



Veiklos gerinimas ir klientų poreikių atitikimas

Socialinių paslaugų sektoriuje



Kodėl EQUASS?

EQUASS REAGUOJA Į ESMINIUS POKYČIUS EUROPOS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ SEKTORIJE

Sustiprintas dėmesys orientacijai į asmenį reikalauja, kad socialinių paslaugų teikėjas savalaikiai ir lanksčiai atpažintų bei tenkintų besikeičiančius kiekvieno kliento poreikius. Paslaugos turi būti sąlygotos paslaugų vartotojų poreikiais ir siekti gerinti jų gyvenimo kokybę bei užtikrinti lygias galimybes.

Didesni efektyvumo ir rezultatų lūkesčiai

Sąlygoja į rezultatų matavimą bei paslaugų teikiamos naudos gavėjams ir bendruomenei demonstravimą. Tarptautinės rinkos analizės bei kokybės sistemos, kurios akcentuoja orientaciją į rezultatus tampa vis svarbesni tam kontekste.

Į rinką orientuotas požiūris

skatina konkurenciją tarp socialinių paslaugų teikėjų, siekiant skaidrumo ir veiksmingumo. Nacionalinės valdžios institucijos ir finansuotojai į viešųjų pirkimų konkursų sąlygas įtrauks kokybės kriterijus, siekdami atrinkti tinkamus paslaugų teikėjus.

Europos vidaus rinkos sukūrimas

atveria galimybes intensyvesniam paslaugų teikimui tarptautiniame lygmenyje bei skatina kokybės pripažinimą Europos mastu, tokiu būdu objektyviai užtikrinant vartotojams kokybiškas paslaugas visame žemyne.

EQUASS ATITINKA EUROPOS KOKYBĖS REIKALAVIMUS

Savanoriška Europos kokybės sistema socialinėms paslaugoms

EQUASS visiškai atitinka Savanorišką kokybės sistemą socialinėms paslaugoms, kurią patvirtino Socialinės apsaugos komitetas 2010m. spalį.

Bendroji Europos kokybės sistema teikiant Visuotinės svarbos socialines paslaugas

EQUASS atitinka Bendrąją kokybės užtikrinimo sistemą teikiant visuotinės svarbos paslaugas socialiniame sektoriuje (gruodis, 2010), kurioje 50 svarbiausių suinteresuotų šalių iš skirtingų socialinio sektoriaus paslaugų tiekėjų susitarė dėl kokybę užtikrinančių sąlygų

ir komponentų. (Projekto Nr. : VP/2008/004 / CEN darbo grupė 51).

Europos kokybės užtikrinimo sistemos švietimui ir profesiniam mokymui (EQARF for VET)

Atitikimas EQUASS sertifikavimo reikalavimams reiškia, jog organizacija atitinka ir yra įsidedusi Europos kokybės užtikrinimo sistemos švietimui ir profesiniam mokymui kriterijus ir indikatorius, kuriuos sukūrė Europos parlamentas ir Europos komisija 2009m. birželio 18d.

Jungtinių tautų neįgaliųjų teisių konvencija (2006)

pradedama nuo pamatinio požiūrio į žmogaus teises, kuris reikalauja įgalinimo kaip išankstinės sąlygos dalyvavimui. EQUASS gali padėti valdžios institucijoms ir sektoriaus suinteresuotoms šalims praktiškai įgyvendinti JT Konvenciją.

EQUASS GERINA SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKĖJŲ VEIKLĄ

Pripažintų Kokybės principų ir kriterijų rinkinys

integruoja paslaugų vartotojų, paslaugų teikėjų, socialinių partnerių, finansuotojų, politikų požiūrius, siekiant pagrindinio tikslo – paslaugų teikimo ir valdymo sistemų gerinimo.

Visapusiškas savęs įvertinimo procesas

pateikia organizacijoms dabartinės veiklos įvertinimo ir tobulinimo sričių identifikavimo sistemą. EQUASS siūlo varančią jėgą bei kryptį pokyčiams bei nuolatiniam tobulinimui.

Formalus sertifikavimas

suteikia galimybę paslaugų teikėjams išskirti save rinkoje ir tuo pačiu metu atitikti nacionalinius teisinius reikalavimus.

Lyginamosios analizės procesas ir platforma

suteikia organizacijoms, turinčioms EQUASS sertifikatus, galimybę dirbti kartu su bendramintėmis organizacijoms, siekiant geresnių rezultatų ir procesų.

"Grįžtamasis ryšys iš klientų ir darbuotojų patikino mus, kad mes padarėme teisingą sprendimą investuodami į EQUASS kokybės sistemos sertifikavimą"

- Domingos Rosa, AFID fondo vadovė, Portugalija

"Mes įsitikinom, kad EQUASS turinys ir procesas yra netgi daugiau vertingi nei sertifikavimas"

- Mare Noolen, AS Rūpybos paslaugos, Estija

Kas yra EQUASS

Europos socialinių paslaugų kokybė - The European Quality in Social Services (EQUASS)- yra integruota ir sektoriui pritaikyta kokybės sertifikavimo, mokymo ir konsultavimo veiklų sistema. EQUASS sistemos pagalba siekiama skatinti socialinį sektorių, įtraukiant paslaugų teikėjus į kokybės gerinimą ir nuolatinį tobulinimą bei užtikrinant vartotojams teikiamų paslaugų kokybę visoje Europoje.

KOKYBĖS PRINCIPAI KAIP BENDROJI EQUASS SISTEMA

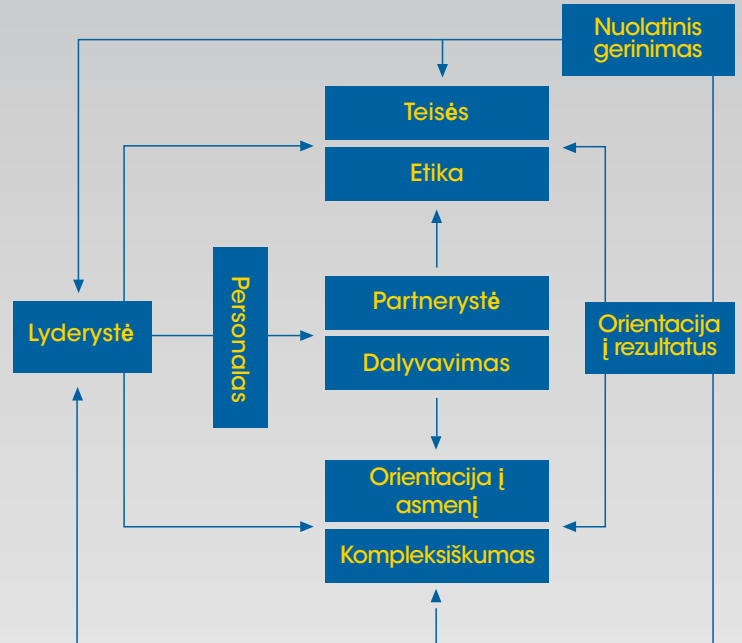
Europos socialinių paslaugų kokybės sistema turi reaguoti į teisinius, socioekonominius ir kultūrinius skirtumus įvairiose ES šalyse narėse. Todėl EQUASS sertifikavimas yra daugiau pagrįstas universaliais principais, esminėmis vertybėmis, o ne nurodančiais standartais.

EQUASS SERTIFIKAVIMO PROGRAMOS

EQUASS sertifikavimas siūlo objektyvų ir oficialiai pripažintą paslaugų kokybės atitikimą Europos kokybės reikalavimams. EQUASS Assurance ir EQUASS Excellence sertifikavimo programos yra paremtos tais pačiais kokybės principais, ir EQUASS Assurance yra lemiamas žingsnis siekiant EQUASS Excellence lygio.

Šis vertybėmis pagrįstas požiūris užtikrina EQUASS sertifikavimo suderinamumą su egzistuojančiomis nacionalinėmis kokybės sistemomis ir jų papildomumą. Šios vertybės gali būti panaudotos nacionaliniams kriterijams ir rodikliams bei pritaikytos nacionaliniam kontekstui.

EQUASS sistemos kokybės principai



Socialinių paslaugų kokybės užtikrinimas (EQUASS Assurance)

EQUASS Assurance užtikrina paslaugų teikimo kokybę, patvirtinant atitikimą 50 kriterijų, pagrįstų Kokybės principais. Tai gali būti vertinama kaip pagrindinis reikalavimas socialinių paslaugų teikimui, nusistatant išlaidų, pastangų ir galimybių ribą. Organizacija, kuri atitinka EQUASS Assurance kriterijus, yra sertifikuojama dviejų metų laikotarpiui.



Meistriškumas teikiant socialines paslaugas (EQUASS Excellence)

EQUASS Excellence yra suteikiamas paslaugų teikėjui, kuris gali įrodyti pasiekimus ir nuolatinį gerinimą visų Kokybės principų įgyvendinimui trimis skirtingomis perspektyvomis: požiūris, įgyvendinimas, rezultatai. Sertifikuotos organizacijos audito rezultatai yra publikuojami, tokiu būdu sudaromos sąlygos lyginamajai analizei ir mokymams apie gerąją praktiką. Organizacija, kuri atitinka EQUASS Excellence kriterijus, yra sertifikuojama trijų metų laikotarpiui.

"Kiekvienas paslaugų teikėjas Europoje turėtų siekti EQUASS: prisijunkite dabar ir būkite žaidimo priešakyje arba prisijunkite vėliau ir liksite užnugaryje."

- Susan Scott-Parker, Darbdavių forumas neįgaliesiems, JK -

„Esminis EQUASS elementas yra daugiaperspektyvinis požiūris. Tai reiškia, kad Kokybės principai atspindi plataus suinteresuotų šalių rato interesus.“

- Frank Flannery, EQUASS Apdovanojimo komiteto pirmininkas -

Kaip veikia EQUASS?

EQUASS PROCESAS

EQUASS sistema remiasi tiksliai apibrėžtais kriterijais visuose sertifikavimo lygmenyse ir naudoja specifines savęs įvertinimo ir išorinio audito procedūras. Kokybės principų pagrindu organizacijos turi atlikti vidaus auditą savęs įvertinimo būdu, kurį seka išorinių nepriklausomų auditorių įvertinimas ir patikra. Informacija apie EQUASS kriterijų įgyvendinimą ir identifikuotas gerinimo sritis yra pranešama pareiškėjui ir tarptautiniam Apdovanojimo komitetui. Komitetas priima sprendimą ar pareiškėjui suteikiamas

EQUASS APDOVANOJIMO KOMITETAS

Visi procesai yra prižiūrimi Apdovanojimo komiteto, kurį sudaro dauguma pagrindinių Europos ir tarptautinių suinteresuotų šalių atstovai: paslaugų vartotojai, socialiniai partneriai, paslaugų teikėjai, politikai ir finansuotojai.

- Europos Taryba
- Darbdavių forumas neįgaliesiems
- Europos organizacijų, teikiančių paslaugas neįgaliesiems, asociacija
- Europos neįgaliųjų forumas
- Europos socialinių institucijų tinklas
- Europos reabilitacijos platforma
- Europos socialinio draudimo platforma
- Europos pagyvenusių žmonių federacija
- Europos tarptautinė reabilitacija (RI Europe)

KVALIFIKUOTI AUDITORIAI

Siekiančias sertifikuotis EQUASS Assurance ar EQUASS Excellence kokybės ženklu organizacijos įvertina kvalifikuoti, EQUASS mokymus baigę ir sertifikuoti auditoriai. Auditorių sertifikavimo procesas yra paremtas kreditų sistema, kai asmuo siekiantis tapti auditoriumi susirenka reikiamą kreditų skaičių dalyvaudamas teoriniuose ir praktiniuose mokymuose, su patyrusio auditoriaus pagalba atlikdamas šešėlinius (shadow) auditus ir nuolat tobulėjantis kaip nepriklausomas auditorius.

"Europos kokybės sistema, skirta socialiniam sektoriui turi remtis paslaugų gavėjų poreikiais ir užtikrinti teisę dalyvauti teikiamų paslaugų valdymo ir tobulinimo procesuose. Šiais principais remiasi EQUASS kokybės sistema. Į asmenį orientuotas organizacijos požiūris yra žingsnis teisinga kryptimi siekiant užtikrinti kokybiškų paslaugų teikimą negalia turintiems asmenims."

- Erzsébet Földesi, Europos neįgaliųjų forumo Viceprezidentė

VIETINIAI LICENCIJŲ CENTRAI:

Estijos, Vokietijos, Lietuvos, Norvegijos, Portugalijos ir Slovėnijos organizacijos EQUASS Assurance kokybės sistemą gali įsidiesti tiesiogiai bendradarbiaudamos su nacionaliniais vietiniais licencijų centrais (žr. žemiau). Vietiniai licencijų centrai atlieka tarpininko vaidmenį tarp EQUASS kokybės sistemos klientų ir EQUASS Sekretoriato, kuris koordinuoja kokybės sistemos diegimo procesą tarp pareiškėjų ir auditorių.

EQUASS Sekretoriatas jokių būdu Vietiniams licencijų centrams neperduoda savo įsipareigojimo priimti sprendimą dėl EQUASS kokybės ženklo suteikimo organizacijoms.

Estija - EQUASS Eesti - www.equass.ee

Vokietija - EQUASS Deutschland - www.equass.de

Lietuva - Valakupių reabilitacijos centras (VRC)
www.reabilitacija.lt/en/

Norvegija - EQUASS Norge - www.equass.no

Portugalija - APQ (Associação Portuguesa para a Qualidade) - www.apq.pt

Slovėnija - URI Development unit of Employment Rehabilitation: http://www.irrs.si/sl/Razvojni_center_za_poklicno_rehabilita

KAS YRA EQUASS KLIENTAI?

EQUASS klientų ratas apima tiek viešąjį, tiek privatų sektorius, tiek pelno, tiek ir ne pelno siekiančius socialinių paslaugų teikėjus. Bendras EQUASS pareiškėjų bruožas yra jų orientacija į rezultatus ir nuolatinį gerinimą. Šios organizacijos siekia pripažinimo ir bendradarbiavimo Europos lygiu.



Daugiau informacijos apie EQUASS paslaugas teiraukitės:

EQUASS Vietinis licencijų centras:

VšĮ Valakupių reabilitacijos centras

Vaidilutės g. 69, LT-101000, Vilnius - Tel. (8-5) 2 477 543

info@reabilitacija.lt

www.reabilitacija.lt

EQUASS Sekretoriatas

15, rue de Spa, 1000 Briuselis, Belgija

Tel: +32 2 235 66 63 - equass@equass.be

www.equass.be