



Leistungen verbessern, Anforderungen erfüllen

Bei der Sozialdienstleistungsbereitstellung



Warum EQUASS?

EQUASS IST DIE ANTWORT AUF TIEFGREIFENDE ÄNDERUNGEN DES EUROPÄISCHEN SOZIALDIENSTLEISTUNGSSEKTORS

Bei Sozialdienstleistungen liegt das Augenmerk heute stärker als jemals zuvor auf einem personenzentrierten Ansatz. Sozialdienstleister müssen deshalb den Bedürfnissen jedes Einzelnen zeitnah und flexibel begegnen. Sie zielen darauf ab, die Lebensqualität jedes Leistungsnehmers zu verbessern und ihnen Chancengleichheit zu gewähren.

Die gestiegenen Erwartungen an Effektivität und Ergebnisorientierung verlangen nach einer Messung der Ergebnisse. Es muss deutlich werden, wie die Leistungsnehmer und die Gesellschaft von den Dienstleistungen profitieren. Internationale Leistungsvergleiche und Qualitätsmanagementsysteme, die ihr Augenmerk auf Ergebnisorientierung richten, werden immer wichtiger.

Die Einführung eines marktfähigen Systems wird zu mehr Wettbewerb zwischen den Sozialdienstleistern und damit zu erhöhter Transparenz und Effizienz führen. Nationale Behörden und Kostenträger verlangen nach Qualitätskriterien, anhand derer sie die am besten passenden Anbieter auswählen können.

Die Bildung eines Marktes innerhalb der EU führt zu einem intensiveren, grenzüberschreitenden Sozialdienstleistungsangebot, damit wird ein – auf europäischer Ebene bestehender – Qualitätsstandard unerlässlich. Dieser sollte die Dienstleistungsqualität in objektiver Weise sichern und den Kunden der Leistungen Sicherheiten überall in Europa bieten.

EQUASS ERFÜLLT DIE EUROPÄISCHEN QUALITÄTSVORAUSSETZUNGEN

Der freiwillige Qualitätsrahmen für Sozialdienstleister EQUASS stimmt vollständig mit dem freiwilligen europäischen Qualitätsrahmen für Sozialdienstleistungen überein, den das Komitee für Sozialschutz und Soziale Einrichtungen im Oktober 2011 übernommen hat.

Gemeinsames Qualitätsrahmenwerk für Sozialdienstleister

EQUASS wurde im Dezember 2010 in Zusammenhang mit dem Gemeinsamen Qualitätsrahmenwerk für Sozialdienstleister überprüft. Hierbei haben 50 interessierte Gruppen aus unterschiedlichen Sektoren der Sozialwirtschaft über die Komponenten und Bedingungen

von Qualität beraten (Projektreferenz VP/2008/004 / CEN Workshop 51).

EQARF in der beruflichen Bildung

Ein Anbieter, der die Kriterien von EQUASS erfüllt, erfüllt damit auch die Kriterien und Indikatoren des Europäischen Qualitätssicherungsrahmens für die berufliche Bildung. Diese wurden vom Europäischen Parlament und vom Europarat am 18. Juni 2009 anerkannt.

Die UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (Dezember 2006)

betont den Menschenrechtsansatz, welcher „Empowerment“ als Grundvoraussetzung für Integration sieht. EQUASS kann Behörden, so wie branchenspezifischen Anspruchsgruppen bei der praktischen Implementierung der UN-Konvention behilflich sein.

EQUASS WERTET DAS ANGEBOT VON SOZIALDIENSTLEISTERN AUF

Die Zusammenstellung der Leitsätze der Qualität und der Teilnahmebestimmungen entspricht der Sicht von Kunden, Dienstleistern, Sozialpartnern, Kapitalgebern und politischen Entscheidungsträgern. Das gemeinsame Ziel ist die Verbesserung der Leistungen und des Management-Systems.

Der umfassende Prozess der Selbstbewertung gibt Dienstleistern einen Leitfaden an die Hand, mit dem sie sowohl ihre gegenwärtige Leistungsfähigkeit einschätzen als auch ihre Verbesserungspotenziale identifizieren können. EQUASS ist somit ein Motor für Veränderung und kontinuierliche Verbesserung.

Der umfangreiche Selbstbewertungsprozess liefert Organisationen einerseits eine Vorlage für die Evaluation ihrer aktuellen Leistung und eine Vorlage zur Identifizierung von verbesserungswürdigen Bereichen.

Die förmliche Zertifizierung erlaubt Sozialdienstleistern sich von Konkurrenten abzugrenzen und gleichzeitig gesetzliche Bestimmungen auf nationaler Ebene zu erfüllen.

Der „Benchmarking-Prozess“

bietet den Organisationen die EQUASS Excellence erreichen die Chance mit gleichgesinnten Organisationen zusammenzuarbeiten, um ihre Leistungen und Prozesse zu optimieren.

„Rückmeldungen von Kunden und Mitarbeitern zeigen uns, dass unsere Entscheidung für eine EQUASS-Zertifizierung richtig war.“

- Domingos Rosa, Director Foundation AFID, Portugal -

„Für uns war die Beschäftigung mit den Inhalten und dem Prozess von EQUASS wertvoller als die Zertifizierung als solche.“

- Mare Noolen, AS Welfare Services, Estonia -

Was ist EQUASS?

European Quality in Social Services“ (EQUASS) ist ein integriertes sektorspezifisches System der Zertifizierung, das die Übereinstimmung von Sozialdienstleistungen mit europaweit anerkannten Qualitätsprinzipien und Kriterien zertifiziert.

EQUASS hat die Aufwertung des Sozialdienstleistungssektors zum Ziel, indem sich Sozialdienstleister zu Qualität und kontinuierlicher Verbesserung verpflichten. Ferner wird den Kunden ein Qualitätsstandard von Sozialdienstleistungen in ganz Europa garantiert.

DIE LEITSÄTZE DER QUALITÄT ALS DER ALLGEMEINE EQUASS RAHMEN

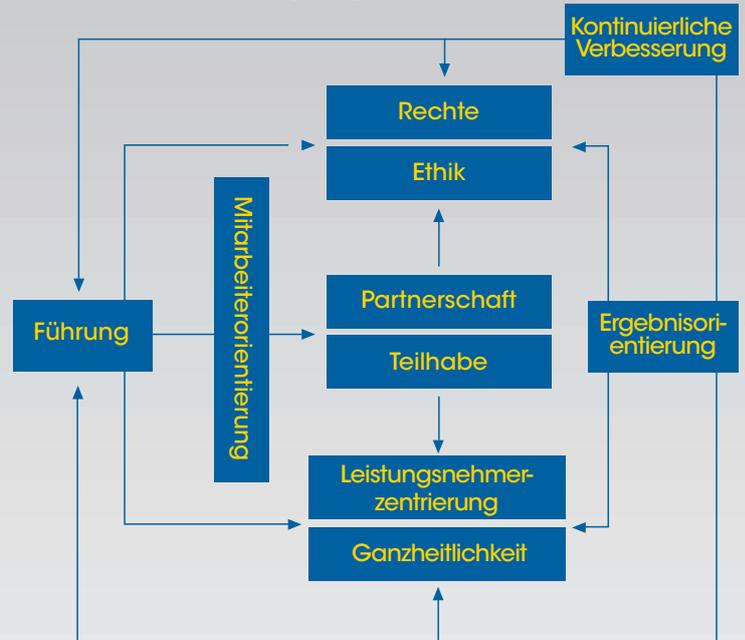
Ein europäisches Qualitätssystem für Sozialdienstleistungen muss auf rechtliche, sozio-ökonomische und kulturelle Unterschiede der verschiedenen EU-Mitgliedsstaaten eingehen. Zu diesem Zwecke basiert die EQUASS Zertifizierung auf universellen Leitsätzen (Schlüsselwerten), im Gegensatz zu strikt vorgeschriebenen Normen.

EQUASS ZERTIFIZIERUNGEN

Die Zertifizierung nach EQUASS bietet eine unabhängige und formelle Anerkennung der Erfüllung europaweit anerkannter Qualitätsanforderungen. EQUASS Assurance und EQUASS Excellence basieren auf den gleichen Qualitätsprinzipien, wobei EQUASS Assurance ein erster Schritt zur Erlangung von EQUASS Excellence ist.

Dieser Werte basierte Ansatz sichert Kompatibilität und Komplementarität der EQUASS Zertifikate mit existierenden Qualitätssystemen auf nationaler Ebene. Durch nationale Systeme können diese Werte in länderspezifische Kriterien und Indikatoren übersetzt und in den nationalen Kontext adaptiert werden.

EQUASS Qualitätsprinzipien



Assurance
in Social Services

Qualität der Sozialdienstleistungen (EQUASS Assurance)

EQUASS Assurance sichert die Qualität des Leistungsangebots durch die Zertifizierung auf Grundlage von 50-Kriterienpunkten, die auf den Leitsätzen für Qualität basieren.

Es kann als fundamentale Grundlage für die Bereitstellung von Sozialdienstleistungen gesehen werden, dabei ist es jedoch eine überwindbare Hürde, bezogen auf die Kosten, den Aufwand und die Erreichbarkeit.

Die Zertifizierung erfolgt für zwei Jahre.

„Jeder Sozialdienstleistungsanbieter in Europa sollte EQUASS zertifiziert sein: nehmen Sie jetzt Teil, sind Sie einen Schritt voraus – machen Sie es später, hinken Sie hinterher.“

- Susan Scott-Parker, Employers' Forum on Disability, Vereinigtes Königreich -



Excellence
in Social Services

Exzellenz der Sozialdienstleistungen (EQUASS Excellence)

EQUASS Excellence wird denjenigen Dienstleistern zugesprochen, die Errungenschaften und kontinuierliche Verbesserungen im Bezug auf alle zehn Qualitätsprinzipien nachweisen können. Diese Betrachtung erfolgt aus diesen drei Sichtweisen: Ansatz, Entwicklung und Ergebnisse. Die Ergebnisse der zertifizierten Organisationen werden publiziert, um „Benchmarking“ und „Benchlearning“ zu fördern. Die Zertifizierung mit EQUASS Excellence erfolgt für drei Jahre.

„Ein wesentliches Element von EQUASS ist der multiperspektive Ansatz. Er bedeutet, dass die Leitsätze der Qualität die Sichtweisen einer großen Bandbreite von Interessenvertretern darstellen.“

- Mr. Frank Flannery, Vorsitzender des EQUASS Vergabekomitees -

Wie funktioniert EQUASS?

EQUASS PROZESS

Die EQUASS Zertifizierung nutzt klar definierte Kriterien auf allen Ebenen der Zertifizierung und arbeitet mit spezifischen Prozeduren für die Selbstevaluation und die externen Audits. Organisationen müssen auf Grundlage der Leitsätze der Qualität einen internen Audit in der Form einer Selbstevaluation durchführen, dieser wird mit der Bewertung und Verifizierung durch unabhängige, externe Auditoren vervollständigt. Das Abschneiden der Organisation im EQUASS Zertifizierungsprozess und verbesserungswürdige Organisationsbereiche werden dem Bewerber und dem mit Vertretern aus ganz Europa besetztes Vergabe-Komitee mitgeteilt. Das Komitee entscheidet über die Zertifizierung mit EQUASS.

EQUASS VERGABE-KOMITEE

Alle Prozesse werden von einem Vergabe-Komitee beaufsichtigt, dieses setzt sich aus europäischen und internationalen Interessenvertretern des Sektors, wie z.B. Kunden, Sozialpartnern, Dienstleistungsanbietern, politischen Entscheidungsträgern und Kapitalgebern zusammen.

- 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

QUALIFIZIERTE AUDITOREN

Die EQUASS-Auditoren wurden darin geschult, die Leistungsfähigkeit einer Organisation mit Blick auf die Qualitätsprinzipien von EQUASS zu bewerten. Die Zertifizierung unserer Auditoren erfolgt nach einem Vergabesystem in Kombination mit Fortbildungen, praktischen Übungen, Schattenaudits unter der Aufsicht eines erfahrenen Auditors und regelmäßiger Erfahrung unabhängiger Audits.

„Ein europäisches Qualitätssystem für Sozialdienstleister muss immer auf den Bedürfnissen der Leistungsnahmer aufbauen. Es muss ihr Recht einbeziehen, an der Entwicklung und der Erbringung beteiligt zu sein. EQUASS basiert auf diesen Prinzipien. Sein personenzentrierter Ansatz ist ein wichtiger Schritt in Richtung qualitativ besserer Dienstleistungen für Menschen mit Behinderung.“

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

NATIONALE LIZENZNEHMER:

In Deutschland, Estland, Litauen, Norwegen, Portugal und Slowenien können die Zertifizierungen nach EQUASS Assurance von den unten aufgeführten nationalen Lizenznehmern durchgeführt werden.

Die Lizenznehmer fungieren als nationale Bindeglieder zwischen dem Kunden und der EQUASS-Geschäftsstelle, die den Prozess der Zertifizierung zwischen dem Bewerber und dem Auditor koordiniert.

Die EQUASS-Geschäftsstelle gibt dabei nicht die Entscheidung über den Erfolg der Zertifizierung an die nationalen Lizenznehmer ab.

Wenn Sie sich für eine Zertifizierung nach EQUASS Assurance in einem anderen als den hier aufgeführten Ländern oder für eine Zertifizierung nach EQUASS Excellence interessieren, nehmen Sie bitte Kontakt mit der EQUASS-Geschäftsstelle in Brüssel auf.

Deutschland - EQUASS Deutschland

www.equass.de

Estland - EQUASS Eesti

www.equass.ee

Litauen - Valakupiai Rehabilitation Centre (VRC)

www.reabilitacija.lt/en/

Norwegen - EQUASS Norge

www.equass.no

Portugal - APQ (Associação Portuguesa para a Qualidade)

www.apq.pt

Slowenien - URI Development unit of Employment Rehabilitation

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

WER SIND DIE KUNDEN VON EQUASS?

Das Feld der EQUASS Kunden reicht von öffentlichen zu privaten und von gewinnorientierten zu gemeinnützigen Organisationen. Alle EQUASS Bewerber verbindet jedoch deren Ergebnisorientierung und der Drang zu kontinuierlicher Verbesserung. Zu gleich streben diese Organisationen nach Anerkennung und Kooperation auf europäischer Ebene.



Enhancing performance, meeting needs

Für weitere Informationen:

EQUASS Secretariat

15, rue de Spa, 1000 Brussels, Belgium

Tel: +32 2 235 66 63

equass@equass.be; www.equass.be