



Søknad, vedlegg og relevante indikatorer

Om systemet

Tre hovedelementer

Tilnærminger



Implementering



Resultater



Tilnærming (fremgangsmåter)

- Retningslinjer
- Prosedyrer
- Planer
- Systemer
- Konsept
- Ideer
- osv.



Implementering

Ta i bruk tilnærmingene i daglig praksis



Resultater

- Relevante indikatorer
- Håndfaste konkrete resultater
- Tendenser



Eksempel



Totalt 50 kriterier

TILNÆRMINGER

Assurance



Excellence

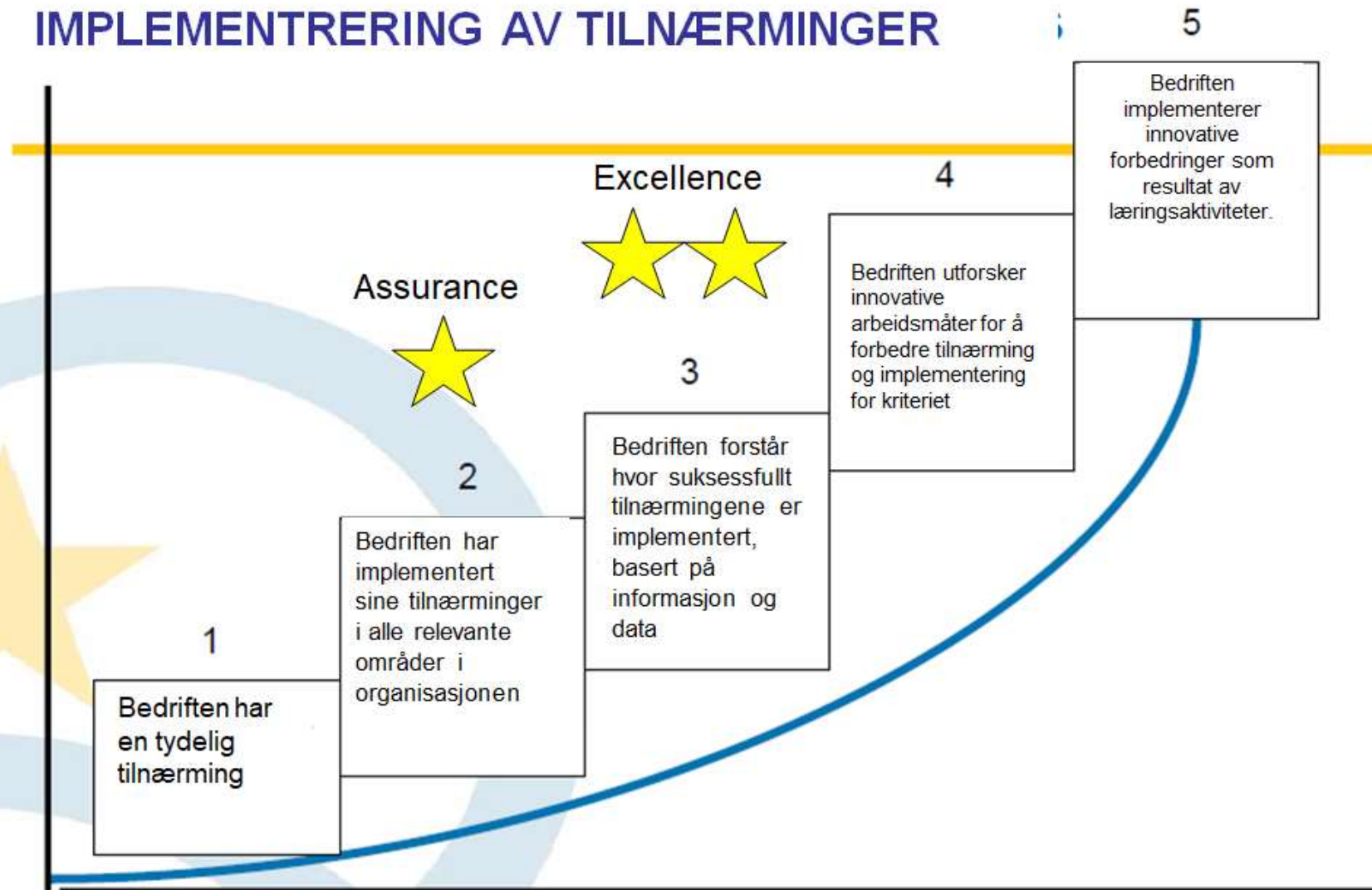


RESULTATER

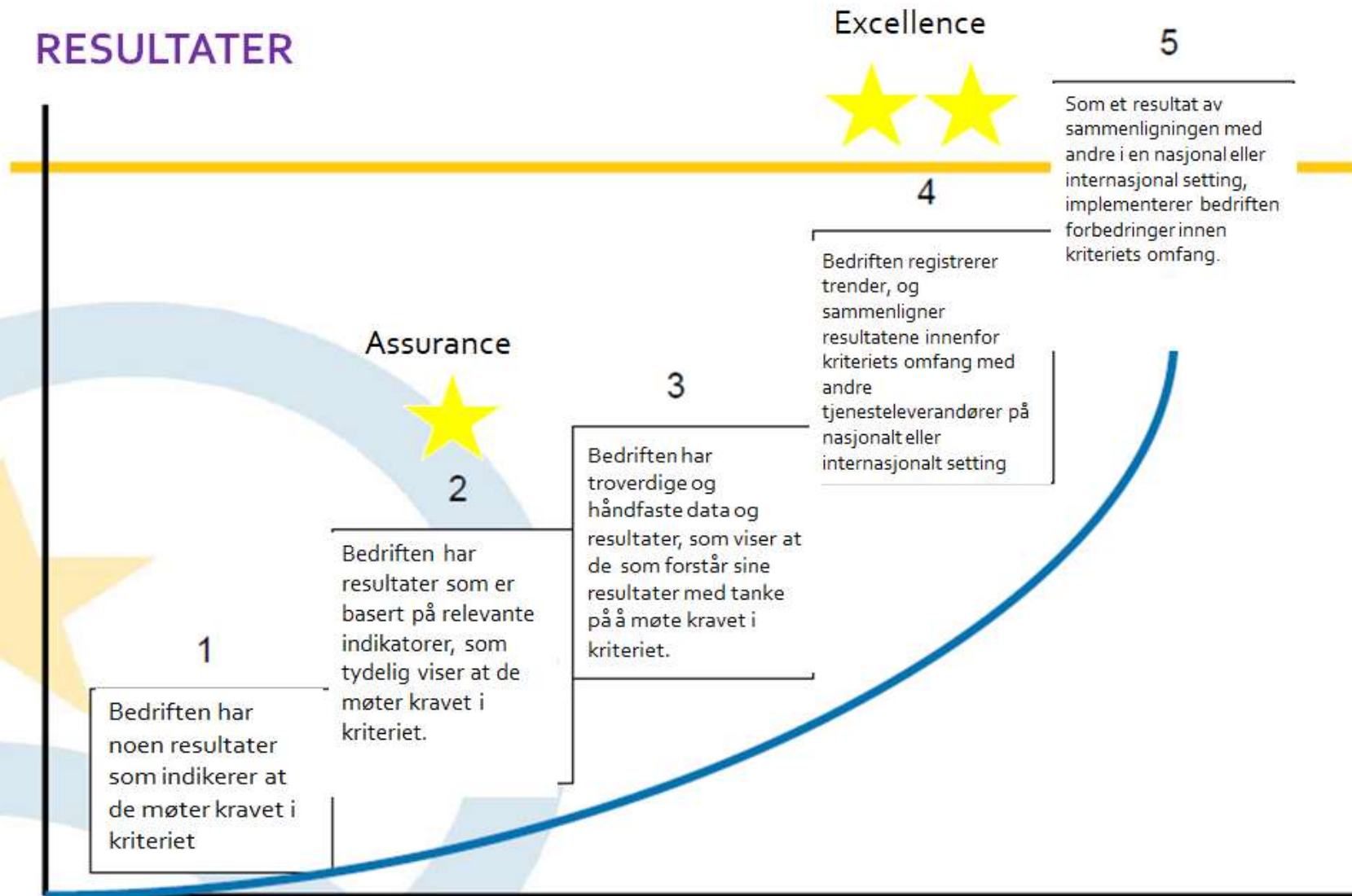

Assurance


Excellence

IMPLEMENTERING AV TILNÆRMINGER



RESULTATER



EQUASS HOVEDDOKUMENT

En oversikt over Prinsipper, Kriterier og Indikatorer kan lastes ned fra equass.no

EQUASS 2018

Prinsipper, kriterier og indikatorer for godkjenning fra EQUASS Assurance

Bestille revisjon

- Oppgi firmainformasjon og søk om ønsket dato på equass.no eller proressurs.no

- Last ned «søknadsskjema» og «retningslinjer for søknadsskjema» på equass.no eller proressurs.no

- Send inn søknadsskjema med nødvendige vedlegg senest 6 uker før første revisjonsdato

- Det er krav om dokumentasjon på 22 av kriteriene.
- Denne dokumentasjonen skal være tilgjengelig for revisor når hun/han kommer til dere
- Men, dere skal også sende in en kortfattet oppsummering på 12 av disse 22 dokumentene.
 - Kortfattet = maksimum en A4 side
 - Er dokumentet i utgangspunktet på en side eller mindre, kan dere sende inn dokumentet som det er.
 - Se hvilke tilnærminger dere skal sende inn en enkel oppsummering av på neste lysbilde

Kortfattet sammendrag om organisasjonen

Visjon, formål og verdier

Retningslinjer for kvalitet

Rettighetsdokument for tjenestemottaker

Etiske retningslinjer

Retningslinjer og prosedyrer for å inkludere brukere (i planleggingen, utarbeidelsen og evalueringen av tjenester)

Organisasjonens konsept for empowerment

Organisasjonens konsept for livskvalitet

Prosedyrer for å inkludere brukeren i utarbeidelsen og evalueringen av den individuelle planen

Prosedyrer for kontinuerlig forbedring og læring

Når revisor kommer på besøk må dere ha 22 av tilnærmingene dokumentert og ha disse tilgjengelig for revisor.

Hvilke dette gjelder fremgår av søknadsskjemaet

- Videre skal dere ha dokumentert resultater for 12 av kriteriene
- Disse skal sendes inn sammen med søknaden minst 6 uker før første revisjonsdag
- Maks en A4 side for å dokumentere hvert av de 12 resultatene

Oversikt over resultater (Vedlegg M)

Resultater av personlig vekst, kontinuerlig læring og utvikling (ansatte)

Resultater ved å ivareta og utøve rettighetene til tjenestemottakeren

Resultater og fordeler med arbeid i partnerskap

Resultater av involvering av brukere (i planlegging, utførelse og evaluering av tjenester)

Resultater av empowerment av brukere / tjenestemottakere

Resultater av økt livskvalitet for brukere / tjenestemottakere

Resultatene av involvering av tjenestemottaker i individuell planlegging

Resultater av helhet og kontinuitet i tjenesteleveransen

Resultater som viser utbytte og fordeler for tjenestemottakere

Resultater for brukertilfredshet hos tjenestemottakerne og andre relevante interesseparter

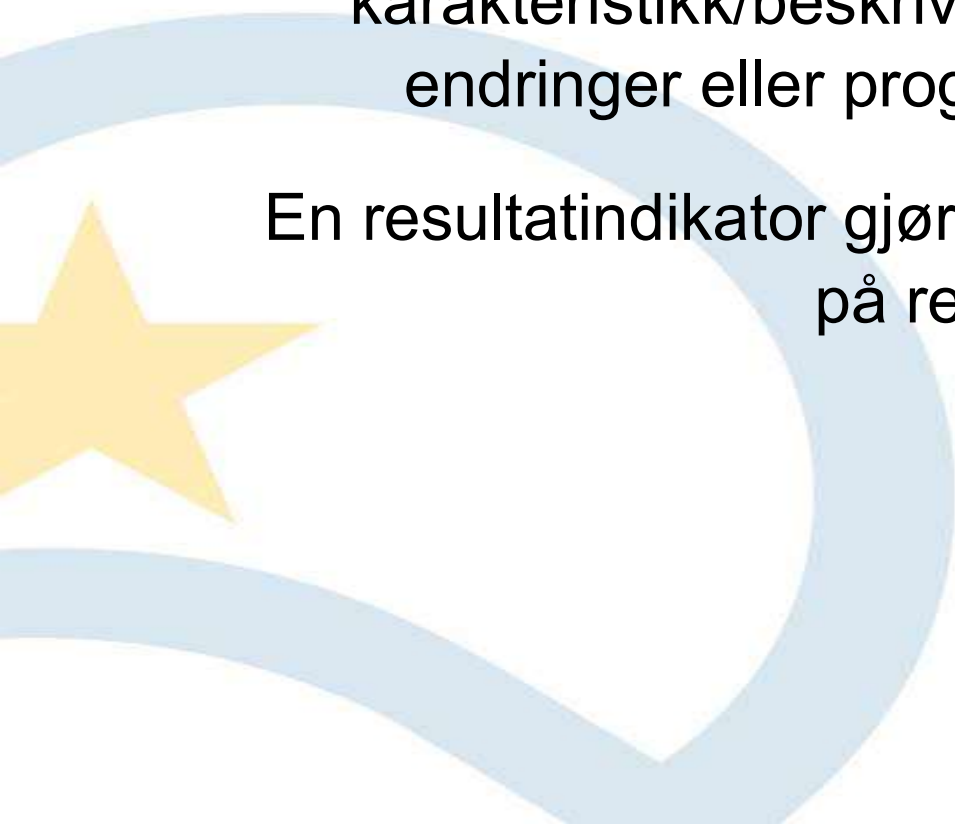
Bevis som viser at fordelene og nytten av tjenestene er forstått av tjenestemottakere

Resultater for sammenligninger mellom tilnæringsmåter, metoder for gjennomføring og resultater

Hva er en resultatindikator

En resultatindikator er en spesifikk og konkret karakteristikk/beskrivelse som kan benyttes for å vise endringer eller progresjon mot et spesifikt utbytte.

En resultatindikator gjør det mulig å overvåke og følge med på resultater over tid.

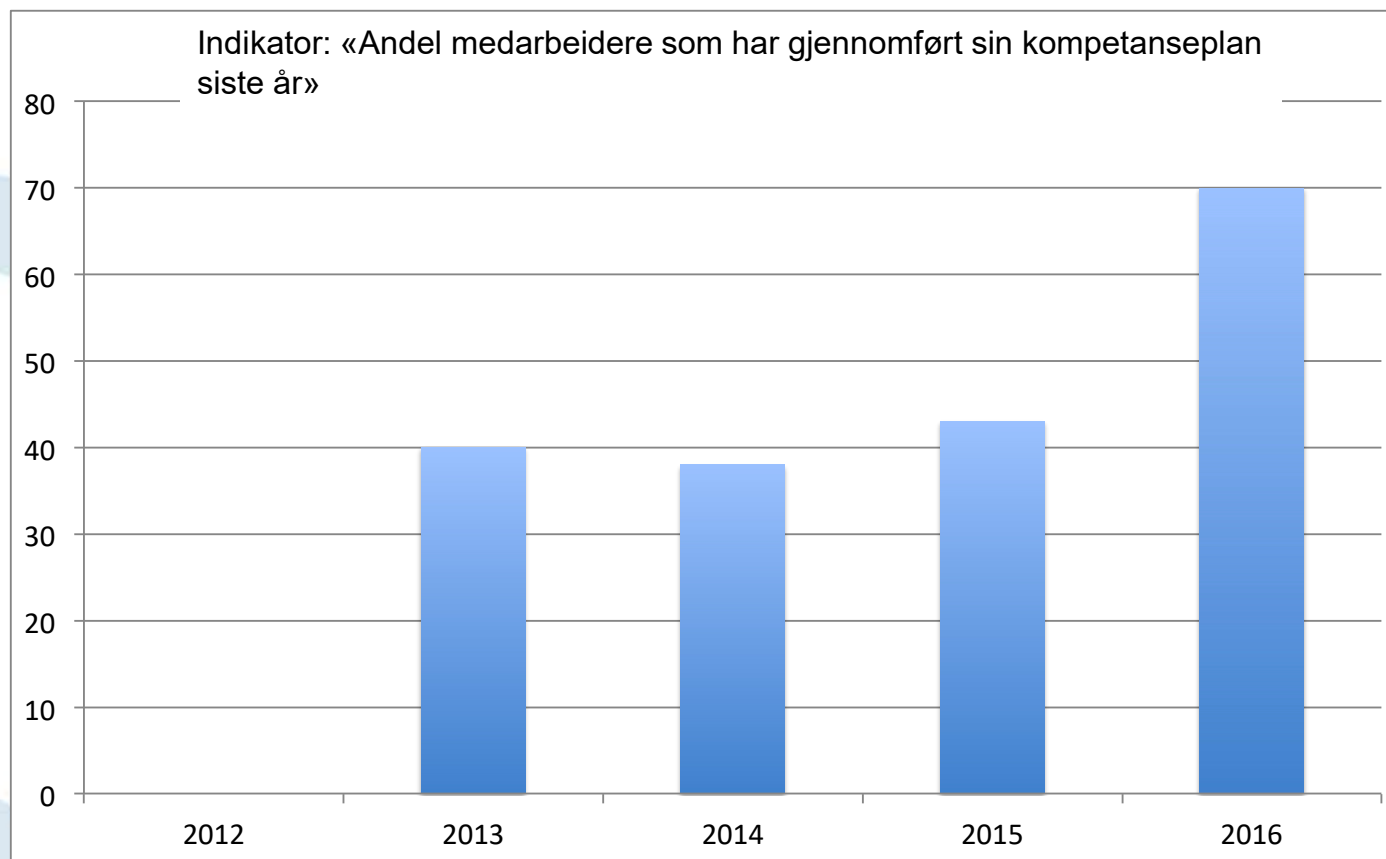


Indikatorer for innsats vs. Resultatindikatorer

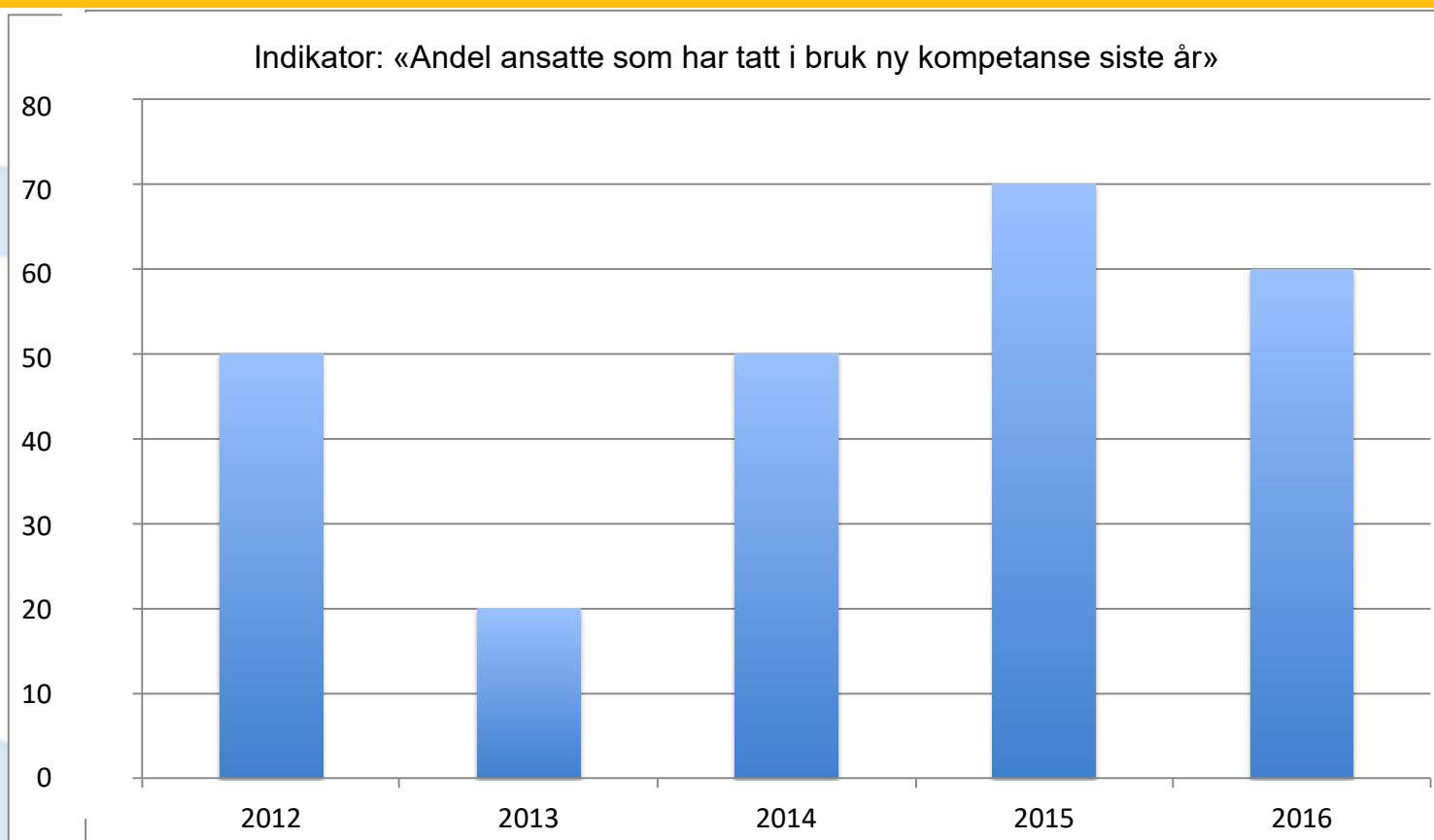
- **Innsats** viser de ulike handlingene eller aktivitetene vi gjør.
 - Registrering/måling av innsatser benyttes ofte for å måle implementering av tilnærminger
- **Resultat** er effekten eller utbyttet av innsatsene.

MERK; der EQUASS krever resultater er det IKKE tilstrekkelig å vise til innsatser. F.eks. viser registrering av antall dager opplæring pr. ansatte en innsats vi har gjort (i dette tilfellet at opplæringsplanen er tatt i bruk), mens resultatet av opplæringen er hva de lærte, eventuelt hva de har tatt i bruk i sitt daglige arbeide.

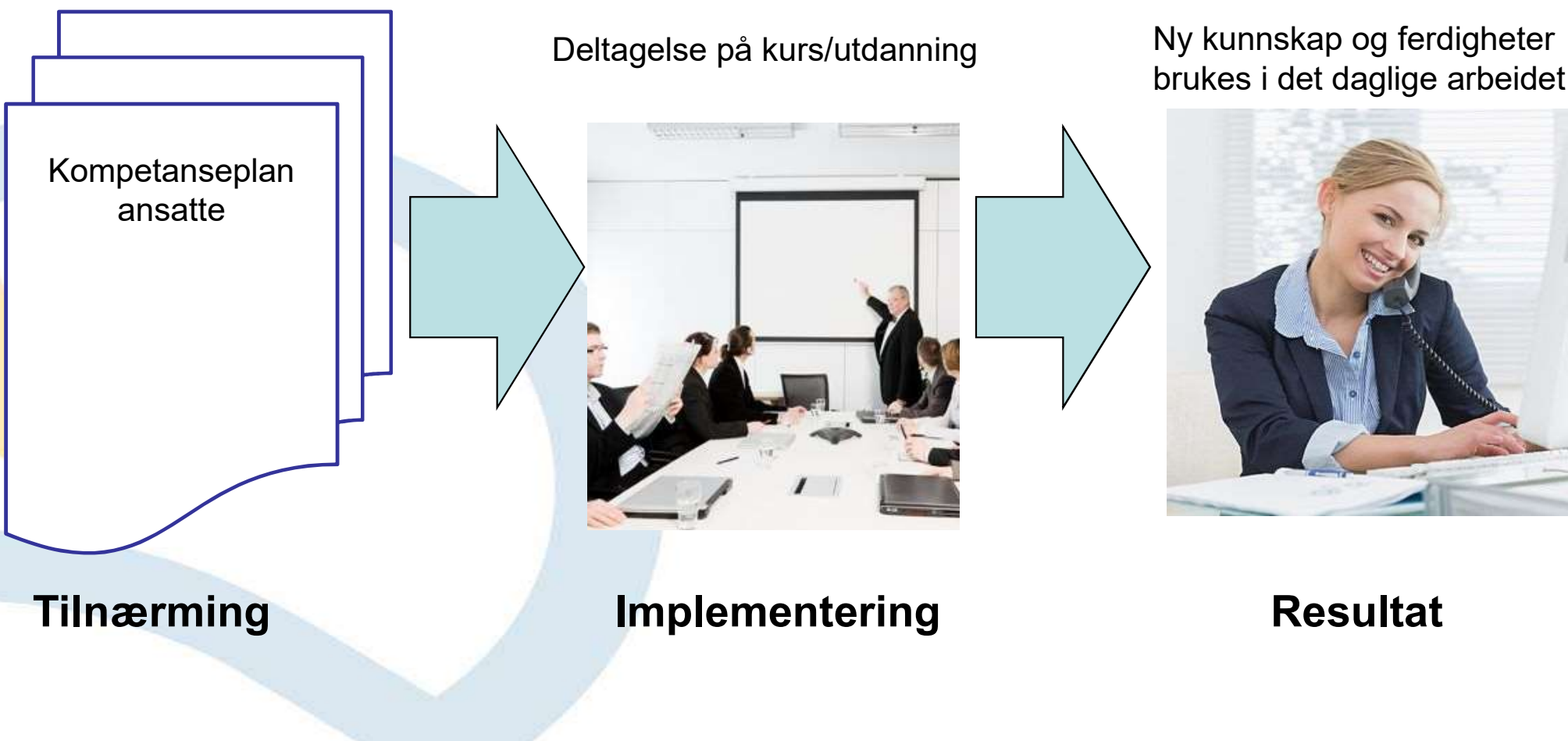
Innsats



Resultat



Eksempel



Tips for definering av resultatindikatorer

- Ta stilling til HVORFOR dere skal måle dette resultatet – og finn indikatorer som gir mening for bedriften.
- Valget av indikatorer bør basere seg på tilgjengelige data, eller data som lett kan gjøres tilgjengelig
- Ikke velg for mange indikatorer for hvert kriterium, kravet er minimum 1 indikator pr. kriterium – velg det/de som er viktigst eller mest strategisk
- Velg og utvikle indikatorer sammen med andre – det vil underlette sammenligning, læring og utvikling.
- Vær tydelig på tidsintervallene – er det f.eks. kvartalsvis eller årlig måling, eller ved bestemte faser (f.eks. ved tiltaksslutt)
- Det dere måler bør ha en logisk sammenheng med de tilnærmingene dere har tatt i bruk (implementert)

Kriterium 9

Virksomheten utvikler og setter i verk tiltak rettet mot de ansattes utvikling basert på en plan for personlig vekst, kontinuerlig læring og utvikling.

- Indikatorer:

- 14. Virksomheten anvender en utviklingsplan for ansatte basert på deres behov. *(Dokumentasjon av utviklingsplanen for ansatte er påkrevd).*

- 15. Virksomheten gjennomgår regelmessig utviklingsplanen med de ansatte.

- 16. Virksomheten kan vise til resultater for ansattes personlige vekst, kontinuerlig læring og utvikling. *(Dokumentasjon av resultater for personlig vekst, kontinuerlig læring og utvikling er påkrevd).*

Vennligst bekreft at følgende dokumentasjon vil være tilgjengelig for revisor under revisjonen / befaringen:

| | Dokumentasjon over framgangsmåter | Søker |
|---|--|--------------------------|
| 1 | <i>Fullstendig beskrivelse av visjon, formål og verdier</i> | <input type="checkbox"/> |
| 2 | <i>Fullstendig beskrivelse av retningslinjer for kvalitet</i> | <input type="checkbox"/> |
| 3 | <i>Gjeldende årsplan</i> | <input type="checkbox"/> |
| 4 | <i>Fullstendig beskrivelse av retningslinjer og prosedyrer for rekruttering og for å beholde ansatte</i> | <input type="checkbox"/> |
| 5 | <i>Utviklingsplan for ansatte</i> | <input type="checkbox"/> |
| 6 | <i>Detaljert beskrivelse av kompetansekrav, roller og ansvarsområder for hver funksjon</i> | <input type="checkbox"/> |
| 7 | <i>Rettighetsdokument for tjenestemottakere</i> | <input type="checkbox"/> |
| 8 | <i>Beskrivelse av klagebehandlingssystemet</i> | <input type="checkbox"/> |

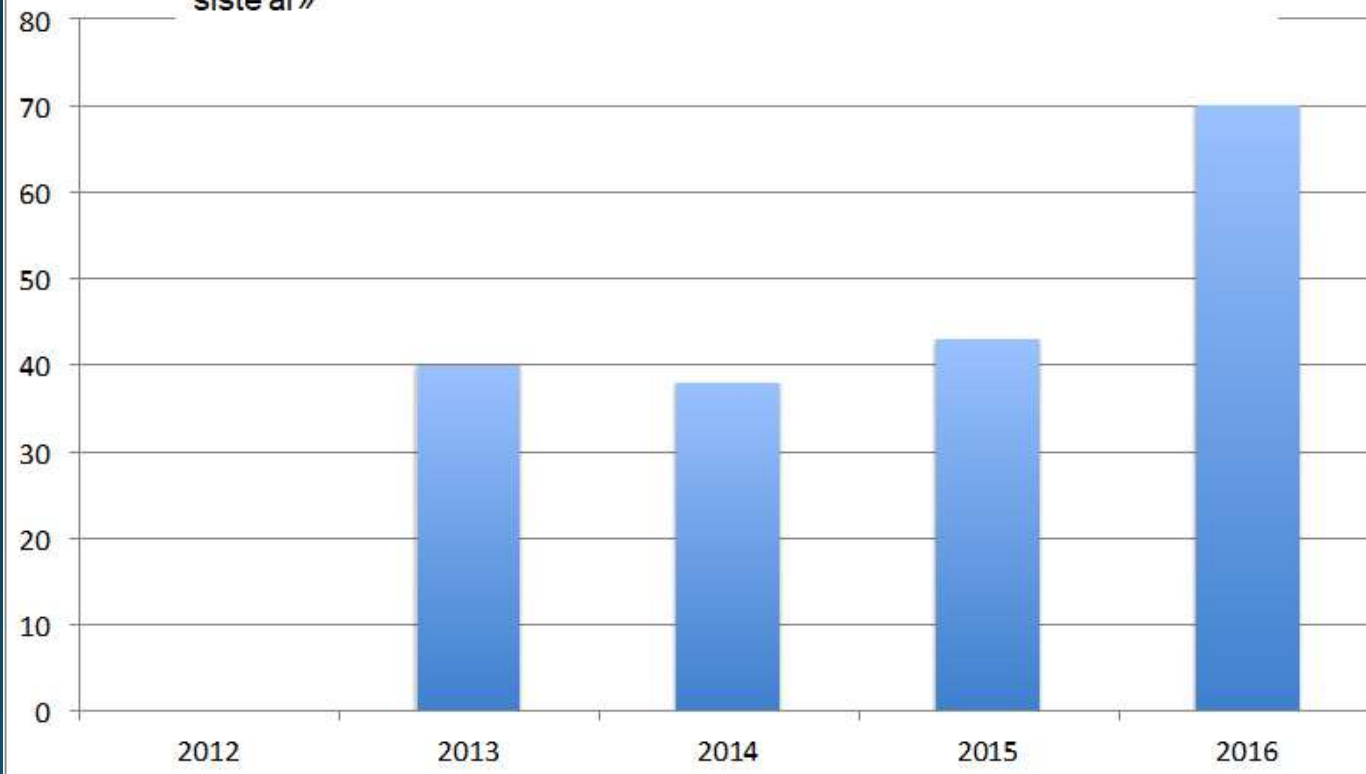
Tilnærming og implementering

| Trinn 1 | Trinn 2 | Trinn 3 | Trinn 4 | Trinn 5 |
|---|--|--|---|--|
| <p>Det foreligger en tydelig prosedyre for personalutvikling. Utviklingsplanen er basert på de ansattes behov. Planen er gjenstand for gjennomføring på tilfældig basis, etter behov.</p> | <p>Det foreligger en tydelig prosedyre for personalutvikling. Utviklingsplanen er basert på de ansattes behov. De fleste ansatte er klar over innholdet i planen. Alle planer er gjenstand for evaluering.</p> | <p>Det foreligger en klar prosedyre for personalutvikling. Utviklingsplanen er basert på de ansattes behov. De fleste ansatte er klar over innholdet i planen. Alle planer er gjenstand for evaluering. Virksomheten forstår i hvilken grad den har lykket med å definere og anvende utviklingsplanen.</p> | <p>Virksomheten setter i verk aktive tiltak for kunnskapsheving med sikte på å utforske nye og bedre måter å støtte ansattes utvikling, personlig vekst og kontinuerlig læring.</p> | <p>Virksomheten har, som følge av aktive tiltak for kunnskapsheving, lykket med å definere og anvende nye og bedre måter å støtte ansattes utvikling, personlig vekst og kontinuerlig læring på.</p> |

Resultat

| Trinn 1 | Trinn 2 | Trinn 3 | Trinn 4 | Trinn 5 |
|---|--|--|---|--|
| <p>Det finnes enkelte indikasjoner på resultatene av de ansattes utvikling, men informasjonen samles inn tilfeldig.</p> | <p>Resultatene av de ansattes utvikling måles med relevante indikatorer.</p> | <p>Resultatene av de ansattes utvikling måles med relevante indikatorer. Virksomheten forstår resultatene.</p> | <p>Virksomheten har identifisert trender og sammenligner resultatene for de ansattes utvikling med andre leverandører av velferdstjenester og/eller andre organisasjoner i en nasjonal og/eller internasjonal kontekst.</p> | <p>Virksomheten har lykket med å definere og anvende forbedrede tiltak som bidrar til de ansattes utvikling som følge av sammenligning med andre leverandører av velferdstjenester og/eller andre organisasjoner i nasjonal og/eller internasjonal kontekst.</p> |

Indikator: «Andel medarbeidere som har gjennomført sin kompetanseplan siste år»



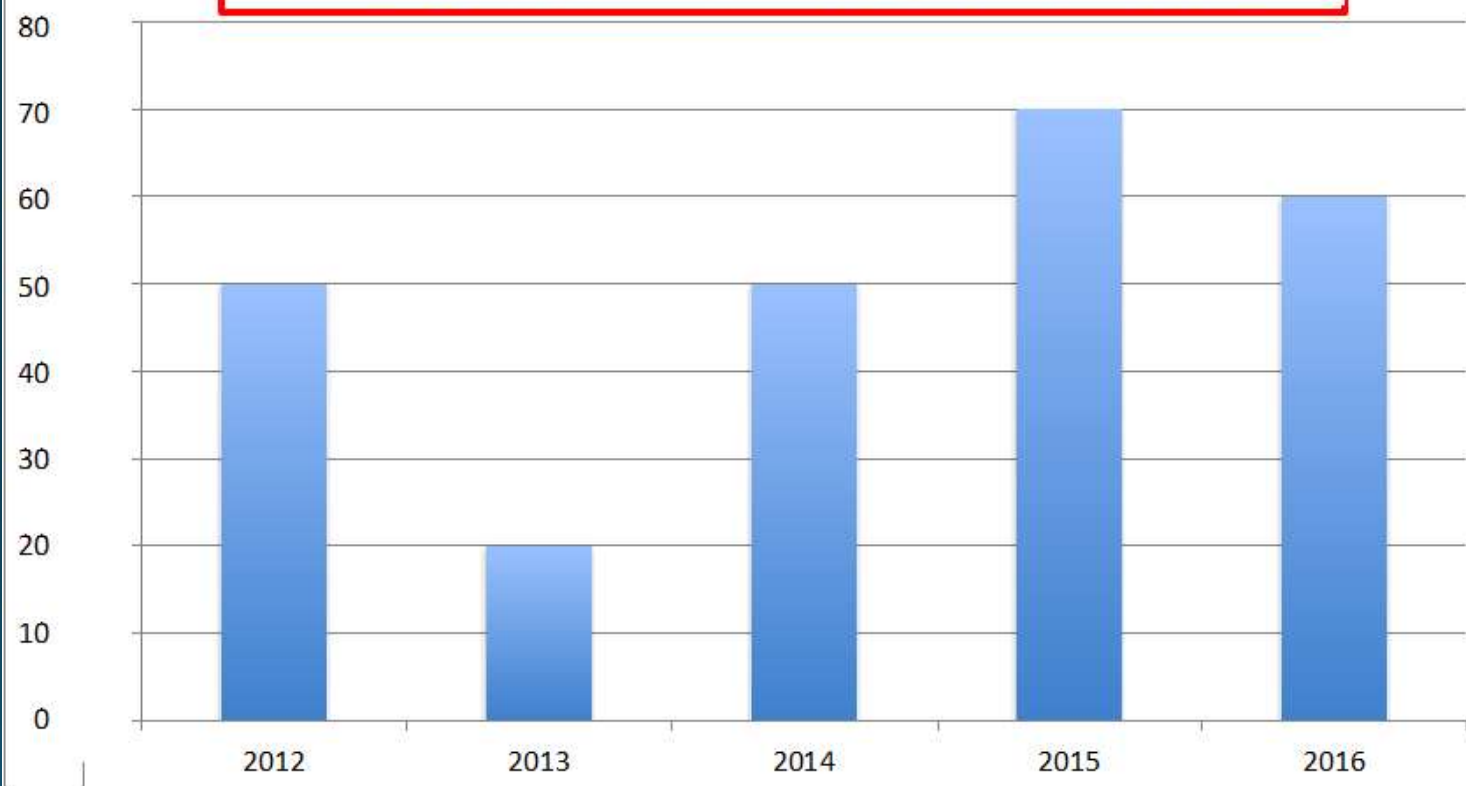
Tilnærming og implementering

| Trinn 1 | Trinn 2 | Trinn 3 | Trinn 4 | Trinn 5 |
|---|--|--|---|--|
| <p>Det foreligger en tydelig prosedyre for personalutvikling. Utviklingsplanen er basert på de ansattes behov. De fleste planer gjennomføres på tilfeldig basis, etter behov.</p>  | <p>Det foreligger en tydelig prosedyre for personalutvikling. Utviklingsplanen er basert på de ansattes behov. De fleste planer er klare over innholdet i planene. Alle planer er gjenstand for evaluering.</p>  | <p>Det foreligger en klar prosedyre for personalutvikling. Utviklingsplanen er basert på de ansattes behov. De fleste ansatte er klar over innholdet i planen. Alle planer er gjenstand for evaluering. Virksomheten forstår i hvilken grad den har lyktes med å definere og anvende utviklingsplanen.</p> | <p>Virksomheten setter i verk aktive tiltak for kunnskapsheving med sikte på å utforske nye og bedre måter å støtte ansattes utvikling, personlig vekst og kontinuerlig læring.</p> | <p>Virksomheten har, som følge av aktive tiltak for kunnskapsheving, lyktes med å definere og anvende nye og bedre måter å støtte ansattes utvikling, personlig vekst og kontinuerlig læring på.</p> |

Resultat

| Trinn 1 | Trinn 2 | Trinn 3 | Trinn 4 | Trinn 5 |
|---|--|--|---|--|
| <p>Det finnes enkelte indikasjoner på resultatene av de ansattes utvikling, men informasjonen samles inn tilfeldig.</p> | <p>Resultatene av de ansattes utvikling måles med relevante indikatorer.</p> | <p>Resultatene av de ansattes utvikling måles med relevante indikatorer. Virksomheten forstår resultatene.</p> | <p>Virksomheten har identifisert trender og sammenligner resultatene for de ansattes utvikling med andre leverandører av velferdstjenester og/eller andre organisasjoner i en nasjonal og/eller internasjonal kontekst.</p> | <p>Virksomheten har lyktes med å definere og anvende forbedrede tiltak som bidrar til de ansattes utvikling som følge av sammenligning med andre leverandører av velferdstjenester og/eller andre organisasjoner i nasjonal og/eller internasjonal kontekst.</p> |



Indikator: «Andel ansatte som har tatt i bruk ny kompetanse siste år»



Tilnærming og implementering

| Trinn 1 | Trinn 2 | Trinn 3 | Trinn 4 | Trinn 5 |
|---|--|--|---|--|
| <p>Det foreligger en tydelig prosedyre for personalutvikling. Utviklingsplanen er basert på de ansattes behov. De fleste planer gjennomføres på tilfeldig basis, etter behov.</p>  | <p>Det foreligger en tydelig prosedyre for personalutvikling. Utviklingsplanen er basert på de ansattes behov. De fleste planer er klare over hvilket i planene. Alle planer er gjenstand for evaluering.</p>  | <p>Det foreligger en klar prosedyre for personalutvikling. Utviklingsplanen er basert på de ansattes behov. De fleste ansatte er klar over innholdet i planen. Alle planer er gjenstand for evaluering. Virksomheten forstår i hvilken grad den har lyktes med å definere og anvende utviklingsplanen.</p> | <p>Virksomheten setter i verk aktive tiltak for kunnskapsheving med sikte på å utforske nye og bedre måter å støtte ansattes utvikling, personlig vekst og kontinuerlig læring.</p> | <p>Virksomheten har, som følge av aktive tiltak for kunnskapsheving, lyktes med å definere og anvende nye og bedre måter å støtte ansattes utvikling, personlig vekst og kontinuerlig læring på.</p> |

Resultat

| Trinn 1 | Trinn 2 | Trinn 3 | Trinn 4 | Trinn 5 |
|--|--|--|---|--|
| <p>Det finnes enkelte indikasjoner på resultatene av ansattes utvikling, men sammenhengene er tilfeldige.</p>  | <p>Resultatene av de ansattes utvikling måles med relevante indikatorer.</p>  | <p>Resultatene av de ansattes utvikling måles med relevante indikatorer. Virksomheten forstår resultatene.</p> | <p>Virksomheten har identifisert trender og sammenligner resultatene for de ansattes utvikling med andre leverandører av velferdstjenester og/eller andre organisasjoner i en nasjonal og/eller internasjonal kontekst.</p> | <p>Virksomheten har lyktes med å definere og anvende forbedrede tiltak som bidrar til de ansattes utvikling som følge av sammenligning med andre leverandører av velferdstjenester og/eller andre organisasjoner i nasjonal og/eller internasjonal kontekst.</p> |