



Izboljševanje uspešnosti, zadovoljevanje potreb pri izvajanju socialnih storitev



Zakaj EQUASS?

EQUASS JE ODZIV NA TEMELJITE SPREMEMBE NA PODROČJU SOCIALNIH STORITEV V EVROPI.

Večja osredotočenost na k posamezniku usmerjen pristop zahteva, da se socialne storitve odzivajo časovno in prilagodljivo na spreminjajoče se potrebe vsakega posameznika. Storitve naj zadovoljuje potrebe uporabnikov, pomaga pri izboljševanju njihove kakovost življenja kot tudi zagotavlja enake možnosti.

Večja pričakovanja glede učinkovitosti in rezultatov zahtevajo merjenje izidov in predstavitev koristi storitev za uporabnike in družbo. Mednarodna primerjava (benchmarking) in sistemi kakovosti, ki so naravnani k rezultatom, imajo v tem kontekstu večjo vrednost.

Uvajanje tržnega pristopa

vzpodbuja večjo konkurenčnost med izvajalci socialnih storitev z namenom doseganja preglednosti in učinkovitosti. Pri izbiranju najprimernejših izvajalcev storitev bodo zato državni organi oblasti in plačniki v zahteve svojih razpisov vključevali kriterije kakovosti.

Ustvarjanje evropskega notranjega trga

prinaša intenzivnejše zagotavljanje storitev preko meja in poziva k priznavanju kakovosti na evropski ravni in s tem nepristransko zagotavljanje kakovostnih storitev uporabnikom po vsej Evropi.

EQUASS USTREZA EVROPSKIM ZAHTEVAM KAKOVOSTI

EQUASS je popolnoma usklajen s **Prostovoljnim evropskim okvirom za socialne storitve**, ki ga je sprejel Odbor za socialno zaščito oktobra 2010.

EQUASS je bil pregledan v luči **Skupnega okvira kakovosti za socialne storitve splošnega pomena** (december 2010), v okviru katerega se je 50 glavnih zainteresiranih strani iz različnih socialnih sektorjev dogovorilo glede različnih vsebin in predpogojev kakovosti.

Izpolnjevanje zahtev certifikata EQUASS pomeni, da je organizacija uvedla merila in kazalnike **Evropskega referenčnega okvira kakovosti za izvajalce socialnih**

storitev, ki ga je sprejel Evropski parlament in Svet Evrope 18. junija 2009.

Konvencija Združenih narodov o pravicah invalidov (december 2006)

izhaja iz pristopa človekovih pravic, ki zahteva krepitev moči kot predpogoj za sodelovanje. EQUASS lahko pomaga pri praktičnem izvajanju Konvencije Združenih narodov tako državnim organom oblasti kot tudi vsem drugim zainteresiranim stranem.

EQUASS IZBOLJŠUJE USPEŠNOST IZVAJALCEV SOCIALNIH STORITEV

Niz priznanih načel kakovosti in z njimi povezana merila

združuje poglede uporabnikov, izvajalcev storitev, socialnih partnerjev, plačnikov in oblikovalcev politik. Njihov izključni cilj je izboljševanje zagotavljanja storitev in sistemov vodenja.

Celovit sistem ocenjevanja lastnih procesov

organizacijam zagotavlja predlogo tako za vrednotenje trenutnega delovanja in opredeljevanje področij za izboljševanje. EQUASS služi kot vodilo in kompas pri spremembah ter nenehnem izboljševanju.

Uradna certifikacija in priznanje

omogoča izvajalcem storitev razlikovanje na trgu in hkratno usklajenost z nacionalnimi zakonskimi zahtevami.

Okvir primerjanja (benchmarking) in platforma

ponuja organizacijam, ki so pridobile znak kakovosti EQUASS, priložnost za sodelovanje s podobno usmerjenimi organizacijami z namenom doseganja boljših izidov in procesov

»Vsak izvajalec storitev v Evropi bi si moral pridobiti EQUASS: pridružite se zdaj in bodite v prednosti - če se boste pridružili kasneje, boste zaostali«

- Susan Scott-Parker, Business Disability Forum, Velika Britanija -

»Povratne informacije uporabnikov in zaposlenih nam zagotavljajo, da je bilo investiranje v EQUASS certifikacijo prava odločitev.«

- Domingos Rosa, direktor Fundacije AFID, Portugalska

Kako EQUASS deluje?

EQUASS PROCES

EQUASS certificiranje temelji na jasno opredeljenih merilih za obe ravni in poteka skozi poseben postopek samoocenjevanja in zunanjih presoj. Na osnovi načel kakovosti morajo organizacije izvesti notranjo presojo v obliki samoocene, ki ji sledi ocenjevanje in preverjanje s strani zunanjih neodvisnih presojevalcev. Uspešnost doseganja meril za pridobitev EQUASS certifikata ter ugotovljena področja za izboljševanje se v obliki poročila posreduje organizaciji in odboru za podeljevanje. Odbor odloči ali bo kandidat pridobil EQUASS certifikat.

EVROPSKI ODBOR ZA PODELJEVANJE

Vse procese nadzoruje Evropski odbor za podeljevanje, ki ga sestavljajo predstavniki ključnih evropskih in mednarodnih interesnih skupin kot so uporabniki storitev, socialni partnerji, izvajalci storitev, oblikovalci politik in plačniki.

- Svet Evrope (Council of Europe)
- Evropski forum delodajalcev o invalidnosti (Business Disability Forum - ex Employer's forum on disability)
- Evropsko združenje izvajalcev storitev za osebe z invalidnostjo (European Association of Service Providers for People with Disabilities)
- Evropski forum o invalidnosti (European Disability Forum)
- Evropska mreža javnih organov (European Network of Social Authorities)
- Evropska platforma za rehabilitacijo (European Platform for Rehabilitation)
- Evropska platforma za socialno zavarovanje (European Social Insurance Platform)
- Evropska zveza starejših (European Federation of Older People)
- RI Europe

USPOSABLJENI PRESOJEVALCI

EQUASS presojevalci so usposobljeni in potrjeni s strani EQUASS za učinkovito ocenjevanje zagotavljanja načel kakovosti EQUASS Assurance in EQUASS Excellence. Certificiranje presojevalcev temelji na kreditnem sistemu s kombinacijo usposabljanj, praktičnih vaj, vzporednih presoj pod nadzorom izkušenega presojevalca in redno prakso neodvisnih presoj.

"Evropski sistem kakovosti socialnih storitev mora biti zgrajen na potrebah uporabnikov in njihovi pravici, da so udeleženi v razvoj, vodenje in izvajanje storitev. EQUASS certifikacija temelji na teh načelih. K posamezniku usmerjen pristop je korak v pravi smeri za izvajanje kakovostnih storitev za osebe z invalidnostjo."

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

LOKALNI NOSILCI LICENCE:

V Estoniji, Nemčiji, Litvi, Norveškem, Portugalski in Sloveniji lahko kandidat storitve, potrebne za certificiranje EQUASS Assurance, pridobi preko lokalnih nosilcev licence, ki so navedeni spodaj. Lokalni nosilec licence služi kot posrednik med EQUASS kandidati in EQUASS Sekretariatom, ki usklajuje proces certifikacije med kandidati in presojevalci.

EQUASS Sekretariat ne prenaša odločitev glede podeljevanja znaka kakovosti na lokalnega nosilca licence.

V primeru, da želi certifikat EQUASS Assurance pridobiti katera od držav, ki ni spodaj navedena, ali želi katera koli država pridobiti certifikat EQUASS Excellence in za ostale informacije, prosim stopite v stik s Sekretariatom.

Estonija - EQUASS Eesti

www.equass.ee

Nemčija - EQUASS Deutschland

www.equass.de

Litva - Valakupiai Rehabilitation Centre (VRC)

www.reabilitacija.lt/en/

Norveška - EQUASS Norge

www.equass.no

Portugalska - APQ (Associação Portuguesa para a Qualidade)

www.apq.pt

Slovenija - Univerzitetni rehabilitacijski inštitut SOČA - Razvojni center za zaposlitveno rehabilitacijo:

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

KDO SO EQUASS ODJEMALCI?

EQUASS odjemalci vključujejo tako javne in zasebne kot profitne in neprofitne izvajalce socialnih storitev. Njihova skupna značilnost je usmerjenost v rezultate in nenehno izboljševanje. Te organizacije si prizadevajo k prepoznavanju in sodelovanju na evropski ravni.



Za več informacij prosim kontaktirajte:

EQUASS Sekretariat

15, rue de Spa, 1000 Brussels, Belgium

Tel: +32 2 235 66 63

equass@equass.be; www.equass.be

Kaj je EQUASS?

Evropska kakovost na področju socialnih storitev (The European Quality in Social Services - EQUASS) je povezan in za področje značilen sistem certificiranja, ki potrjuje skladnost socialnih storitev z evropskimi načeli in merili kakovosti. EQUASS si prizadeva okrepiti socialni sektor z vključevanjem izvajalcev storitev v zagotavljanje kakovosti in nenehno izboljševanje ter s tem uporabnikom zagotoviti kakovostne storitve po vsej Evropi.

NAČELA KAKOVOSTI KOT SPLOŠEN OKVIR ZA EQUASS

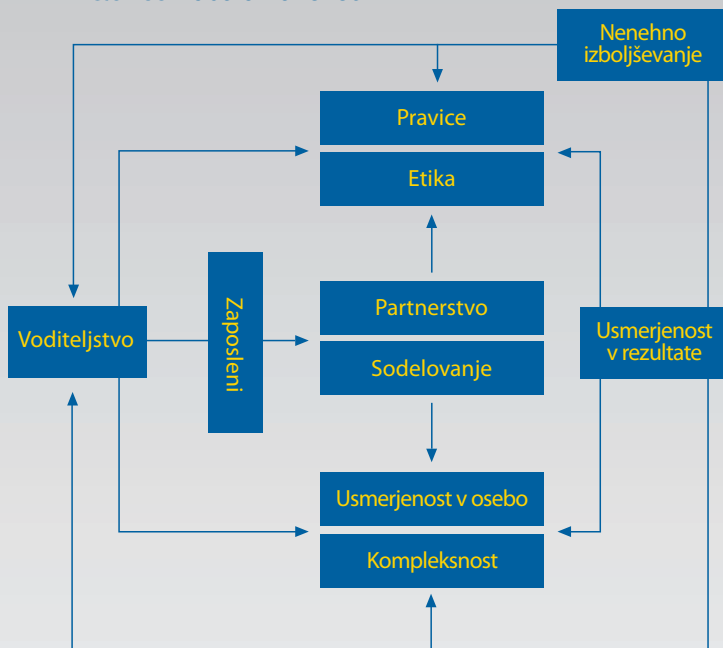
Evropski sistem kakovosti na področju socialnih storitev se mora odzvati na pravne, socialno-ekonomske in kulturne razlike v različnih državah članicah EU. Zato EQUASS certificiranje temelji bolj na splošno veljavnih na elih in temeljnih vrednotah kot pa na predpisanemu nizu standardov.

EQUASS PROGRAMI CERTIFICIRANJA

EQUASS certificiranje ponuja nepristransko in uradno priznavanje izpolnjevanja zahtev kakovosti na evropski ravni. EQUASS znak kakovosti (EQUASS Assurance) in EQUASS znak odličnost («EQUASS Excellence») temeljita na istih načelih kakovosti, pri čemer je EQUASS Assurance odskočna deska na poti do EQUASS Excellence.

Pristop, ki temelji na vrednotah, zagotavlja primerljivost in dopolnjevanje EQUASS sistema z obstoječimi nacionalnimi sistemi kakovosti. Skozi nacionalne sisteme se lahko te vrednote prevedejo v nacionalna merila in kazalnike ter prilagodijo nacionalnim okoliščinam.

EQUASS načela kakovosti



Znak kakovosti na področju socialnih storitev (EQUASS Assurance)

EQUASS znak kakovosti jamči, da se storitve izvajajo v skladu s 50 merili, ki temeljijo na 10 načelih kakovosti. Predstavljajo temeljne zahteve za izvajanje socialnih storitev zlasti na področju stroškov, prizadevanj in zahtevanih virov. Organizacija, ki zadosti kriterijem EQUASS znaka kakovosti, pridobi certifikat za obdobje 2 let.



Odličnost na področju socialnih storitev (EQUASS Excellence)

EQUASS znak odličnosti pridobi izvajalec storitev, ki lahko dokaže dosežke in nenehno izboljševanje pri vseh 50 merilih, temelječih na 10 načelih kakovosti, s treh različnih vidikov: pristopa, razširjenosti in rezultatov. Z namenom vzpodbujanja primerjanja (benchmarking) in učenja (benchlearning) so rezultati certificiranih organizacij objavljeni. Organizacija, ki zadosti kriterijem EQUASS znaka odličnosti, pridobi certifikat za obdobje 3 let.

“Ugotovili smo, da sta vsebina in proces EQUASS-a celo bolj vredno kot sama certifikacija.”

- Mare Noolen, AS Welfare Services, Estonija

»Ključni element EQUASS je pristop ob upoštevanju mnogih pogledov. To pomeni, da načela kakovosti odražajo interese širokega obsega zainteresiranih strani«

Frank Flannery, predsednik EQUASS odbora za podeljevanje