



Migliorare la performance, soddisfare i bisogni nell'erogazione di servizi sociali



Perché EQUASS?

EQUASS RISPONDE A PROFONDI CAMBIAMENTI NEL SETTORE DEI SERVIZI SOCIALI IN EUROPA

Focalizzarsi sempre più sulla persona

significa che i servizi sociali devono rispondere in maniera tempestiva e flessibile alle esigenze di cambiamento dei singoli individui. Dovrebbero essere i bisogni delle persone a dare input ai servizi, la cui finalità dovrebbe essere il miglioramento della qualità della vita e la tutela delle pari opportunità.

Le aumentate aspettative sull'efficacia dei servizi

esigono oggi che i risultati vengano opportunamente misurati e che i benefici per gli utenti e la comunità vengano comprovati in maniera indubbia. Perciò in tale contesto cresce l'importanza di un benchmarking internazionale e di sistemi di qualità orientati al risultato.

L'introduzione di un approccio di mercato

incoraggia l'aumento della competitività tra i provider di servizi sociali, con l'obiettivo della trasparenza e dell'efficacia. La selezione dei provider più appropriati verrà infatti effettuata da parte delle autorità nazionali e dei finanziatori basandosi su comprovati criteri di qualità.

La creazione di un mercato internazionale europeo garantirà un'erogazione di servizi non limitata ai contesti nazionali, in base a criteri di qualità riconosciuti a livello europeo, per gli utenti di tutto il continente.

EQUASS SODDISFA I CRITERI DI QUALITÀ EUROPEI

EQUASS è totalmente conformato al **Quadro Europeo per la Qualità nei Servizi Sociali**, un documento adottato nell'ottobre 2010 dal Comitato per la Protezione Sociale.

EQUASS è stato revisionato alla luce del **Quadro comune per la Qualità dei Servizi Sociali di interesse Generale**, un documento condiviso da 50 importanti stakeholder di vari settori del sociale sulle varie componenti e pre-condizioni per il raggiungimento della qualità.

"Dopo aver ottenuto la certificazione ISO 9001, consideriamo il raggiungimento dell'Eccellenza EQUASS come "il tetto dell'edificio della Qualità."

JurijSvajger, Institute for Rehabilitation, Repubblica di Slovenia

Un'organizzazione risponde ai requisiti per la certificazione EQUASS se ha implementato i criteri e gli indicatori del **Quadro Europeo di Riferimento per la Garanzia della Qualità per l'EFF**, adottato dal Parlamento Europeo e da Consiglio Europeo il 18 giugno 2009.

La **Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità** (dicembre 2006) si fonda su un approccio orientato ai diritti umani, che deve essere rafforzato, come pre-condizione per una piena partecipazione. EQUASS può aiutare le autorità pubbliche e gli stakeholder del settore nella implementazione pratica della Convenzione delle Nazioni Unite.

EQUASS MIGLIORA LA PERFORMANCE DEI PROVIDER DI SERVIZI SOCIALI

I Principi per la Qualità ufficialmente riconosciuti e i criteri ad essi associati

nel loro insieme, integrano le visioni degli utenti dei servizi, dei provider, dei partner sociali, dei finanziatori e dei policy maker, perché hanno come fine ultimo il miglioramento nell'erogazione dei servizi e nel Sistema di Gestione.

L'autovalutazione come processo comprensivo

fornisce alle organizzazioni uno schema per la valutazione delle loro performance attuali e le aiuta ad identificare aree di miglioramento. Offre anche una adeguata metodologia per delineare piani di azione per l'implementazione dei Principi per la Qualità.

La certificazione e il riconoscimento formale

in linea con i requisiti di legge nazionali, costituisce per i provider di servizi un segno distintivo sul mercato

La struttura e la piattaforma di benchmarking

danno alle organizzazioni che conseguono la certificazione EQUASS l'opportunità di lavorare insieme ad organizzazioni analoghe per il raggiungimento di migliori risultati.

"Tutti i provider europei dovrebbero conseguire la certificazione EQUASS: se lo faranno adesso resteranno in gioco, se rimanderanno perderanno la partita."

Susan Scott-Parker, Employers' Forum on Disability, UK (Forum dei datori di lavoro sulla disabilità, Regno Unito)

EQUASS (Qualità Europea nei Servizi Sociali) è un sistema integrato, per un settore specifico, di certificazione, formazione e consulenza nel campo della qualità. EQUASS mira al miglioramento del settore sociale, impegnando gli erogatori dei servizi al conseguimento della qualità e al miglioramento continuo e garantendo agli utenti servizi di qualità in tutta Europa.

I PRINCIPI PER LA QUALITÀ NEL QUADRO DI RIFERIMENTO GENERALE EQUASS

Un sistema europeo per la qualità nei servizi sociali deve tenere in considerazione le differenze legali, socio-economiche e culturali dei singoli Stati Membri. Per questo motivo la certificazione EQUASS si basa su principi universali, su valori chiave, piuttosto che su una serie di standard codificati.

I PROGRAMMI PER LA CERTIFICAZIONE EQUASS

La certificazione EQUASS offre una convalida formale ed imparziale al raggiungimento da parte delle organizzazioni dei requisiti di qualità europei. EQUASS Assurance e EQUASS Excellence si basano sugli stessi Principi per la Qualità. EQUASS Assurance è il primo gradino per il raggiungimento del livello di Eccellenza.

Questo approccio basato sui valori fa sì che lo schema di certificazione EQUASS sia compatibile e complementare con i vari schemi nazionali per la certificazione della qualità. EQUASS pertanto può agevolmente essere trasferito nei vari ambiti nazionali, fornendo così criteri e indicatori validi per i singoli Stati e consentendo appunto l'adattamento a ciascun contesto.



Assurance
in Social Services

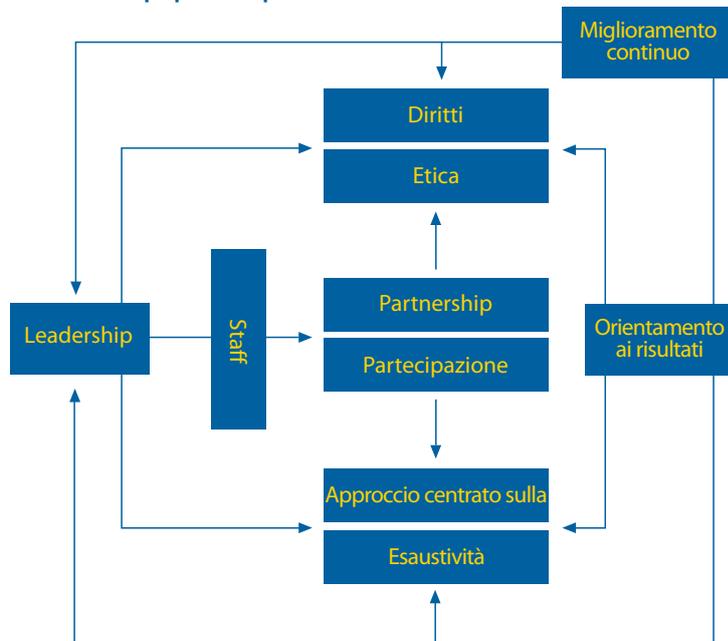
La garanzia della qualità nei servizi sociali (EQUASS Assurance)

EQUASS Assurance garantisce che vengano erogati servizi di qualità, certificando la rispondenza a 50 criteri, basati sui Principi per la Qualità. Può essere ben considerato un requisito fondamentale per operare nel campo dei servizi sociali, una soglia che è possibile raggiungere in termini di costi, sforzi e praticabilità. La certificazione EQUASS Assurance ha validità biennale.

"Per migliorare i nostri servizi dobbiamo imparare gli uni dagli altri e scambiarci prassi e modalità di approccio, ed EQUASS è un'ottima maniera per farlo!"

M. Crowley, the Rehab Group, Irlanda

Principi per la qualità



Excellence
in Social Services

L'eccellenza nei servizi sociali (EQUASS Excellence)

EQUASS Excellence è un riconoscimento che viene dato a qualsiasi provider di servizi in grado di dimostrare il raggiungimento dei risultati e il miglioramento continuo, in base a 50 criteri che si fondano sui dieci Principi per la Qualità visti da tre differenti prospettive: l'approccio, lo sviluppo e i risultati. I risultati delle organizzazioni certificate vengono pubblicati, così da favorire il benchmarking e il bench-learning. EQUASS Excellence ha validità triennale.

"EQUASS fornisce alle ONG un quadro di riferimento per il miglioramento della qualità dei servizi, sia a livello politico che a livello pratico."

Dal report sulle percezioni degli stakeholder sulle attività nel campo degli affari pubblici della Piattaforma Europea per la Riabilitazione.

Come funziona EQUASS?

IL PROCESSO EQUASS

La certificazione EQUASS usa criteri ben definiti per entrambi i livelli di certificazione e lavora attraverso procedure specifiche per l'auto-valutazione e le revisioni esterne. Le organizzazioni devono sottoporsi a una revisione interna basata sui Principi per la Qualità sotto forma di un'autovalutazione, sottoposta poi a verifica e all'attribuzione di un punteggio da parte di revisori esterni indipendenti.

Sulla performance dell'organizzazione conformemente ai criteri EQUASS e sulle aree identificate come passibili di miglioramento viene poi relazionato all'organizzazione stessa e al Comitato Europeo per l'Assegnazione, il quale decide se rilasciare o meno all'organizzazione che ne ha fatto richiesta la certificazione EQUASS.

IL COMITATO EUROPEO PER L'ASSEGNAZIONE

Tutti i processi sono supervisionati dal Comitato Europeo per l'Assegnazione, del quale fanno parte molti dei principali stakeholder europei del settore: utenti, partner sociali, provider di servizi, policy maker e finanziatori.

- Council of Europe
- Employer's Forum on Disability
- European Association of Service Providers for People with Disabilities
- European Disability Forum
- European Network of Social Authorities
- European Platform for Rehabilitation
- European Social Insurance Platform
- European Federation of Older People
- RI Europe

AUDITOR QUALIFICATI

Gli Auditor EQUASS sono stati formati e certificati da EQUASS per eseguire efficacemente la valutazione della performance rispetto ai Principi per la Qualità definiti da EQUASS Assurance e EQUASS Excellence. La nostra certificazione degli Auditor è basata su un sistema a crediti, che prevede una combinazione di sessioni formative, esercizi pratici, audit condotti sotto la supervisione di auditor esperti, e regolari pratiche di audit indipendenti.

"Un elemento di importanza vitale in EQUASS è l'approccio multi-prospettico. Significa che i Principi per la Qualità riflettono gli interessi di una ampia gamma di stakeholder."

Frank Flannery, Presidente del Comitato Europeo per l'Assegnazione EQUASS

DETTENTORI LOCALI DELLA LICENZA (DLL):

In Estonia, Germania, Lituania, Norvegia, Portogallo e Slovenia, la certificazione EQUASS Assurance per i servizi sociali può essere ottenuta attraverso i Detentori Locali della Licenza elencati di seguito. I detentori della Licenza fungono da intermediari locali tra i clienti EQUASS e il Segretariato EQUASS che coordina il processo di certificazione tra i candidati e gli auditor. Il Segretariato EQUASS tuttavia non esternalizza né delega ai Detentori Locali della Licenza la decisione di conferire il Marchio di Qualità.

Per la certificazione EQUASS Assurance negli altri paesi non di seguito elencati, la certificazione EQUASS Excellence in tutta Europa o per altre informazioni, contattare il Segretariato.

Estonia - EQUASS Eesti - www.equass.ee

Germania - EQUASS Deutschland - www.equass.de

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

Norvegia - EQUASS Norge - www.equass.no

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

Slovenia - URI Development unit of Employment Rehabilitation:
http://www.ir-rs.si/sl/Razvojni_center_za_poklicno_rehabilitacijo/

CHI SONO I FRUITORI DI EQUASS?

I fruitori di EQUASS appartengono sia al settore pubblico che a quello privato, agli erogatori di servizi profit e no profit. La caratteristica comune delle organizzazioni che fanno domanda per EQUASS è l'orientamento ai risultati e al miglioramento continuo. Sono tutte organizzazioni che aspirano a un riconoscimento e a una cooperazione a livello Europeo.



Per maggiori informazioni sui servizi EQUASS contattate:

EQUASS Secretariat

15, rue de Spa, 1000 Brussels, Belgium
Tel: +32 2 235 66 63
equass@equass.be; www.equass.be