

# Διασφάλιση Ποιότητας στις Κοινωνικές Υπηρεσίες & Συσχέτιση με τα Αποτελέσματα στις Ζωές των Ατόμων με Αναπηρία

Βάια Αρσενοπούλου,  
Προϊσταμένη Έρευνας & Ανάπτυξης, Ίδρυμα «Η Θεοτόκος»  
«ΤΟ ΔΙΚΤΥΟ» Παρόχων Υπηρεσιών για Άτομα με Αναπηρία



Πώς ξέρουμε ότι αυτό που κάνουμε στις υπηρεσίες μας  
έχει ουσιαστικό νόημα και πραγματικά θετικό αντίκτυπο  
στις ζωές των ατόμων με αναπηρία;

# Ένα Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας στις Κοινωνικές Υπηρεσίες

- Εστιάζει στο περιεχόμενο των υπηρεσιών.
- Εξετάζει αν αυτά που προσφέρουμε:
  - σέβονται τα δικαιώματα των ατόμων
  - είναι πραγματικά εξατομικευμένα
  - οδηγούν σε συμμετοχή, αυτοδιάθεση και βελτίωση της ποιότητας ζωής
- Συμβαδίζει με την εφαρμογή της Σύμβασης του ΟΗΕ για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία (UNCPRD).
- Είναι προϋπόθεση συνέπειας, διαφάνειας και υπευθυνότητας.

# Από τις έννοιες στην πράξη

8 December 2025  
EPR National Awareness Raising Event

εξατομίκευση

συμπερίληψη

δικαιώματα

ισότητα

προσωποκεντρική  
προσέγγιση

ποιότητα ζωής

Μια υπηρεσία ή παρέμβαση θεωρείται ποιοτικά αποτελεσματική όταν μπορεί να δείξει τι άλλαξε στη ζωή του ατόμου.

# Ποιοτικές Υπηρεσίες & Θετικά Αποτελέσματα

- Νέοι σε θέσεις εργασίας
  - Συμμετοχή σε αθλητισμό
  - Συμμετοχή σε καλλιτεχνικές δράσεις
  - Μεγαλύτερη κοινωνική παρουσία
  - Αυτονομία & αυτοπεποίθηση
- Πόσο καλά παρακολουθούμε **τι** από όλα όσα κάναμε συνέβαλαν σε αυτές τις αλλαγές;
  - Μπορούμε να τεκμηριώσουμε ότι οι υπηρεσίες και τα προγράμματά μας έπαιξαν πραγματικά ρόλο;

# Ποιοτικές Υπηρεσίες & Θετικά Αποτελέσματα

Η ποιότητα ζωής αφορά τη συνολική εικόνα για όλες τις εκφάνσεις της ζωής του ατόμου, όχι μόνο για τις ώρες που βρίσκεται στον φορέα, αλλά:

- στην απογευματινή και οικογενειακή του ζωή
  - στη ζωή του στην εργασία και στην κοινότητα
- ✓ Η καταγραφή σχετίζεται με την αποτύπωση των αποτελεσμάτων και των επιπτώσεων των υπηρεσιών που προσφέρουμε.
  - ✓ Τεκμηριώνουμε ότι η αλλαγή οφείλεται στη δική μας υποστήριξη, έχει νόημα, φέρνει ουσιαστικά αποτελέσματα και μακροπρόθεσμο αντίκτυπο.

# EQUASS:

## από αξίες σε αποτελέσματα ζωής

Ως πλαίσιο διασφάλισης ποιότητας, μεταφράζει:

- Αξίες → Πράξεις → Μετρήσιμα αποτελέσματα
- Τι κάνουμε ↔ Τι αλλάζει στις ζωές
- Θεωρητικό → Πρακτικό

**Στην πράξη σημαίνει ότι ο οργανισμός λειτουργεί με**

Συνέπεια & σταθερότητα.

Σαφή στρατηγική & αξίες.

Ορθή αξιοποίηση πόρων.

Ασφαλή περιβάλλοντα.

Αξιοπιστία & Διαφάνεια.

**Αποτελέσματα στην καθημερινή ζωή**

Εμπιστοσύνη οικογενειών & ατόμων.

Αίσθημα ασφάλειας & συνέχειας.

Σεβασμός & περηφάνεια.



# Διαχείριση Ποιότητας & Βελτίωση

8 December 2025  
EPR National Awareness Raising Event

## Στην πράξη

Πράξεις που συνδέονται με αποτελέσματα.

Δεν ρωτάμε μόνο «Τι προσφέραμε;» αλλά «Τι άλλαξε;»

Δεδομένα, μετρήσεις, ανατροφοδότηση.

Αξιολόγηση & συνεχής βελτίωση.

## Αποτελέσματα στην καθημερινή ζωή

Ρόλοι στην κοινότητα.

Νέες δεξιότητες, βήματα αυτονομίας.

Ικανοποίηση ωφελούμενων, οικογενειών, εθελοντών, εργοδοτών.

Ευαισθητοποίηση κοινότητας.

# Διαχείριση & Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού

**Στην πράξη, οι εργαζόμενοι έχουν**

Γνώσεις & υποστήριξη.

Ευημερία & καλές συνθήκες εργασίας.

Ευκαιρίες εκπαίδευσης για δικαιώματα, ενδυνάμωση, τεχνολογία.

Αναγνώριση επιτευγμάτων.

Εργαλεία ανατροφοδότησης.

**Αποτελέσματα στην καθημερινή ζωή**

Καλύτερες υπηρεσίες, σταθερότητα και συνέπεια στις παρεμβάσεις.

Καλύτερη εμπειρία και πρόοδος των ωφελούμενων.

# Δικαιώματα & Αξιοπρέπεια

## Στην πράξη

Αξιοπρέπεια, ισότητα & σεβασμός ιδιωτικότητας.

Προστασία από κινδύνους.

Πρόσβαση σε πληροφορία, τεχνολογία & υπηρεσίες.

Συμμετοχή σε αποφάσεις, έκφραση γνώμης.

## Αποτελέσματα στην καθημερινή ζωή

Ενεργή συμμετοχή, έκφραση, απόλαυση ζωής.

Συμμετοχή σε ομάδες αυτό-εκπροσώπησης.

Ενίσχυση της αυτοπεποίθησης & αυτονομίας.

Υποστηριζόμενη λήψη αποφάσεων.

Προσβάσιμη πληροφορία → περισσότερες επιλογές.

## Στην πράξη

Οργάνωση γύρω από το άτομο και όχι τις δομές ή τις συνήθειες του φορέα.

Το «ατομικό πλάνο» ανήκει στο άτομο & συμμετέχει η οικογένεια.

Στόχοι βασισμένοι στις επιθυμίες, δυνατότητες, προτιμήσεις, προσδοκίες.

## Αποτελέσματα στην καθημερινή ζωή

Συν-σχεδιασμός του ατομικού πλάνου ζωής.

Ανάληψη ρόλων στο σπίτι, στην εργασία & στην κοινότητα.

Ανάπτυξη δεξιοτήτων, ανεξαρτησίας & αυτονομίας.

Εστίαση στις δυνατότητες για να είναι εργαζόμενοι, αθλητές, καλλιτέχνες, φίλοι κ.ά.

## Στην πράξη

Διευκολύνουμε τη δυνατότητα επιλογής & ελέγχου ζωής.

Ενισχύουμε την αυτό-φροντίδα & αυτοδιάθεση.

Δημιουργούμε ευκαιρίες πραγματικής συμμετοχής και εμπλοκής σε ποικίλες καταστάσεις ζωής.

## Αποτελέσματα στην καθημερινή ζωή

Ρόλοι ως: εκπαιδευτές ομότιμων, μέλη ομάδων συν-σχεδιασμού & συν-δημιουργίας (υλικού, προγραμμάτων και νέων υπηρεσιών).

Ανεξαρτησία, αυτοπεποίθηση & συμμετοχικότητα.

Η φωνή τους διαμορφώνει το πλάνο ζωής τους & τις υπηρεσίες μας.

Συμμετοχή σε συμβούλια, εκπαιδεύσεις, προγράμματα ΕΕ, κινητικότητες.

# EQUASS: γέφυρα προς ένα κανονιστικό πλαίσιο ποιότητας

8 December 2025  
EPR National Awareness Raising Event

Η διασφάλιση της ποιότητας δεν είναι διοικητική διαδικασία και δεν αποδεικνύεται με μια σφραγίδα πάνω σε ένα χαρτί.

Αποδεικνύεται στους ανθρώπους που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες μας και στο αποτέλεσμα στις ζωές τους.

Είναι μια καθημερινή στάση, ένα σύνολο πρακτικών και μια διαρκής δέσμευση: **να είμαστε καλύτεροι, ώστε οι άνθρωποι που στηρίζουμε να μπορούν να ζήσουν τη ζωή που επιθυμούν με αξιοπρέπεια.**

Θέτει τις βάσεις για ένα ουσιαστικό κανονιστικό πλαίσιο ποιότητας, όπου οι κοινωνικές υπηρεσίες δεν θα λειτουργούν μόνο με καλές προθέσεις, αλλά με σαφή, κοινά, μετρήσιμα πρότυπα.

# THANK YOU! Ευχαριστώ!

[varsenopoulou@theotokos.gr](mailto:varsenopoulou@theotokos.gr)

[www.theotokos.gr](http://www.theotokos.gr)

