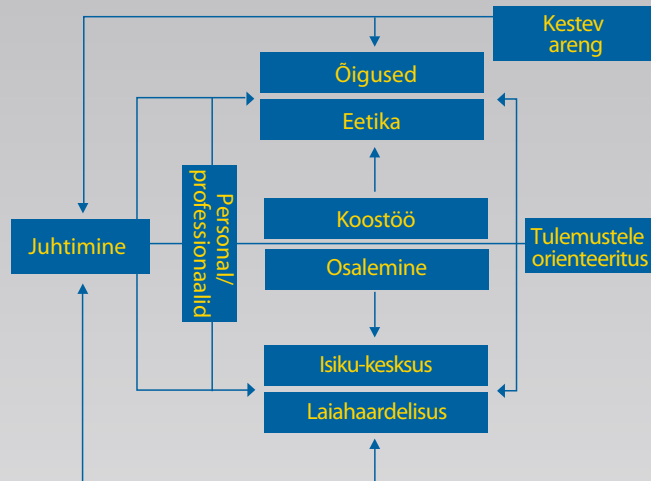


Kuidas EQUASS toimib?

KVALITEEDI PÕHIMÕTTED KUI EQUASS'i ALUSTALA



Euroopa kvaliteedi süsteem sotsiaalhoolekande teenustes peab olema kooskõlas seaduslike, sotsiaal-majanduslike ja kultuuriliste erinevustega erinevate EL liikmesriikide vahel. Seega põhineb EQUASSi sertifitseerimise protsess pigem universaalsetel põhimõtetel ja väärtushinnangutel kui ettekirjutatud standarditel.

Selline väärtushinnangutel põhinev lähenemine tagab selle, et EQUASSi sertifitseerimise süsteem ja olemasolevad riiklikud kvaliteedi süsteemid on omavahel kooskõlas ja saavad teineteist täiendada. Riiklike süsteemide abil on võimalik neid väärtushinnanguid ümber kohandada riiklikeks kriteeriumiteks ja indikaatoriteks ning paigutada neid seeläbi riiklikku konteksti.

EQUASSi PROTSESS

EQUASS sertifitseerimisel võetakse kõigil sertifitseerimise tasemetel aluseks selgelt defineeritud kriteeriumid ja kasutatakse spetsiifilisi protseduure enesehindamise ning välise auditi läbiviimiseks. Kvaliteedi Põhimõtete kohaselt peavad organisatsioonid läbi viima siseauditi enesehindamise vormis ja seejärel läbima arvestuste ning kvaliteedi kinnitamise protsessi välisauditi näol. EQUASS sertifitseerimise kriteeriumitele vastavad tulemused saadetakse nii taotlejale kui Rahvusvahelisele Autasu Komiteele. Komitee otsustab, kas taotlejale väljastatakse EQUASS sertifikaat.

EQUASS AUTASU KOMITEE

Kõiki protsesse jälgib Autasu Komitee, kuhu kuuluvad mitmed peamised Euroopa ja rahvusvahelised huvirühmad antud sektoris. Nende seas on näiteks teenuse kasutajad, sotsiaalsed koostööpartnerid, teenuse pakkujad, suunajad ja rahastajad.

- Euroopa Nõukogu
- Puuetega Inimeste Töandjate Foorum
- Euroopa Puuetega Inimeste Teenuseosutajate Assotsiatsioon
- Euroopa Puuetega Inimeste Foorum
- Euroopa Sotsiaalhoolekande Instituutide Võrgustik
- Euroopa Sotsiaalkindlustuse Platvorm
- Euroopa Ametiühingute Konföderatsioon
- Rahvusvaheline Rehabilitatsiooni Liit
- Euroopa Rehabilitatsiooni Platvorm

KES ON EQUASSi KLIENDID?

EQUASS'i klientide hulka kuuluvad sotsiaalhoolekande teenuse osutajatena nii avalikud kui eraettevõtted, nii äriettevõtted kui ka mittetulundusühingud. EQUASS'i taotlejate ühiseks omaduseks on orienteeritus tulemustele ja kestvale arengule. Need organisatsioonid soovivad saada tunnustust ja teha koostööd Euroopa tasandil.

"Oluline element EQUASS'i tegevuses on mitmetahuline lähenemine. See tähendab, et Kvaliteedi Põhimõtetes on esindatud paljude erinevate huvirühmade huvid."

- Hr Frank Flannery, EQUASS Autasu Komitee esimees -



Lisainformatsiooni saamiseks EQUASS'i teenuste kohta palun pöörduda:

EQUASS Sekretariaat

15, rue de Spa, 1000 Brüssel, Belgia
Tel: +32 2 736 54 44; Fax: +32 2 736 86 22
Email: equass@equass.be; Veeb: www.equass.be



Tulemuste parendamine, Vajadustele vastamine

Sotsiaalhoolekande teenuste osutamisel



Miks EQUASS?

EQUASSI TEGEVUS ON KOOSKÖLAS SUURTE MUUTUSTEGA EUROOPA SOTSIAALHOOLEKANDE SEKTORIS

Sektori moderniseerimine

käigus kasvab pidevalt sotsiaalhoolekandeteenuse osutajate seas nõudlus kvaliteedi tagamise ja efektiivsuse osas. Et sotsiaalhoolekandeteenuse osutamine areneks järjepidevalt, on tarvis kasutusele võtta rahvusvaheline võrdlusanalüüsi süsteem, mis oleks teerajajaks pidevale õppimisele ja koostööle.

Turupõhine lähenemine

suurendab sotsiaalhoolekandeteenuse osutajate seas konkurentsi tulemuslikkuse ja läbipaistvuse saavutamisel. Riiklikud asutused ja rahastajad arvestavad sobiliku teenusepakkuja valimisel ka kvaliteedi kriteeriumitega.

Euroopa-sisese turu loomine

põhjustaks aktiivsema teenuste osutamise väljaspool piiri ja tekitaks vajaduse kvaliteedi tunnustamise järele Euroopa tasandil tagades teenuse kasutajatele võrdväärse kvaliteedi kogu mandril.

EQUASS VASTAB EUROOPA KVALITEEDI NÕUETELE

The Communication of the European Commission on Social Services of General Interest (November 2007)

esitab hoolekandeteenuse osutajatele Euroopa kvaliteeti reguleeriva raamistiku, mis määrab, jälgib ja analüüsib kvaliteedi standardeid (ei ole kohustuslik).

The position paper on quality of the High Level Group on Disability (Oktoober 2007)

esitleb kvaliteedi põhimõtteid ja kriteeriumeid, mis on kooskõlastatud ja kinnitatud kõikide EL liikmesriikide ja Euroopa Komisjoni poolt.

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

põhimõtted on kooskõlas EQUASSi põhimõtetega kvaliteedi tagamise osas.

"Iga teenuse osutaja Euroopas peaks EQUASSi ühinema: ühinege kohe ja jõudke ette või ühinege hiljem ning jääge maha."

- Susan Scott-Parker, Puuetega Inimeste Töötajate Foorum, Inglismaa -

The UN Convention on the rights of people with disabilities (Detsember 2006)

kohaselt on igal kodanikul inimõigusena õigus osalemiseks ja kaasatud olemiseks. EQUASS saab aidata nii avalikke institutsioone kui sektorisiseseid huvirühmi ÜRO konventsiooni praktilisel rakendamisel.

The Disability Action Plan 2006-2015 of the Council of Europe (Aprill 2006)

näeb teenuste kvaliteeti, kui mistahes riikliku rakendusstrateegia väga olulist elementi, mis vajab pidevat arendamist.

EQUASS PARENDAB SOTSIAALHOOLEKANDE TEENUSE OSUTAJATE TEGEVUST

Tunnustatud Kvaliteedi Põhimõtted ja nendega seotud kriteeriumid

ühendavad teenuse kasutajate, teenuse osutajate, sotsiaalsete partnerite, rahastajate ja suunajate vaateid, mille lõplikuks eesmärgiks on teenuse osutamise ja juhtimissüsteemide parendamine.

Laiahaardeline enesehindamise protsess

annab organisatsioonidele võimaluse analüüsida oma senist tegevust ja välja selgitada parendusi vajavad valdkonnad ja ka võimaluse koostada tegevusplaan põhinedes Kvaliteedi Põhimõtete rakendamisele.

Ametlik sertifitseerimine

võimaldab teenuse osutajatel turutingimustes silma paista, olles samal ajal kooskõlas riikliku seadusandlusega.

Suur hulk toetavaid teenuseid

on EQUASSi sertifikaadiga organisatsioonidele saadaval, muuhulgas organisatsiooni eripäradele vastavad kohapealsed koolitused ja nõustamised.

Võrdlusanalüüsi protsess

annab EQUASS Excellence tiitlit omavatele organisatsioonidele võimaluse töötada koos sarnaselt meelestatud organisatsioonidega saavutamaks paremaid tulemusi ja protsesse.

"Peale ISO 9001 sertifikaadi omandamist peame me EQUASS Excellence'i tiitli saamist oma tippsaavutuseks."

- Jurij Svajger, Rehabilitatsiooni Instituut, Sloveenia Vabariik -

Millised on EQUASS'i teenused?

Euroopa Kvaliteedimärk Sotsiaalhoolekandeteenustes (EQUASS) on integreeritud sektoripõhine sertifitseerimise, koolituse ja konsultatsioonitegevuse süsteem kvaliteedi valdkonnas. EQUASSi eesmärk on sotsiaalsektori täiustamine, kaasates teenuse pakkujaid kvaliteedi tõstmise ja jätkuva arengu protsessi ning tagades teenuse kasutajatele kvaliteetset teenust kõikjal Euroopas.

EQUASS'I SERTIFITSEERIMISE PROGRAMMID

EQUASS sertifitseerimine pakub Euroopa tasemel erapooletut kvaliteeditunnustust. EQUASS Assurance, EQUASS Excellence ja EQUASS Award põhinevad Kvaliteedi Põhimõtetel ning iga tase on aluseks järgmisele.



Assurance
in Social Services

Kvaliteedi tagamine sotsiaalhoolekandeteenustes (EQUASS Assurance)

EQUASS Assurance tagab teenuse osutamise kvaliteedi, tunnistades teenuse osutaja vastavust 38 kriteeriumile, mis põhinevad Kvaliteedi Põhimõtetel. Tegelemaks teenuse osutamise elementaarne vastata nendele nõuetele, eriti pidades silmas kulusid, tulusid ja oma panust. Organisatsioon, mis vastab EQUASS Assurance kriteeriumidele, sertifitseeritakse kaheks aastaks.



Excellence
in Social Services

Suurepärased tulemused sotsiaalhoolekandeteenustes (EQUASS Excellence)

EQUASS Excellence tiitliga autasustatakse teenuse osutajat, kelle saavutused ja pidev areng on väljapaistvad kõigi üheksa Kvaliteedi Põhimõtte järgi, seda kolmest vaatenurgast: lähenemine, rakendus ja tulemused. Sertifitseeritud organisatsioonide tulemused avalikustatakse, et soodustada omavahelist tegevuse võrdlemist ja teineteiselt õppimist. Organisatsioon, mis vastab EQUASS Excellence kriteeriumitele, sertifitseeritakse kolmeks aastaks.



Award
in Social Services

Väljapaistvad tulemused sotsiaalhoolekandeteenustes (EQUASS Award)

EQUASS Award autasu antakse üle kord aastas EQUASS Excellence tiitliga organisatsioonile, kes vabatahtlikus konkurents osaledes on saavutanud väljapaistvaid tulemusi Kvaliteedi Põhimõtete osas võrreldes teiste teenuse osutajatega.

KOOLITUSPROGRAMMID

- Infoseminarid sotsiaalsektori kvaliteedi ja EQUASS kvaliteedi sertifitseerimise programmide teemadel
- Süvakoolitused eneseanalüüsi aruande kirjutamise teemal
- Koolitused audiitoritele ja konsultantidele, kes peale koolituste läbimist on seotud EQUASS tegevustega

"EQUASS aitab MTÜ' del tõsta teenuste kvaliteeti nii poliitilisel kui praktilisel tasandil."

- Väljavõte aruandest "Huvirühmade arusaamad EPR'i avalike suhetega seotud tegevustest -

KONSULTATSIOONI TEENUSED

- Üksikute teenuse osutajate toetamine EQUASS Excellence ja EQUASS Assurance rakendamisel
- Siseülevaated EQUASS Excellence tiitli taotlejatele ja "kiiranalüüsid" selgitamiseks välja praeguse tegevuse vastavus EQUASS Excellence kriteeriumitele
- Konsultatsioonid avalikele institutsioonidele kogu Euroopas

"Parendamiseks enda poolt pakutavaid teenuseid, peame teineteiselt õppima ja jagama erinevaid praktiseerimistavasid ning lähenemisi. EQUASS'i abiga on seda võimalik teha."

- M. Crowley, Rehabilitatsiooni Grupp, Iirimaa -