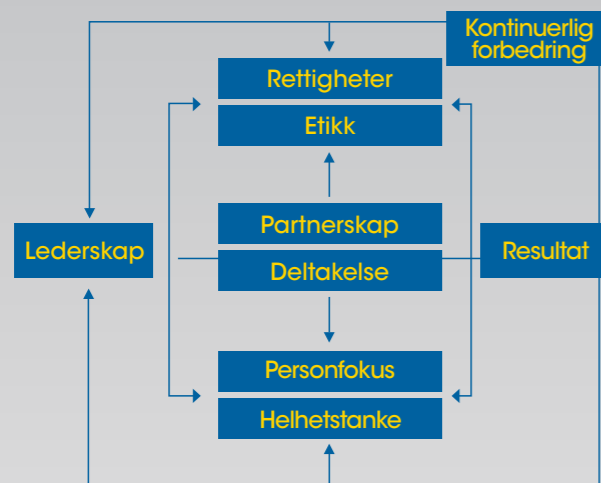


Hvordan fungerer EQUASS?

PRINSIPPENE FOR KVALITET SOM DET GRUNNLEGGENDE EQUASS RAMMEVERK



Et europeisk kvalitetssystem for velferdssektoren må tilpasse seg til juridiske, sosioøkonomiske og kulturelle forskjeller i de forskjellige medlems- og tilknyttede land i EU. Derfor er en EQUASS sertifisering basert på universelle prinsipper og nøkkelverdier, i motsetning til regelstyrte standarder.

Denne verdibaserte tilnærmingen sikrer at EQUASS sertifiseringsprogram er kompatible med og komplimenterer gjeldende nasjonale kvalitetssystem. Disse verdiene kan tolkes til nasjonale kriterier og indikatorer i de nasjonale systemer, og dermed tilpasses en nasjonal kontekst.

EQUASS PROSESSEN

EQUASS sertifisering gjør bruk av veldefinerte kriterier for alle nivåer på sertifiseringen og fungerer med konkrete prosedyrer for selvevaluering og eksterne revisjoner. Organisasjoner må gjennomføre en intern revisjon i form av en selvevaluering etterfulgt av vurdering og evaluering av eksterne uavhengige revisorer, alt basert på kvalitetsprinsippene. Resultatet av revisjonen, (organisasjonens status mht å innfri kravene i EQUASS) samt de identifiserte områder for forbedring, blir rapportert til søkeren og til en "International Awarding Committee". Denne komiteen avgjør om en søker vil bli tildelt EQUASS sertifisering.

EQUASS AWARDING COMMITTEE

Alle prosesser er overvåket av en "Awarding Committee" som inkluderer mange av de viktigste europeiske og internasjonale interesseparter i velferdssektoren, som for eksempel brukere av tjenester, samarbeidspartnere, tjenesteleverandører, politikere og finansielle interesseparter.:

- Council of Europe
- Employers Forum on Disability
- European Association of Service Providers for Persons with Disabilities
- European Disability Forum
- European Network of Social Authorities
- European Platform for Rehabilitation
- European Social Insurance Platform
- European Trade Union Confederation
- Rehabilitation International

HVEM ER EQUASS KUNDENE?

EQUASS kundene spenner fra offentlig til private og fra dem som fokuserer på fortjeneste til mer ideelle tjenesteleverandører i velferdssektoren. De vanlige fellestrekkene blant søkere til EQUASS er deres fokus på resultater og kontinuerlig forbedring. Disse organisasjonene har anerkjennelse og samarbeid på et europeisk nivå som et overordnet mål.

"Et viktig element i EQUASS er en tilnærming med et multiperspektiv. Dette innebærer at kvalitetsprinsippene tar vare på interessene til et vidt spekter av interesseparter i samfunnet".

- Mr. Frank Flannery,
Chairman EQUASS Awarding Committee -



For mer informasjon om EQUASS og tilhørende tjenester vennligst kontakt:

Attføringsbedriftene i NHO Service
Postboks 5473 Majorstua - 0305 Oslo
Tel: 23 08 86 50
E-post: equass@nhoservice.no
Internett: www.equass.no



Kvalitetssikrer tilbudet slik at tjenestene dekker behovene i velferdssektoren



Hvorfor EQUASS?

EQUASS ER ET RESULTAT AV GRUNNLEGGENDE ENDRINGER I VELFERDSSEKTOREN I EUROPA

Modernisering av sektoren

har resultert i et stadig økende behov for kvalitetssikring og bedre ressursutnyttelse blant tjenesteleverandører. Den pågående utviklingen gjør det nødvendig å innføre et system for "benchmarking" og "benchlearning", som et skritt på veien mot kontinuerlig forbedring i tilbudet av velferdstjenester.

Innføring av en friere markedstilpasning

legger opp til økt konkurranse mellom leverandører av velferdstjenester for å oppnå innsyn og effektivitet. Nasjonale myndigheter og investorer vil inkludere kriterier for kvalitet i anbudsspesifikasjonene som en del av grunnlaget for å kunne velge riktig tjenesteleverandør i en konkurransesituasjon.

Dannelsen av et Europeisk indre marked

fører til økende tjenestetilbud på tvers av landegrensene. Dette gjør det nødvendig med et system for å kunne godkjenne kvalitet på et europeisk nivå, som upartisk garanterer kvaliteten for brukerne over hele kontinentet.

EQUASS TILFREDSSTILLER DE EUROPEISKE KVALITETSKRAVENE

Meddelelsen fra "The European Commission on Social Services of General Interest" (November 2007)

etterspør et frivillig europeisk rammeverk for kvalitet for velferdssektoren for å kunne fastsette, overvåke, og evaluere kvalitetsstandarder.

"Position paper" om kvalitet fra "The High Level Group on Disability" (Oktober 2007)

legger frem kvalitetsprinsipper og kriterier det er enighet om og som er ratifisert av alle EU medlemsstater og den Europeiske Kommissjonen. Kvalitetsprinsippene i EQUASS er helt i overensstemmelse med disse prinsippene og kriterier.

"The Common Quality Assurance Framework (CQAF) for Vocational Education and Training (VET)", (yrkesopplæring)

er fastslått til å være kompatibelt med EQUASS sin tilnærming til kvalitetssikring.

"Hver eneste tjenesteleverandør i Europa burde velge EQUASS: Bli med nå og vær i første rekke – eller bli med senere og risiker å bli hengende etter."

- Susan Scott-Parker,
Employers Forum on Disability, UK -

FN konvensjonen om rettigheter til personer med nedsatt funksjonsevne (Desember 2006)

tar utgangspunkt i en menneskerettighetsprofil som krever myndiggjøring som en forutsetning for deltakelse. EQUASS kan hjelpe offentlig sektor så vel som lokale myndigheter og andre interesseparter med den praktiske implementeringen av denne FN konvensjonen.

Europarådets handlingsplan for funksjonshemmede 2006-2015 (April 2006)

setter fokus på kvalitet på tjenester som en helt nødvendig del av en hvilken som helst implementeringsstrategi på nasjonalt nivå, og forutsetter fokus på kontinuerlig forbedring.

EQUASS FØRER TIL AT LEVERANDØRER AV VELFERDSTJENESTER FORBEDRER ARBEIDSMETODER OG INNHOLDET I TJENESTENE.

De anerkjente kvalitetsprinsippene og tilhørende kriterier

inkluderer synspunktene til brukere, leverandører, samarbeidspartnere, finansieringsinstitusjoner, andre som betaler for velferdstjenester og politikere, og har som overordnet mål å forbedre både tjenestetilbudet og styringssystemene.

Den helhetlige prosessen med å analysere egen virksomhet

gir organisasjoner både en mal for å evaluere nåværende måte å drive på og for å identifisere forbedringsområder, og en metode for å utarbeide en handlingsplan for hvordan man kan implementere kvalitetsprinsippene.

Den formelle sertifiseringen

gir tjenesteleverandørene muligheten til å frenheve seg på en positiv måte i markedet, og samtidig drive i overensstemmelse med nasjonale lover og rammeverk.

Omfanget av tilleggstjenester

er kun tilgjengelig for EQUASS sertifiserte organisasjoner, inkludert tilrettelagt opplæring, råd og veiledning.

Prosess med "Benchmarking"

gir organisasjoner som oppnår sertifisering iht. EQUASS Excellence muligheten til å samarbeide med likesinnede organisasjoner for å kunne oppnå bedre resultater samt prosesser som fungerer bedre.

"Etter å ha oppnådd ISO 9001 sertifisering, anser vi bragden med EQUASS Excellence som "takket på vårt Kvalitetshus."

- Jurij Svaiger,
Institute for Rehabilitation, Republic of Slovenia -

Hva innebærer EQUASS tjenestene?

The European Quality in Social Services (EQUASS) er et helhetlig sertifiseringssystem for velferdssektoren ("Social Services" i hele Europa), som inkluderer opplæring og konsulentaktiviteter innenfor feltet kvalitetssikring. EQUASS har som mål å forbedre velferdssektoren ved å involvere tjenesteleverandører i arbeid med kvalitet og kontinuerlig forbedring, og ved å garantere brukere kvalitet på tjenestene over hele Europa.

EQUASS SERTIFISERINGSPROGRAM

EQUASS sertifisering tilbyr upartisk anerkjennelse av kvalitet på europeisk nivå. EQUASS Assurance, EQUASS Excellence og EQUASS Award er basert på de samme kvalitetsprinsippene og hvert nivå er et springbrett til det neste.



Quality Assurance in Social Services (EQUASS Assurance)

EQUASS Assurance garanterer kvaliteten på tjenestetilbudet ved å bekrefte at det er i overensstemmelse med 38 krav som er basert på kvalitetsprinsippene. Denne sertifiseringen kan sees på som et grunnleggende krav for levering av velferdstjenester, og har en akseptabel terskel med hensyn til kostnader, arbeid med implementering og gjennomføring. En organisasjon som innfrir EQUASS Assurance kriteriene er sertifisert for en periode på 2 år.

OPPLÆRINGSPROGRAMMER

- Informasjonsseminarer om kvalitet i velferdssektoren og om alle sider av EQUASS kvalitetssertifiseringsprogrammer
- Grundig opplæring i å skrive en selvevalueringsrapport
- Opplæring av revisorer og konsulenter, som etter endt opplæring kan bli engasjert i EQUASS aktiviteter

"EQUASS tilbyr ikke-statlige organisasjoner (NGO's) et rammeverk for kvalitetsforbedring av tjenester, både på politisk og utøvende nivå."

- Utdrag fra "Report on Stakeholders' perceptions of EPR's Public Affairs activities" -



Excellence in Social Services (EQUASS Excellence)

EQUASS Excellence, sertifisering for fremragende virksomhet, blir tildelt alle tjenesteleverandører som kan vise til resultater, prestasjoner og kontinuerlig forbedring på alle ni kvalitetsprinsipper sett fra 3 forskjellige perspektiv: fremgangsmåte, gjennomføring og resultater. Resultatene fra den sertifiserte organisasjonen blir publisert for å muliggjøre benchmarking og benchlearning. En organisasjon som innfrir EQUASS Excellence kravene er sertifisert for en periode på 3 år.

KONSULENTTJENESTER

- Støtte og veiledning for individuelle tjenesteleverandører i implementeringen av EQUASS Excellence og EQUASS Assurance
- Intern gjennomgang for EQUASS Excellence søkere og en "Quick Scan" (rask gjennomgang) for å kartlegge nåværende status i forhold til å innfri kravene i EQUASS Excellence.
- Råd og veiledning til offentlige myndigheter over hele Europa

"For å kunne forbedre våre tjenester må vi lære av hverandre og dele erfaring med forskjellig praksis og fremgangsmåter. EQUASS tilbyr en utmerket måte å gjøre dette på."

- M. Crowley,
the Rehab Group, Ireland -



Outstanding performance in Social Services (EQUASS Award)

EQUASS Award blir tildelt en gang i året til en EQUASS Excellence sertifisert organisasjon, som tar del i en frivillig konkurranse og som i forhold til de andre tjenesteleverandørene med denne sertifiseringen kan vise til spesielt fremragende resultater på hvert av kvalitetsprinsippene.