



Univerzitetni rehabilitacijski inštitut
Republike Slovenije - Soča
RAZVOJNI CENTER ZA ZAPOSLOVNO REHABILITACIJO

UVAJANJE SISTEMA KAKOVOSTI EQUASS NA PODROČJU ZAPOSLOVNE REHABILITACIJE

mag. Aleksandra Tabaj
Predstojnica Razvojnega centra
za zaposlitveno rehabilitacijo

mag. Robert Cugelj
Generalni direktor URI SOČA

Ljubljana, december 2012

Naročnik: **Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve,
Direktorat za invalide, vojne veterane in žrtve vojnega nasilja**
Kotnikova 28, 1000 Ljubljana

Izvajalec: **Univerzitetni rehabilitacijski inštitut Republike Slovenije – Soča,
Razvojni center za zaposlitveno rehabilitacijo**
Linhartova 51, 1000 Ljubljana

Naslov poročila: **UVAJANJE SISTEMA KAKOVOSTI EQUASS NA PODROČJU
ZAPOSLOTVENE REHABILITACIJE**

Vodja delovne skupine Jurij Švajger, URI SOČA

Člani delovne skupine Jurij Švajger, URI SOČA
Valentina Brecelj, URI SOČA
Metka Teržan, URI SOČA
Suzana Bohorč, Želva
Mojca Sajko, mag., CRI Celje
mag. Anka Čufer, IP Posočje
mag. Aleksandra Tabaj, URI SOČA

Datum izdaje poročila: 14. 12. 2012

Izvodi: MDDSZ - Direktorat za invalide, vojne veterane in žrtve vojnega nasilja
URI SOČA - Razvojni center za zaposlitveno rehabilitacijo, knjižnica
Spletna stran:
http://www.ir-rs.si/sl/Razvojni_center_za_zaposlitveno_rehabilitacijo/

Odgovorna oseba: mag. Robert Cugelj, generalni direktor URI SOČA
mag. Aleksandra Tabaj, predstojnica Razvojnega centra za
zaposlitveno rehabilitacijo

POVZETEK

V letu 2012 je delovna skupina nadaljevala delo na osnovi izhodišč iz leta 2011, ko so bili pripravljene vsi potrebni dokumenti v slovenščini, usposobljeni svetovalci ter izvedeni dve uspešni certifikaciji.

Aktivnosti v letu 2012 so bile usmerjene k bolj učinkoviti komunikaciji z izvajalci, zato je bil pripravljen in uporabljen komunikacijski protokol, prenovljena pa je bila tudi EQUASS spletna stran. Organizacija sodelovanja predstavnika EPR na Dnevih poklicne in zaposlitvene rehabilitacije je bila izvedena z namenom dodatnega informiranja in osveščanja izvajalcev o pomembnosti uvedbe sistema kakovosti.

Glede na to, da je v letu 2012 prišla v uporabo nova različica standarda EQUASS Assurance, je bila skladno s tem spremenjena in dopolnjena dokumentacija, ki je bila prevedena leta 2011.

Delovna skupina je pripravila tudi osnutek Listine pravic, ki je ena od zahtev sistema EQUASS, ter jo kot skupen dokument lahko uporabljajo vsi izvajalci v njeni osnovni ali dopolnjeni obliki.

Osrednji del programa za leto 2012 je vključeval uvedbo sistema kakovosti k trem izvajalcem zaposlitvene rehabilitacije, zato se je večina aktivnosti nanašala na izvedbo svetovanj, ki so se izvajala individualno pri vsakem izvajalcu posebej in skupinsko v obliki delavnice za več izvajalcev. Vsi trije izvajalci, ki so bili izbrani za uvedbo sistema kakovosti v letu 2012, so se pripravljali na certifikacijo na podlagi akcijskih načrtov, ki so jih pripravili skupaj s svetovalci. En izvajalec je tako izvedel certifikacijsko presojo v mesecu novembru, pri ostalih dveh pa bo presoja izvedena v roku 3 mesecev.

Do sedaj so bili v Slovenije na področju zaposlitvene rehabilitacije certificirani 4 izvajalci zaposlitvene rehabilitacije, 3 izvajalci so v fazi uvedbe sistema, pri ostalih izvajalcih pa je prisoten velik interes za čimprejšnji začetek postopka uvajanja sistema kakovosti EQUASS. Zainteresiranost za uvajanje sistema EQUASS Assurance pri izvajalcih zaposlitvene rehabilitacije je osnovana na dosedanjih pozitivnih izkušnjah z uvedbo tega sistema v Slovenije ter z dejstvom, da je v evropskih okvirih certificiranih že več 100 izvajalcev.

UVOD

Evropski sistem kakovosti na področju socialnih storitev EQUASS (European Quality in Social Service) je nastal na pobudo Evropske platforme za rehabilitacijo (European Platform for Rehabilitation EPR). EQUASS zagotavlja celostne storitve na področju razvoja, promocije in certificiranja kakovosti, ki so skladne z evropskimi zahtevami kakovosti pri zagotavljanju socialnih storitev. Prizadeva si okrepiti področje socialnih storitev z vključevanjem izvajalcev storitev v razvoj kakovosti in nenehno izboljševanje ter omogoča zagotavljanje kakovosti storitev uporabnikom po vsej Evropi. Poleg tega želi prispevati k ustvarjanju evropskega trga in modernizaciji osebnih storitev splošnega interesa, pri katerih se lahko ponudniki teh storitev med seboj razlikujejo in kakovost svojih storitev uporabljajo kot konkurenčno prednost.

EQUASS, znak kakovosti na področju socialnih storitev (EQUASS Assurance), je sistem certificiranja za zagotavljanje in nadzor kakovosti socialnih storitev, kamor spada tudi področje zaposlitvene rehabilitacije. Organizacijam, ki zagotavljajo socialne storitve, omogoča udeležbo v zunanjem procesu certificiranja na evropski ravni, s katerim zagotovijo kakovost svojih storitev uporabnikom in drugim zainteresiranim stranem.

V Sloveniji smo pod okriljem in s spodbudami Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve (v nadaljevanju MDDSZ) pričeli leta 2010 uvajati evropski sistem kakovosti EQUASS na področju zaposlitvene rehabilitacije. Z namenom uvedbe sistema EQUASS se je osnovala delovna skupina, ki kontinuirano izvaja naloge po vsakoletnem programu dela RCZR. Cilj delovne skupine je poenotiti način obvladovanja kakovosti storitev na področjih izvajanja zaposlitvene rehabilitacije ter z uvedbo sistemov kakovosti zagotoviti sistematsko obvladovanje kakovosti in izboljšav na področju zaposlitvene rehabilitacije. Namen takega pristopa je izvajalcem, uporabnikom storitev in MDDSZ pripraviti izhodišča za vrednotenje kakovosti, omogočiti primerjavo med izvajalci in predvsem postaviti jasna merila za razvoj kakovosti v organizacijah kandidatkah za pridobitev certifikata. V začetnem obdobju uvajanja smo zainteresirane strani seznanili s sistemom kakovosti (izobraževalni seminar, osebni kontakti), ki v slovenskem prostoru predstavlja novost, usposobili svetovalce za uvajanje sistema kakovosti EQUASS in pripravili izhodišča za uvajanje pri posameznih izvajalcih zaposlitvene rehabilitacije, med katerimi smo predhodno izvedli kratko raziskavo o zainteresiranosti za uvedbo EQUASS-a v njihovih organizacijah. Na podlagi pozitivnih odgovorov je MDDSZ – Direktorat za invalide na podlagi dogovorjenih kriterijev pripravilo razpis za izbor izvajalcev za pridobitev certifikata EQUASS Assurance. Na razpis so se prijavili vsi izvajalci, kar dokazuje njihovo veliko pripravljenost za izboljševanje kakovosti storitev. Evropske dobre prakse smo pridobivali v okviru študijskega obiska Norveške kot države z največ certificiranimi organizacijami. Podpisana je bila pogodba z EPR-om, s katero je RCZR URI SOČA postal lokalni nosilec licence EQUASS za Slovenijo za področje zaposlitvene rehabilitacije.

V letu 2011 smo nadaljevali z zastavljenimi dolgoročnimi cilji. Pričeli smo s prvimi uvajanjem sistema kakovosti EQUASS Assurance pri dveh izvajalcih zaposlitvene rehabilitacije (Želva in Papilot), ki sta konec leta 2011 po uspešni implementaciji pridobila certifikat kakovosti. Aktivnosti RCZR so se nanašale na stalno svetovanje in podporo pri uvajanju na ravni

posameznega izvajalca, informiranje zainteresiranih strani (zloženka, spletna stran, osebni kontakti), prevajanje in prirejanje potrebne dokumentacije in posredovanje le-te zainteresiranim stranem.

V letu 2012 smo nadaljevali z uvajanjem EQUASS Assurance pri naslednjih treh izbranih izvajalcih zaposlitvene rehabilitacije, izbranih preko razpisa MDDSZ leta 2010: Ozara, Integra in Šentprima. Ozara je k zunanji presoji pristopila konec novembra 2012, Integra in Šentprima pa načrtujeta zunanjo presojo začetek februarja 2013. RCZR ves čas aktivno sodeluje pri uvajanju s svetovalnimi aktivnostmi in z neposredno podporo, ki poteka v obliki individualnih svetovanj in delavnic za več izvajalcev. Podporne aktivnosti za informiranje zainteresiranih strani se nanašajo na posodabljanje dokumentov, spletne strani ipd. Redno poteka tudi komunikacija oziroma izpolnjevanje zahtev do EPR kot lastnika sistema EQUASS.

Naloge po programu RCZR za leto 2012 so podrobneje opisane v nadaljevanju.

POROČILO O IZVEDENIH NALOGAH IN PLANIRANE AKTIVNOSTI

1. Spletna stran EQUASS

V 2011 je bila pripravljena spletna stran z osnovnimi informacijami o sistemu kakovosti EQUASS Assurance. V 2012 smo širili obseg informacij, posodabljali obstoječe dokumente in bistveno spremenili strukturo spletne strani z namenom večje dostopnosti zainteresiranim stranem. Ker se sistem kakovosti EQUASS nenehno dopolnjuje, bo spletna stran tudi v prihodnje redno posodabljana. Spletna stran EQUASS je dostopna preko spletne strani RCZR:

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

<http://www.uri->

[soca.si/sl/Razvojni_center_za_zaposlitveno_rehabilitacijo/EQUASS_Assurance/](http://www.uri-soca.si/sl/Razvojni_center_za_zaposlitveno_rehabilitacijo/EQUASS_Assurance/)

2. Priprava enotnih dokumentov in pristopov v okviru zahtev EQUASS Assurance

Pri uvajanju sistema EQUASS Assurance v 2011 je bilo ugotovljeno, da bi RCZR lahko pripravil določene dokumente, ki jih zahteva sistem kakovosti in so neodvisni od posebnosti posameznega izvajalca, hkrati pa so lahko skupni za vse izvajalce zaposlitvene rehabilitacije. Z namenom priprave enotnih dokumentov je delovna skupina v letu 2012 pristopila k oblikovanju dokumenta Listina pravic za uporabnike socialnih storitev na področju zaposlitvene rehabilitacije, ki jo sistem kakovosti zahteva (priloga 1). Listina je bila posredovana izvajalcem kot priporočilo za uporabo, ob tem pa jim dopušča svobodo pri dopolnjevanju glede na morebitne posebnosti obravnavane ciljne skupine uporabnikov. V okviru priprave enotnih pristopov je bila za izvajalce v novembru organizirana delavnica na temo procesnega pristopa in obvladovanje dokumentacije sistema kakovosti. Na delavnici so bili predstavljeni osnovni principi obvladovanja in dokumentiranja procesov ter vzpostavitev dokumentacijskega sistema. Predstavljeni so jim bili tudi praktični primeri, s tem da se izvajalci lahko sami odločajo o uvedbi konkretnih rešitev v njihovi organizaciji. Sistem EQUASS Assurance namreč velja za nepredpisujoč; torej ne predpisuje načina in oblike implementacije posameznih zahtev.

3. Vzpostavitev komunikacijskega protokola z izvajalci zaposlitvene rehabilitacije

Komunikacijski protokol je bil vzpostavljen z namenom poenotenja postopkov sodelovanja med RCZR in posameznimi izvajalci ter vzpostavitve transparentnosti sodelovanja in opredelitve pristojnosti in odgovornosti RCZR in posameznih izvajalcev v postopku uvajanja in certificiranja sistema kakovosti. V ta namen je bila pripravljena matrika, v kateri so opredeljene posamezne faze sodelovanja med kontaktnimi osebami RCZR in izvajalci zaposlitvene rehabilitacije, ki uvajajo sistem kakovosti (priloga 2).

4. Informiranje potencialnih prijaviteljev, svetovalcev in deležnikov o sistemu EQUASS Assurance

Delovna skupina je pripravila osnutek strategije za obveščanje in ozaveščanje potencialnih organizacij, ki bi želele uvesti sistem kakovosti. V okviru strategije promocije sistema kakovosti EQUASS Assurance je na Dnevih poklicne in zaposlitvene rehabilitacije REHA dnevi 2012, ključni strokovnjak za EQUASS sistem kakovosti Guus van Beek udeležencem strokovnega srečanja predstavil osnovne informacije in novosti sistema EQUASS. Predstavitev je bila med udeleženci dobro sprejeta. V okviru REHA dni 2012 je bila izvedena tudi podelitev certifikatov izvajalcema zaposlitvene rehabilitacije Želva in Papilot ter sklenjen dogovor, da bodo tovrstne podelitve postale tradicionalne. Stalno informiranje zainteresiranih strani poteka tudi preko spletne strani RCZR.

5. Izvedba strokovne podpore (svetovanje izvajalcem za pridobitev certifikata EQUASS Assurance)

Izveden je bil izbor novih izvajalcev zaposlitvene rehabilitacije, ki so se prijavi na razpis za uvedbo sistema kakovosti EQUASS Assurance. Glede na točke, ki so jih zbrali po razpisnih merilih, so bili izbrani sledeči izvajalci zaposlitvene rehabilitacije: Šentprima, Ozara in Integra. Izvajalec CRI Celje se ni odločil za pristop k uvajanju sistema kakovosti. Vsem trem izbranim izvajalcem je bilo poslano pismo o nameri k pristopu uvedbe sistema EQUASS Assurance v letu 2012. Na osnovi odgovorov je bil pri vseh treh pričet postopek dela za uvedbo sistema EQUASS Assurance. Načrt za leto 2012 je obsegal uvajanje standarda in certifikacijo, če bi tekom leta uspeli zadostiti vsem kriterijem sistema EQUASS Assurance. V primeru, da kateri od organizacij to ne bi uspelo, je bil sklenjen dogovor, da bo certificirana v prvi polovici leta 2013. O tem načrtu je bil obveščen tudi generalni sekretar EPR (Evropska platforma za rehabilitacijo), ki je potrdil štetje vseh treh certifikacij v kvoto certifikacij za leto 2012 – kar je za Razvojni center z vidika stroškov certificiranja ugodno. Delovna skupina je opredelila izvedbo aktivnosti in določila svetovalce, ki so prevzeli določenega izvajalca. Člani delovne skupine v teh organizacijah so delovali kot njihovi zunanji svetovalci. Pri tem je bilo njihovo delovanje skladno s protokolom komunikacije, ki ga je pripravila delovna skupina v prvi polovici leta 2012. Svetovanje pri posameznih izvajalcih je potekalo skladno s strokovnimi izhodišči, ki so bila članom delovne skupine podana na tečaju za svetovalce, organiziranem v letu 2010. V aprilu je bilo izvedeno dodatno usposabljanje svetovalcev, ki so uvajali sistem EQUASS Assurance pri izvajalcih zaposlitvene rehabilitacije: Šentprima, Ozara in Integra. Svetovalci so bili seznanjeni s potekom in vsebino uvajanja sistema kakovosti pri posameznih izvajalcih ter s posebnostmi, ki jih prinaša nova verzija sistema EQUASS Assurance. Predstavljen jim je bil protokol sodelovanja med posameznim izvajalcem zaposlitvene rehabilitacije in RCZR. Na usposabljanju so bile predstavljene tudi posebnosti in izkušnje dela v letu 2011, ko je bil sistem uspešno uveden pri dveh

izvajalcih. Uvodni sestanki, ki so bili izvedeni z vsemi tremi izvajalci, so bili namenjeni seznanjanju s potekom sodelovanja in z dinamiko uvajanja sistema kakovosti. Vsem trem izvajalcem je bil poslan vprašalnik za samooceno z navodili za njegovo izpolnjevanje in pošiljanje. Izvedene so bili tudi pripravljalne aktivnosti posameznih svetovalcev za izvedbo srečanj, na katerih so bili pripravljene akcijski načrti uvajanja sistema kakovosti glede na specifične posameznega izvajalca zaposlitvene rehabilitacije. Pri tem so bili s pomočjo anketirani zaposleni in statistične obdelave njihovih odgovorov izdelani profili posameznega izvajalca oziroma njegovo izpolnjevanje zahtev sistema EQUASS Assurance. (priloga 3 – vzorec profila enega od izvajalcev zaposlitvene rehabilitacije). Z vsakim od treh izvajalcev zaposlitvene rehabilitacije posebej so svetovalci pripravili akcijski načrt za uvajanje sistema EQUASS Assurance. Iz njega je razvidna vsebina in dinamika uvajanja sprememb v organizaciji (priloga 4 – vzorec akcijskega načrta enega od izvajalcev).

Uvajanje sistema kakovosti pri posameznem izvajalcu je zajemalo naslednje faze:

- izbor izvajalca zaposlitvene rehabilitacije na podlagi razpisa MDDSZ iz leta 2010,
- obveščanje izvajalcev o izboru in njihova potrditev sodelovanja pri uvajanju sistema kakovosti,
- izvedba uvodnih sestankov in dogovor o vsebini, obsegu in dinamiki uvajanja,
- izvedba samoocene organizacije glede na zahteve sistema kakovosti in priprava profila izpolnjevanja zahtev,
- usklajevalni sestanek z vodstvom izvajalca in priprava akcijskega načrta uvajanja,
- uvajanje sistema kakovosti skladno z akcijskim načrtom ter spremljanje uvajanja s strani svetovalcev,
- izvedba testne – notranje presoje in evalvacija napredka pri uvajanju ter odločanje za certifikacijo oziroma nadaljevanje uvajanja,
- pomoč izvajalcu zaposlitvene rehabilitacije pri prijavi na certifikacijsko presojo,
- organizacija certifikacijske presoje in komunikacija z EPR kot nosilcem EQUASS licence ter nudenje povratnih informacij izvajalcu o uspešnosti certifikacije.

6. Prevajanje in prirejanje EQUASS Assurance dokumentacije

Na podlagi dogovora z EPR smo prevedli nove EQUASS dokumente, ki predstavljajo osnovo za začetek uvajanja pri izvajalcih zaposlitvene rehabilitacije. Dodatni prevodi so bili potrebni, ker je z januarjem 2012 stopila v veljavo nova različica sistema EQUASS Assurance, ki pred izvajalce zaposlitvene rehabilitacije postavlja dodatne zahteve – predvsem na področju kompetenc zaposlenih strokovnih delavcev, ki delajo neposredno v rehabilitacijskih programih. Nadalje smo prevedli in strokovno lektorirali dokument »EQUASS Complaints process«. Zbrali smo informacije za pripravo in objavo člankov o certifikatu v strokovnih revijah. Pripravili smo materiale za sestanek svetovalcev, ki bodo uvajali sistem EQUASS Assurance pri izvajalcih zaposlitvene rehabilitacije. Potekala je koordinacija aktivnosti med izvajalcem ZR Papilot in EPR v zvezi s tehnično izvedbo podelitve certifikata kakovosti.

ZAKLJUČEK

V letu 2012 so bile izvedene aktivnosti, ki vsem trem izbranim izvajalcem omogočajo uvedbo sistema kakovosti. Hitrost uvajanja je bila odvisna od izvajalcev samih, saj je stopnja izpolnjevanja zahtev in dinamika aktivnosti na tem področju zelo različna in odvisna od posamezne organizacije. Izmed treh izvajalcev, ki so pristopili k certificiranju v letu 2012, je en izvajalec (Ozara) pridobil certifikat kakovosti EQUASS Assurance, ostala dva (Integra in Šentprima) pa sta v procesu uvajanja kakovosti v svojih organizacijah uvedla vrsto organizacijskih izboljšav in bosta postopek certificacije zaključila v začetku leta 2013.

Na podlagi dosedanjih izkušenj za leto 2013 predlagamo naslednje naloge:

1. vzdrževanje spletne strani EQUASS,
2. priprava določenih enotnih dokumentov v okviru standarda EQUASS, ki so lahko, na podlagi dosedanjih izkušenj pri uvajanju, enotni za vse izvajalce,
3. nadgradnja nalog povezanih z EQUASS Assurance komunikacijskim protokolom,
4. informiranje potencialnih prijaviteljev, svetovalcev in deležnikov o sistemu EQUASS Assurance na področju zaposlitvene rehabilitacije,
5. vzpostavitev kontaktov s prijavitelji, podpisovanje pogodb in zagotavljanje potrebne dokumentacije,
6. izvedba strokovne podpore (svetovanje) izvajalcem in svetovalcem za pridobitev certifikata Equass Assurance za najmanj tri izvajalce,
7. izvedba najmanj treh certifikacijskih in dveh obnovitvenih presoj v letu 2013,
8. pridobitev vsaj še enega EQUASS presojevalca,
9. promocija EQUASS na REHA dnevih.

Izvajalci zaposlitvene rehabilitacije, ki že imajo uveden certifikat EQUASS Assurance izražajo zadovoljstvo s pozitivnimi spremembami, ki jih je uvajanje sistema kakovosti prineslo v njihove organizacije.

Do sedaj so bili v Slovenije na področju zaposlitvene rehabilitacije certificirani 4 izvajalci zaposlitvene rehabilitacije, 3 izvajalci so v fazi uvedbe sistema, pri ostalih izvajalcih pa je prisoten velik interes za čimprejšnji začetek postopka uvajanja sistema kakovosti EQUASS. Zainteresiranost za uvajanje sistema EQUASS Assurance pri izvajalcih zaposlitvene rehabilitacije je osnovana na dosedanjih pozitivnih izkušnjah z uvedbo tega sistema v Slovenije ter z dejstvom, da je v evropskih okvirih certificiranih že več 100 izvajalcev.

PRILOGE

**LISTINA PRAVIC UPORABNIKOV STORITEV
ZAPOSLITVENE IN POKLICNE REHABILITACIJE**

Uporabniki storitev zaposlitvene in poklicne rehabilitacije imajo enake pravice kot vsi državljani Evropske Unije. Pri uveljavljanju pravic uporabnikov storitev zaposlitvene rehabilitacije se upošteva Splošna deklaracija o človekovih pravicah, Listina EU o temeljnih pravicah, Evropska konvencija za varstvo človekovih pravic, Temeljne svoboščine sveta Evrope, Konvencija o pravicah invalidov, Ustava Republike Slovenije in na drugih mednarodnih konvencijah o človekovih pravicah.

Zaposleni se zavezujemo, da bomo pri svojem delu upoštevali vse pravice, ki so navedene v tem dokumentu.

1. Pravica do varstva človeške osebnosti in dostojanstva

Uporabniki storitev imajo pravico do izpolnjevanja in upravičenosti do vseh človekovih pravic, ki so ključne za dostojanstveno življenje.

2. Pravica do svobode mišljenja in izražanja

Uporabniki storitev imajo pravico do svobode mišljenja in izražanja, pri čemer nihče ne sme biti nadlegovan zaradi svojega mišljenja, in pravico, da lahko vsak išče, sprejema in širi informacije.

3. Pravica do enake obravnave in do spoštovanja različnosti in individualnih potreb

Uporabniki storitev imajo pravico do enakovredne obravnave ne glede na spol, raso, barvo kože, etnično ali socialno poreklo, genetske značilnosti, jezik, vero ali prepričanje, politično ali drugo mnenje, pripadnost narodnostne manjšine, premoženje, rojstvo, invalidnost, starost ali spolno usmerjenost. Imajo pravico do k posamezniku usmerjenega pristopa, glede na individualne potrebe.

4. Pravica do dela in svobodne izbire poklica

Uporabniki storitev imajo pravico do svobodne izbire poklica in pravico do dela v delovnem okolju, ki je odprto, vključujoče in dostopno invalidom, pri čemer morajo biti delovne naloge v skladu s sposobnostjo in izbiro posameznika

5. Pravica do rehabilitacije, izobraževanja in usposabljanja

Uporabniki storitev imajo pravico do rehabilitacije, izobraževanja in usposabljanja, ki jim bo omogočalo kakovostno življenje na vseh področjih.

6. Pravica do dostopne in nepristranske obravnave

Uporabniki storitev imajo pravico do dostopne in nepristranske obravnave, ne glede na katerokoli osebno okoliščino in glede na individualne potrebe.

7. Pravica do kakovostnih storitev in do enakopravnega sodelovanja pri razvoju in vodenju storitev za njihovo dobrobit

Uporabnik storitev ima pravico do kakovostnih storitev v smislu strokovnosti, prilagoditve posameznikovim potrebam in ustrezne organizacije.

8. Pravica do obveščeni in svobode samoodločanja

Uporabnik storitev ima pravico biti obveščen o postopkih, poteku in ciljih procesa zaposlitvene rehabilitacije in ostalih za posameznika pomembnih dejavnikih ter na podlagi relevantnih informacij svobodno sprejemati informirane odločitve o svojih dejanjih brez zunanje prisile.

9. Pravica do zasebnosti, zaupnosti in do varstva osebnih podatkov

Uporabniki storitev imajo pravico do rahločutne, diskretne in zaupne obravnave ter do varstva in zaupnega ravnanja z osebnimi podatki in dokumenti uporabnikov.

10. Pravica do pritožbe in obravnave kršitev pravic

Vsak uporabnik ima pravico do pritožb in obravnave le-teh, na podlagi ustne ali pisne prijave ter ima možnosti podati predlog za izboljšanje storitev.

Kraj in datum

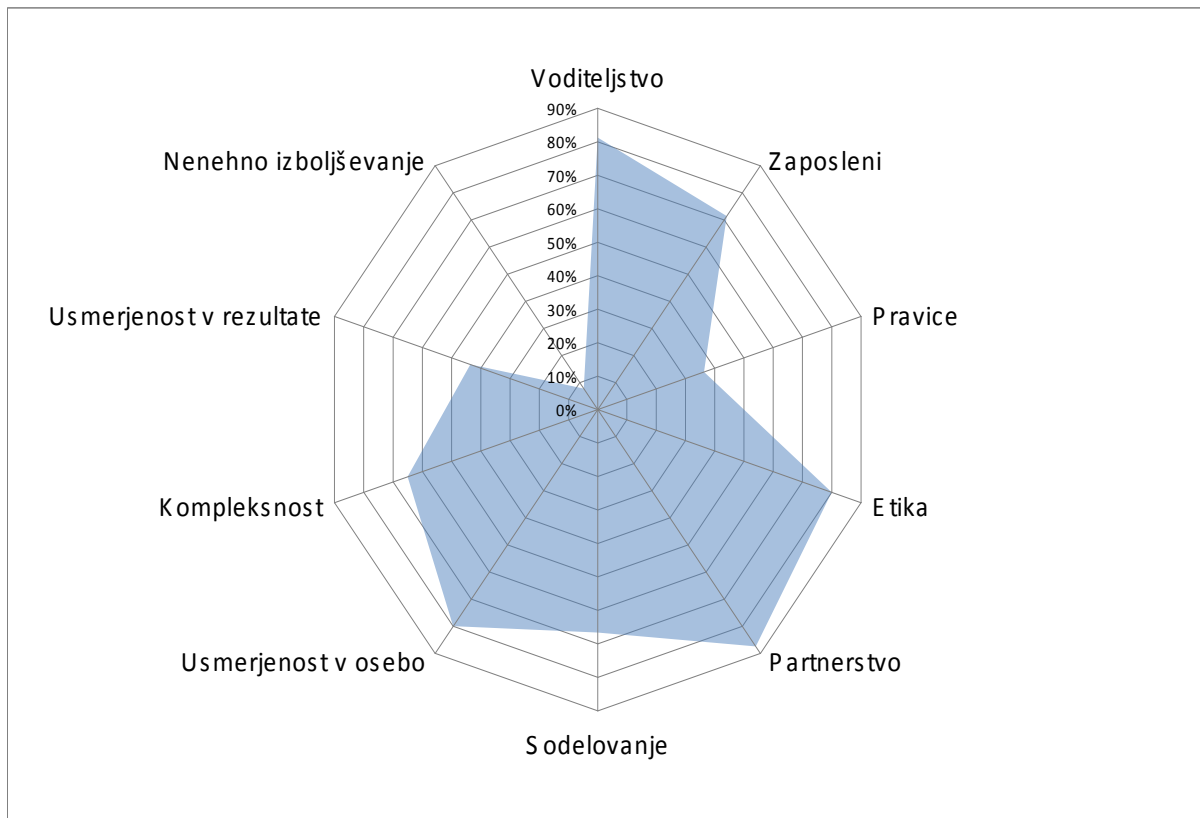
Uvajanje sistema kakovosti EQUASS Assurance – POSTOPKOVNIK

	Faza uvajanja	Potrebni dokumenti	Sodeluje s strani URI - Soča	Sodeluje s strani izvajalca	Izid faze
1	Sestanek z najvišjim vodstvom izvajalca	Uvajanje - osnovna izhodišča EQUASS - seminar PPT	Svetovalec 1 Svetovalec 2	Vodstvo (po izboru izvajalca)	Dogovor o obsegu in dinamiki izvedbe uvajanja. Določitev kontaktne osebe.
2	Samoocena organizacije	EQUASS Assurance samoocena	Svetovalec 1	Kontaktna oseba izvajalca	Opredeljen profil organizacije
3	Konsezualni sestanek	EQUASS načela - področja - merila KPI	Svetovalec 1 Svetovalec 2	5 – 20 zaposlenih po izbori izvajalca	Načrt uvajanja sistema EQUASS
4	Spremljanje realizacije načrta uvajanja	Načrt uvajanja	Svetovalec 1 Svetovalec 2	Kontaktna oseba izvajalca Vodstvo izvajalca (po dogovoru)	
5	Izvedba notranje presoje		Svetovalec 1	Vsi zaposleni	Poročilo
6	Izvedba postopka prijave na certifikacijo	Prijavni dokumenti	Predstavnik RC	Kontaktna oseba izvajalca Vodstvo izvajalca (po dogovoru)	Izpolnjena prijava
7	Izvedba certifikacije	Prijavni dokumenti	Predstavnik RC Presojevalec	Vsi zaposleni	poročilo
8	Zaključne Aktivnosti po certifikaciji		Predstavnik RC	Kontaktna oseba izvajalca	Fizično prejetje certifikata
9	Podelitev in promocija	certifikat	Predstavnik RC Svetovalec 1 Svetovalec 2	Vodstvo izvajalca	Podelitev certifikata na dogodku

PROFIL IZVAJALCA ZAPOSLOTVENE REHABILITACIJE

Primer profila izvajalca zaposlitvene rehabilitacije glede na izpolnjevanje zahtev sistema kakovosti EQUASS Assurance po posameznih načelih kakovosti.

Profil je zasnovan na statistični obdelavi anket, ki so jih v zvezi z izpolnjevanjem 100 EQUASS Assurance kazalnikov izpolnjevali zaposleni pri izvajalcu zaposlitvene rehabilitacije.





**Zadeva: ZAPISNIK usklajevalnega sestanka na osnovi zbirnika samoocen
_____ (Izvajalec ZR)_____**

Kraj in čas sestanka:

Prisotni:

Na sestanku je svetovalka I., predstavila rezultate zbirnika 22. samoocen v obliki mreže in posameznih odgovorov. Rezultat je pokazal visoko stopnjo zagotavljanja pogojev uvajanja standarda, na osnovi poglobljene predstavitve posameznih kazalnikov pa so se oblikovala sledeča priporočila oz. **načrt uvajanja v XXXXX:**

Številka kazalnika	Priporočilo	Kaj (aktivnost)	Kdo	Rok
5	Skomunicirati možnosti podajanja mnenja posameznikov po podjetju	Seznanjanje vseh zaposlenih in udeležencev programov ZR in SV s politiko kakovosti (sestanki kolegija, sestanki strokovnih timov, izredni sestanki za kakovost)	Direktor, vodja kakovosti, vodje organizacijskih in poslovnih enot, direktor ZC	<ul style="list-style-type: none"> • Redno, vsak ponedeljek; • vsako drugo sredo, do 15.9.2012
7	Skomunicirati dostope do informacij posameznih programov med zaposlenimi	Širjenje in obveščanje o vrednotah in razvoju aktivnosti za kakovost (sestanki kolegija, sestanki strokovnih timov, izredni sestanki za kakovost)	Vodja kakovosti, vodje organizacijskih in poslovnih enot, direktor ZC	<ul style="list-style-type: none"> • vsak ponedeljek;
19	Področje dela s prostovoljci predstaviti po podjetju in opredeliti dokumentacijo (po potrebi)	Obveščanje/seznanjanje zaposlenih o delu in sodelovanju prostovoljcev	Vodja kadrovske službe	<ul style="list-style-type: none"> • do 31.8.2012
20	Skomunicirati način ocenjevanja delovnih pogojev vodstva, zaposlenih ali prostovoljcev in njihovo dokumentiranost med zaposlenimi	Obveščanje/seznanjanje zaposlenih, udeležencev programov ZR in SV ter prostovoljcev, o možnostih ocenjevanja delovnih pogojev (dokumentiranost)	Vodja kakovosti, vodja kadrovske službe, vodje organizacijskih in poslovnih enot, dir. ZC	<ul style="list-style-type: none"> • do 31.8.2012
21	Skomunicirati informacijo o načinih dokumentiranja (plan, letni načrt...) načrtov za usposabljanje, razvoj in podporo zaposlenim po podjetju enkrat letno	Seznanitev vseh zaposlenih z načrtom usposabljanja, razvojem in podporo.	Vodja kadrovske službe, vodje organizacijskih, poslovnih enot, direktor ZC	<ul style="list-style-type: none"> • do 31.8.2012

23	Skomunicirati dokumentiranje zahtev za usposabljanje zaposlenih na letni ravni	Predstavitev načrta usposabljanja, razvoja in podpore in pridobiti povratno informacijo o razumevanju, dejanskih in realnih potrebah usposabljanja	Vodja kadrovske službe, vodje organizacijskih, poslovnih enot, direktor ZC	• do 31.8.2012
27	Skomunicirati načine merjenja zadovoljstva in motivacije zaposlenih in njihovo dokumentiranost	Predstavitev načina, metod merjenja in spremljanja zadovoljstva in motivacije zaposlenih.	Direktor IP, direktor ZC, vodje enot	• do 31.8.2012
30	Skomunicirati pravice in dolžnosti uporabnikov storitev podjetja po podjetju, da se jih bodo zavedali	Pogovor o pravicah in dolžnostih zaposlenih in udeležencev v programih ZR in SV	Vodja kadrovske službe, vodje enot, direktor ZC	• do 31.8.2012
31	Skomunicirati načine obveščanja uporabnikov storitev o njihovih pravicah/dolžnostih med zaposlenimi	Predstavitev, seznanitev z metodami obveščanja/dokumentiranja vse zaposlenih in ostalih udeležencev o pravicah in dolžnostih	Vodja kadrovske službe, vodje enot, direktor ZC	• do 31.8.2012
32, 33, 34	Skomunicirati sisteme obvladovanja pritožb med zaposlenimi po programih, obvladovanje rezultatov in postopke ukrepanja na letni ravni	Pregled, dopolnitev in predstavitev metod obvladovanja pritožb ter ukrepov reševanja problemov	Vodja kadrovske službe, vodje enot, direktor ZC	• do 31.8.2012

35	Skomunicirati/prikazati načine podpore o samoodločanju med zaposlenimi po programih	Pregled, dopolnitev in predstavitev metod obvladovanja sistema podpore samoodločanja zaposlenih in vseh ostalih udeležencev	Vodja kadrovske službe, vodje enot, direktor ZC	• do 31.8.2012
38	Skomunicirati načine vrednotenja lastne uspešnosti pri olajševanju dostopa do zagovornikov oz. podpornega osebja med zaposlenimi po programih na letni ravni	Pregled, dopolnitev in predstavitev metod vrednotenja lastne uspešnosti pri olajševanju dostopa do zagovornikov oz. podpornega osebja med zaposlenimi po programih na letni ravni	Vodja kadrovske službe, vodje enot, direktor ZC	• do 31.8.2012
42	Razširiti načine in dokumente o ocenah učinkovitosti lastnih politik za preprečevanje nasilja nad uporabniki	Pregled, dopolnitev in predstavitev metod, dokumentov, analiz učinkovitosti lastnih politik za preprečevanje nasilja nad uporabniki	Vodja kadrovske službe, vodje enot, direktor ZC	• do 31.8.2012
45,46	Skomunicirati kodeks etike-vsebino, med zaposlenimi, da se ga bodo zavedali	Predstavitev, seznanitev vseh zaposlenih in ostalih udeležencev z vsebino kodeksa etike (pisna povratna informacija)	Vodja kadrovske službe, vodje enot, direktor ZC	• do 31.8.2012
48	Zagotoviti redno pregledovanje politike in postopkov zaupnosti z zainteresiranimi deležniki (v pisni obliki) vsaj 1x na 2 leti	Pregled, izdelava/dopolnitev in predstavitev politike in postopkov zaupnosti z zaposlenimi in ostalimi udeleženci (v pisni obliki)	Direktor IP, direktor ZC, vodja kadrovske službe, vodje enot, vodja kakovosti	• do 31.8.2012

52	Skomunicirati načine prepoznavanja in vrednotenje dodane vrednosti partnerjev po programih (delo z delodajalci, naročila, projekti...) vsaj enkrat letno	Pregled, izdelava/dopolnitev in predstavitev politike vrednotenja dodane vrednosti svojih partnerjev (v pisni obliki)	Direktor IP, direktor ZC, vodja kakovosti, vodje enot, vodja kadrovske službe	• do 31.8.2012
53	Skomunicirati načine vključevanja deležnikov v razvoj lastnih storitev po programih med zaposlenimi	Pregled, izdelava/dopolnitev in predstavitev metod vključevanja deležnikov v razvoj lastnih storitev po programih med zaposlenimi (v pisni obliki)	Direktor IP, direktor ZC, vodja kakovosti, vodje enot, vodja kadrovske službe	• do 31.8.2012
54	Skomunicirati načine ocenjevanja potreb po deležnikih po programih med zaposlenimi	Pregled, izdelava/dopolnitev in predstavitev metod ocenjevanja potreb po deležnikih po programih med zaposlenimi (v pisni obliki)	Direktor IP, direktor ZC, vodja kakovosti, vodje enot, vodja kadrovske službe	• do 31.8.2012
52	Skomunicirati politike in načine aktivnega vključevanja uporabnikov v ocenjevanje, načrtovanje in vrednotenje storitev po programih (IRN...)	Pregled, izdelava/dopolnitev in predstavitev metod aktivnega vključevanja uporabnikov v ocenjevanje, načrtovanje in vrednotenje storitev po programih (ITN za ZR in SV ter druge metode za ostale zaposlene)	Vodje enot, vodja kadrovske službe, direktor ZC	• do 31.8.2012
55	Skomunicirati politiko in postopke ocenjevanja potreb, načrtovanja storitev in vrednotenja po programih, ki jih to tangira	Pregled, izdelava/dopolnitev in predstavitev politike in postopke ocenjevanja potreb, načrtovanja storitev in vrednotenja po programih za uporabnike in zaposlene (v pisni obliki)	Vodje enot, vodja kadrovske službe, direktor ZC	• do 31.8.2012

56	Skomunicirati načine sodelovanja uporabnikov pri ocenjevanju potreb, načrtovanju storitev in vrednotenju po programih, ki jih to tangira	Pregled, izdelava/dopolnitev in predstavitev metod sodelovanja uporabnikov pri ocenjevanju potreb, načrtovanju storitev in vrednotenju po programih	Vodje enot, vodja kadrovske službe, direktor ZC	• do 31.8.2012
63	Določiti načine merjenja/prepoznavanja potreb dosedanjih in potencialnih uporabnikov za zadnja 3 leta (npr. Projekti, koncesije...) Informacije ne smejo biti starejše od 3. let.	Pregled, izdelava/dopolnitev in predstavitev metod merjenja/prepoznavanja potreb dosedanjih in potencialnih uporabnikov	Vodje enot, vodja kadrovske službe, direktor ZC	• do 31.8.2012
69	Poenotiti IRN z zahtevanimi merili in razširiti informacijo po dotični enoti/programu/koncesiji	Poenotiti IRN z zahtevanimi merili	Vodja ZR in vodja SV (tudi ostali za svoje potrebe zaposlenih)	• do 31.8.2012
86	Vzpostaviti sistem skupinskega pregleda merljivih rezultatov po programih	Pregled, izdelava/dopolnitev in predstavitev/poročanje sistema merjenja rezultatov dela, vrednotenja in ukrepov izboljšav	Vodje enot, direktor ZC	• do 31.8.2012
87	Skomunicirati načine ocenjevanja dodane vrednosti poslovnih rezultatov po naročnikih (ZRSZ...) in plačnikih (ZPIZ, MDDSZ, podjetja...)	Pregled, izdelava/dopolnitev in predstavitev metod ocenjevanja dodane vrednosti za naročnike, plačnike storitev	Direktor IP, direktor ZC, vodje enot	• do 31.8.2012
89	Skomunicirati načine merjenja zadovoljstva po deležnikih (uporabniki, naročniki, plačniki) po programih med zaposlenimi	Pregled, izdelava/dopolnitev in predstavitev metod ocenjevanja zadovoljstva	Direktor IP, direktor ZC, vodje enot	• do 31.8.2012

93	Skomunicirati načine poročanja-dokumente o svoji uspešnosti zainteresiranim deležnikom po programih med zaposlenimi	Pregled, izdelava/dopolnitev in predstavitev metod vrednotenja in poročanja	Direktor IP, direktor ZC, vodje enot	<ul style="list-style-type: none"> do 31.8.2012
97	Razširiti merila-pokazatelje uspešnosti po programih med zaposlenimi	Pregled, vzpostavitev/dopolnitev indikatorjev uspešnosti za merjenje rezultatov uspešnosti	Vodje enot, Direktor IP, direktor ZC	<ul style="list-style-type: none"> do 31.8.2012
100	Razširiti vest o inovativnih projektih po podjetju in njihovem dokumentiranju	Obveščanje vseh zaposlenih in drugih udeležencev o uvajanju in izvedbi inovativnih projektov	Vodja projektne pisarne, vodje enot, direktor ZC	<ul style="list-style-type: none"> do 31.8.2012; sprotno obveščanje

Oblikovanje načrta uvajanja: Na osnovi priporočil sledi načrt implementacije. Vodstvo določi aktivnosti za 100% pozitivno doseganje rezultatov, odgovorne osebe in roke za izvedbo. Prilagajanje naj bi trajalo do konca meseca septembra oz. do začetka oktobra 2012. Po potrditvi se lahko izvede testna presoja, ki ji sledi zunanja presoja.

Zapisnik sestavila:

Zapisnik potrdila:

Kraj, datum