

Ο Αντίκτυπος από την εφαρμογή του EQUASS

- Μαρία Μελανίτη, Υπεύθυνη Διαχείρισης Ποιότητας και DPO, Ίδρυμα «Η Θεοτόκος»



EQUASS ASSURANCE



ISO 9001:2015



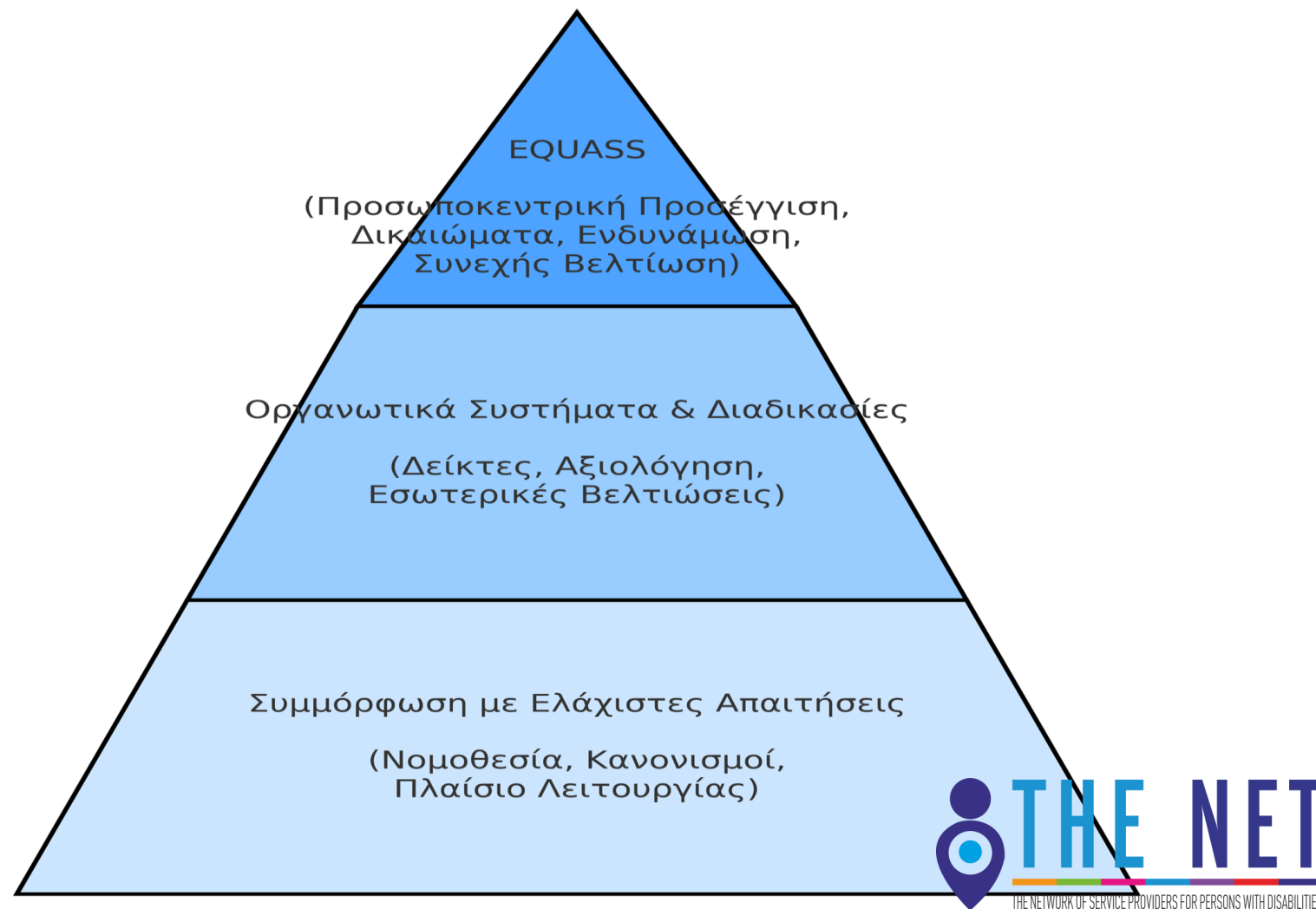
Ορόσημα Ποιότητας



Βασικές Αρχές

- Ετήσιο Στρατηγικό Πλάνο (Annual Plan)
- Προσωποκεντρικός Προσανατολισμός (Person-Centred Approach)
- Ενδυνάμωση (Empowerment)
- Δικαιώματα (Rights)
- Εκπροσώπηση & Αυτοεκπροσώπηση (Representation & Self-Advocacy)
- Ποιότητα Ζωής (Quality of Life)
- Συνεργασίες & Συμμετοχή (Partnerships)
- Ανθρώπινο Δυναμικό (Staff)

Η Εξέλιξη της Ποιότητας



Εφαρμογή της Ποιότητας σε όλα τα επίπεδα του Οργανισμού

- Ξεκάθαροι ρόλοι και σημεία αναφοράς
- Συνεχής επικοινωνία & συναντήσεις
- Εργαλεία – διαδικασίες – εκπαίδευση
- Συλλογή δεδομένων – αξιολόγηση υπηρεσιών
- Ενίσχυση συμμετοχής προσωπικού
- Συνεχής βελτίωση & προσαρμογή διαδικασιών

Οι Προκλήσεις...

- Αλλαγή νοοτροπίας προσωπικού – Αντίσταση στην Αλλαγή
- Καταγραφή Διαδικασιών
- Επιλογή & δημιουργία εργαλείων & ερωτηματολογίων Ικανοποίησης
- Ανάπτυξη Ατομικού Πλάνου Αποκατάστασης
- Επιλογή Δεικτών Απόδοσης
- Εκπαίδευση Προσωπικού
- Τεκμηρίωση & Επικοινωνία

Αντίκτυπος του EQUASS στον Οργανισμό

- Αλλαγή στη φιλοσοφία και στην κουλτούρα
- Στρατηγικό πλάνο – Συνεχής Βελτίωση
- Σαφείς και καταγεγραμμένες διαδικασίες και οδηγίες - Διαφάνεια
- Ενδυνάμωση Σχέσεων
- Ανταλλαγή καλών πρακτικών

Αντίκτυπος του EQUASS στον Ωφελούμενο

- Προσωποκεντρικές & Εξατομικευμένες υπηρεσίες
- Συμμετοχή στην κατάρτιση του ΑΠΑ
- Συμμετοχή και Αξιολόγηση των υπηρεσιών
- Ενδυνάμωση και υποστήριξη Δικαιωμάτων
- Βελτίωση Ποιότητας Ζωής

Αντίκτυπος του EQUASS στον Εργαζόμενο

- Διαφάνεια στις Διαδικασίες
- Μέριμνα για την ψυχική, σωματική και συναισθηματική ευεξία
- Συμμετοχή στον Σχεδιασμό & Αξιολόγηση των υπηρεσιών
- Καλύτερη επικοινωνία
- Αναγνώριση της Συνεισφοράς

Αντίκτυπος του EQUASS στα Ενδιαφερόμενα Μέρη

- Διαφάνεια και Ενημέρωση
- Συμμετοχή και Ανατροφοδότηση
- Υποστήριξη για τη συνέχεια των υπηρεσιών
- Συνεργασίες και Εξωστρέφεια
- Βελτίωση Ποιότητας Ζωής

«Όσα μοιραζόμαστε μέσα από τα κανάλια επικοινωνίας γίνονται εργαλείο πρόληψης και βελτίωσης των υπηρεσιών μας»



THANK YOU!

qualityofficer@theotokos.gr/

www.theotokos.gr

