

Naziv organizacije/ustanove

Obrazac

**IZVJEŠĆE O PRVOJ SAMOPROCJENI USKLAĐENOSTI SA STANDARDIMA
KVALITETE SOCIJALNIH USLUGA**

Voditelj tima za kvalitetu:

Članovi tima za kvalitetu:

Mjesto/godina

Sadržaj:

- 1. Postupak samoprocjene**
- 2. Izvješće po standardu 1: Dostupnost informacija**
 - 2.1. Narativni prikaz
 - 2.2. Samoprocjena standarda
 - 2.3. Razina usklađenosti sa standardom i popis dokaza
 - 2.4. Plan poboljšanja
- 3. Izvješće po standardu 2: Dostupnost usluga**
 - 3.1. Narativni prikaz
 - 3.2. Samoprocjena standarda
 - 3.3. Razina usklađenosti sa standardom i popis dokaza
 - 3.4. Plan poboljšanja
- 4. Izvješće po standardu 3: Povezivanje i suradnja**
 - 4.1. Narativni prikaz
 - 4.2. Samoprocjena standarda
 - 4.3. Razina usklađenosti sa standardom i popis dokaza
 - 4.4. Plan poboljšanja
- 5. Izvješće po standardu 4: Procjena i planiranje**
 - 5.1. Narativni prikaz
 - 5.2. Samoprocjena standarda
 - 5.3. Razina usklađenosti sa standardom i popis dokaza
 - 5.4. Plan poboljšanja
- 6. Izvješće po standardu 5: Prijem i otpust**
 - 6.1. Narativni prikaz
 - 6.2. Samoprocjena standarda
 - 6.3. Razina usklađenosti sa standardom i popis dokaza
 - 6.4. Plan poboljšanja
- 7. Izvješće po standardu 6: Odlučivanje i samoodređenje**
 - 7.1. Narativni prikaz
 - 7.2. Samoprocjena standarda
 - 7.3. Razina usklađenosti sa standardom i popis dokaza
 - 7.4. Plan poboljšanja
- 8. Izvješće po standardu 7: Privatnost i povjerljivost**
 - 8.1. Narativni prikaz
 - 8.2. Samoprocjena standarda
 - 8.3. Razina usklađenosti sa standardom i popis dokaza
 - 8.4. Plan poboljšanja
- 9. Izvješće po standardu 8: Sigurnost od izrabljivanja**
 - 9.1. Narativni prikaz
 - 9.2. Samoprocjena standarda
 - 9.3. Razina usklađenosti sa standardom i popis dokaza
 - 9.4. Plan poboljšanja
- 10. Izvješće po standardu 9: Restriktivni postupci**
 - 10.1. Narativni prikaz
 - 10.2. Samoprocjena standarda
 - 10.3. Razina usklađenosti sa standardom i popis dokaza
 - 10.4. Plan poboljšanja

11. Izvješće po standardu 10: Prigovori i žalbe

- 11.1. Narativni prikaz
- 11.2. Samoprocjena standarda
- 11.3. Razina usklađenosti sa standardom i popis dokaza
- 11.4. Plan poboljšanja

12. Izvješće po standardu 11: Rukovođenje

- 12.1. Narativni prikaz
- 12.2. Samoprocjena standarda
- 12.3. Razina usklađenosti sa standardom i popis dokaza
- 12.4. Plan poboljšanja

13. Izvješće po standardu 12: Upravljanje

- 13.1. Narativni prikaz
- 13.2. Samoprocjena standarda
- 13.3. Razina usklađenosti sa standardom i popis dokaza
- 13.4. Plan poboljšanja

14. Izvješće po standardu 13: Zaposlenici

- 14.1. Narativni prikaz
- 14.2. Samoprocjena standarda
- 14.3. Razina usklađenosti sa standardom i popis dokaza
- 14.4. Plan poboljšanja

15. Izvješće po standardu 14: Rad volontera, studenata na praksi i pripravnika

- 15.1. Narativni prikaz
- 15.2. Samoprocjena standarda
- 15.3. Razina usklađenosti sa standardom i popis dokaza
- 15.4. Plan poboljšanja

16. Izvješće po standardu 15: Pristupačnost okoliša

- 16.1. Samoprocjena standarda
- 16.2. Razina usklađenosti sa standardom i popis dokaza
- 16.3. Plan poboljšanja

17. Izvješće po standardu 16: Uvjeti prilagođeni korisnicima

- 17.1. Samoprocjena standarda
- 17.2. Razina usklađenosti sa standardom i popis dokaza
- 17.3. Plan poboljšanja

18. Izvješće po standardu 17: Sigurnost i zaštita

- 18.1. Samoprocjena standarda
- 18.2. Razina usklađenosti sa standardom i popis dokaza
- 18.3. Plan poboljšanja

19. Prilozi

Standardi kvalitete: Izvješće o prvoj samoprocjeni

1. Postupak samoprocjene

(opišite kako ste proveli postupak samoprocjene za sve standarde)

Standardi kvalitete: Izvješće o prvoj samoprocjeni

2. Izvješće po standardu 1: Dostupnost informacija

2.1. Narativni prikaz

Koje vrste informacija ustanova pruža i što je njihov sadržaj?

Kome je pojedina vrsta informacija namijenjena?

Tko je zadužen za davanje pojedine vrste informacija?

Gdje/na kojem je mjestu je pojedina vrsta informacija dostupna?

Na koji način je osiguran pristup povjerljivima informacija?

Kada se pojedina vrsta informacija može dobiti, koliko često je pojedina vrsta informacija dostupna, u kojem roku se daju informacije po zahtjevu za informacijama?

Na koji način su predstavljene pojedine vrste informacija?

Na koji način se distribuiraju pojedine vrste informacija?

Na koji način se osigurava točnost/aktualnost informacija?

Kada/koliko često se informacije ažuriraju?

2.2. Samoprocjena standarda**Ocjena usklađenosti:****1 – nema dokaza usklađenosti****2 – osnovna dokumentacija (dokazi) je napisana, sistematizirana i usklađena s pokazateljima kvalitete****3 – trenutačna praksa prati osnovnu dokumentaciju i usklađena je s pokazateljima kvalitete****4 – trenutačna praksa i njezini rezultati dosljedno se prate i analiziraju u svrhu kontinuiranog poboljšanja**

Pokazatelji	Razine usklađenosti				Dokazi
1.1. Pružatelj usluga ima pisane smjernice o dostupnosti informacija korisnicima, njihovim obiteljima i drugim relevantnim dionicima.	1	2	3	4	
1.2. Korisnicima usluga daju se iscrpne informacije o uslugama i uvjetima za ostvarivanje prava na usluge.	1	2	3	4	
1.3. Pružatelji usluga međusobno razmjenjuju informacije o raspoloživosti socijalnih usluga i mogućnostima njihovog korištenja s drugim srodnim pružateljima usluga i pojedinačnim stručnjacima u lokalnoj zajednici.	1	2	3	4	
1.4. Informacije se pružaju putem različitih formata, predložene na jasan način, te prilagođene različitim socijalno osjetljivim skupinama korisnika (<i>prilagođene dobi djece, osobama s invaliditetom, starijim osobama, osobama slabijeg obrazovanja</i>).	1	2	3	4	
1.5. Za distribuciju informacija korisnicima usluga, potencijalnim korisnicima, njihovim obiteljima i relevantnim stručnim osobama u zajednici, primjenjuje se niz strategija kojima se osigurava najveći mogući stupanj pristupa informacijama (<i>internet, telefon, oglasne ploče, pisani materijali, izravni kontakt sa pružateljima usluga</i>).	1	2	3	4	
1.6. Informacije se redovito ažuriraju, najmanje jednom u 12 mjeseci, radi osiguravanja točnosti i aktualnosti.	1	2	3	4	

Standardi kvalitete: Izvješće o prvoj samoprocjeni

<i>Prateća dokumentacija</i>	<i>Napomene</i>

Naziv organizacije/ustanove

2.3. Razina usklađenosti sa standardom i popis dokaza (sukladno Kontrolnoj listi)

Mjesto/godina

2.4. Plan poboljšanja

<i>Plan poboljšanja standarda Dostupnost informacija</i>				
1. Cilj poboljšanja:				
<i>Aktivnosti cilja 1.</i>	<i>Potrebni resursi</i>	<i>Rok (od-do)</i>	<i>Odgovorna osoba</i>	<i>Evaluacija</i>
2. Cilj poboljšanja:				
<i>Aktivnosti cilja 2.</i>	<i>Potrebni resursi</i>	<i>Rok (od-do)</i>	<i>Odgovorna osoba</i>	<i>Evaluacija</i>
3. Cilj poboljšanja:				
<i>Aktivnosti cilja 3.</i>	<i>Potrebni resursi</i>	<i>Rok (od-do)</i>	<i>Odgovorna osoba</i>	<i>Evaluacija</i>

3. Izvješće po standardu 2: Dostupnost usluga

3.1. Narativni prikaz

Koje vrste usluga pružate?

Koji je sadržaj pojedine vrste usluga?

Kome je pojedina usluga namijenjena?

Na koji način se usluga ostvaruje – opišite postupak ostvarivanja pojedine usluge?

Tko sudjeluje u izvođenju pojedine vrste usluga?

Koji su kriteriji za ostvarivanje prava na pojedinu uslugu?

Tko ima prednost u ostvarivanju prava na pojedinu uslugu i po kojim kriterijima?

Kada/ u kojem vremenu ili u kojim okolnostima je pojedina usluga dostupna korisnicima?

Kada/ u kojem vremenu ili u kojim okolnostima pojedina usluga nije dostupna korisnicima?

Na kojem mjestu je usluga dostupna ili se izvodi?

Koje strategije koristite u svrhu povećanja dostupnosti usluga koje pružate?

3.2. Samoprocjena standarda**Ocjena usklađenosti:****1 – nema dokaza usklađenosti****2 – osnovna dokumentacija (dokazi) je napisana, sistematizirana i usklađena s pokazateljima kvalitete****3 – trenutačna praksa prati osnovnu dokumentaciju i usklađena je s pokazateljima kvalitete****4 – trenutačna praksa i njezini rezultati dosljedno se prate i analiziraju u svrhu kontinuiranog poboljšanja**

<i>Pokazatelji</i>	<i>Razine usklađenosti</i>				<i>Dokazi</i>
2.1. Pružatelj usluga ima pisana pravila o dostupnosti usluga koja jasno definiraju ciljnu skupinu, vrste i sadržaj usluga i kriterije za ostvarivanje prava na uslugu.	1	2	3	4	
2.2. Informacije o vrstama i sadržaju usluga te kriterijima za ostvarivanje prava na uslugu dostupne su i razumljive korisnicima usluga, potencijalnim korisnicima, obiteljima i ostalim ključnim dionicima.	1	2	3	4	
2.3. Socijalne usluge dostupne su na onom mjestu i u vrijeme koje zadovoljava potrebe korisnika, potencijalnih korisnika i njihovih obitelji, a kad god je to moguće pružaju se u domu korisnika i lokalnoj zajednici u kojoj korisnik živi pod uvjetom da vrsta usluge to dopušta.	1	2	3	4	
2.4. Pružatelj usluga dostupan je u hitnim i kriznim situacijama.	1	2	3	4	
2.5. Svako uskraćivanje usluge bez obzira na razlog obrazlaže se pisanim putem.	1	2	3	4	
2.6. Ukoliko se osobi koja ostvaruje pravo na usluge one uskrate zato što pružatelj u tom trenutku nema mogućnosti za pružanje usluga, tu se osobu upućuje drugom odgovarajućem pružatelju usluga.	1	2	3	4	
<i>Prateća dokumentacija</i>					<i>Napomene</i>

Standardi kvalitete: Izvješće o prvoj samoprocjeni

Naziv organizacije/ustanove

3.3. Razina usklađenosti sa standardom i popis dokaza (sukladno Kontrolnoj listi)

Mjesto/godina

3.4. Plan poboljšanja

<i>Plan poboljšanja standarda Dostupnost usluga</i>				
1. Cilj poboljšanja:				
<i>Aktivnosti cilja 1.</i>	<i>Potrebni resursi</i>	<i>Rok (od-do)</i>	<i>Odgovorna osoba</i>	<i>Evaluacija</i>
2. Cilj poboljšanja:				
<i>Aktivnosti cilja 2.</i>	<i>Potrebni resursi</i>	<i>Rok (od-do)</i>	<i>Odgovorna osoba</i>	<i>Evaluacija</i>
3. Cilj poboljšanja:				
<i>Aktivnosti cilja 3.</i>	<i>Potrebni resursi</i>	<i>Rok (od-do)</i>	<i>Odgovorna osoba</i>	<i>Evaluacija</i>

4. Izvješće po standardu 3: Povezivanje i suradnja

4.1. Narativni prikaz

Tko su vaši suradnici/partneri u pružanju socijalnih usluga?

Na koji način ostvarujete suradnju s pojedinim suradnicima/partnerima (*npr. formalna, neformalna suradnja...*)?

Što je predmet/područje vaše suradnje?

Koje su aktivnosti suradnje?

Gdje (*u čijem prostoru, na kojem mjestu...*) se provode aktivnosti suradnje?

Koji je vremenski okvir suradnje (*neodređeno ili na određeno, učestalost suradnje, konkretno vrijeme u kojem se suradnja odvija...*) ?

Izrađujete li planove o suradnji?

Naziv organizacije/ustanove

4.2. Samoprocjena standarda)

Ocjena usklađenosti:

1 – nema dokaza usklađenosti

2 – osnovna dokumentacija (dokazi) je napisana, sistematizirana i usklađena s pokazateljima kvalitete

3 – trenutačna praksa prati osnovnu dokumentaciju i usklađena je s pokazateljima kvalitete

4 – trenutačna praksa i njezini rezultati dosljedno se prate i analiziraju u svrhu kontinuiranog poboljšanja

<i>Pokazatelji</i>	<i>Razine usklađenosti</i>				<i>Dokazi</i>
3.1. Pružatelj usluga potiče korisnika usluga na korištenje svih javnih usluga dostupnih građanima (zdravstvenih, odgojno obrazovnih, usluga zapošljavanja, sportsko-rekreativnih, kulturnih) osiguravajući pri tom podršku i razumnu prilagodbu u skladu s individualnim potrebama i sposobnostima korisnika.	1	2	3	4	
3.2. Dio usluga koje pružatelj ne može pružiti korisnicima provode se u suradnji s drugim (javnim ili privatnim) specijaliziranim pružateljima usluga koji prema izboru korisnika mogu doprinijeti njegovom osobnom razvoju, a način suradnje jasno je definiran ugovorima ili protokolima o suradnji na pružanju usluga koji se redovno prate i periodično evaluiraju.	1	2	3	4	
3.3. Postoje planovi za suradnju s drugim pružateljima usluga u svrhu povećanja pristupa korisnika drugim potrebnim uslugama, koje doprinose izgradnji samopouzdanja i samostalnog življenja te time sprječavaju stvaranje ovisnosti o sustavu socijalne skrbi.	1	2	3	4	
3.4. Svaki se korisnik usluga ohrabruje i podržava u kontaktiranju sa svojom obitelji bliskim osobama kad god to želi, osim u slučajevima kada postoje propisana pravila ograničenja zbog zaštite i sigurnosti korisnika.	1	2	3	4	
<i>Prateća dokumentacija</i>					<i>Napomene</i>

Mjesto/godina

Naziv organizacije/ustanove

4.3. Razina usklađenosti sa standardom i popis dokaza (sukladno Kontrolnoj listi)

Mjesto/godina

4.4. Plan poboljšanja

Plan poboljšanja standarda Povezivanje i suradnja				
1. Cilj poboljšanja:				
<i>Aktivnosti cilja 1.</i>	<i>Potrebni resursi</i>	<i>Rok (od-do)</i>	<i>Odgovorna osoba</i>	<i>Evaluacija</i>
2. Cilj poboljšanja:				
<i>Aktivnosti cilja 2.</i>	<i>Potrebni resursi</i>	<i>Rok (od-do)</i>	<i>Odgovorna osoba</i>	<i>Evaluacija</i>
3. Cilj poboljšanja:				
<i>Aktivnosti cilja 3.</i>	<i>Potrebni resursi</i>	<i>Rok (od-do)</i>	<i>Odgovorna osoba</i>	<i>Evaluacija</i>

5. Izvješće po standardu 4: Procjena i planiranje

5.1. Narativni prikaz

PROCJENA

Tko radi/provodi procjenu potreba korisnika?

Tko su sudionici procjene?

Tko koordinira proces procjene ?

Koje vrste potreba procjenjuje vaša organizacija?

Što je sadržaj procjene pojedine vrste potreba odnosno što je obuhvaćeno procjenom pojedine vrste potreba?

Koje metode procjene koristite (*intervju, analiza dokumentacije, konzultacije s drugim stručnjacima, promatranje, mjerenje upotrebom različitih testova...*)?

Gdje/na kojem mjestu se provodi procjena pojedine vrsta potreba?

Kada/ u kojim situacijama se provodi procjena pojedine vrste potreba?

Koji je vremenski okvir (rok) za provedbu procjene pojedine vrste potreba?

Standardi kvalitete: Izvješće o prvoj samoprocjeni

PLANIRANJE

Tko izrađuje individualni plan?

Tko su sudionici u izradi plana?

Tko koordinira planiranje?

Koje vrste individualnih planova izrađujete?

Što je obuhvaćeno pojedinim planom, što je sadržaj pojedinog plana?

Gdje/na kojem mjestu se realiziraju aktivnosti pojedinog plana?

Kada i u kojem roku se izrađuje pojedina vrsta plana?

Koji je vremenski okvir za revidiranje pojedine vrste plana?

Kako/na koji način se prati provedba pojedine vrste plana?

5.2. Samoprocjena standarda**Ocjena usklađenosti:****1 – nema dokaza usklađenosti****2 – osnovna dokumentacija (dokazi) je napisana, sistematizirana i usklađena s pokazateljima kvalitete****3 – trenutačna praksa prati osnovnu dokumentaciju i usklađena je s pokazateljima kvalitete****4 – trenutačna praksa i njezini rezultati dosljedno se prate i analiziraju u svrhu kontinuiranog poboljšanja**

<i>Pokazatelji</i>	<i>Razine usklađenosti</i>				<i>Dokazi</i>
4.1. Pružatelj usluga ima pisane upute za provedbu procjene potreba i izradu planova pružanja usluga koje sadrže i opis uloge korisnika u procesu planiranje.	1	2	3	4	
4.2. Procjenu potreba svakog korisnika usluge provodi stručno osoblje u suradnji s korisnikom usluge, njegovom obitelji, skrbnikom ili zastupnikom te drugim službama prema potrebi.	1	2	3	4	
4.3. Za svakog korisnika usluge izrađuje se individualni plan pružanja usluga, uz aktivno sudjelovanje i u dogovoru s korisnikom, obitelji, skrbnikom ili zastupnikom.	1	2	3	4	
4.4. Korisnici usluga s ograničenim sposobnostima (npr. mala djeca, osobe s poteškoćama u komunikaciji te osobe s teškim invaliditetom) dobivaju primjerenu podršku i poticaj kako bi se osiguralo njihovo aktivno sudjelovanje u procesu planiranja.	1	2	3	4	
4.5. Individualni plan utvrđuje ukupne potrebe korisnika usluga, jasne ciljeve i metode provedbe te način procjene i evaluacije postignutih rezultata.	1	2	3	4	
4.6. Individualni plan sadrži prava i odgovornosti pružatelja i korisnika usluga, sve potrebne rokove, kao i uvjete za promjenu ili prekid usluge.	1	2	3	4	
4.7. Individualni plan navodi sva ograničenja slobode izbora i/ili kretanja korisnika usluga nametnuta zbog specijaliziranog programa (npr. program odvikavanja od alkohola ili droge), ograničenja nametnuta radi sigurnosti korisnika ili drugih osoba, kao i ograničenja koje je nametnuo sud ili drugo službeno tijelo.	1	2	3	4	

Standardi kvalitete: Izvješće o prvoj samoprocjeni

4.8. Individualni plan se koordinira s drugim pružateljima usluga koji sudjeluju u zadovoljavanju potreba korisnika (npr. škole, zdravstvene službe, službe zapošljavanja, nevladine organizacije).	1	2	3	4	
4.9. Individualni plan se redovno prati i periodično revidira u suradnji s korisnikom usluga (uključujući obitelj ili zastupnike i druge stručnjake), a najmanje svakih tri-šest mjeseci. Usklađuje se s promijenjenim potrebama, a dogovorene se promjene evidentiraju nakon čega se poduzimaju potrebne radnje.	1	2	3	4	
<i>Prateća dokumentacija</i>					<i>Napomene</i>

Naziv organizacije/ustanove

5.3. Razina usklađenosti sa standardom i popis dokaza (sukladno Kontrolnoj listi)

Mjesto/godina

5.4. Plan poboljšanja

Plan poboljšanja standarda Procjena i planiranje				
1. Cilj poboljšanja:				
Aktivnosti cilja 1.	Potrebni resursi	Rok (od-do)	Odgovorna osoba	Evaluacija
2. Cilj poboljšanja:				
Aktivnosti cilja 2.	Potrebni resursi	Rok (od-do)	Odgovorna osoba	Evaluacija
3. Cilj poboljšanja:				
Aktivnosti cilja 3.	Potrebni resursi	Rok (od-do)	Odgovorna osoba	Evaluacija

6. Izvješće po standardu 5: Prijem i otpust

6.1. *Narativni prikaz*

PRIJEM

Koji su kriteriji za donošenje odluke o prijmu korisnika?

Tko donosi odluku o prijmu korisnika?

Koji su oblici prijma korisnika (*hitan prijem, redovan prijem - temeljem rješenja CZSS ili temeljem privatnog ugovora...*)?

Koje su aktivnosti prijma i što je njihov sadržaj?

Kada/u kojim situacijama se provode/ne provode pojedine aktivnosti prijma – ovisno o vrstama prijma?

Tko provodi i/ ili sudjeluje u aktivnostima prijma?

Gdje se izvode pojedine aktivnosti prijma?

Standardi kvalitete: Izvješće o prvoj samoprocjeni

OTPUST

Na koji način se donosi odluka o otpustu korisnika?

Tko sudjeluje u donošenju odluke o otpustu korisnika (*odluka korisnika, rješenjem CZSS-a, smrću korisnika...*)?

Koji su mogući razlozi prestanka/završetka usluge (otpusta)?

Koje su aktivnosti otpusta?

Kada/u kojim situacijama se provode/ne provode pojedine aktivnosti otpusta – ovisno o razlozima prestanka/završetka usluge?

Tko provodi i/ili sudjeluje u aktivnostima otpusta?

Gdje se izvode aktivnosti otpusta?

Naziv organizacije/ustanove

6.2. Samoprocjena standarda

Ocjena usklađenosti:

1 – nema dokaza usklađenosti

2 – osnovna dokumentacija (dokazi) je napisana, sistematizirana i usklađena s pokazateljima kvalitete

3 – trenutačna praksa prati osnovnu dokumentaciju i usklađena je s pokazateljima kvalitete

4 – trenutačna praksa i njezini rezultati dosljedno se prate i analiziraju u svrhu kontinuiranog poboljšanja

<i>Pokazatelji</i>	<i>Razine usklađenosti</i>				<i>Dokazi</i>
	1	2	3	4	
5.1. Pružatelj usluga ima pisane smjernice za postupke prijma i otpusta.					
5.2. Korisnik prolazi proces orijentacije/adaptacije i zna kakve usluge može očekivati, kakvu će skrb dobivati te s kim će dijeliti prostor.					
5.3. Prelazak iz jednog oblika skrbi u drugi kvalitetno se planira i provodi na pažljiv i stručan način.					
5.4. Pružatelj usluga korisnicima na samrti osigurava potrebnu skrb, a preminulima dostojanstveni ispraćaj uz uvažavanje njihovih duhovnih potreba i rituala, a u skladu s propisanim načinom postupanja.					
5.5. Djeca do tri godine smještavaju se u ustanove samo u hitnim slučajevima, kratkoročno, a njihovo udomljavanje/posvojenje mora biti prioritetna aktivnost.					
5.6. Braća i sestre smještavaju se zajedno, a ukoliko to nije moguće treba osigurati redovite kontakte među njima.					
5.7. Djeca/mladi koji su već smješteni ili borave izvan vlastite obitelji odgovarajuće su pripremljeni za dolazak novog djeteta/mlade osobe.					
5.8. Pripreme i planiranje za posvojenje i/ili udomljavanje provode se na način koji uvažava potrebe, životnu situaciju i izvorno životno okruženje djece/mladih.					
<i>Prateća dokumentacija</i>					<i>Napomene</i>

Mjesto/godina

Standardi kvalitete: Izvješće o prvoj samoprocjeni

Naziv organizacije/ustanove

6.3. Razina usklađenosti sa standardom i popis dokaza (sukladno Kontrolnoj listi)

Mjesto/godina

6.4. Plan poboljšanja

<i>Plan poboljšanja standarda Prijem i otpust</i>				
1. Cilj poboljšanja:				
<i>Aktivnosti cilja 1.</i>	<i>Potrebni resursi</i>	<i>Rok (od-do)</i>	<i>Odgovorna osoba</i>	<i>Evalvacija</i>
2. Cilj poboljšanja:				
<i>Aktivnosti cilja 2.</i>	<i>Potrebni resursi</i>	<i>Rok (od-do)</i>	<i>Odgovorna osoba</i>	<i>Evalvacija</i>
3. Cilj poboljšanja:				
<i>Aktivnosti cilja 3.</i>	<i>Potrebni resursi</i>	<i>Rok (od-do)</i>	<i>Odgovorna osoba</i>	<i>Evalvacija</i>

7. Izvješće po standardu 6: Odlučivanje i samoodređenje

7.1. Narativni prikaz

U kojim područjima vaši korisnici imaju mogućnost izbora/o čemu mogu/trebaju donositi odluke (*osobni život – zdravstvena zaštita, obrazovanje, prakticiranje vjere...; organizacija svakodnevnog života – smještaj po sobama, prehrana...?*)

Koje oblike podrške pružate korisnicima u procesu odlučivanja?

Tko sve sudjeluje/tko pruža podršku korisniku u procesu odlučivanja?

Kada korisnik donosi odluku o svojim pravima sukladno područjima odlučivanja?

Na koje sve načine vaši korisnici donose odluke (neposredno, posredno...) sukladno područjima odlučivanja?

Kada/u kojim okolnostima odlučivanje korisniku može biti ograničeno?

Naziv organizacije/ustanove

7.2. Samoprocjena standarda

Ocjena usklađenosti:

1 – nema dokaza usklađenosti

2 – osnovna dokumentacija (dokazi) je napisana, sistematizirana i usklađena s pokazateljima kvalitete

3 – trenutačna praksa prati osnovnu dokumentaciju i usklađena je s pokazateljima kvalitete

4 – trenutačna praksa i njezini rezultati dosljedno se prate i analiziraju u svrhu kontinuiranog poboljšanja

<i>Pokazatelji</i>	<i>Razine usklađenosti</i>				<i>Dokazi</i>
6.1. Pružatelj usluga odnosi se s dostojanstvom i poštovanjem prema svim korisnicima usluga bez obzira na njihovu rasu, boju kože, dob, spol, jezik, vjeru, političko ili drugo uvjerenje, nacionalno ili etničko podrijetlo, imovinu ili društveni položaj, invaliditet ili neku drugu osobinu/okolnost ili samoodređenje.	1	2	3	4	
6.2. Pružatelj usluga ima pisanu politiku o pravima korisnika usluga da donose odluke o događajima koji utječu na njihov život.	1	2	3	4	
6.3. Svaki korisnik usluga osnažuje se i podržava u donošenju dobro utemeljenih odluka o mogućnostima koje mu se pružaju u skladu s individualnim potrebama, interesima i sposobnostima.	1	2	3	4	
6.4. Korisnicima sa specifičnim potrebama pruža se odgovarajuća podrška kako bi se što više pojačala njihova sposobnost za sudjelovanje u procesu odlučivanja.	1	2	3	4	
6.5. Pružatelj usluga poštuje stavove, mišljenja i želje korisnika usluga i uključuje ih u izradu plana pružanja usluga.	1	2	3	4	
<i>Prateća dokumentacija</i>					<i>Napomene</i>

Mjesto/godina

Naziv organizacije/ustanove

7.3. Razina usklađenosti sa standardom i popis dokaza (sukladno Kontrolnoj listi)

Mjesto/godina

7.4. Plan poboljšanja

<i>Plan poboljšanja standarda Odlučivanje i samoodređenje</i>				
1. Cilj poboljšanja:				
<i>Aktivnosti cilja 1.</i>	<i>Potrebni resursi</i>	<i>Rok (od-do)</i>	<i>Odgovorna osoba</i>	<i>Evaluacija</i>
2. Cilj poboljšanja:				
<i>Aktivnosti cilja 2.</i>	<i>Potrebni resursi</i>	<i>Rok (od-do)</i>	<i>Odgovorna osoba</i>	<i>Evaluacija</i>
3. Cilj poboljšanja:				
<i>Aktivnosti cilja 3.</i>	<i>Potrebni resursi</i>	<i>Rok (od-do)</i>	<i>Odgovorna osoba</i>	<i>Evaluacija</i>

8. Izvješće po standardu 7: Privatnost i povjerljivost

8.1. Narativni prikaz

Na koji način je osigurana privatnost osobnog prostora korisnika?

Na koji način se štiti osobna imovina korisnika?

Na koji način je osigurana privatnost korisnika tijekom procesa zdravstvene skrbi i tretmana?

Na koji način je osigurana privatnost korisnika tijekom procesa njege i osobne higijene?

Na koji način je osigurana privatnost korisnika tijekom posjeta?

Koji su zaposlenici dužni posebno obratiti pozornost na pitanja privatnosti korisnika?

Kada/u kojim okolnostima je moguće ograničiti privatnost korisnika?

Na koji način je osigurana privatnost tijekom prikupljanja podataka i informacija o korisniku?

Standardi kvalitete: Izvješće o prvoj samoprocjeni

Koje se vrste podataka i informacija o korisniku prikupljaju?

Koje se vrste podataka i informacija o korisniku čuvaju, gdje se čuvaju i na koji način?

Tko ima pristup podacima i informacijama o korisniku?

Na koji način se daju/razmjenjuju podaci i informacije o korisniku

8.2. Samoprocjena standarda**Ocjena usklađenosti:****1 – nema dokaza usklađenosti****2 – osnovna dokumentacija (dokazi) je napisana, sistematizirana i usklađena s pokazateljima kvalitete****3 – trenutačna praksa prati osnovnu dokumentaciju i usklađena je s pokazateljima kvalitete****4 – trenutačna praksa i njezini rezultati dosljedno se prate i analiziraju u svrhu kontinuiranog poboljšanja**

Pokazatelji	Razine usklađenosti				Dokazi
	1	2	3	4	
7.1. Pružatelj usluga ima pisanu politiku o privatnosti i povjerljivosti.	1	2	3	4	
7.2. Međusobni odnos korisnika i pružatelja usluge odvija se u okruženju u kojem je osigurana privatnost i povjerljivost.	1	2	3	4	
7.3. U svim procesima pružanja usluge poštuje se pravo korisnika na privatnost i povjerljivost, a naročito kada korisnik potpuno ili u velikoj mjeri ovisi o privremenoj ili trajnoj pomoći i njezi druge osobe. Osoblje koje pruža takvu pomoć ima jasno napisane upute o postupanju.	1	2	3	4	
7.4. Pružatelj usluga pri prikupljanju, čuvanju i uporabi informacija o korisnicima usluga postupa na način kojim se osigurava privatnost i povjerljivost.	1	2	3	4	
7.5. Informacije o korisniku usluga ne predočuju se trećoj strani bez znanja i/ili izričitog pristanka korisnika usluge ili kada je riječ o maloljetniku, bez suglasnosti njegove obitelji, skrbnika ili zastupnika. Iznimke od ovog zahtjeva moraju biti jasno propisane (npr. kada postoji službeni zahtjev suda za dostavu informacija, ili u situacijama ugroze ili životne opasnosti korisnika).	1	2	3	4	
7.6. Pružatelj usluga ima jasne smjernice o dostupnosti podataka o korisnicima usluga te o razmjeni takvih podataka s drugim službama i pružateljima usluga.	1	2	3	4	
Prateća dokumentacija					Napomene

Standardi kvalitete: Izvješće o prvoj samoprocjeni

Naziv organizacije/ustanove

8.3. Razina usklađenosti sa standardom i popis dokaza (sukladno Kontrolnoj listi)

Mjesto/godina

8.4. Plan poboljšanja

<i>Plan poboljšanja standarda Privatnost i povjerljivost</i>				
1. Cilj poboljšanja:				
<i>Aktivnosti cilja 1.</i>	<i>Potrebni resursi</i>	<i>Rok (od-do)</i>	<i>Odgovorna osoba</i>	<i>Evaluacija</i>
2. Cilj poboljšanja:				
<i>Aktivnosti cilja 2.</i>	<i>Potrebni resursi</i>	<i>Rok (od-do)</i>	<i>Odgovorna osoba</i>	<i>Evaluacija</i>
3. Cilj poboljšanja:				
<i>Aktivnosti cilja 3.</i>	<i>Potrebni resursi</i>	<i>Rok (od-do)</i>	<i>Odgovorna osoba</i>	<i>Evaluacija</i>

9. Izvješće po standardu 8: Sigurnost od izrabljivanja

9.1. Narativni prikaz

Koje vrste mjera/aktivnosti se poduzimaju u svrhu prevencije i umanjivanja rizika od izrabljivanja?

Tko provodi pojedine mjere/aktivnosti?

Kome su namijenjene pojedine mjere/aktivnosti u svrhu prevencije i umanjivanja rizika od izrabljivanja?

Gdje se provode pojedine mjere/aktivnosti?

Kada se provode pojedine mjere/aktivnosti?

Na koji način pratite provedbu mjera/aktivnosti?

Standardi kvalitete: Izvješće o prvoj samoprocjeni

Na koji se način postupa u slučaju pojave nekog od oblika izrabljivanja?

Tko je zadužen za postupanje u slučaju pojave nekog od oblika izrabljivanja?

Gdje se postupak provodi?

Kada/u kojem roku se postupak provodi?

Na koji način pratite postupanje u slučaju pojave nekog od oblika izrabljivanja?

9.2. Samoprocjena standarda**Ocjena usklađenosti:****1 – nema dokaza usklađenosti****2 – osnovna dokumentacija (dokazi) je napisana, sistematizirana i usklađena s pokazateljima kvalitete****3 – trenutačna praksa prati osnovnu dokumentaciju i usklađena je s pokazateljima kvalitete****4 – trenutačna praksa i njezini rezultati dosljedno se prate i analiziraju u svrhu kontinuiranog poboljšanja**

Pokazatelji	Razine usklađenosti				Dokazi
8.1. Pružatelj usluga ima pisanu politiku koja sadrži detaljne mjere i postupke zaštite korisnika, sprečavanja zloupotreba i izrabljivanja korisnika socijalnih usluga.	1	2	3	4	
8.2. Odnos prema korisnicima usluga temelji se na razumijevanju, poštovanju i jasnim profesionalnim i osobnim granicama.	1	2	3	4	
8.3. Svakom korisniku omogućen je razvoj i unapređivanje socijalnih, emocionalnih, komunikacijskih vještina, kao i vještina potrebnih za samostalan život.	1	2	3	4	
8.4. Korisnici žive u zdravom okruženju i osigurava im se zdrava prehrana odgovarajuće količine pri čemu se uvažavaju njihove želje i potrebe.	1	2	3	4	
8.5. Svaki korisnik ima pristup odgovarajućim zdravstvenim službama koje zadovoljavaju njihove individualne potrebe.	1	2	3	4	
8.6. Pružatelj usluga ima propisane načine postupanja za umanjivanje rizika od nasilja, tjelesnog, psihološkog i seksualnog zlostavljanja, bez obzira na to da li se usluga pruža u organizaciji pružatelja usluga, obitelji ili u zajednici.	1	2	3	4	
8.7. U slučajevima kada pružatelj usluga ili zaposlenici imaju pristup i odgovornost za upravljanje korisnikovim novcem te drugim sredstvima i imovinom, primjenjuju se odgovarajuće mjere za umanjivanje rizika od pronevjere ili zlouporabe od strane zaposlenika, volontera i ostalih koji su u kontaktu s korisnicima o čemu postoje pisana pravila i procedure.	1	2	3	4	
8.8. Pružatelj usluga ima propisane načine postupanja za prijavu i istraživanje sumnje na tjelesno, psihološko i seksualno zlostavljanje, a s tim je načinima upoznato osoblje, volonteri, korisnici usluga, obitelji, pružatelji usluga i ostale stručne osobe.	1	2	3	4	

Standardi kvalitete: Izvješće o prvoj samoprocjeni

8.9. Pružatelji usluga dužni su organizirati obuku na temu prevencije zlostavljanja, prepoznavanja zlostavljanja, pravilnog reagiranja u slučaju otkrivanja zlostavljanja, sumnje na zlostavljanje ili otkrivanja zlostavljanja te na kraju biti upoznati sa politikom i mjerama zaštite korisnika.	1	2	3	4	
<i>Prateća dokumentacija</i>					<i>Napomene</i>

Naziv organizacije/ustanove

9.3. Razina usklađenosti sa standardom i popis dokaza (sukladno Kontrolnoj listi)

Mjesto/godina

9.4. Plan poboljšanja

<i>Plan poboljšanja standarda Sigurnost od izrabljivanja</i>				
1. Cilj poboljšanja:				
<i>Aktivnosti cilja 1.</i>	<i>Potrebni resursi</i>	<i>Rok (od-do)</i>	<i>Odgovorna osoba</i>	<i>Evaluacija</i>
2. Cilj poboljšanja:				
<i>Aktivnosti cilja 2.</i>	<i>Potrebni resursi</i>	<i>Rok (od-do)</i>	<i>Odgovorna osoba</i>	<i>Evaluacija</i>
3. Cilj poboljšanja:				
<i>Aktivnosti cilja 3.</i>	<i>Potrebni resursi</i>	<i>Rok (od-do)</i>	<i>Odgovorna osoba</i>	<i>Evaluacija</i>

10. Izvješće po standardu 9: Restriktivni postupci

10.1. Narativni prikaz

Tko odlučuje o primjeni restriktivnih postupaka?

Koje metode restriktivnih postupaka primjenjujete?

Kada/u kojim situacijama se primjenjuje pojedina metoda restriktivnih postupaka?

Tko provodi restriktivne postupke?

Na koji način se provodi pojedina metoda restriktivnih postupaka?

Gdje se provodi pojedina metoda restriktivnih postupaka?

Koliko traje primjena pojedine metode restriktivnih postupaka?

Na koji način pratite primjenu restriktivnih postupaka?

10.2. Samoprocjena standarda**Ocjena usklađenosti:****1 – nema dokaza usklađenosti****2 – osnovna dokumentacija (dokazi) je napisana, sistematizirana i usklađena s pokazateljima kvalitete****3 – trenutačna praksa prati osnovnu dokumentaciju i usklađena je s pokazateljima kvalitete****4 – trenutačna praksa i njezini rezultati dosljedno se prate i analiziraju u svrhu kontinuiranog poboljšanja**

Pokazatelji	Razine usklađenosti				Dokazi
9.1. Pružatelj usluga ima pisanu politiku i jasne smjernice o primjeni restriktivnih postupaka.	1	2	3	4	
9.2. Ograničenja slobode izbora i/ili kretanja jasno su dokumentirana u individualnim planovima smještaja/skrbi.	1	2	3	4	
9.3. Niti jednom korisniku prema kojem se provodi restriktivni postupak nisu ugrožena ljudska prava.	1	2	3	4	
9.4. U slučajevima u kojima se pretpostavlja da bi korisnik mogao pobjeći, pružatelj usluga ima dogovorene mjere za nadzor korisnika i specifične upute za sprečavanje odlaska. Mjere mogu uključivati fizičke modifikacije prostora i terapijske pristupe za promjenu korisnikova ponašanja ili prethodno odobreni oblik odgovarajućeg fizičkog sputavanja. Sve navedene mjere primjenjuju se u skladu s odobrenim pristupom u korisnikovom planu smještaja/skrbi.	1	2	3	4	
9.5. Pružatelj usluga upoznat je s mjerama koje prema trenutačnim zakonima i vladinim smjericama mogu poduzeti kako bi spriječili korisnikov nedopušteni odlazak i nikad ne prekoračuju te mjere.	1	2	3	4	
9.6. Pružatelj usluga ima pisane upute o načinu postupanja i mjerama koje se poduzimaju kada je korisnik odsutan bez dopuštenja.	1	2	3	4	
9.7. Vodi se pisana evidencija o okolnostima svakog bijega, mjerama koje su poduzete, okolnostima korisnikova povratka, razlozima koje je korisnik naveo za bijeg te svim mjerama poduzetim s obzirom na navedene razloge.	1	2	3	4	
Prateća dokumentacija					Napomene

Standardi kvalitete: Izvješće o prvoj samoprocjeni

Naziv organizacije/ustanove

10.3. Razina usklađenosti sa standardom i popis dokaza (sukladno Kontrolnoj listi)

Mjesto/godina

10.4. Plan poboljšanja

Plan poboljšanja standarda Restriktivni postupci				
1. Cilj poboljšanja:				
<i>Aktivnosti cilja 1.</i>	<i>Potrebni resursi</i>	<i>Rok (od-do)</i>	<i>Odgovorna osoba</i>	<i>Evaluacija</i>
2. Cilj poboljšanja:				
<i>Aktivnosti cilja 2.</i>	<i>Potrebni resursi</i>	<i>Rok (od-do)</i>	<i>Odgovorna osoba</i>	<i>Evaluacija</i>
3. Cilj poboljšanja:				
<i>Aktivnosti cilja 3.</i>	<i>Potrebni resursi</i>	<i>Rok (od-do)</i>	<i>Odgovorna osoba</i>	<i>Evaluacija</i>

11. Izvješće po standardu 10: Prigovori i žalbe

11.1. Narativni prikaz

Tko sve može podnijeti prigovor i žalbu?

Koje vrste prigovora i žalbi rješavate?

Koji su načini podnošenja prigovora i žalbi?

Kako postupate po prigovorima i žalbama?

Tko je ovlašten sudjelovati u internoj proceduri postupanja po prigovorima i žalbama?

Kada/u kojem vremenskom roku se prigovori rješavaju?

Gdje i na koji način se korisnici mogu obratiti u slučaju nezadovoljstva ishodom internog postupanja po prigovorima?

Na koji način pratite postupanje po prigovorima?

11.2. Samoprocjena standarda**Ocjena usklađenosti:****1 – nema dokaza usklađenosti****2 – osnovna dokumentacija (dokazi) je napisana, sistematizirana i usklađena s pokazateljima kvalitete****3 – trenutna praksa prati osnovnu dokumentaciju i usklađena je s pokazateljima kvalitete****4 – trenutna praksa i njezini rezultati dosljedno se prate i analiziraju u svrhu kontinuiranog poboljšanja kvalitete**

<i>Pokazatelji</i>	<i>Razine usklađenosti</i>				<i>Dokazi</i>
10.1. Pružatelji usluga imaju pisane upute o pravima korisnika na prigovore/žalbe i procedurama postupanja u slučaju prigovora i žalbi korisnika; upute su jednostavne i lako dostupne korisnicima i drugim dionicima.	1	2	3	4	
10.2. Korisnici usluga, njihove obitelji, skrbnici, druge zainteresirane osobe, osoblje i drugi stručnjaci upućeni su u način postupanja u slučaju prigovora, žalbi i sporova.	1	2	3	4	
10.3. Korisnici usluga imaju se pravo žaliti na bilo koju odluku vezanu za ostvarivanje prava na socijalne usluge ili kvalitetu pružanja usluga, bez straha od kazne	1	2	3	4	
10.4. Korisnicima usluga, njihovim obiteljima ili zastupnicima daje se mogućnost neovisnog posredovanja u slučaju da korisnik nije zadovoljan internim načinom postupanja u zaprimanju i rješavanju prigovora.	1	2	3	4	
10.5. Pružatelj usluga vodi evidenciju prigovora i žalbi, poduzetim radnjama i rješenjima te sustavno prati i analizira prigovore i žalbe.	1	2	3	4	
<i>Prateća dokumentacija</i>					<i>Napomene</i>

Naziv organizacije/ustanove

11.3. Razina usklađenosti sa standardom i popis dokaza (sukladno Kontrolnoj listi)

Mjesto/godina

11.4. Plan poboljšanja

Plan poboljšanja standarda Prigovori i žalbe				
1.Cilj poboljšanja:				
<i>Aktivnosti cilja 1.</i>	<i>Potrebni resursi</i>	<i>Rok (od-do)</i>	<i>Odgovorna osoba</i>	<i>Evaluacija</i>
2.Cilj poboljšanja:				
<i>Aktivnosti cilja 2.</i>	<i>Potrebni resursi</i>	<i>Rok (od-do)</i>	<i>Odgovorna osoba</i>	<i>Evaluacija</i>
3.Cilj poboljšanja:				
<i>Aktivnosti cilja 3.</i>	<i>Potrebni resursi</i>	<i>Rok (od-do)</i>	<i>Odgovorna osoba</i>	<i>Evaluacija</i>

12. Izvješće po standardu 11: Rukovođenje

12.1. Narativni prikaz

Kako je organizirana/ustrojena vaša organizacija?

Tko je odgovoran za rukovođenje/tko su rukovoditelji u vašoj organizaciji?

Koje su zadaće, odgovornosti rukovoditelja?

Na koji način su definirane zadaće, obveze i odgovornosti zaposlenih u vašoj organizaciji?

Koje vrste planova izrađuje vaša organizacija?

Kada se izrađuje pojedina vrsta planova?

Tko su sudionici planiranja sukladno vrstama planova?

Koji oblici unutarnje i vanjske komunikacije se primjenjuju u vašoj organizaciji?

Na koji način vaša organizacija prati rezultate pružanja usluga?

Naziv organizacije/ustanove

12.2. Samoprocjena standarda

Ocjena usklađenosti:

1 – nema dokaza usklađenosti

2 – osnovna dokumentacija (dokazi) je napisana, sistematizirana i usklađena s pokazateljima kvalitete

3 – trenutna praksa prati osnovnu dokumentaciju i usklađena je s pokazateljima kvalitete

4 – trenutna praksa i njezini rezultati dosljedno se prate i analiziraju u svrhu kontinuiranog poboljšanja kvalitete

<i>Pokazatelji</i>	<i>Razine usklađenosti</i>				<i>Dokazi</i>
11.1. Pružatelj usluga ima pisanu viziju i misiju koje promiče među korisnicima, obiteljima, drugim pružateljima usluga i u široj zajednici.	1	2	3	4	
11.2. Pružatelj usluga ima pisanu politiku poslovanja i načine postupanja vezane za svoje aktivnosti i ta se politika distribuira među osobljem i korisnicima usluga.	1	2	3	4	
11.3. Vođenje je strateško, usmjereno na postizanje rezultata čime se osigurava pozitivna slika u javnosti.	1	2	3	4	
11.4. Postignuti rezultati pružanja usluga mjere se i prate, te su važan element vođenja procesa stalnog poboljšavanja, transparentnosti i odgovornosti.	1	2	3	4	
11.5. Pružatelj usluga ima strateški pristup u izgradnji suradničkih odnosa s drugim organizacijama, kako bi se zadovoljile sveobuhvatne potrebe korisnika usluga.	1	2	3	4	
11.6. Pružatelj usluga primjenjuje kvalitetne metode vođenja financijskih poslova i redovito objavljuje financijska izvješća.	1	2	3	4	
11.7. Pružatelj usluga ima kvalitetne unutarnje i vanjske komunikacijske strategije koje osiguravaju dobru obaviještenost svih dionika.	1	2	3	4	
11.8. Voditelji osiguravaju da osoblje na operativnoj razini ispunjava sve zakonske, statutarne i ugovorne obveze.	1	2	3	4	
11.9. Voditelji primjenjuju učinkovit sustav upravljanja rizicima, osiguranja i kontrole kvalitete pružanja usluga te prate i procjenjuju uspješnost ostvarivanja ciljeva u skladu s definiranom misijom.	1	2	3	4	
<i>Prateća dokumentacija</i>					<i>Napomene</i>

Standardi kvalitete: Izvješće o prvoj samoprocjeni

Naziv organizacije/ustanove

12.3. Razina usklađenosti sa standardom i popis dokaza (sukladno Kontrolnoj listi)

Mjesto/godina

12.4. Plan poboljšanja

<i>Plan poboljšanja standarda Rukovođenje</i>				
1. Cilj poboljšanja:				
<i>Aktivnosti cilja 1.</i>	<i>Potrebni resursi</i>	<i>Rok (od-do)</i>	<i>Odgovorna osoba</i>	<i>Evaluacija</i>
2. Cilj poboljšanja:				
<i>Aktivnosti cilja 2.</i>	<i>Potrebni resursi</i>	<i>Rok (od-do)</i>	<i>Odgovorna osoba</i>	<i>Evaluacija</i>
3. Cilj poboljšanja:				
<i>Aktivnosti cilja 3.</i>	<i>Potrebni resursi</i>	<i>Rok (od-do)</i>	<i>Odgovorna osoba</i>	<i>Evaluacija</i>

13. Izvješće po standardu 12: Upravljanje

13.1. Narativni prikaz

Što su zadaće i odgovornosti upravnog tijela?

Tko su članovi upravnog tijela?

Što su zadaće i odgovornosti članova upravnog tijela?

Što su zadaće i odgovornosti vaše organizacije prema upravnom tijelu?

Kako/na koji način se biraju članovi upravnog tijela?

Kada i na koje razdoblje se biraju članovi upravnog tijela?

Na koji način članovi upravnog tijela donose odluke?

Kada i koliko često se sastaju članovi upravnog tijela?

Gdje/na kojem mjestu upravno tijelo djeluje odnosno provodi svoje aktivnosti?

Koji su oblici komunikacije upravnog tijela i vaše organizacije?

Naziv organizacije/ustanove

13.2. Samoprocjena standarda

Ocjena usklađenosti:

1 – nema dokaza usklađenosti

2 – osnovna dokumentacija (dokazi) je napisana, sistematizirana i usklađena s pokazateljima kvalitete

3 – trenutna praksa prati osnovnu dokumentaciju i usklađena je s pokazateljima kvalitete

4 – trenutna praksa i njezini rezultati dosljedno se prate i analiziraju u svrhu kontinuiranog poboljšanja kvalitete

<i>Pokazatelji</i>	<i>Razine usklađenosti</i>				<i>Dokazi</i>
	1	2	3	4	
12.1. Pružatelj usluga ima upravno tijelo koje pred zakonom odgovara za upravljanje organizacijom.					
12.2. Pružatelj usluga ima statut ili neki drugi temeljni dokument u kojem se jasno navode uloge i odgovornosti upravnog tijela, način biranja članova upravnog tijela te uvjeti imenovanja.					
12.3. Korisnici usluga i/ili njihove obitelji imaju predstavnike u upravnom tijelu.					
12.4. Zaposlenici imaju predstavnike u upravnom tijelu.					
12.5. Članovi upravnog tijela uspostavili su pravila i procedure svog rada, uključujući i pravila vezana uz sukob interesa i postupanja u slučaju sukoba interesa.					
12.6. Članovi upravnog tijela reprezentativni su i aktivni članovi lokalne zajednice koji promiču vrijednosti pružatelja usluga na pozitivan način.					
12.7. Upravno tijelo osigurava da pružatelj usluga ispunjava sve zakonske, statutarne i ugovorne obveze.					
12.8. Članovi upravnog tijela odgovorni su za pravovremenu i kvalitetnu pripremu strateških planova pružatelja usluga, godišnjeg plana rada i programskih i financijskih izvješća u kojim se jasno navode postignuća u odnosu na planirano.					
<i>Prateća dokumentacija</i>					<i>Napomene</i>

Mjesto/godina

Standardi kvalitete: Izvješće o prvoj samoprocjeni

Naziv organizacije/ustanove

13.3. Razina usklađenosti sa standardom i popis dokaza (sukladno Kontrolnoj listi)

Mjesto/godina

13.4. Plan poboljšanja

Plan poboljšanja pokazatelja Upravljanje				
1.Cilj poboljšanja:				
Aktivnosti cilja 1.	Potrebni resursi	Rok (od-do)	Odgovorna osoba	Evaluacija
2.Cilj poboljšanja:				
Aktivnosti cilja 2.	Potrebni resursi	Rok (od-do)	Odgovorna osoba	Evaluacija
3.Cilj poboljšanja:				
Aktivnosti cilja 3.	Potrebni resursi	Rok (od-do)	Odgovorna osoba	Evaluacija

14. Izvješće po standardu 13: Zaposlenici

14.1. Narativni prikaz

Tko su zaposlenici/koja je struktura zaposlenih u vašoj organizaciji?

Koja je procedura za zapošljavanje i odabir zaposlenika u vašoj organizaciji?

Tko je odgovoran za proces zapošljavanja i odabir zaposlenika?

Koji su kriteriji za odabir zaposlenika i tko ih utvrđuje?

Tko je odgovoran za izradu programa uvođenja/orijentacije novih zaposlenika?

Što je sadržaj programa uvođenja/orijentacije novih zaposlenika?

Tko je zadužen za davanje informacija novom zaposleniku?

Na koji način se utvrđuju potrebe za stručnim usavršavanjem i osposobljavanjem zaposlenika u vašoj organizaciji?

Tko je zadužen za izradu Plana i programa stručnog usavršavanja i osposobljavanja u vašoj organizaciji?

Standardi kvalitete: Izvješće o prvoj samoprocjeni

Na koji način se prati stručno usavršavanje i osposobljavanje zaposlenika u vašoj organizaciji?

Na koji način se procjenjuje radna uspješnost zaposlenika i koji su kriteriji procjene?

Tko je odgovoran za procjenu radne uspješnosti zaposlenika?

Kada se procjenjuje radna uspješnost zaposlenika?

Na koji način se vrednuju (nagrađuju) iznadprosječni rezultati zaposlenika?

Na koji način se postupa po pritužbama zaposlenika?

Tko je zadužen za postupanje po prigovorima zaposlenika?

Na koji način se postupa i koje mjere se primjenjuju u slučajevima neispunjavanja radnih obaveza?

Koji je postupak raskida radnog odnosa?

Naziv organizacije/ustanove

14.2. Samoprocjena standarda

Ocjena usklađenosti:

1 – nema dokaza usklađenosti

2 – osnovna dokumentacija (dokazi) je napisana, sistematizirana i usklađena s pokazateljima kvalitete

3 – trenutna praksa prati osnovnu dokumentaciju i usklađena je s pokazateljima kvalitete

4 – trenutna praksa i njezini rezultati dosljedno se prate i analiziraju u svrhu kontinuiranog poboljšanja kvalitete

<i>Pokazatelji</i>	<i>Razine usklađenosti</i>				<i>Dokazi</i>
	1	2	3	4	
13.1. Pružatelj usluga ima pisanu politiku ljudskih resursa koja sadrži mjere i procedure vezane uz zapošljavanje i odabir zaposlenika pod jednakim uvjetima, uvođenje u posao novih zaposlenika (upoznavanje/orijentacija), profesionalno usavršavanje te praćenje i evaluaciju radne uspješnosti zaposlenih.					
13.2. Pružatelj usluga ima kodeks profesionalnog ponašanja voditelja, zaposlenih i volontera, koji sadrži odredbe o vjerodostojnosti stručne osposobljenosti za pružanje usluga, principe profesionalnog rada, odredbe o odnosima s korisnicima, odnosima sa zaposlenicima, voditeljima i drugim dionicima te sankcije u slučaju kršenja kodeksa.					
13.3. Broj zaposlenih stručnih radnika za pojedine usluge dovoljan je da zadovolji potrebe korisnika usluga i osigura kvalitetu pružene usluge.					
13.4. Zaposlenici se biraju na otvoren i transparentan način zasnovan na kriterijima odabira.					
13.5. Novi zaposlenici prolaze program upoznavanja/orijentacije.					
13.6. Zaposlenici se redovno profesionalno usavršavaju, a stručan rad podupire se supervizijom u svrhu poticanja razvoja osobne i profesionalne kompetentnosti.					
13.7. Radna uspješnost svakog pojedinog zaposlenika kontinuirano se prati i formalno procjenjuje jednom godišnje. Godišnja procjena uključuje i mogućnost zaposlenika da ocjenjuju zadovoljstvo radom u organizaciji kao i kvalitetu rada rukovodećih i upravnih tijela.					
13.8. Pružatelj usluga ima razvijen sustav mjera kojim se vrednuju (nagrađuju) iznadprosječni rezultati zaposlenika kao i sustav mjera u slučaju neispunjavanja radnih obaveza.					
13.9. Zaposlenici aktivno sudjeluju u procesima odlučivanja, kreiranju strateških i godišnjih planova rada, predlaganju i uvođenju inovacija u radu.					

Mjesto/godina

Standardi kvalitete: Izvješće o prvoj samoprocjeni

13.10. Postoje mehanizmi za poticanje učinkovitog timskog rada i unaprjeđivanje komunikacije i suradnje među osobljem.	1	2	3	4	
13.11. Zaposlenici rade u sigurnim i ugodnim radnim uvjetima, bez zlostavljanja i zastrašivanja.	1	2	3	4	
<i>Prateća dokumentacija</i>					<i>Napomene</i>

Naziv organizacije/ustanove

14.3. Razina usklađenosti sa standardom i popis dokaza (sukladno Kontrolnoj listi)

Mjesto/godina

Naziv organizacije/ustanove

14.4. Plan poboljšanja

Plan poboljšanja standarda Zaposlenici				
1.Cilj poboljšanja:				
<i>Aktivnosti cilja 1.</i>	<i>Potrebni resursi</i>	<i>Rok (od-do)</i>	<i>Odgovorna osoba</i>	<i>Evaluacija</i>
2.Cilj poboljšanja:				
<i>Aktivnosti cilja 2.</i>	<i>Potrebni resursi</i>	<i>Rok (od-do)</i>	<i>Odgovorna osoba</i>	<i>Evaluacija</i>
3.Cilj poboljšanja:				
<i>Aktivnosti cilja 3.</i>	<i>Potrebni resursi</i>	<i>Rok (od-do)</i>	<i>Odgovorna osoba</i>	<i>Evaluacija</i>

Mjesto/godina

15. Izvješće po standardu 14: Rad volontera, studenata na praksi i pripravnika

15.1. Narativni prikaz

VOLONTERI/PRIPRAVNICI

Tko može biti volonter/pripravnik u vašoj organizaciji?

Tko izrađuje program rada volontera/pripravnika?

Tko je mentor/tko je zadužen za rad s volonterima/pripravnicima?

Na koji način se provodi odabir volontera/pripravnika?

Kada/u kojim situacijama se uključuju volonteri/pripravnici?

Na koje razdoblje se uključuju volonteri?

Što su zadaće i odgovornosti volontera/pripravnika?

Što su zadaće i odgovornosti mentora/osobe zadužene za rad s volonterima/pripravnicima?

Na koji su način uređena prava i obveze volontera/pripravnika i vaše organizacije?

Gdje/na kojim poslovima rade volonteri/pripravnici u vašoj organizaciji?

Standardi kvalitete: Izvješće o prvoj samoprocjeni

Na koji način pratite uključivanje volontera/pripravnika u vašu organizaciju?

STUDENTI NA PRAKSI

Koji studenti (s kojih fakulteta) obavljaju praksu u vašoj organizaciji?

Na koji način se studenti uključuju u vašu organizaciju?

Tko je mentor/tko je zadužen za rad sa studentima na praksi?

Što su zadaće i odgovornosti mentora/osobe zadužene za rad sa studentima na praksi?

Tko izrađuje program rada studenata na praksi?

Koje su zadaće i odgovornosti studenata na praksi ?

Gdje/na kojim poslovima rade studenti na praksi?

Kada/u koje vrijeme studenti obavljaju praksu u vašoj organizaciji?

Na koji način pratite uključivanje studenata na praksu u vašu organizaciju?

Naziv organizacije/ustanove

15.2. Samoprocjena standarda

Ocjena usklađenosti:

1 – nema dokaza usklađenosti

2 – osnovna dokumentacija (dokazi) je napisana, sistematizirana i usklađena s pokazateljima kvalitete

3 – trenutna praksa prati osnovnu dokumentaciju i usklađena je s pokazateljima kvalitete

4 – trenutna praksa i njezini rezultati dosljedno se prate i analiziraju u svrhu kontinuiranog poboljšanja kvalitete

Pokazatelji	Razine usklađenosti				Dokazi
14.1. Pružatelj usluga ima pisanu politiku i jasne smjernice za rad volontera u skladu sa zakonskom regulativom.	1	2	3	4	
14.2. Pružatelj usluga ima pisanu politiku i jasne smjernice za studentsku i pripravničku praksu.	1	2	3	4	
14.3. Volonteri, studenti i pripravnici prolaze program upoznavanja i orijentacije.	1	2	3	4	
14.4. Volonteri, studenti i pripravnici dobivaju pisanu uputu u kojoj se jasno navode njihove dužnosti, prava i odgovornosti te osobe kojima odgovaraju za svoje aktivnosti.	1	2	3	4	
14.5. Aktivnosti i rad svakog volontera, studenta i pripravnika prati, nadzire i ocjenjuje stručna osoba ili mentor.	1	2	3	4	
14.6. Volonteri, studenti i pripravnici upoznati su s vizijom/misijom pružatelja usluga te kodeksom ponašanja.	1	2	3	4	
14.7. Volonteri, studenti i pripravnici rade u sigurnim i ugodnim radnim uvjetima, bez zlostavljanja i zastrašivanja.	1	2	3	4	
Prateća dokumentacija					Napomene

Mjesto/godina

Naziv organizacije/ustanove

15.3. Razina usklađenosti sa standardom i popis dokaza (sukladno Kontrolnoj listi)

Mjesto/godina

15.4. Plan poboljšanja

<i>Plan poboljšanja standarda Rad volontera, studenata na praksi i pripravnika</i>				
1.Cilj poboljšanja:				
<i>Aktivnosti cilja 1.</i>	<i>Potrebni resursi</i>	<i>Rok (od-do)</i>	<i>Odgovorna osoba</i>	<i>Evaluacija</i>
2.Cilj poboljšanja:				
<i>Aktivnosti cilja 2.</i>	<i>Potrebni resursi</i>	<i>Rok (od-do)</i>	<i>Odgovorna osoba</i>	<i>Evaluacija</i>
3.Cilj poboljšanja:				
<i>Aktivnosti cilja 3.</i>	<i>Potrebni resursi</i>	<i>Rok (od-do)</i>	<i>Odgovorna osoba</i>	<i>Evaluacija</i>

16. Izvješće po standardu 15: Pristupačnost okoliša**16.1. Samoprocjena standarda****Ocjena usklađenosti:***1 – nema dokaza usklađenosti**2 – osnovna dokumentacija (dokazi) je napisana, sistematizirana i usklađena s pokazateljima kvalitete**3 – trenutna praksa prati osnovnu dokumentaciju i usklađena je s pokazateljima kvalitete**4 – trenutna praksa i njezini rezultati dosljedno se prate i analiziraju u svrhu kontinuiranog poboljšanja kvalitete*

<i>Pokazatelji</i>	<i>Razine usklađenosti</i>				<i>Dokazi</i>
15.1. Prostor i objekti kojima se koristi pri pružanju socijalnih usluga nalaze se na lokacijama koje imaju dobru dostupnost javnim prijevozom.	1	2	3	4	
15.2. Prostor i objekti koji se rabe pri pružanju socijalnih usluga sigurni su i prilagođeni korisnicima, njihovim obiteljima i zaposlenicima, u skladu s njihovim specifičnim potrebama.	1	2	3	4	
15.3. Prostor namijenjeni osobnoj higijeni dizajnirani su i opremljeni na takav način da omogućuju sigurnu i jednostavnu uporabu, te su prilagođeni korisnicima poštujući njihove specifične potrebe.	1	2	3	4	
<i>Prateća dokumentacija</i>					<i>Napomene</i>

Naziv organizacije/ustanove

16.2. Razina usklađenosti sa standardom i popis dokaza (sukladno Kontrolnoj listi)

Mjesto/godina

16.3. Plan poboljšanja

Plan poboljšanja standarda Pristupačnost okoliša				
1.Cilj poboljšanja:				
<i>Aktivnosti cilja 1.</i>	<i>Potrebni resursi</i>	<i>Rok (od-do)</i>	<i>Odgovorna osoba</i>	<i>Evaluacija</i>
2.Cilj poboljšanja:				
<i>Aktivnosti cilja 2.</i>	<i>Potrebni resursi</i>	<i>Rok (od-do)</i>	<i>Odgovorna osoba</i>	<i>Evaluacija</i>
3.Cilj poboljšanja:				
<i>Aktivnosti cilja 3.</i>	<i>Potrebni resursi</i>	<i>Rok (od-do)</i>	<i>Odgovorna osoba</i>	<i>Evaluacija</i>

17. Izvješće po standardu 16: Uvjeti prilagođeni korisnicima**17.1. Samoprocjena standarda****Ocjena usklađenosti:***1 – nema dokaza usklađenosti**2 – osnovna dokumentacija (dokazi) je napisana, sistematizirana i usklađena s pokazateljima kvalitete**3 – trenutna praksa prati osnovnu dokumentaciju i usklađena je s pokazateljima kvalitete**4 – trenutna praksa i njezini rezultati dosljedno se prate i analiziraju u svrhu kontinuiranog poboljšanja kvalitete*

Pokazatelji	Razine usklađenosti				Dokazi
16.1. Objekti u kojima se pružaju usluge su smješteni i opremljeni na takav način da umanjuju stigmatiziranje korisnika usluga.	1	2	3	4	
16.2. Objekti imaju odgovarajući prostor i opremu tako da svi korisnici usluga, zaposlenici i posjetitelji mogu u ugodnom ambijentu zadovoljiti svoje potrebe.	1	2	3	4	
16.3. Prostoru imaju odgovarajuće unutarnje i vanjske sadržaje za zadovoljavanje specifičnih potreba korisnika usluga.	1	2	3	4	
16.4. U objektu je osigurano grijanje/hlađenje prostora, a gdje to tehničke mogućnosti dopuštaju, korisnici usluga imaju pravo regulirati temperaturu u svojim sobama.	1	2	3	4	
16.5. Rasvjeta prostora je takva da osigurava dobrobit i sigurnost korisnika usluga i zaposlenika.	1	2	3	4	
16.6. Namještaj i oprema primjereni su vrsti usluge koja se pruža i potrebama korisnika.	1	2	3	4	
16.7. Korisnicima usluga osiguravaju se pomagala, uređaji i adaptivne tehnologije na koje imaju pravo i koje u najvećoj mjeri pridonose njihovoj samostalnosti i dobrobiti.	1	2	3	4	
16.8. Vozila kojima se služi pri pružanju socijalnih usluga sigurna su, dobro održavana i prilagođena.	1	2	3	4	

Standardi kvalitete: Izvješće o prvoj samoprocjeni

16.9. Pružatelj usluga jamči korisnicima usluga, njihovim obiteljima, zaposlenicima i široj zajednici zaštitu zdravlja i sigurnost primjenjujući pritom odgovarajuće metode procjene i kontrole rizika.	1	2	3	4	
<i>Prateća dokumentacija</i>					<i>Napomene</i>

Naziv organizacije/ustanove

17.2. Razina usklađenosti sa standardom i popis dokaza (sukladno Kontrolnoj listi)

Mjesto/godina

17.3. Plan poboljšanja

Plan poboljšanja standarda Uvjeti prilagođeni korisnicima				
1. Cilj poboljšanja:				
<i>Aktivnosti cilja 1.</i>	<i>Potrebni resursi</i>	<i>Rok (od-do)</i>	<i>Odgovorna osoba</i>	<i>Evaluacija</i>
2. Cilj poboljšanja:				
<i>Aktivnosti cilja 2.</i>	<i>Potrebni resursi</i>	<i>Rok (od-do)</i>	<i>Odgovorna osoba</i>	<i>Evaluacija</i>
3. Cilj poboljšanja:				
<i>Aktivnosti cilja 3.</i>	<i>Potrebni resursi</i>	<i>Rok (od-do)</i>	<i>Odgovorna osoba</i>	<i>Evaluacija</i>

18. Izvješće po standardu 17: Sigurnost i zaštita

18.1. Samoprocjena standarda

Ocjena usklađenosti:

1 – nema dokaza usklađenosti

2 – osnovna dokumentacija (dokazi) je napisana, sistematizirana i usklađena s pokazateljima kvalitete

3 – trenutačna praksa prati osnovnu dokumentaciju i usklađena je s pokazateljima kvalitete

4 – trenutačna praksa i njezini rezultati dosljedno se prate i analiziraju u svrhu kontinuiranog poboljšanja kvalitete

<i>Pokazatelji</i>	<i>Razine usklađenosti</i>				<i>Dokazi</i>
	1	2	3	4	
17.1. Pružatelj usluga ima izrađenu analizu i procjenu rizika, te pisane smjernice za upravljanje rizicima.	1	2	3	4	
17.2. Pružatelj usluga osigurava sredinu u kojoj nisu dostupni opasni proizvodi i oprema, te zaštitu od vozila i objekata koji mogu biti opasni po život i zdravlje.	1	2	3	4	
17.3. Pružatelj usluga u slučaju potrebe provodi hitne mjere za evakuaciju korisnika, zaposlenika te drugih osoba koje su se zatekle u toj situaciji.	1	2	3	4	
17.4. Pružatelj usluga postupa u skladu s procedurama u slučajevima kada su korisnici usluga u pojačanom riziku ili u opasnosti, kako bi se umanjile moguće štetne posljedice po njihovu sigurnost i zdravlje.	1	2	3	4	
17.5. Pružatelj usluga provodi mjere za pohranu i rukovanje opasnim materijalima umanjujući tako rizik za korisnike te zaposlene i druge osobe.	1	2	3	4	
17.6. Pružatelj usluga provodi djelotvorne i sigurne mjere za čuvanje hrane i higijenskih potrepština.	1	2	3	4	
17.7. Korisnici dobivaju upute, savjete i podršku prilagođenu njihovoj dobi u vezi sa socijalnom problematikom (ovisnost o alkoholu, opojnim drogama i kemijskim sredstvima, ovisnost o pušenju, zaštita od HIV/AIDS-a, spolnost...).	1	2	3	4	
17.8. Pružatelj usluga poduzima mjere za sprečavanje širenja zaraznih bolesti, vodi evidenciju o cijepljenju te svim drugim mjerama očuvanja zdravlja.	1	2	3	4	

Standardi kvalitete: Izvješće o prvoj samoprocjeni

17.9. Prvu pomoć, liječenje lakših bolesti i davanje lijekova mogu provoditi stručni zaposlenici sa završenom odgovarajućom obukom.	1	2	3	4	
17.10. Vodi se detaljna evidencija o svim događajima koji čine potencijalni rizik za korisnike usluga, zaposlene i druge osobe, imovinu i sredstva za rad te evidencija o postupanju u slučaju kada je rizik već nastupio.	1	2	3	4	
<i>Prateća dokumentacija</i>					<i>Napomene</i>

Naziv organizacije/ustanove

18.2. Razina usklađenosti sa standardom i popis dokaza (sukladno Kontrolnoj listi)

Mjesto/godina

Naziv organizacije/ustanove

18.2. Plan poboljšanja

Plan poboljšanja standarda Sigurnost i zaštita				
1.Cilj poboljšanja:				
<i>Aktivnosti cilja 1.</i>	<i>Potrebni resursi</i>	<i>Rok (od-do)</i>	<i>Odgovorna osoba</i>	<i>Evaluacija</i>
2.Cilj poboljšanja:				
<i>Aktivnosti cilja 2.</i>	<i>Potrebni resursi</i>	<i>Rok (od-do)</i>	<i>Odgovorna osoba</i>	<i>Evaluacija</i>
3.Cilj poboljšanja:				
<i>Aktivnosti cilja 3.</i>	<i>Potrebni resursi</i>	<i>Rok (od-do)</i>	<i>Odgovorna osoba</i>	<i>Evaluacija</i>

Mjesto/godina

Naziv organizacije/ustanove

19. Prilozi

Mjesto/godina