

ICVC - SURE

(Standard Usług Rozwojowych w Edukacji)



Norma zarządzania jakością w zakresie świadczenia usług rozwojowych

Warszawa, marzec 2022 r.

Spis treści

Zakres normy ICVC-SURE	4
Terminy i definicje.....	4
ZARZĄDZANIE ORGANIZACJĄ	5
1.1 Zakres systemu	5
1.2 Misja, cele, analiza ryzyka.....	5
1.3 Bezpieczeństwo i Higiena Pracy	6
1.4 Dostępność, adekwatność oraz bezpieczeństwo infrastruktury.....	7
1.5 Komunikacja.....	8
1.6 Zapobieganie dyskryminacji	8
1.7 Promowanie równego traktowania	8
1.8 Zasady poufności i dostępu do danych	9
1.9 Usługi oraz towary dostarczane z zewnątrz	9
1.10 Komunikacja telefoniczna.....	10
1.11 Współpraca z organami państwa oraz samorządu terytorialnego	10
ZASOBY LUDZKIE	10
2.1 Rekrutacja personelu	10
2.2 Przegląd kompetencji personelu	11
2.3 Adaptacja pracownika	11
2.4 Szkolenie i rozwój personelu	11
2.5 Nadzór i ocena pracownicza	12

2.6 Zebrania pracownicze	13
2.7 Skargi pracowników	13
2.8 Postępowanie dyscyplinarne	13
2.9 Wypowiedzenie stosunku pracy	14
2.10 Rekrutacja oraz szkolenie stażystów i wolontariuszy.	14
REALIZACJA USŁUGI.....	15
3.1 Zapytania dotyczące oferty DUR.....	15
3.2 Planowanie i uruchomienie indywidualnej usługi.....	15
3.3 Kluczowy opiekun oraz ewidencja usług	16
3.4 Zapobieganie dyskryminacji	17
3.5 Uwagi, sugestie i zażalenia	18
3.6 Ustalenia dotyczące wyżywienia oraz innych usług towarzyszących	18
3.7 Zarządzanie kryzysowe i zachowanie ciągłości w świadczeniu usługi.	18
CIĄGŁE DOSKONALENIE	19
4.1 Plan działania na rzecz równego traktowania.....	19
4.2 Okresowa narada kierownictwa (ONK)	20
4.3 Zaangażowanie Klientów w doskonalenie jakości	20
4.4 Monitorowanie jakości	21
4.5 Niezgodności oraz działania korygujące i zapobiegawcze	22
4.6 Nadzór nad zapisami.....	22
4.7 Pomiar satysfakcji Klienta.....	23
4.8. Zewnętrzny nadzór nad DUR	23
4.9 Nadzór nad dokumentacją systemu	23

Zakres normy ICVC-SURE

Norma niniejsza określa minimalne wymagania w zakresie zapewniania należytej jakości świadczenia usług rozwojowych.

Norma zawiera wymagania wskazane w Rozporządzeniu Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 29 sierpnia 2017 r. w sprawie rejestru podmiotów świadczących usługi rozwojowe – w zakresie pełnym.

Terminy i definicje

Usługa rozwojowa – jest to usługa:

1) doradcza:

a) mająca na celu nabycie, utrzymanie lub wzrost wiedzy, umiejętności lub kompetencji społecznych usługobiorcy lub pozwalające na jego rozwój,

b) proinnowacyjna, służąca utworzeniu lub rozwojowi przedsiębiorstwa przez wdrożenie nowego lub istotnie ulepszanego produktu (wyrobu lub usługi), nowego lub istotnie ulepszanego procesu, nowej metody marketingowej lub nowej metody organizacyjnej w przyjętych przez przedsiębiorstwo zasadach działania, w organizacji miejsca pracy lub w stosunkach z otoczeniem.

lub

2) szkoleniowa, mająca na celu nabycie, potwierdzenie lub wzrost wiedzy, umiejętności lub kompetencji społecznych usługobiorcy, w tym przygotowujące do uzyskania kwalifikacji, lub pozwalające na jego rozwój.

Dostawca usługi rozwojowej (DUR) – podmiot świadczący usługi rozwojowe.

Klient – podmiot korzystający z usługi rozwojowej

BUR – Baza Usług Rozwojowych administrowana przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości

Rozporządzenie - Rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 29 sierpnia 2017 r. w sprawie rejestru podmiotów świadczących usługi rozwojowe

System zarządzania jakością - skoordynowane działania mające na celu kierowanie organizacją i sprawowanie nad nią kontroli w zakresie jakości

Indywidualny Plan Usługi (IPU) - dokument wewnętrzny precyzujący zakres, cele oraz zakładany przebieg usługi rozwojowej dla danego Klienta.

Norma – niniejsza norma ICVC-SURE.

ZARZĄDZANIE ORGANIZACJĄ

1.1 Zakres systemu

1.1.1 Kierownictwo DUR powinno jasno określić zakres systemu zarządzania jakością, czyli jakich usług rozwojowych system dotyczy. Nie jest obowiązkowe wdrażanie systemu w całości organizacji, zwłaszcza w przypadku organizacji o niejednorodnym charakterze działalności czy też organizacji o więcej niż jednej lokalizacji.

1.1.2. Zakres systemu zarządzania jakością DUR powinien być dostępny i utrzymywany w formie udokumentowanej informacji. Zakres powinien podawać uzasadnienie dla każdego wymagania niniejszej Normy, które DUR pominął, gdyż nie ma ono zastosowania w jego działalności.

1.2 Misja, cele, analiza ryzyka

1.2.1. Kierownictwo DUR powinno ustanowić oraz jasno zakomunikować w organizacji:

- misję organizacji

oraz wynikające z niej:

- cele strategiczne i operacyjne, sformułowane według metodologii SMART.

Misja oraz cele powinny być przechowywane jako udokumentowana informacja oraz podlegać okresowemu przeglądowi odnośnie ich adekwatności; w razie potrzeby powinny być aktualizowane i ponownie skutecznie komunikowane w organizacji.

1.2.2 Kierownictwo DUR powinno zapewnić że DUR prowadzi działalność zgodnie z dokumentami założycielskimi oraz obowiązującymi przepisami prawa.

W tym celu Kierownictwo DUR powinno:

- prowadzić rejestr przepisów prawnych kluczowych dla organizacji oraz wynikających z nich istotnych wymagań prawnych;
- dokonywać okresowego przeglądu aktualności oraz adekwatności takiego rejestru;
- systematycznie upewniać się odnośnie respektowania wymagań prawnych w toku działania DUR.

1.2.3 Kierownictwo DUR powinno określić ryzyka i szanse dla systemu zarządzania jakością w celu zapewnienia aby system ten mógł osiągnąć zamierzone wyniki oraz zapobiec wystąpieniu niepożądanych skutków w zakresie jakości. Celowi temu służyć powinny narzędzia doskonalenia jakości opisane w Normie.

1.3 Bezpieczeństwo i Higiena Pracy

1.3.1 Dostawca Usług Rozwojowych (DUR) powinien zapewnić bezpieczne i higieniczne warunki pracy (BHP). W tym celu powinien ustanowić oraz wdrożyć Podręcznik BHP, który obejmować powinien w szczególności politykę BHP oraz cele w zakresie BHP.

Podręcznik BHP powinien być:

- dostępny i utrzymywany jako udokumentowana informacja;
- zakomunikowany, zrozumiany i stosowany w DUR;
- dostępny dla stron zainteresowanych, w szczególności dla Klientów.

1.3.2 Kierownictwo DUR powinno zapewnić, że cały personel zatrudniony w DUR odbył odpowiednie przeszkolenie w zakresie BHP, co zapewnia bezpieczne wykonywanie obowiązków.

1.3.3 Personel jest odpowiedzialny za wykonywanie pracy w sposób bezpieczny i higieniczny, przestrzeganie podręcznika BHP i zgłaszanie ewentualnych zagrożeń Kierownictwu DUR.

1.3.4 Kierownictwo DUR powinno zapewnić regularne kontrole wewnętrzne w DUR w celu zidentyfikowania potencjalnych zagrożeń i potwierdzenia kontynuacji bezpiecznych praktyk pracy. Wyniki tych kontroli należy przechowywać jako udokumentowaną informację.

1.3.5 DUR powinien ustanowić i wdrożyć system rejestrowania wypadków przy pracy oraz innych istotnych incydentów w zakresie BHP. Zapisy te powinny być danymi wejściowymi do oceny ryzyka zawodowego oraz służyć do ciągłego doskonalenia systemu zarządzania BHP w DUR.

1.3.6 Kierownictwo DUR powinno zachęcać pracowników oraz Klientów DUR do zgłaszania obaw dotyczących zagrożeń w zakresie BHP.

1.4 Dostępność, adekwatność oraz bezpieczeństwo infrastruktury

1.4.1 Kierownictwo DUR powinno zapewnić wyposażenie biurowe zapewniające właściwe przechowywanie dokumentacji związanej ze świadczeniem usług rozwojowych. DUR powinien dysponować urządzeniami technicznymi zapewniającymi właściwą obsługę Klientów oraz łączność Klientami oraz z innymi podmiotami wpisanymi do rejestru BUR, w szczególności sprzętem komputerowym wraz z oprogramowaniem biurowym oraz sprzętem zapewniającym możliwość korzystania z usług telefonicznych i usług dostępu do Internetu.

1.4.2 Kierownictwo DUR powinno upewniać się, że wszystkie urządzenia użytkowane w DUR są adekwatne dla przewidzianego dla nich użytku, bezpieczne w użyciu i zgodne ze wszystkimi odpowiednimi przepisami prawnymi.

Rejestr infrastruktury oraz rejestr napraw powinien być przechowywany jako udokumentowana informacja.

1.4.3 Kierownictwo DUR powinno zapewnić, że wszyscy pracownicy zaangażowani w obsługę sprzętu mają odpowiednie kompetencje i umiejętności do jego bezpiecznego użytkowania.

1.5 Komunikacja

1.5.1 DUR powinien jasno określić zasady komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej.

1.5.2 Zapewnienie adekwatnej komunikacji na temat Klienta w obrębie personelu ma krytyczny wpływ na satysfakcję Klienta i powinno podlegać wewnętrznym regulacjom, utrzymywanym jako udokumentowana informacja.

1.6 Zapobieganie dyskryminacji

1.6.1 Kierownictwo DUR powinno dopilnować, aby wszelkie zgłoszenia odnośnie nieprawidłowego traktowania, dyskryminacji, nękania, aktów przemocy niezależnie od źródła, były traktowane poważnie i rozpatrywane tak szybko, jak to możliwe.

1.6.2 W przypadku otrzymania zgłoszenia, o którym mowa w pkt. 1.5.1 Normy, Kierownictwo DUR powinno przeprowadzić adekwatne postępowanie wyjaśniające oraz zapewnić jego bezstronność i poufność.

1.7 Promowanie równego traktowania

1.7.1 Kierownictwo DUR powinno promować stanowisko, że dyskryminacja lub odmienne traktowanie ze względu na kolor skóry, rasę, pochodzenie etniczne, stan cywilny, narodowość, płeć, niepełnosprawność, orientację seksualną, religię, przekonania lub wiek - jest niezgodne z prawem oraz nieetyczne.

1.7.2 Kierownictwo DUR powinno zapewnić, że nikt kto ubiega się o pracę lub jest pracownikiem DUR nie będzie mniej przychylnie traktowany z przyczyn, o których mowa w pkt. 1.6.1 Normy.

1.8 Zasady poufności i dostępu do danych

1.8.1 Kierownictwo DUR powinno jasno określić, jakie dane podlegają ochronie z punktu widzenia wymagań polskiego prawa oraz wymagań Klientów. Katalog typów danych podlegających ochronie powinien być przechowywany jako udokumentowana informacja.

1.8.2 Klienci mają pełne prawo dostępu do informacji oraz uzupełniania informacji na swój temat.

1.8.3 Personel DUR powinien odbyć adekwatne szkolenie w zakresie polskich wymagań prawnych w zakresie ochronie danych osobowych w odniesieniu do usług świadczonych przez DUR.

1.9 Usługi oraz towary dostarczane z zewnątrz

1.9.1 DUR powinien zapewnić, aby towary i usługi dostarczane z zewnątrz, a służące DUR do realizacji usługi rozwojowej - były zgodne z wymaganiami Klientów. Kierownictwo DUR powinno zapewnić, aby dostarczane z zewnątrz towary i usługi nie wpływały negatywnie na zdolność DUR do dostarczania usług zgodnych z wymaganiami Klientów.

1.9.2 DUR powinien określić i stosować kryteria wyboru oraz oceny zewnętrznych dostawców. DUR powinien przechowywać udokumentowane informacje dotyczące działań w zakresie wyboru i oceny dostawców

1.9.3 DUR powinien precyzyjnie komunikować zewnętrznym dostawcom swoje wymagania dotyczące zamawianych u nich towarów i usług. DUR powinien określić środki nadzoru, które zamierza stosować w relacji z danym dostawcą.

1.10 Komunikacja telefoniczna

1.10.1 Kierownictwo DUR powinno zapewnić, aby przez zadeklarowany zakres dni oraz godzin dostępna była kompetentna osoba, która odbierać będzie połączenia telefoniczne przychodzące do DUR.

1.10.2 Przychodzące połączenia telefoniczne, nazwisko osoby która dzwoni do DUR oraz charakter omawianej przez telefon sprawy powinny być odpowiednio dokumentowane, tak, aby możliwe było odnalezienie zapisu odnośnie podjętych w takiej rozmowie ustaleń.

1.11 Współpraca z organami państwa oraz samorządu terytorialnego

1.11.1 Kierownictwo DUR powinno zapewnić prawidłową współpracę z organami państwa oraz samorządu terytorialnego, zwłaszcza poprzez delegowanie kompetentnych osób do utrzymywania takich relacji.

1.11.2 Kierownictwo DUR powinno określić katalog instytucji, które mają prawo do dostępu do informacji na temat toku działania DUR oraz trybu, w jakim przekazywanie takich informacji może nastąpić.

ZASOBY LUDZKIE

2.1 Rekrutacja personelu

2.1.1 DUR powinien zapewnić spójność swojego postępowania wobec Klientów poprzez zatrudnianie tylko takiego personelu, który podziela wartości i filozofię działania DUR oraz gotów jest współrealizować cele DUR w zakresie jakości.

2.1.2 Kierownictwo DUR powinno zapewnić adekwatne osoby niezbędne do skutecznego funkcjonowania procesów DUR. W tym celu proces rekrutacji oraz selekcji pracowników powinien być prowadzony z należytą starannością.

2.2 Przegląd kompetencji personelu

2.2.1. Kierownictwo DUR powinien określić niezbędne kompetencje osób wykonujących pod jej nadzorem prace mające wpływ na należyte funkcjonowanie procesów w DUR oraz przechowywać odpowiednie udokumentowane informacje jako dowód tych kompetencji.

2.2.2 Kierownictwo DUR powinno jasno określić, jaki dowód danej kompetencji należy przechowywać, aby umożliwić weryfikację autentyczności danej kompetencji w przypadku wymagania przez przepisy prawa konkretnych udokumentowanych kompetencji dla danego typu stanowiska pracy.

2.3 Adaptacja pracownika

2.3.1 Kierownictwo DUR powinno zapewnić, aby każdy pracownik zatrudniony w DUR ukończył program adaptacji pracownika przed przystąpieniem do samodzielnej pracy.

2.3.2 DUR powinien ustanowić i wdrożyć programy adaptacji pracowników w podziale na poszczególne typy stanowisk pracy. Tok tych programów, czas ich trwania oraz sposoby oceny powodzenia ich realizacji powinny być zróżnicowane zależnie od wagi stanowiska pracy w kontekście zarządzania jakością w DUR.

2.3.3 DUR powinien zapewnić, aby osoby które zakończyły program adaptacji pracownika były w pełni świadome: celów jakościowych założonych przez Kierownictwo DUR, swojego wkładu w skuteczność systemu zarządzania jakością oraz konsekwencji działania niezgodnego z wymaganiami systemu zarządzania jakością.

2.4. Szkolenie i rozwój personelu

2.4.1 Kierownictwo DUR powinno zapewnić odpowiednie szkolenia dla całego personelu w celu adekwatnego spełniania wymagań Klientów. DUR powinien identyfikować potrzeby rozwojowe i szkoleniowe personelu oraz w następstwie tych ustaleń tworzyć odpowiednie plany działań szkoleniowych.

2.4.2 Pierwszym etapem szkoleniowym w DUR jest program adaptacji pracownika, o którym mowa w pkt. 2.3 Normy. Ocena powodzenia tego programu powinna identyfikować kolejne potrzeby szkoleniowe danego pracownika.

2.4.3 Plany działań szkoleniowych powinny być weryfikowane i dostosowywane do zmieniających się potrzeb Klientów oraz kompetencji wymaganych dla personelu DUR przez przepisy prawa.

2.4.4 Kierownictwo DUR powinno zapewnić, że szkolenia będą prowadzone wyłącznie przez osoby kompetentne, a wyniki skuteczności szkolenia będą przechowywane jako udokumentowana informacja.

2.5 Nadzór i ocena pracownicza

2.5.1 System nadzoru nad pracownikami oraz system oceny pracowniczej powinny służyć przede wszystkim temu, żeby każdy członek personelu DUR zyskał jasność, w jaki sposób może przyczynić się do skuteczności systemu zarządzania jakością w DUR.

2.5.2 Kierownictwo DUR jest odpowiedzialne za przekazanie zadań w zakresie nadzoru odpowiednio wykwalifikowanemu i przeszkolonemu personelowi.

2.5.3 Celem formalnego nadzoru prowadzonego przez przełożonego jest:

- dokonanie przeglądu pracy podległego personelu,
- upewnienie się, że są oni świadomi swoich obowiązków i odpowiedzialności,
- oferowanie wskazówek i wsparcia,
- monitorowanie postępów w osiągnięciu celów.

2.5.4 Każdy członek personelu DUR powinien otrzymywać informacje zwrotne od swojego przełożonego sformułowane w konstruktywny i motywujący sposób - tak, aby wiedział, jakie działania są od niego wymagane. Celem spotkania oceniającego pomiędzy przełożonym i podwładnym powinna być ocena mocnych i słabych stron pracownika oraz określenie potrzeb szkoleniowych w celu poprawy wyników jego pracy. Wyniki oceny pracownika powinny być ściśle powiązane z opracowaniem przyszłych planów szkoleniowych dla personelu.

2.6 Zebrania pracownicze

2.6.1 Kierownictwo DUR powinno zapewnić skuteczną metodę komunikacji pomiędzy Kierownictwem a personelem. Szczególnie istotne jest zapewnienie pracownikom

możliwości wyrażania opinii na temat DUR oraz przekazywania sugestii dotyczących możliwego doskonalenia DUR.

2.6.2 Kierownictwo DUR powinno określić częstotliwość zebrań pracowniczych, jednakże planowane zebrania pracownicze powinny odbywać się przynajmniej raz na trzy miesiące. Protokół z zebrania pracowniczego powinien być przechowywany jako udokumentowana informacja.

2.7 Skargi pracowników

2.7.1 Kierownictwo DUR powinno ustanowić oraz wdrożyć jasny system przyjmowania i rozpatrywania skarg pracowników. Powinien on bazować na zasadzie bezzwłocznego oraz sprawiedliwego rozstrzygnięcia skarg pracowników w sposób możliwie satysfakcjonujący dla wszystkich zainteresowanych stron. Kierownictwo DUR powinno również w pełni respektować wymagania prawne względem postępowania w takich sytuacjach.

2.7.2. System przyjmowania i rozpatrywania skarg pracowników powinien uwzględniać możliwość wniesienia odwołania. Postępowanie to powinno być co najmniej dwuinstancyjne.

2.8 Postępowanie dyscyplinarne

2.8.1 Odpowiedzialność porządkową pracowników regulują przepisy prawa pracy. Kierownictwo DUR zobowiązane jest do ich respektowania.

2.8.2 Niezależnie, kierownictwo DUR powinno zapewnić procedurę dla postępowania dyscyplinarnego tak, aby wszelkie przypadki niewłaściwego postępowania

pracownika lub jego niepowodzenia w realizacji celów jakościowych mogły być obiektywnie zbadane i sprawiedliwie ocenione.

2.8.3 Kierownictwo DUR powinno dążyć do tego, żeby żaden członek personelu DUR nie otrzymał wypowiedzenia umowy o pracę bez otrzymania możliwości uprzedniej poprawy. Jest to możliwe wtedy, gdy prawidłowe zastosowanie trybu postępowania dyscyplinarnego stanowi adekwatne ostrzeżenie dla pracownika.

2.9 Wypowiedzenie stosunku pracy

2.9.1 Sposoby rozwiązywania stosunku pracy regulują przepisy prawa pracy.

Kierownictwo DUR zobowiązane jest do ich respektowania.

2.9.2 Kierownictwo DUR powinno upewnić się, że odchodzący pracownik zwrócił wszystkie przedmioty które są własnością DUR, a w szczególności takie, które muszą pozostawać w dyspozycji DUR, aby mógł on prawidłowo świadczyć usługi dla Klientów. Podobnie, kierownictwo DUR musi zapewnić ciągłość bezpieczeństwa informacji do których miał dostęp odchodzący pracownik – w tym celu musi podjąć odpowiednie działania organizacyjne oraz techniczne, które skutecznie zabezpieczą DUR przed incydentami naruszającymi bezpieczeństwo informacji, w szczególności zaś bezpieczeństwo danych osobowych Klientów.

2.9.3 Jeżeli wypowiedzenie stosunku pracy zostało dokonane przez pracownika, Kierownictwo DUR powinno przeanalizować powody odejścia pracownika i wprowadzić niezbędne zmiany w organizacji, jeśli są konieczne.

2.10 Rekrutacja oraz szkolenie stażystów i wolontariuszy

2.10.1 DUR może uzupełniać pracę personelu DUR poprzez działania stażystów i wolontariuszy, jeżeli spełniają oni wymagania pkt. 2.1.1 Normy i przyczynia się to do spełniania wymagań Klientów.

2.10.2 Wymagania punktu 2.3 Normy obowiązują odpowiednio również stażystów i wolontariuszy.

2.10.3 Wszyscy stażyści i wolontariusze powinni podlegać nadzorowi i ocenie w taki sam sposób, jak cały personel DUR.

2.10.4 Kierownictwo DUR powinno zadbać o to, aby stażyści i wolontariusze, otrzymywali tylko takie zadania, które są odpowiednie na danym etapie ich wyszkolenia i posiadanych kompetencji.

REALIZACJA USŁUGI

3.1 Zapytania dotyczące oferty DUR

3.1.1 Kierownictwo DUR powinno jasno określić kto ma upoważnienie do udzielenia wiążącej odpowiedzi na zapytanie dotyczące oferty DUR.

3.1.2 Sformułowanie oferty powinno każdorazowo być poprzedzone zebraniem pełnej informacji odnośnie wymagań Klienta, a także identyfikacją obowiązujących przepisów prawa.

3.1.3 DUR powinien opracować procedurę, przechowywaną jako udokumentowana informacja, która szczegółowo określi, jakie informacje musi otrzymać Klient przed podjęciem decyzji o skorzystaniu z oferty DUR.

3.2 Planowanie i uruchomienie indywidualnej usługi

3.2.1. Proces uruchomienia usługi powinien w szczególności uwzględniać uprzednie zebranie przez DUR wszelkich informacji potrzebnych do prawidłowej realizacji usługi. Indywidualny Plan Usługi stanowi udokumentowaną informację która szczegółowo określa wszelkie istotne informacje o Kliencie i jego potrzebach.

3.2.2 Indywidualny Plan Usługi powinien określać cele i zakres tematyczny usług rozwojowych zgodnie z wymaganiami wyspecyfikowanymi przez usługobiorców;

powinien zawierać również opis wymagań nieustalonych przez usługobiorcę, ale niezbędnych do realizacji usług przez DUR;

3.2.2 Ocena indywidualnych potrzeb Klienta powinna zostać przeprowadzona przez odpowiednio wyszkolony personel o wymaganym poziomie umiejętności, wiedzy i doświadczenia.

3.2.3 Kierownictwo DUR powinno upewnić się, że cała dokumentacja wejściowa pochodząca od Klienta jest włączona i przechowywana w ramach Indywidualnego Planu Usługi.

3.2.4 Kierownictwo DUR powinno określić zasady i częstotliwość dokonywania przeglądów Indywidualnego Planu Usługi dla danego Klienta. Celem przeglądu jest rozważenie prawidłowości zapisów w Indywidualnym Planie Usługi oraz upewnienie się, że nadal adekwatnie opisuje on potrzeby Klienta, w szczególności wybory i preferencje Klienta.

3.3 Kluczowy opiekun oraz ewidencja usług

3.3.1 DUR powinien przyjąć zasadę, że dla każdego Klienta ustanowiony zostaje kluczowy opiekun.

3.3.2 Kluczowy opiekun powinien stać się głównym koordynatorem w zakresie usług świadczonych danemu Klientowi. Powinien on zwłaszcza pomagać innym członkom personelu DUR postępować zgodnie z Indywidualnym Planem Usługi. Powinien również pomagać w monitorowaniu i ocenie skuteczności usług świadczonych Klientowi przez DUR.

3.3.3 Kluczowy opiekun jest odpowiedzialny za udzielanie Klientowi pełnej informacji we wszystkich sytuacjach w toku korzystania Klienta z usług DUR; zwłaszcza takich, w których konieczne jest podjęcie decyzji przez Klienta.

3.3.4 Kierownictwo DUR powinno upewnić się, że wszyscy kluczowi opiekunowie są odpowiednio wyszkoleni i w pełni kompetentni odnośnie wykonywania swoich obowiązków.

3.3.5 Kluczowy Opiekun prowadzi ewidencję usług rozwojowych zrealizowanych dla danego Klienta.

3.4 Zapobieganie dyskryminacji

3.4.1 Zadaniem całego personelu DUR jest takie ukształtowanie stosunków z Klientem które będzie prowadzić do ochrony jego interesów. W każdej sytuacji w której jest to możliwe, Klient powinien mieć prawo do wyboru albo opiniowania rozwiązań w toku świadczonej mu usługi.

3.4.2 DUR powinien prowadzić politykę równego traktowania Klientów bez względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, religię, narodowość, przekonania polityczne, pochodzenie etniczne, wyznanie, orientację seksualną.

3.4.3 Cały personel DUR powinien zostać przeszkolony w zakresie tego, co DUR uznaje za dyskryminację, ze szczególnym uwzględnieniem takich praktyk jak:

- działanie polegające na tym, że Klient z jednej lub z kilku przyczyn określonych w pkt. 3.4.2 był, jest lub mógłby być traktowany w porównywalnej sytuacji mniej korzystnie niż inni Klienci;
- działanie polegające na zachęcaniu innej osoby do naruszenia zasad równego traktowania;
- niepożądane zachowanie, którego celem lub skutkiem jest naruszenie godności Klienta i stworzenie wobec niego zastraszającej, wrogiej, poniżającej, upokarzającej lub uwłaczającej atmosfery.

3.4.4 Kierownictwo DUR powinno ustanowić i wdrożyć procedurę postępowania z podejrzeniem lub zgłoszeniem dyskryminacji.

3.4.5 Kierownictwo DUR powinno zachęcić Klientów do zgłaszania swoich obaw odnośnie możliwych aktów dyskryminacji toku realizacji usług DUR. Informacja ta powinna również obejmować ewentualne sytuacje zachodzące pomiędzy Klientami.

3.4.6 W każdym przypadku wystąpienia obaw bądź zarzutów odnośnie aktów dyskryminacji, Kierownictwo DUR obowiązane jest wszcząć postępowanie wyjaśniające oraz rejestrować jego wyniki i podjęte działania korygujące.

3.5 Uwagi, sugestie i zażalenia

3.5.1 Klienci mają prawo do składania zażaleń, uwag i sugestii doskonalących działanie DUR. Powinni być do tego zachęceni przez Kierownictwo DUR.

3.5.2 Kierownictwo DUR powinno ustanowić i wdrożyć zasady rozpatrywania zażaleń oraz reagowania na uwagi i sugestie. Należy upewnić się, że procesy te są prowadzone z zachowaniem zasad poufności oraz w sposób transparentny dla zainteresowanych stron.

3.5.3 Zażalenia powinny być rozpatrywane przez personel, który nie brał udziału w wydarzeniach, które doprowadziły do zgłoszenia zażalenia.

3.6 Ustalenia dotyczące wyżywienia oraz innych usług towarzyszących

3.6.1 Zapewnienie wyżywienia oraz innych usług towarzyszących dla przedstawicieli Klienta w toku realizacji usługi rozwojowej stanowi obowiązek DUR, jeżeli takie ustalenia z Klientem zostały podjęte.

3.6.2 Kierownictwo DUR powinno sprawować ścisły nadzór nad dostawcami żywności i innych usług towarzyszących świadczonych dla Klientów.

3.7 Zarządzanie kryzysowe i zachowanie ciągłości w świadczeniu usługi

3.7.1 Kierownictwo DUR jest odpowiedzialne za przeprowadzenie pełnej oceny ryzyka dla DUR i ustanowienie Planu zarządzania kryzysowego i zachowania

ciągłości w świadczeniu usługi, który obejmie swoim zakresem wszystkie możliwe poważne ryzyka, jakie mogą zaistnieć w toku funkcjonowania DUR.

3.7.2 Plan zarządzania kryzysowego i zachowania ciągłości w świadczeniu usługi, powinien opisywać w szczególności wytyczne dla:

- komunikacji i wymiany informacji w sytuacjach awaryjnych pomiędzy członkami personelu DUR;
- komunikacji z innymi osobami, które mogą zapewnić pomoc i wsparcie w takich okolicznościach;
- bezpieczeństwa informatycznego i przechowywanych danych;
- postępowania po zdarzeniu, w tym ograniczania zakresu zaistniałych szkód.

3.7.3 Kierownictwo DUR powinno okresowo przeglądać oraz aktualizować Plan zarządzania kryzysowego i zachowania ciągłości w świadczeniu usługi oraz

prowadzić rejestr tych czynności i przechowywać go jako udokumentowaną informację.

3.7.4 Kierownictwo DUR powinno zapewnić, aby cały personel DUR był świadomy istnienia Planu zarządzania kryzysowego i zachowania ciągłości w świadczeniu usługi.

CIĄGŁE DOSKONALENIE

4.1 Plan działania na rzecz równego traktowania

4.1.1 Kierownictwo DUR jest zobowiązane do ustanowienia oraz wdrożenia Planu działania na rzecz równego traktowania. Dokument ten powinien określać zidentyfikowane przez Kierownictwo DUR obszary działania, które zapewnią równe traktowanie zarówno wszystkich Klientów, jak również członków personelu DUR.

4.1.2 Kierownictwo DUR powinno zapewnić, aby Plan działania na rzecz równego traktowania był poddawany przeglądowi przynajmniej raz w roku lub też kiedy powstaną pilne problemy w tym obszarze.

4.2 Okresowa narada kierownictwa (ONK)

4.2.1. Kierownictwo DUR powinno przeprowadzać okresową naradę kierownictwa w zaplanowanych odstępach czasu celem omówienia wszystkich kluczowych aspektów zarządzania jakością i podjęcia ustaleń odnośnie priorytetów w zakresie ciągłego doskonalenia.

4.2.2 Do prawidłowego przygotowania okresowej narady kierownictwa należy zgromadzić co najmniej następujący zakres informacji na temat funkcjonowania DUR:

- analizę pomiaru satysfakcji Klientów;
- analizę zażaleń, uwag oraz sugestii Klientów;
- analizę niezgodności, zdarzeń niepożądanych i incydentów;

- propozycje potencjalnych zmian w systemie zarządzania jakością sformułowane przez personel DUR, w tym zwłaszcza propozycji poprawy jakości i skuteczności dostarczanych usług;
- analizę szkolenia personelu DUR oraz oceny jego pracy;
- analizę oceny dostawców usług i towarów.

4.2.3 W wyniku przeprowadzonej okresowej narady kierownictwa, Kierownictwo DUR powinno podjąć ustalenia odnośnie priorytetów w zakresie ciągłego doskonalenia.

4.3 Zaangażowanie Klientów w doskonalenie jakości

4.3. 1 Kierownictwo DUR jest odpowiedzialne za zapewnienie utworzenia Grupy Kontroli Jakości.

4.3.2 Jeżeli jest to możliwe i uzasadnione, Grupa Kontroli Jakości powinna mieć reprezentantów spośród:

- Kierownictwa DUR;
- Personelu DUR;
- Klientów DUR;
- Innych stron zainteresowanych (np. przedstawicieli organizacji branżowych, kluczowych podmiotów współpracujących, etc.).

4.3.3 Rolą Grupy Kontroli Jakości jest wsparcie Kierownictwa DUR w zakresie zarządzania jakością oraz zapewnienia ciągłego doskonalenia w DUR.

4.4 Monitorowanie jakości

4.4.1 Kierownictwo DUR powinno ustanowić oraz wdrożyć system monitorowania jakości w DUR, tj. określić zasady i częstotliwość:

- okresowej obserwacji poszczególnych członków personelu DUR podczas ich codziennej pracy;
- monitorowania realizacji Indywidualnych Planów Usługi;
- monitorowania jakości dostawców.

4.4.2 W ramach monitorowania jakości działania, Kierownictwo DUR powinno upewniać się, że:

- wszystkie niepożądane incydenty oraz problemy związane z brakiem satysfakcji Klientów są rejestrowane, badane i monitorowane;
- wszelkie istotne komentarze, sugestie lub skargi są odpowiednio rejestrowane i przyczyniają się skutecznie do ciągłego doskonalenia systemu zarządzania jakością;
- DUR działa na zasadach równowagi finansowej i nie grożą mu trudności z płynnością finansową.

4.4.3 Kierownictwo DUR powinno zapewnić, że opinie wszystkich Klientów będą monitorowane w celu zapewnienia informacji zwrotnych na temat jakości świadczonych usług.

4.4.4 Kierownictwo DUR powinno ustanowić proces eliminacji przyczyn potencjalnych niezgodności, aby zapobiec ich powtarzaniu się. Charakter podejmowanych działań korygujących powinien być odpowiedni do rangi potencjalnego problemu.

4.5 Niezgodności oraz działania korygujące i zapobiegawcze

4.5.1 W sytuacji wystąpienia niezgodności DUR powinien:

- podjąć działania mające na celu możliwie pełne zażegnanie negatywnych konsekwencji wynikających z zaistniałej niezgodności;
- wdrożyć działania korygujące, które wyeliminują (albo znacznie ograniczą) ryzyko ponownego pojawienia się podobnej niezgodności.

4.5.2 Kierownictwo DUR powinno ustanowić, wdrożyć i utrzymywać skuteczny system zgłaszania niezgodności przez personel.

4.5.3 Kierownictwo DUR powinno zapewnić, że żaden pracownik nie ucierpi z powodu odwetu, dyskryminacji lub postępowania dyscyplinarnego w przypadku zgłoszenia zaistniałej niezgodności wynikającego z dobrych intencji lub na podstawie uzasadnionego przekonania.

4.5.4 Kierownictwo DUR powinno prowadzić również działania zapobiegawcze, czyli działania zapobiegające przyczynom potencjalnych niezgodności, które mogłyby wystąpić w przyszłości. Identyfikacja takich przyczyn może wynikać z rozmaitych działań w zakresie ciągłego doskonalenia, opisanych w niniejszym rozdziale Normy.

4.6 Nadzór nad zapisami

4.6.1 Kierownictwo DUR powinno jasno zakomunikować personelowi DUR jakie zapisy wymagane są w poszczególnych etapach procesu realizacji usługi rozwojowej.

4.6.2 Kierownictwo DUR powinno upewniać się, że DUR utrzymuje adekwatne zapisy na temat każdego Klienta oraz że są one odpowiednio przechowywane, utrzymywane, monitorowane i przeglądane.

4.6.3 Personel DUR jest zobowiązany zapewnić, ażeby zapisy związane z usługami świadczonymi dla Klientów były klarowne, dokładne i rzeczowe.

4.6.4. Kierownictwo DUR jest odpowiedzialne za utrzymywanie zapisów, która potwierdzają realne funkcjonowanie systemu zarządzania jakością w DUR.

4.7 Pomiar satysfakcji Klienta

4.7.1 Kierownictwo DUR powinno aktywnie zachęcać Klientów do przekazywania informacji zwrotnej o jakości usług.

4.7.2 Kierownictwo DUR powinno określić metody uzyskiwania, monitorowania i przeglądu informacji zwrotnych od Klientów.

4.8. Zewnętrzny nadzór nad DUR

4.8.1 DUR podlega zewnętrznemu nadzorowi określoneemu szczegółowo przez przepisy prawa. Kierownictwo DUR jest odpowiedzialne za udostępnianie organom i instytucjom nadzorującym DUR wszelkich informacji oraz danych niezbędnych do skutecznego wykonywania tego nadzoru.

4.8.2 Informacja zwrotna otrzymywana w wyniku realizacji zewnętrznego nadzoru nad DUR powinna być wykorzystywana do ciągłego doskonalenia systemu zarządzania jakością w DUR.

4.9 Nadzór nad dokumentacją systemu

4.9.1 Kierownictwo DUR jest odpowiedzialne za utrzymywanie udokumentowanej informacji wymaganej przez Normę

4.9.2 Kierownictwo DUR powinno ustanowić i zakomunikować zasady wprowadzania zmian lub uzupełniania dokumentacji systemowej, ze szczególnym uwzględnieniem:

- określenia osób upoważnionych do dokonywania zmian i uzupełnień oraz trybu zatwierdzania zmian i uzupełnień;
- zasad powiadamiania personelu DUR o zmianach i uzupełnieniach;

- zasad skutecznego usuwania nieaktualnych dokumentów z zakresu dokumentacji systemowej;
- zasad okresowej weryfikacji aktualności dokumentacji systemowej używanej przez personel DUR.

4.9.3. Kierownictwo DUR jest odpowiedzialne za zapewnienie pełnej integralności dokumentacji systemu, tak aby wykluczyć wprowadzenie do niej zmian w sposób nieautoryzowany.

4.9.4 Wszystkie udokumentowane informacje powinny charakteryzować się adekwatną identyfikacją poszczególnych dokumentów z oznaczeniem co najmniej: tytułu dokumentu, daty jego powstania, autora dokumentu i numeracji stron dokumentu.