

*SOKNO nam je postao neophodan alat
za dobro funkcioniranje organizacije.*

član udruge TERRA

SUSTAV OSIGURANJA KVALITETE ZA NEPROFITNE ORGANIZACIJE (SOKNO)



Što vam omogućuje primjena ovog priručnika?

- Jednostavan i razumljiv okvir pomoću kojeg možete utvrditi kako da vaša organizacija postane učinkovitija
- Lakše prepoznavanje i odgovaranje na potrebe vaših korisnika
- Razvijanje timskih odnosa, profesionalnost i odgovornost



Što je sustav osiguranja kvalitete za neprofitne organizacije?

Organizacija koja želi kvalitetno ispunjavati svoju misiju mora svojim korisnicima pružati dobre usluge, a istovremeno prema donatorima pokazati stručnost, transparentnost te dobro i racionalno upravljanje resursima. Sustav osiguranja kvalitete omogućuje vam da prepoznate i odgovorite na potrebe svojih korisnika, kako biste im mogli pružiti odgovarajuću uslugu u skladu sa standardima, imajući pri tome pisane tragove.

Sustav se primjenjuje kroz samoprocjenu i omogućuje organizacijama unutarnju procjenu načina upravljanja i usluga koje pružaju te im pomaže u provođenju potrebnih poboljšanja.

Kratka povijest sustava osiguranja kvalitete u Hrvatskoj

SOKNO se zasniva na PQASSO-u (Practical Quality Assurance System for Small Organisations), sustavu osiguranja kvalitete britanske udruge Charities Evaluation Services (CES), najčešće korištenom sustavu osiguranja kvalitete u neprofitnom sektoru u Velikoj Britaniji.

Tijekom posljednje 3 godine AED, CES i radna skupina za osiguranje kvalitete u neprofitnim/nevladinim organizacijama sastavljena od šest hrvatskih udruga, zajednički su radili na prilagođavanju ovog sustava hrvatskim prilikama. U tom razdoblju provedena je i probna primjena u kojoj je sudjelovala 21 udruga, a na temelju povratnih informacija i prijedloga napravljen je priručnik koji bi trebao odgovarati stvarnom okružju djelovanja neprofitnog sektora u Hrvatskoj.

Tko može koristiti ovaj sustav?

Sustav je namijenjen malim i srednjim neprofitnim organizacijama ili projektnim timovima u većim organizacijama. Sustav mogu koristiti organizacije iz različitih područja - socijalne skrbi, zaštite okoliša, zdravstva ili one koje se bave javnim zagovaranjem i istraživanjima.

Priručnik promovira kontinuirano poboljšanje kvalitete unutar organizacije i pokriva sljedećih 12 područja:

- Planiranje za kvalitetu
- Nadzor i upravljanje
- Rukovođenje
- Usmjerenost prema korisnicima
- Zaposlenici i volonteri
- Trening i razvoj
- Upravljanje novcem
- Upravljanje imovinom
- Upravljanje aktivnostima
- Umrežavanje i partnerstvo
- Monitoriranje i evaluacija
- Rezultati



Tri razine uspjeha

SOKNO vam omogućuje fleksibilan pristup razvijanju kvalitete u vašoj organizaciji. Standard kvalitete u svakom od 12 područja podijeljen je na 3 razine, omogućujući vam na taj način postepeno (korak-po-korak) poboljšanje kvalitete vaših usluga i vaše organizacijske strukture.

Neke od osnovnih razlika među razinama:



- definira minimalne zahtjeve koje svaka organizacija treba zadovoljiti kako bi poslovala u skladu sa zakonom;
- pomaže identificirati i ispuniti sve pravne obaveze organizacije;



- nadograđuje se na već ostvareno u razini 1;
- pretpostavlja da vaša organizacija ima resurse da se razvije i dalje od razine 1;
- zahtijeva od organizacije strateški pristup postizanju ciljeva i zadataka;



- nastavlja se i nadograđuje na dobar rad postignut na razinama 1 i 2;
- zahtijeva sposobnost da djelujete kao vodeća organizacija za kvalitetu u vašem području rada;
- zahtijeva sustavnu procjenu svih aspekata djelovanja organizacije koja treba rezultirati mjerljivim promjenama.

Vaša bi organizacija trebala težiti da postigne razinu 1 u svih 12 područja kvalitete jer time dokazujete da poslužete u skladu sa zakonskim okvirom i da štite prava svojih korisnika, zaposlenika i volontera. Razina 1 predstavlja temelj na kojem možete izgraditi snažnu organizaciju, nakon čega možete planirati daljnja poboljšanja s ciljem dosezanja razina 2 i 3.

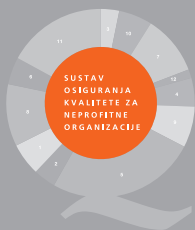
Koje su koristi za vašu organizaciju?

Sustav osiguranja kvalitete praktičan je okvir koji možete koristiti sami, u vremenskom razdoblju i intenzitetom koji vama odgovara te nakon postizanja razine 1, odlučiti kada ćete postići razinu 2 i 3. Na jednostavan i razumljiv način upoznaje vas sa svim aspektima organizacijske učinkovitosti te utvrđuje korake potrebne za veću organizacijsku učinkovitost.

Ovaj je priručnik osmišljen tako da kroz samoprocjenu potaknete veću uključenost i odgovornost svih u organizaciji te kroz diskusiju planirate promjene i potičete nove ideje i razmišljanja o radu organizacije.

Iz primjene sustava osiguranja kvalitete Vaša organizacija može izvući slijedeće koristi:

- Jasno definirana i usuglašena svrha organizacije;
- Bolje organizirana i koordinirana organizacijska struktura i struktura upravljanja;
- Bolje odgovaranje na potrebe vaših korisnika i pružanje kvalitetnijih usluga;
- Unaprijeđeni timski odnosi i komunikacija unutar tima
- Motivirano osoblje i volonteri koji u organizaciji mogu razvijati svoje potencijale
- Veće priznanje i podrška za vaš rad od strane lokalne zajednice, korisnika i donatora



Primjer područja kvalitete

Sljedeće četiri strane pokazuju kako izgleda poglavlje “Usmjerenost prema korisnicima”, jedno od 12 područja kvalitete:

PODRUČJE KVALITETE

4

USMJERENOST PREMA KORISNICIMA

Postavljanje korisnika u središte organizacije



Organizacija prepoznaje i cijeni svoje korisnike te stvara dobre odnose s njima. Uključuje ih u osmišljavanje, pružanje, revidiranje i procjenu usluga s ciljem zadovoljavanja njihovih potreba. Korisnike se potiče na davanje pozitivnih doprinosa organizaciji.

Koristi od ovog standarda za vašu organizaciju:

Ovaj će vam standard omogućiti da procijenite koliko dobro prepoznajete i cijenite korisnike usluga kao stručnjake za njihove vlastite živote i učite od njih; pomažete korisnicima da daju pozitivan doprinos u osmišljavanju, pružanju i vrednovanju vaših usluga

Osnovni pojmovi

Korisnici mogu uključivati:

Klijente, stanovnike ili osobe koji koriste usluge
Osobe koji bi možda željeli koristiti usluge, ali to trenutačno ne čine
Članove
Agencije koje naručuju usluge u ime korisnika usluga
Osobe koje govore u ime korisnika
One koji pružaju podršku ili vode brigu o korisnicima

Prepoznati i cijeniti svoje korisnike znači:

Potrebe i želje korisnika u središtu su rada organizacije.
Osoblje i korisnici pokazuju međusobno poštovanje.
Korisnike se doživljava kao odgovorne za svoje odluke i akcije.
Zaposlenici i volonteri potiču neovisnost korisnika.

Izgradnja dobrih odnosa uključuje:

Dobru komunikaciju između korisnika, osoblja i volontera.
Prihvatanje ideja korisnika kad je to moguće.
Informiranje korisnika o razvoju usluga.

Uključivanje korisnika u dizajniranje, pružanje, revidiranje i procjenu usluga znači:

Poticanje korisnika na sudjelovanje u donošenju odluka kada je to moguće.
Korisnici mogu doprinijeti na načine na koje to njima odgovara.

Zadovoljavanje njihovih potreba uključuje:

Prepoznavanje i zadovoljavanje individualnih potreba.
Odgovarajuću blisku suradnju s korisnicima, obiteljima, zagovaračima i drugim agencijama.
Vođenje računa o tome da su korisnici zadovoljni uslugama koje primaju.
Uvažavanje specifičnih potreba nedovoljno zastupljenih ciljanih skupina.

Stranica "Razine postignuća" pomaže vam utvrditi koje kriterije organizacija treba zadovoljiti kako bi postigla neku od tri razine na tom području kvalitete.

PODRUČJE KVALITETE

4

USMJERENOST PREMA KORISNICIMA

Razine postignuća

STANDARD

Organizacija prepoznaje i cijeni svoje korisnike te stvara dobre odnose s njima. Uključuje ih u osmišljavanje, pružanje, revidiranje i procjenu usluga s ciljem zadovoljavanja njihovih potreba. Korisnici se potiču na davanje pozitivnih doprinosa organizaciji.

RAZINA 1

Organizacija zna tko se koristi njezinim uslugama. Informacije o korisnicima su prikupljene i pohranjene.

- Grupa korisnika jasno je definirana, bez diskriminacije ili isključivanja pojedinih grupa.
- Usluge se temelje na potrebama korisnika kako ih vi vidite i na uključivanju skupina koje su nedovoljno zastupljene ili imaju specifične potrebe.
- Korisnici su dobro obaviješteni o uslugama koje se nude i ponuđen im je izbor.
- Informacije o korisnicima pohranjene su i dostupne odgovarajućim ljudima.
- Od korisnika se prikupljaju povratne informacije o njihovom iskustvu vezanom uz usluge, uključujući pritužbe i prijedloge.

RAZINA 2

Korisnici su više uključeni u organizaciju. Povratne informacije korisnika dovode do promjena u pružanju usluga.

- Postoji sustav za redovito prikupljanje povratnih informacija od korisnika.
- Koristi se raspon metoda kad treba istražiti mišljenja i stavove korisnika, a te analize uzimaju se u obzir pri donošenju odluka vezanih uz usluge.
- Poduzimaju se aktivni koraci kako bi se razumjela pitanja/problemi koji utječu na korisnike i potencijalne korisnike, posebno nedovoljno zastupljene grupe.
- Određuju se mjerljivi ciljevi za postizanje željene razine zadovoljstva u korisnika.
- Otvoreno se raspravlja i brzo se rješavaju pritužbe i prijedlozi.

RAZINA 3

Organizacija provodi i sustavno razvija strategiju uključenosti korisnika te je potiče i usavršava.

- Postoji jasna politika i plan za uključenost korisnika.
- Stavovi korisnika zastupljeni su na razini odbora.
- Povratne se informacije dobivene od korisnika upotrebljavaju za predviđanje i planiranje budućih usluga.
- Razvoj svih novih usluga uključuje procjenu potreba potencijalnih korisnika, koristeći se pri tome odgovarajućim metodama za prikupljanje podataka o njihovim stavovima.
- Organizacija uspoređuje ciljeve vezane za zadovoljstvo korisnika s ciljevima drugih kvalitetnih organizacija.
- Postoji redovan protok komentara i prijedloga korisnika.
- Sagledavaju se preventivne akcije kako biste se pobrinuli za najčešće pritužbe.

Predloženi pisani tragovi daju vam okvirnu ideju koje interne dokumente u organizaciji trebate imati kako biste mogli pokazati da ste dosegli određenu razinu postignuća.

Predloženi pisani tragovi

RAZINA 1

- o Ciljevi koji definiraju grupu korisnika i usluge koje treba osigurati.
- o Izvještaji uprave koji su orijentirani na potrebe korisnika ili ih zagovaraju.
- o Informativni leci.
- o Dostupni zapisi o korisnicima, uključujući i zapise o jednakim mogućnostima.
- o Zapisi povratnih informacija dobivenih od korisnika.

RAZINA 2

- o Zapisi povratnih informacija, pritužbi i prijedloga, planovi za redovito prikupljanje povratnih informacija od korisnika.
- o Istraživanje zadovoljstva korisnika, zapisnici s foruma korisnika, izvještaji fokusnih grupa.
- o Izvještaji istraživanja, strategija nadzora i relevantni pravilnici.
- o Rezultati istraživanja zadovoljstva korisnika i izvještaji o postignućima.
- o Zapisi pritužbi, prijedloga i u svezi s tim poduzetih aktivnosti.

RAZINA 3

- o Politika i plan uključenosti korisnika.
- o Zapisnici sa sastanaka odbora, foruma korisnika, rezultati istraživanja i izvještaji.
- o Rezultati procjene potreba.
- o Povratne informacije dobivene od korisnika i dokumenti o strateškom planiranju.
- o Izvještaji o najboljim praksama u sličnim organizacijama.
- o Zapisi komentara i prijedloga.
- o Analiza zaprimljenih pritužbi i prijedloga te, kao rezultat toga, poduzetih aktivnosti.

Ovo je ključni dio za sve koji su uključeni u rad organizacije. Samoprocjena se može raditi individualno i/ili u timu i osnova je za diskusiju o tome kako dobro organizacija radi, koje su joj jake strane i područja koja se trebaju poboljšati.

PODRUČJE KVALITETE

4

USMJERENOST PREMA KORISNICIMA

Samoprocjena

nije ispunjeno
 tek smo počeli
 na dobrom smo putu
 potpuno ispunjeno

RAZINA	Opis kriterija	1	2	3	4
1	<ul style="list-style-type: none"> o Grupa korisnika jasno je definirana, bez diskriminacije ili isključivanja pojedinih grupa. o Usluge se temelje na potrebama korisnika kako ih vi vidite i na uključivanju skupina koje su nedovoljno zastupljene ili imaju specifične potrebe. o Korisnici su dobro obaviješteni o uslugama koje se nude i ponuđen im je izbor. o Informacije o korisnicima pohranjene su i dostupne odgovarajućim ljudima. o Od korisnika se prikupljaju povratne informacije o njihovom iskustvu vezanom uz usluge, uključujući pritužbe i prijedloge. 	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	<ul style="list-style-type: none"> o Postoji sustav za redovito prikupljanje povratnih informacija od korisnika. o Koristi se raspon metoda kad treba istražiti mišljenja i stavove korisnika, a te analize uzimaju se u obzir pri donošenju odluka vezanih uz usluge. o Poduzimaju se aktivni koraci kako bi se razumjela pitanja/problemi koji utječu na korisnike i potencijalne korisnike, posebno nedovoljno zastupljene grupe. o Određuju se mjerljivi ciljevi za postizanje željene razine zadovoljstva u korisnika. o Otvoreno se raspravlja i brzo se rješavaju pritužbe i prijedlozi. 	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	<ul style="list-style-type: none"> o Postoji jasna politika i plan za uključenost korisnika. o Stavovi korisnika zastupljeni su na razini odbora. o Povratne se informacije dobivene od korisnika upotrebljavaju za predviđanje i planiranje budućih usluga. o Razvoj svih novih usluga uključuje procjenu potreba potencijalnih korisnika, koristeći se pri tome odgovarajućim metodama za prikupljanje podataka o njihovim stavovima. o Organizacija uspoređuje ciljeve vezane za zadovoljstvo korisnika s ciljevima drugih kvalitetnih organizacija. o Postoji redovan protok komentara i prijedloga korisnika. o Sagledavaju se preventivne akcije kako biste se pobrinuli za najčešće pritužbe. 	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Uvjerena sam da će korištenje ovog priručnika i sustava omogućiti daljnje jačanje i razvoj organizacija civilnoga društva u Hrvatskoj i pružiti donatorima dodatnu motivaciju za ulaganje u programe i projekte organizacija civilnoga društva. Čestitam i zahvaljujem svima koji su uložili trud u stvaranje ovog sustava, a posebno AED-u i USAID-u koji su financijskom potporom omogućili njegov nastanak i razvoj.

Cvjetana Plavša-Matić
upraviteljica Nacionalne zaklade
za razvoj civilnoga društva

Kontakt

za sve dodatne informacije i podršku u provedbi Sustava osiguranja kvalitete u vašoj organizaciji:

Morana Smodlaka Krajnović
zamjenica direktorice AED CroNGO programa
01/ 4500 309
morana.smodlaka@aed.hr

Ako želite naručiti svoj primjerak **Sustava osiguranja kvalitete za neprofitne organizacije** po cijeni od **200 kuna** ispunite narudžbenicu.



NARUDŽBENICA

IME I PREZIME:

NAZIV RADNOG MJESTA:

ORGANIZACIJA (MB):

ADRESA:

TEL:

FAX:

E-mail:

KOLIKO IMATE ZAPOSLENIH OSOBA U ORGANIZACIJI?

 0 1-3 3-6 6-10 10-20 više od 20

KOJEM SEKTORU PRIPADATE?

 NEPROFITNI /NEVLADIN SEKTOR POSLOVNI JAVNI (DRŽAVNI)

MOLIMO POŠALJITE NAM PREDRAČUN:

 poštom faksom e-mailom

OVIME NEOPOZIVO NARUČUJEM "SUSTAV OSIGURANJA KVALITETE ZA NEPROFITNE ORGANIZACIJE"

 BROJ PRIMJERAKA KNJIGE

POTPIS:

DATUM:

M.P.

Narudžbenicu pošaljite na:

Academy for Educational Development

Ulica kralja Držislava 3/II

10 000 Zagreb