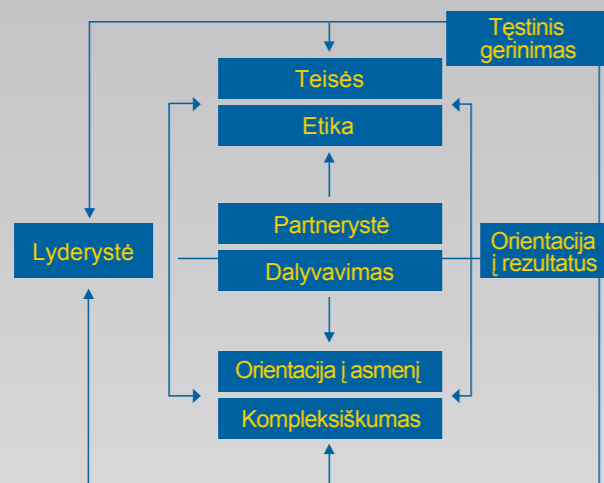


# Kaip veikia EQUASS?

## EQUASS SISTEMOS KOKYBĖS PRINCIPAI



Europos socialinių paslaugų kokybės sistema turi reaguoti į teisinius, socioekonominius ir kultūrinius skirtumus įvairiose ES šalyse narėse. Todėl EQUASS sertifikavimas yra labiau pagrįstas universaliais principais, esminėmis vertybėmis, o ne nurodančiais standartais.

Šis vertybėmis pagrįstas požiūris užtikrina EQUASS sertifikavimo suderinamumą su egzistuojančiomis nacionalinėmis kokybės sistemomis ir jų papildomumą. Šios vertybės gali būti perkeltos į nacionalinius kriterijus ir rodiklius bei pritaikytos nacionaliniam kontekstui.

## EQUASS PROCESAS

EQUASS sistema remiasi tiksliai apibrėžtais kriterijais visuose sertifikavimo lygmenyse ir naudoja specifines savęs įvertinimo ir išorinio audito procedūras. Remiantis Kokybės principais, organizacijos turi atlikti vidaus audito savęs įvertinimo būdu, kurį tikrina ir vertina išoriniai nepriklausomi auditoriai. Informacija apie EQUASS kriterijų įgyvendinimą ir identifikuotas gerinimo sritis yra pateikiama pareiškėjui ir tarptautiniam Apdovanojimo komitetui. Komitetas priima sprendimą ar pareiškėjui bus įteiktas EQUASS sertifikatas.

## EQUASS APDOVANOJIMO KOMITETAS

Visi procesai yra prižiūrimi Apdovanojimo komiteto, kurį sudaro dauguma pagrindinių Europos ir tarptautinių suinteresuotų šalių atstovai: paslaugų vartotojai, socialiniai partneriai, paslaugų teikėjai, politikai ir finansuotojai.

- Europos Taryba
- Darbdavių forumas neįgaliesiems (EFD)
- Europos organizacijų, teikiančių paslaugas neįgaliesiems, asociacija (EASPD)
- Europos neįgaliųjų forumas (EDF)
- Europos socialinės valdžios tinklas (ENSA)
- Europos reabilitacijos platforma (EPR)
- Europos socialinio draudimo platforma (ESIP)
- Europos profesinių sąjungų konfederacija (ETUC)
- Rehabilitation International

## KAS YRA EQUASS KLIENTAI?

**EQUASS klientų ratas apima tiek viešąjį, tiek privatų sektorių, tiek pelno, tiek ir ne pelno siekiančius socialinių paslaugų teikėjus. Bendras EQUASS pareiškėjų bruožas yra jų orientacija į rezultatus ir nuolatinį gerinimą. Šios organizacijos siekia pripažinimo ir bendradarbiavimo Europos lygiu.**

*„Esminis EQUASS elementas yra daugiaperspektyvinis požiūris. Tai reiškia, kad Kokybės principai atspindi plataus suinteresuotų šalių rato interesus.“*

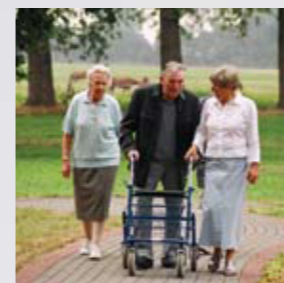
**- Frank Flannery, EQUASS Apdovanojimo komiteto pirmininkas -**



Daugiau informacijos apie EQUASS paslaugas teiraukitės:

### EQUASS Sekretoriatas

Rue de Spa 15, 1000 Briuselis, Belgija  
Tel: +32 2 736 54 44; Faks: +32 2 736 86 22  
El.paštas: equass@equass.be; El. svetainė: www.equass.be



## Veiklos gerinimas ir klientų poreikių atitikimas Socialinių paslaugų sektoriuje



# Kodėl EQUASS?

## EQUASS ATSIŽVELGIA Į ESMINIUS POKYČIUS EUROPOS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ SEKTORIUJE

### Socialinių paslaugų sektoriaus modernizavimas

skatina nuolat augantį socialinių paslaugų teikėjų siekį užtikrinti šių paslaugų kokybę ir didinti efektyvumą. Tai sąlygoja tarptautinės lyginamosios analizės ir mokymų apie gerąją praktiką poreikį, užtikrinant socialinių paslaugų teikimo tęstinį tobulinimą.

### Į rinką orientuotas požiūris

skatina socialinių paslaugų teikėjų konkurenciją, laikantis skaidrumo ir veiksmingumo principų. Siekiami atrinkti tinkamiausius paslaugų teikėjus, nacionalinės valdžios institucijos ir finansuotojai kokybės kriterijus įtraukia viešųjų pirkimų konkursų sąlygas.

### Europos vidaus rinkos sukūrimas

atveria galimybes intensyvesniam paslaugų teikimui tarptautiniame lygmenyje ir skatina kokybės pripažinimą Europos mastu, bei tokiu būdu objektyviai užtikrina vartotojams kokybiškas paslaugas visame žemyne.

## EQUASS ATITINKA EUROPOS KOKYBĖS REIKALAVIMUS

### Europos Komisijos komunikatas dėl bendrus interesus tenkinančių paslaugų (2007 m. lapkritis)

ragina sukurti neprivalomą Europos socialinių paslaugų kokybės sistemą, kuri nustatytų, stebėtų ir įvertintų kokybės standartus.

### ES aukšto lygio grupė neįgaliųjų klausimams spręsti (2007 m. spalio)

pristato kokybės principus ir kriterijus, kuriems pritarė ir kuriuos ratifikavo visos Europos Sąjungos valstybės narės ir Europos Komisija. EQUASS kokybės principai visiškai sutampa su šiais principais ir kriterijais.

### Profesinio mokymo kokybės bendroji sąranga (The Common Quality Assurance Framework (CQAF) for Vocational Education and Training)

patvirtinta, jog dera su EQUASS kokybės užtikrinimo požiūriu.

„Kiekvienas paslaugų teikėjas Europoje turėtų siekti EQUASS: prisijunkite dabar ir būkite žaidimo priešakyje arba prisijunkite vėliau ir būsite užnugaryje.“

- Susan Scott-Parker, Darbdavių forumas neįgaliesiems, Jungtinė Karalystė -

### Jungtinių tautų neįgaliųjų teisių konvencija (2006 m. gruodis)

pirmiausia akcentuoja pamatinį požiūrį į žmogaus teises, kuris reikalauja įgalinimo kaip išankstinės sąlygos dalyvavimui. EQUASS gali padėti valdžios institucijoms ir sektoriaus suinteresuotoms šalims praktiškai įgyvendinti JT Konvenciją.

### Europos Tarybos negalės veiksmų planas 2006-2015 m. (2006 m. balandis)

paslaugų kokybę apibrėžia kaip pagrindinį bet kurios nacionalinės strategijos įgyvendinimo elementą, ir reikalauja nuolatinio jos tobulinimo.

## EQUASS GERINA SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKĖJŲ VEIKLĄ

### Pripažintų Kokybės principų ir susijusių kriterijų rinkinys

apjungia paslaugų vartotojų, paslaugų teikėjų, socialinių partnerių, finansuotojų, politikų požiūrius, siekiant pagrindinio tikslo – paslaugų teikimo ir valdymo sistemų gerinimo.

### Išsamus savęs įvertinimo procesas

pateikia organizacijoms modelį, skirtą vykdomos veiklos įvertinimui ir tobulinimo sričių identifikavimui, taip pat metodiką skirtą veiksmų plano parengimui, įgyvendinant Kokybės principus.

### Formalus sertifikavimas

suteikia galimybę paslaugų teikėjams išskirti save rinkoje ir tuo pačiu metu atitikti nacionalinius teisinius reikalavimus.

### Papildomų paslaugų asortimentas

yra prieinamas išskirtinai organizacijoms, turinčioms EQUASS sertifikatus. Šios paslaugos apima specialiai pritaikytus mokymus, pagalbą ir konsultavimą.

### Lyginamosios analizės procesas

suteikia galimybę organizacijoms, turinčioms EQUASS sertifikatus, dirbti kartu su bendramintėmis organizacijoms, siekiant geresnių rezultatų ir procesų.

„Nuo to laiko, kai gavome ISO 9001 sertifikata, mes manome, jog EQUASS Excellence sertifikatas yra it stogas ant Kokybės namo.“

- Jurij Svajger, Reabilitacijos Institutas, Slovėnijos Respublika -

# Kokios yra EQUASS paslaugos?

Europos socialinių paslaugų kokybė (The European Quality in Social Services (EQUASS)) yra integruota ir sektoriui pritaikyta kokybės sertifikavimo, mokymo ir konsultavimo veiklų sistema. EQUASS sistema siekia stiprinti socialinių sektorių, įtraukdama paslaugų teikėjus į kokybės gerinimą ir nuolatinį tobulinimą bei užtikrindama vartotojams teikiamų paslaugų kokybę visoje Europoje.

## EQUASS SERTIFIKAVIMO PROGRAMOS

EQUASS sertifikavimas siūlo nešališką kokybės pripažinimą Europos lygiu. Trys EQUASS sertifikavimo programos – EQUASS Assurance, EQUASS Excellence ir EQUASS Award – yra pagrįstos tais pačiais Kokybės principais, ir kiekviena programa yra tarsi pakopa į kitą programą.



### Socialinių paslaugų kokybės užtikrinimas (EQUASS Assurance)

EQUASS Assurance užtikrina paslaugų teikimo kokybę, patvirtinant atitinkamą 38 kriterijams pagrįstems Kokybės principais. Tai gali būti vertinama kaip esminis reikalavimas socialinių paslaugų teikimui, numatant išlaidų ir galimybių viršutines ribas. Organizacija, kuri atitinka EQUASS Assurance kriterijus, yra sertifikuojama dviejų metų laikotarpiui.



### Meistriškumas teikiant socialines paslaugas (EQUASS Excellence)

EQUASS Excellence yra suteikiamas paslaugų teikėjui, kuris gali įrodyti pasiekimus ir nuolatinį gerinimą visų Kokybės principų įgyvendinime trimis skirtingomis perspektyvomis: požiūris, įgyvendinimas, rezultatai. Sertifikuotos organizacijos audito rezultatai yra publikuojami. Tokiu būdu sudaromos sąlygos lyginamajai analizei ir mokymams apie gerąją praktiką. Organizacija, kuri atitinka EQUASS Excellence kriterijus, yra sertifikuojama trijų metų laikotarpiui.



### Išskirtinis efektyvumas teikiant socialines paslaugas (EQUASS Award)

EQUASS Award yra skiriama vieną kartą per metus EQUASS Excellence sertifikata turinčiai organizacijai, kuri dalyvauja savanoriškame konkurse ir įrodo išskirtinį Kokybės principų įgyvendinimo efektyvumą, lyginant su kitais paslaugų teikėjais.

## MOKYMO PROGRAMOS

- Informaciniai seminarai apie socialinio sektoriaus paslaugų kokybę ir visus EQUASS kokybės sertifikavimo programų aspektus
- Detalus mokymai apie savęs-įvertinimo ataskaitos rengimą
- Auditorių ir konsultantų, sėkmingai baigusių mokymus ir kviečiamų dalyvauti EQUASS veiklose, mokymai

„EQUASS siūlo nevyriausybinėms organizacijoms paslaugų gerinimo modelį politiniame ir praktiniame lygmenyse.“

- Ištrauka iš pranešimo apie suinteresuotųjų šalių nuomonę dėl EPR viešųjų ryšių veiklų -

## KONSULTAVIMO PASLAUGOS

- Pagalba individualiems paslaugų teikėjams įgyvendinant EQUASS Excellence ir EQUASS Assurance programas
- Vidaus peržiūra EQUASS Excellence pareiškėjams ir „Greitasis patikrinimas“ dėl dabartinės veiklos identifikavimo, įgyvendinant EQUASS Excellence kriterijus
- Valdžios institucijų visoje Europoje konsultavimas

„Siekdami pagerinti savo paslaugas, turime mokytis vieni iš kitų, keistis skirtingomis praktikomis ir požiūriais. EQUASS yra puikus būdas tai padaryti.“

- M. Crowley, Rehab Group, Airija -