet Földesi, Vice-President of the European Disability Forum -

LOKALNI POSIADACZE LICENCJI:

W Estonii, Niemczech, Litwie, Norwegii, Portugalii i Słowenii certyfikat EQUASS Assurance jest dostępny za pośrednictwem Lokalnych Posiadaczy Licencji wymienionych poniżej. Posiadacze Licencji są pośrednikami pomiędzy lokalnym klientami EQUASS'u i Sekretariatem EQUASS'u, który koordynuje proces certyfikacji między wnioskodawcami i audytorami.

Sekretariat EQUASS'u w żaden sposób nie zleca i nie oddelegowuje Lokalnemu Posiadaczowi Licencji decyzji o przyznaniu Znaku Jakości.

Pytania na temat certyfikacji EQUASS Assurance w krajach innych niż wymienione poniżej lub certyfikacji EQUASS Excellence w całej Europie i wszystkie pozostałe pytania prosimy kierować do Sekretariatu.

Estonia - EQUASS Eesti: www.equass.ee

Niemcy - EQUASS Deutschland: www.equass.de

Litwa - Valakupiai Rehabilitation Centre (VRC): www.reabilitacija.lt/en/

Norwegia - EQUASS Norge : www.equass.no

Portugalia – APQ (Associação Portuguesa para a Qualidade): www.apq.pt

Słowenia – URI Development unit of Employment Rehabilitation

http://www.ir-rs.si/sl/Razvojni_center_za_poklicno_rehabilitacijo/

KIM SĄ KLIENTY EQUASS?

Klientami EQUASS'u są różni interesanci, począwszy od klientów społecznych po klientów prywatnych a skończywszy na organizacjach świadczących usługi społeczne nie dla zysku. Wspólną cechą wśród wnioskujących o certyfikaty EQUASS jest duży nacisk na wyniki oraz ciągłe doskonalenie. Organizacje te dążą do uzyskania reputacji i nawiązania współpracy na poziomie europejskim.



Aby uzyskać więcej informacji na temat usług EQUASS prosimy o kontakt:

Sekretariat EQUASS

15, rue de Spa, 1000 Bruksela, Belgia

Tel: +32 (0) 2 235 66 63

equass@equass.be

www.equass.be