SEQF

SUPPORTED EMPLOYMENT KVALITETSVERKTØY

EGENEVALUERINGSVERKTØY + VEKST- OG UTVIKLINGSVERKTØY

SUPPORTED QUALITY SEQF FRAMEWORK EMPLOYMENT

INNHOLDS-FORTEGNELSE

SEQF EGENEVALUERINGSVERKTØY 4
HVORDAN BRUKE EGENEVALUERINGSVERKTØYET? 5
SENTRALE PRESTASJONSKRITERIER (KPI-ER) 6
RESULTATER AV EVALUERINGEN 6
RELEVANTE DOKUMENTER 6
HVORDAN GJENNOMFØRE EGENEVALUERINGEN 7
1. LEDELSE 8
2. STRATEGI 26
3. PERSONALLEDELSE 40
4. PARTNERSKAP OG RESSURSER 54
5. PRODUKTER, TJENESTER OG PROSESSER 72
6. BRUKERRESULTATER[1] 94
7. ANSATTERESULTATER (ANSATTE I SE-ORGANISASJONEN) 100
8. SAMFUNNSRESULTATER 106
9. FORRETNINGSRESULTAT 110

HANDLINGSPLAN FOR GENERELL KVALITETSFORBEDRING I ORGANISASJONEN 116

HANDLINGSPLANMAL 122

DREIEBOK DMAIC 126

REVIDERINGSMAL 134

KOLOFON 142

1. 'Bruker' refererer her til både arbeidssøker og arbeidsgiver som mottar SE-tjenester.

SEQF EGENEVALUERINGS-VERKTØY

HVORDAN BRUKE EGENEVALUERINGSVERKTØYET?

Egenevalueringsverktøyet gir dere en enkel oversikt over hvordan dere for tiden ligger an – en grunnlinje – når det gjelder å levere Supported Employment i tråd med kravene i Supported Employment Kvalitetsverktøy. Etter at dere har svart på alle spørsmålene i verktøyet, vil dere ha et klart bilde av områder hvor dere utmerker dere. Dere vil også få en god oversikt over forbedringspunkter dere må jobbe med for å kunne levere Supported Employment-tjenester og metodikk av høyere kvalitet.

Verktøyet inneholder ni kvalitetsområder, som til sammen vil gi et helhetlig bilde av virksomheten.

1. Ledelse (poengsum 20) – 10%
2. Strategi (poengsum 15) – 10%
3. Personalledelse (poengsum 15) – 10%
4. Partnerskap og ressurser (poengsum 20) – 10%
5. Produkter, tjenester og prosesser (poengsum 25) – 25%
6. Brukerresultater (poengsum 30) – 10%
7. Ansatteresultater (poengsum 20) – 10%
8. Samfunnsresultater (poengsum 5) – 5%
9. Forretningsresultat (poengsum 5) – 10%

Hvert kriterium er presentert i fem trinn som rangerer fra 'liten, eller ingen strukturert kvalitetsoppnåelse' (1 poeng) til 'utmerket kvalitetsoppnåelse' (5 poeng). Det er viktig å være klar over at systemet bygger på en progressiv rangering. Det betyr at dere kun oppnår en høyere poengsum dersom dere kan dokumentere at kriteriene i foregående trinn i skalaen er møtt.

Dere bør gå gjennom hvert kriterium og identifisere den tilgjengelige dokumentasjonen for hvert enkelt utsagn. I dokumentet presenterer vi hjelpespørsmål for lettere å vurdere kvalitetsnivået for hvert kriterium. Det er viktig å kunne dokumentere vurderingene dere gjør underveis: All dokumentasjon skal føres opp i tabellen som følger under hvert kriterium. Vær tydelig og konkret. Henvis til arbeidsdokumenter og -mapper, heller enn å gi prosedyrebeskrivelser.

Begynn alltid diskusjonen med utgangspunkt i nåværende situasjon, ikke den ønskede, optimale situasjonen. Egenevalueringen skal gi et ærlig bilde, et øyeblikksbilde av SE-tjenestene slik de fremstår akkurat nå. Når dere har vurdert dokumentasjonen som skal støtte opp under beslutningen, skriv opp poengsummen dere ender opp med, fra 1 til potensielt 5 poeng.

Ved hvert punkt er det plass til å notere forbedringsområder og for å begynne å lage en prioritert oversikt over disse. Dette vil hjelpe dere til å planlegge arbeidet med vekst- og utviklingsverktøyet. Verktøyet inneholder også plass til å beskrive hva dere mener er 'beste praksis' innenfor deres organisasjon.

SENTRALE PRESTASJONSKRITERIER (KPI-ER)

Seksjonene 6.2 og 7.2 gir oversikt over en rekke prestasjonskriterier. Noen er obligatoriske, mens andre kriterier er valgfrie. Hver enkelt seksjon beskriver hvordan prestasjonskriteriene skal vurderes og gis poeng.

RESULTATER AV EVALUERINGEN

Poengsummene for hvert kriterium skal overføres til side 114-115 i egenevalueringsverktøyet. Hvert av de 9 kvalitetsområdene vektes. Videre beregnes kvalitetsområdene, og dere får en avsluttende prosentscore. Den femte seksjonen 'Produkter og tjenester', vektes høyere enn de andre grunnet viktigheten av å jobbe tett opp mot Supported Employment-modellen.
Et edderkoppdiagram kan fylles ut for å gi en visuell fremstilling av poengsummene.
www.suem.be/spiderweb

RELEVANTE DOKUMENTER

Dere kan vise til hvordan dere møter kriteriene gjennom forskjellige former for dokumentasjon. Her er noen forslag til dokumentasjon, listen er ikke utfyllende:
— Strategidokumenter og planer
— Formålsparagraf/visjon
— Oppdragsavtaler og kontrakter
— Kvantitative og kvalitative resultater
— Reiseavstand
— Trendanalyser
— Prestasjonsindikatorer
— Revisjon av retningslinjer og systemer
— Prosedyrer og dokumentasjon på HR-/personalarbeid
— Opplæringsprogrammer
— Introduksjonsprogram for nyansatte
— Resultater av observert praksis
— Tidligere evalueringer
— Møtereferater/notater
— Kompetanseutviklingsprogram
— Tilfeldig innhenting av dokumenter og casenotater
— Markedsføringsmateriell
— Synspunkter innhentet i fokusgrupper med samarbeidspartnere
— Resultater fra brukerundersøkelser

— Klagerutiner, ros, ris og tilbakemeldinger
— Prosessdokumenter, for eksempel yrkes-/jobbkartleggingskjemaer, handlingsplaner, jobbanalyser, oppgaveanalyser, risikoanalyser
— Arbeidsmarkedsinformasjon-/statistikk
— Casestudier

HVORDAN GJENNOMFØRE EGENEVALUERINGEN

For å gjennomføre selve egenevalueringen har vi ikke definert noen spesifikk fremgangsmåte. Dere står fritt til å velge en tilnærming som passer deres organisasjon best. Dere lykkes sannsynligvis best i å få fram det riktige øyeblikksbildet av kvaliteten på tjenestene dersom dere involverer et representativt utvalg av samarbeidspartnere i evalueringsprosessen.

Det anbefales at en leder med ansvar for kvalitetsarbeidet, etablerer og leder en sammensatt gruppe samarbeidspartnere til å ferdigstille dokumentet over en gitt tidsperiode. Dere trenger ikke gjennomgå egenevalueringen i den rekkefølgen verktøyet oppgir.

Det kan være nyttig å etablere forskjellige arbeidsgrupper som skal jobbe med de ni forskjellige områdene i egenevalueringsverktøyet.

Forsøk å ikke analysere for mye. Verktøyet er laget for å gi dere en indikasjon på hva dere gjør bra og hva dere som organisasjon kan gjøre bedre når det kommer til å levere Supported Employment-tjenester av høy kvalitet.

1. LEDELSE

Supported Employment-organisasjoner har ledere som støtter opp under verdiene og prinsippene i Supported Employment (SE). Lederne fremstår som rollemodeller, de inspirerer og sørger for at SE-organisasjonen lykkes over tid. SE-organisasjonen er drivkraften som skal realisere verdiene og visjonene i Supported Employment.
(høyest oppnåelig = 20)

1	2	
SE-organisasjonen har en formålsparagraf og/eller visjon for virksomheten, men samarbeidspartnere er ikke gjort kjent med disse.	SE-organisasjonen har en formålsparagraf, visjon og etiske retningslinjer som er gjort kjent for og er forstått av de ansatte i SE-organisasjonen.	

HJELPESPØRSMÅL

Har SE-virksomheten en formålsparagraf og visjon? Hvem var med på å utforme dokumentene?

Reflekterer strategien/forretningsplanen virksomhetens visjon?

Er ansatte og samarbeidspartnere klar over at det finnes et visjonsdokument? Kan de redegjøre for visjonen?

Hvordan kommuniseres visjonen til samarbeidspartnere og andre aktører?

Bygger virksomhetens retningslinjer og prosedyrer opp under kjerneverdiene i SE?

Finnes det dokumentasjon på hvem som deltok i utformingen av formålsparagraf og visjon?

Hvor ofte blir formålsparagraf og visjon revidert? Hvem er involvert? Er revisjonen del av et kvalitetssystem?

Hvordan anvendes formålsparagrafen og visjonen i praksis?

Hvordan påvirker visjonen SE-organisasjonens retningslinjer og prosedyrer?

Hvordan knyttes visjonen sammen med strategier for tverrsektorielt og flerfaglig samarbeid?

Annen dokumentasjon?

POENGSUM: ..... / 5

1.1 EN KLAR VISJON FOR SE ER INTEGRERT I FORMÅLSPARAGRAF, VISJON OG ETISK GRUNNLAG FOR SE-ORGANISASJONEN

3	4	5
SE-organisasjonen har en formålsparagraf, visjon og etiske retningslinjer som er gjort kjent for og er forstått av samarbeidspartnere.	Formålsparagraf, visjon og etiske retningslinjer blir regelmessig revidert, danner grunnlaget for retningslinjer og prosedyrer og er forenlig med SE-organisasjonens forretningsstrategier.	Formålsparagraf, visjon og etiske retningslinjer er utviklet sammen med samarbeidspartnere, og blir regelmessig revidert som en del av virksomhetens kvalitetsprosedyrer.
Retningslinjer og prosedyrer for tjenesteleveranse samsvarer med kjerneverdiene i SE.	Samarbeidspartnere er involvert i å definere formålsparagraf og visjon for virksomheten.	Dokumentene brukes systematisk for å heve ambisjonene og forventningene hos samarbeidspartnere.

DOKUMENTASJON

DOKUMENTASJON	

FORBEDRINGSOMRÅDER	

	DOKUMENTASJON

1. LEDELSE

Supported Employment-organisasjoner har ledere som støtter opp under verdiene og prinsippene i Supported Employment (SE). Lederne fremstår som rollemodeller, de inspirerer og sørger for at SE-organisasjonen lykkes over tid. SE-organisasjonen er drivkraften som skal realisere verdiene og visjonene i Supported Employment.
(høyest oppnåelig = 20)

1	2	
Det foreligger en organisasjonsstruktur, men den støtter ikke godt nok opp under virksomhetens arbeid. Styringsstrukturen utfordrer ikke til endringer og foretar ikke ettersyn. Ledere sikrer at tjenesten leveres i henhold til relevant lovgivning.	Det er klare kommunikasjonslinjer og ansvarsforhold i virksomheten. Mulige interessekonflikter blir identifisert og forvaltet.	

HJELPESPØRSMÅL

Finnes det en organisasjonsstruktur? Hvordan brukes denne for å sikre kommunikasjon og etterrettelighet, både internt og eksternt?

Hvordan sikrer SE-organisasjonen effektiv støtte, utfordringer og ettersyn i gjennomføringen av Supported Employment-tjenestene?

Hvilke interne og eksterne faktorer tas i betraktning innen risikostyring og ved bredere beslutningsprosesser?

Hvor ofte blir organisasjonsstrukturen revidert? Hvem er involvert i revisjonen?

Er revisjonen del av et kvalitetssystem?

Hvordan sikrer SE-organisasjonen at den handler i tråd med gjeldende lover og retningslinjer?

Har SE-organisasjonen et kvalitetssystem?
Hva dekker dette, og hvordan brukes det for å høyne kvaliteten på virksomheten?

Hvordan blir mulige interessekonflikter identifisert og forvaltet?

Annen dokumentasjon?

POENGSUM: ..... / 5

1.2 LEDERE UTFORMER OG IVERKSETTER EN STYRINGSSTRUKTUR

	3	4	5
	Ledere bruker en kvalitetsmodell eller organisasjonsutviklings-modell for å forbedre virksomhetens utførelse av femtrinnsprosessen. Beslutninger blir basert på informasjon gitt av ledere.	Styringsstrukturen legger til rette for samarbeid og konsultasjon med alle samarbeidspartnere. Mulige risikoforhold ved virksomheten blir identifisert og administrert. Organisasjonsstrukturen vurderes regelmessig.	Styringsstrukturen sikrer god støtte, gir utfordringer og foretar ettersyn basert på en tydelig forståelse av ledelse og prestasjonssystemer, bruk av økonomiske ressurser, retningslinjer, prosedyrer og kvalitetssikringsprosesser. Styringsstrukturen er dynamisk og blir regelmessig revidert og oppdatert.
	DOKUMENTASJON		

DOKUMENTASJON	

FORBEDRINGSOMRÅDER	

	DOKUMENTASJON

		PRIORITITETSNIVÅ (1-5)

1. LEDELSE

Supported Employment-organisasjoner har ledere som støtter opp under verdiene og prinsippene i Supported Employment (SE). Lederne fremstår som rollemodeller, de inspirerer og sørger for at SE-organisasjonen lykkes over tid. SE-organisasjonen er drivkraften som skal realisere verdiene og visjonene i Supported Employment.
(høyest oppnåelig = 20)

1	2	
Ledere har grunnleggende kunnskap om sentrale lokale og nasjonale retningslinjer, lokale arbeidsmarkedsbehov og arbeidsforhold, samt kjennskap til lokale demografiske forhold som er viktige for samarbeid med eksterne samarbeidspartnere.	SE-organisasjonen har en plan for å styrke forholdet med samarbeidspartnere og øke ambisjonene for å imøtekomme brukernes forventninger.	

HJELPESPØRSMÅL

Hvilken kunnskap har SE-organisasjonen om lokalt næringsliv og lokale samarbeidspartnere?

Hvordan anvendes kunnskapen når det kommer til å etablere relasjoner til nye samarbeidspartnere?

Hvordan planlegger og utfører SE-organisasjonen samarbeid med andre? Hvilke områder samarbeides det om?

Hvordan skaper SE-organisasjonen interesse og engasjement for virksomheten blant samarbeidspartnere?

Hva er begrunnelsen for SE-organisasjonens engasjement med de forskjellige samarbeidspartnerne?

Annen dokumentasjon?

POENGSUM: ..... / 5

1.3 LEDERNE HAR FORBINDELSER MED EKSTERNE SAMARBEIDSPARTNERE

	3	4	5
	Relasjoner til oppdragsgivere/ bestillere og arbeidsgivere er basert på en god forståelse av lokalt arbeidsmarked og demografiske faktorer, og god kjennskap til lokal og nasjonal arbeidslivspolitikk.	SE-organisasjonen ivaretar aktivt engasjement overfor oppdragsgivere/bestillere for å identifisere og allokere økonomiske ressurser og sikre tverretatlig samarbeid.	SE-organisasjonen er aktivt engasjert med en stor bredde av samarbeidspartnere og andre aktører i styring, design, gjennomføring og vurdering av tjenesteleveransene. SE-organisasjonen utveksler kunnskap og ressurser med samarbeidspartnere og andre relevante aktører.
	DOKUMENTASJON		

DOKUMENTASJON	

FORBEDRINGSOMRÅDER	

	DOKUMENTASJON

		PRIORITITETSNIVÅ (1-5)

1. LEDELSE

Supported Employment-organisasjoner har ledere som støtter opp under verdiene og prinsippene i Supported Employment (SE). Lederne fremstår som rollemodeller, de inspirerer og sørger for at SE-organisasjonen lykkes over tid. SE-organisasjonen er drivkraften som skal realisere verdiene og visjonene i Supported Employment.
(høyest oppnåelig = 20)

1	2	
Ledere forstår kjerneverdiene i Supported Employment, men bruker dem ikke i sin lederrolle. Kommunikasjon med ansatte er hovedsakelig oppgaveorientert.	Ledere anerkjenner at ansatte er en verdifull ressurs som kan gi tilbakemelding på SE-organisasjonens tjenester, service og kompetanseutvikling.	

HJELPESPØRSMÅL

Hvordan og hvor ofte kommuniserer ledere med de ansatte, og hva er hensikten med kommunikasjonen?

Hvordan blir de ansatte tatt med på å påvirke beslutninger i SE-organisasjonen?

Hvor godt forstås og hvordan brukes kjerneverdiene i Supported Employment i SE-organisasjonen?

På hvilken måte blir begrunnelser for beslutninger kommunisert til ansatte?

Hvordan benyttes informasjon og kunnskap til å bygge opp SE-organisasjonens kapasitet og møte brukernes behov?

Annen dokumentasjon?

POENGSUM: ..... / 5

1.4 LEDERNE FREMMER OG FORSTERKER EN KVALITETS- OG ÅPENHETSKULTUR OVERFOR DE ANSATTE I SE-ORGANISASJONEN

	3	4	5
	Ledere konsulterer regelmessig alle ansatte om SE-organisasjonens tjenester, service og kompetanseutvikling.	Ledere bruker informasjon og kunnskap om SE-organisasjonen for å bygge opp under effektive beslutningsprosesser for å utvikle SE-organisasjonens gjennomføringsevne. Ledere sikrer at beslutningsprosesser er transparente og at all informasjon og kunnskap er tilgjengelig for de ansatte.	Ledere fremhever kjerneverdiene i Supported Employment i sitt lederskap. Ledere er rollemodeller gjennom tydelig lederskap og en klar retning for tjenesten. Dette forstås av SE-organisasjonens ansatte. Effektive beslutningsprosesser sikrer at tjenester er utviklet for å møte brukernes behov.
	DOKUMENTASJON		

DOKUMENTASJON	

FORBEDRINGSOMRÅDER	

	DOKUMENTASJON

		PRIORITITETSNIVÅ (1-5)

BESTE PRAKSIS	

	BESTE PRAKSIS

2. STRATEGI

SE-organisasjoner implementerer sin formålsparagraf og visjon gjennom en strategisk plan med kort-, mellom- og langsiktige formål og mål. Planen er basert på interessentenes (stakeholders) ønsker og forventninger, eksterne omgivelser og interne muligheter.
(høyest oppnåelig = 15)

1	2	
SE-organisasjonen kan dokumentere noe målarbeid. Disse målene er ikke koblet verken til samarbeidspartnernes behov og forventninger, eksterne forhold, eller intern kapasitet/muligheter.	SE-organisasjonen har etablert prestasjonsindikatorer som er relatert til femtrinnsprosessen i Supported Employment.	

HJELPESPØRSMÅL

Hvordan etablerer SE-organisasjonen prestasjonsindikatorer? Hvordan er indikatorene tilknyttet SE-modellen og kjerneverdiene i Supported Employment?

Hvordan setter SE-organisasjonen mål?

Finnes det en strategiplan? Hvordan ivaretar planen kort-, mellom- og langsiktige mål?
Hvordan evalueres og revideres planen?
Hvem er involvert i planarbeidet?

Hvordan blir den strategiske planen påvirket av interne forhold, ytre miljø og av samarbeidspartnernes behov og forventninger?

Annen dokumentasjon?

POENGSUM: ..... / 5

2.1 SE-ORGANISASJONEN ANGIR KLARE MÅL OG PRESTASJONSINDIKATORER SOM BYGGER PÅ SE-KJERNEVERDIER OG SE-FEMTRINNSPROSESS

3	4	5
SE-organisasjonen har en strategisk plan med kort-, mellom- og langsiktige mål. Den strategiske planen og prestasjonsindikatorene tilfredsstiller juridiske og organisatoriske krav.	Den strategiske planen og prestasjonsindikatorene er koblet til samarbeidspartnernes behov og forventninger og tar hensyn til eksterne forhold og interne muligheter/kapasitet. Prestasjonsindikatorene bygger på femtrinnsprosessen i Supported Employment.	Den strategiske planen og prestasjonsindikatorene blir regelmessig revidert og oppdatert i tråd med endringer i samarbeidspartnernes behov og forventninger, eksterne forhold og interne muligheter/kapasitet.

DOKUMENTASJON

DOKUMENTASJON	

FORBEDRINGSOMRÅDER	

	DOKUMENTASJON

		PRIORITITETSNIVÅ (1-5)

2. STRATEGI

SE-organisasjoner implementerer sin formålsparagraf og visjon gjennom en strategisk plan med kort-, mellom- og langsiktige formål og mål. Planen er basert på interessentenes (stakeholders) ønsker og forventninger, eksterne omgivelser og interne muligheter.
(høyest oppnåelig = 15)

1	2	
SE-organisasjonen benytter seg i begrenset grad av mål og prestasjonsindikatorer.	SE-organisasjonen har mål og prestasjonsindikatorer, men disse er ikke klart forstått verken innad i SE-organisasjonen, eller blant samarbeidspartnere.	

HJELPESPØRSMÅL

Hvordan implementerer og kommuniserer SE-organisasjonen prestasjonsindikatorene til interne og eksterne samarbeidspartnere?

Hvilken grad av kjennskap og engasjement har samarbeidspartnere når det kommer til SE-organisasjonens mål og prestasjonsindikatorer?

Hvordan analyseres og benyttes prestasjonsdata?

Hvordan blir prestasjonsindikatorene evaluert og revidert? Hvem er involvert i dette?

Hvordan anvendes prestasjonsdata og tilbakemeldinger innen kvalitetsrammeverket for SE-organisasjonen?

Annen dokumentasjon?

POENGSUM: ..... / 5

2.2 MÅLSETTINGER OG PRESTASJONSINDIKATORER BLIR KOMMUNISERT, KONTROLLERT OG REVIDERT BÅDE INTERNT I SE-ORGANISASJONEN OG I SAMRÅD MED INTERNE OG EKSTERNE SAMARBEIDSPARTNERE.

3	4	5
SE-organisasjonen har mål og prestasjonsindikatorer som er forstått i SE-organisasjonen. Prestasjonsindikatorene blir regelmessig gjennomgått og oppdatert.	SE-organisasjonen har tydelige mål og prestasjonsindikatorer som er forstått både internt i virksomheten og blant samarbeidspartnere. Det finnes god dokumentasjon på at data fra prestasjonsindikatorer analyseres regelmessig, og at nye trender forstås og legges til grunn for SE-organisasjonens strategiske planlegging.	SE-organisasjonen har klart definerte kvalitetssikringssystemer som analyserer data og tilbakemeldinger på tjenesten. Systemene bygger på styrker og ressurser, og fokuserer på forbedringsområder. Samarbeidspartnere involveres i å revidere mål og prestasjonsindikatorer.

DOKUMENTASJON

DOKUMENTASJON	

FORBEDRINGSOMRÅDER	

	DOKUMENTASJON

2. STRATEGI

SE-organisasjoner implementerer sin formålsparagraf og visjon gjennom en strategisk plan med kort-, mellom- og langsiktige formål og mål. Planen er basert på interessentenes (stakeholders) ønsker og forventninger, eksterne omgivelser og interne muligheter. *(høyest oppnåelig = 15)*

1	2
SE-organisasjonen har markedsføringsmateriell med innhold som er rettet mot forskjellige brukere og samarbeidspartnere.	SE-organisasjonen har en gjenkjennelig merkevare.
	Gode eksempler og referanser benyttes i markedsføringsarbeidet.
Samarbeidspartnere har en klar forståelse av SE-organisasjonens tjenestetilbud.	SE-organisasjonen engasjerer seg i flere nettverk og fora som ledd i markedsføringen av tilbudet.

HJELPESPØRSMÅL

Hvordan markedsfører SE-organisasjonen Supported Employment til forskjellige brukere og samarbeidspartnere? Hvilket materiell og metoder brukes?
Har SE-organisasjonen en gjenkjennelig merkevare?

Hvordan sikrer SE-organisasjonen at samarbeidspartnere og brukere har en klar og entydig forståelse av hva Supported Employment er?

Hvordan benytter SE-organisasjonen seg av arbeidsgivere, arbeidssøkere og deres nettverk av familie og venner som rollemodeller og idealer?

Finnes det en markedsføringsstrategi? Hvordan bidrar denne til at SE-organisasjonen når sine strategiske mål?

Hvordan evalueres, revideres og oppdateres markedsføringsprosessene? Hvem er involvert?

Hvordan informeres samarbeidspartnerne om SE-organisasjonens SE-aktiviteter og måloppnåelse?

Annen dokumentasjon?

POENGSUM: ..... / 5

2.3 PRODUKTER OG TJENESTER BLIR EFFEKTIVT PRESENTERT OG MARKEDSFØRT

3	4	5
Markedsføring gjøres gjennom ulike kanaler, sosiale medier og Internett. Informasjonsmateriale kan produseres i flere typer tilgjengelige formater. SE-organisasjonen fremmer forbilledlige arbeidsgivere i markedsføringsarbeidet.	Markedsføringsprosesser og materiell blir regelmessig gjennomgått og oppdatert. SE-organisasjonen synliggjør arbeidsgivere, arbeidssøkere og deres familier som rollemodeller og ambassadører for å fremme og markedsføre SE. SE-organisasjonen utgir årsrapporter med informasjon om aktiviteter og resultater.	SE-organisasjonen har en effektiv markedsføringsstrategi, som bidrar til at de strategiske målene oppnås.

DOKUMENTASJON

DOKUMENTASJON	

FORBEDRINGSOMRÅDER	

	DOKUMENTASJON

		PRIORITITETSNIVÅ (1-5)

BESTE PRAKSIS	

	BESTE PRAKSIS

3. PERSONALLEDELSE

SE-organisasjoner engasjerer, utvikler og belønner sine ansatte for å levere tjenester i tråd med femtrinnsmodellen i Supported Employment.
(høyest oppnåelig = 15)

1	2	
SE-organisasjonen har en grunnleggende personalpolitikk som oppfyller juridiske krav.	SE-organisasjonen definerer ferdigheter, kunnskap, kompetanse og kvalifikasjoner for ulike ansattefunksjoner og roller.	

HJELPESPØRSMÅL

Hvordan sikrer SE-organisasjonen at den handler i tråd med relevant arbeidslivslovgivning?

Hvordan sikrer SE-organisasjonen rekruttering av nyansatte og ivaretakelse av kvalifiserte ansatte?

Hvordan blir de ansattes prestasjoner administrert?
Hvordan påvirker prestasjonene målene for SE-organisasjonens tjenester?
Hvordan imøtekommer SE-organisasjonen både fortreffelige prestasjoner og underytelse blant de ansatte?

Hvordan blir personalpolitikken og retningslinjer for denne evaluert og oppdatert?

Annen dokumentasjon?

POENGSUM: ..... / 5

3.1 SE-ORGANISASJONEN HAR EN TYDELIG PERSONALPOLITIKK

	3	4	5
	SE-organisasjonen har retningslinjer for rekruttering, ledelse, godtgjørelse og ansettelse som fremmer nyrekruttering og ivaretakelse av kvalifiserte ansatte.	SE-organisasjonen har prosedyrer for prestasjonsledelse for å imøtekomme formål og målsettinger ved tjenesten. Personalpolitikk og personalforvaltning gjennomgås regelmessig.	SE-organisasjonen utøver tydelig prestasjonsledelse og tilbyr hensiktsmessig kompetanseutvikling for å imøtekomme kravene til tjenesten.
	DOKUMENTASJON		

DOKUMENTASJON	

FORBEDRINGSOMRÅDER	

	DOKUMENTASJON

3. PERSONALLE-DELSE

SE-organisasjoner engasjerer, utvikler og belønner sine ansatte for å levere tjenester i tråd med femtrinnsmodellen i Supported Employment.
(høyest oppnåelig = 15)

1	2	
Det foreligger en organisasjonsstruktur med stillingsbeskrivelser og rollefordeling.	Ansatte forstår og anvender femtrinnsprosessen i tråd med grunnleggende verdier og prinsipper for SE.	

HJELPESPØRSMÅL

Finnes det en organisasjonsstruktur med oppgave-/stillingsbeskrivelser og andre relevante dokumenter?
Hvordan brukes disse for å sikre kommunikasjon og ansvarsforhold innad i SE-organisasjonen?

Hvordan sikrer SE-organisasjonen at de ansatte forstår SE-organisasjonens vedtekter, prosedyrer, ansvarsforhold og rapporteringslinjer?

Hvordan forstår de ansatte Supported Employment-modellen og kjerneverdiene?

På hvilken måte støtter oppgave-/stillingsbeskrivelser opp under SE-organisasjonens formålsparagraf og visjon?

Hvordan forstår de ansatte sine roller, og hvordan bidrar de til levering av og kvalitet på tjenester?

Hvordan forstår de ansatte sine roller når det gjelder å se relasjonen mellom å vekte arbeidssøkers og arbeidsgivers behov?

Hvor ofte blir oppgave-/stillingsbeskrivelser og andre relevante dokumenter evaluert og revidert?
Hvem deltar og på hvilken måte?

Annen dokumentasjon?

POENGSUM: ..... / 5

3.2 ANSATTE FORSTÅR SINE OPPGAVER, ROLLER OG ANSVAR

3	4	5
Stillingsbeskrivelser og rollefordeling er i tråd med SE-organisasjonens formålsparagraf, visjon og etiske retningslinjer. Stillingsbeskrivelser og rollefordeling blir regelmessig revidert og oppdatert i samarbeid med ansatte.	Ansatte kan demonstrere et tydelig fokus på rettferdig og saklig service overfor både arbeidssøkere og arbeidsgivere. Organisasjonsstrukturen fremmer tydelig kommunikasjon, ansvarsforhold og ansvarslinjer når det gjelder formål, prosedyrer og ledelse. Dette er tydelig kommunisert til og forstått av alle ansatte.	Ansatte kan beskrive hvordan deres roller passer inn i organisasjonsstrukturen, hvem de rapporterer til, hvordan de bidrar til både leveransen og kvaliteten på tjenesten, og betydningen av deres bidrag og rolle i SE-organisasjonen.

DOKUMENTASJON

DOKUMENTASJON	

FORBEDRINGSOMRÅDER	

	DOKUMENTASJON

		PRIORITITETSNIVÅ (1-5)

3. PERSONALLE-DELSE

SE-organisasjoner engasjerer, utvikler og belønner sine ansatte for å levere tjenester i tråd med femtrinnsmodellen i Supported Employment.
(høyest oppnåelig = 15)

1	2	
Ansatte får periodisk tilbud om veiledning. SE-organisasjonen tilbyr en enkel grunnopplæring.	SE-organisasjonen følger opp hvilke ferdigheter, kunnskap, kompetanse og kvalifikasjoner som trengs for de ulike stillingene/rollene. Nyansatte mottar en grundig grunnopplæring. SE-organisasjonen har en grunnleggende plan for læring og utvikling. Planen er i tråd med virksomhetens verdier og formålsparagraf.	

HJELPESPØRSMÅL

Hvordan gir SE-organisasjonen veiledning og tilbakemeldinger til ansatte?

Hvordan tar SE-organisasjonen imot nyansatte?

Hvordan planlegger og implementerer SE-organisasjonen den faglige utviklingen av sine ansatte?
Hvordan henger dette sammen med formålsparagraf og mål for virksomheten?
Skjer fagutviklingen i tråd med nasjonale kvalifikasjonskrav og tjenestestandarder?

Hvordan evaluerer og oppdaterer SE-organisasjonen sine planer for fagutvikling?

På hvilken måte bidrar de ansattes selvrefleksjoner til en læringskultur?

Hvordan styrkes de ansatte til å være kreative og til å tørre å ta sjanser?

Annen dokumentasjon?

POENGSUM: ..... / 5

3.3 SE-ORGANISASJONEN SIKRER AT MEDARBEIDERE HAR KOMPETANSE OG AT DE BIDRAR TIL EN LÆRINGSKULTUR

3	4	5
De ansatte får tilbud om regelmessig veiledning og faglig utvikling. Den enkelte ansattes behov for opplæring blir gjennomgått minst en gang per år. SE-organisasjonen fremmer en læringskultur.	SE-organisasjonen gjennomgår og utvikler ferdighetene, kunnskapene, kompetanse og kvalifikasjoner til alle ansatte. Fagutviklingen skjer i tråd med aktuelle nasjonale retningslinjer og kvalitetsstandarder for relevante profesjoner. Ansatte gis mulighet til å være kreative og til å løse problemer. Det oppmuntres til innovasjon og styrt risikotaking.	SE-organisasjonen har en omfattende plan for personalopplæring og -utvikling slik at ansatte kan utmerke seg i sine roller. Opplæringsplanen blir regelmessig gjennomgått for å sikre tilstrekkelig opplæringsressurser og tidsbruk. Effekten av all opplæring vurderes. De ansatte bidrar til SE-organisasjonens læringskultur gjennom å reflektere over egen praksis.

DOKUMENTASJON

DOKUMENTASJON	

FORBEDRINGSOMRÅDER	

	DOKUMENTASJON

		PRIORITITETSNIVÅ (1-5)

BESTE PRAKSIS	

	BESTE PRAKSIS

4. PARTNERSKAP OG RESSURSER

SE-organisasjoner identifiserer og forvalter sine partnerskap og ressurser slik at de når målene som er definert i SE-organisasjonens strategi.
(høyest oppnåelig = 20)

1	2	
SE-organisasjonen fokuserer på interne ressurser og er ikke involvert i strategisk tverrsektorielt og flerfaglig arbeid og partnerskap. SE-organisasjonen har retningslinjer for klageadgang. Virksomheten innhenter tilbakemeldinger fra brukere.	SE-organisasjonen kartlegger alle aktører som har relevant engasjement i lokal- og nasjonalpolitikken, lokalt tjenesteapparat, arbeidsgiverorganisasjoner, nettverk, inkludert brukerorganisasjoner.	

HJELPESPØRSMÅL

Hvordan innhenter og analyserer SE-organisasjonen tilbakemeldinger fra brukere? Hvordan brukes dataene?

Hvordan identifiserer og anvender SE-organisasjonen hensiktsmessige nettverk og partnerskap?

Hvordan administrerer og evaluerer SE-organisasjonen arbeidet med nettverk og partnerskap?

Hvordan fremmer SE-organisasjonen Supported Employment-modellen og verdiene til nettverk og samarbeidspartnere/relevante aktører?

Annen dokumentasjon?

POENGSUM: ..... / 5

4.1 PARTNERSKAP IDENTIFISERES OG FORVALTES

3	4	5
SE-organisasjonen arbeider aktivt for å utvikle og styrke informasjonsutvekslingen med noen aktører og samarbeidspartnere, og identifiserer felles mål med dem. SE-organisasjonen har et system for å følge opp brukere og samarbeidspartnere. SE-organisasjonen har prosedyrer for ris, ros og forbedringsforslag, samt klagebehandlingsprosedyrer.	SE-organisasjonen arbeider aktivt med å utvikle og styrke informasjonsutveksling og ressurser med samarbeidspartnere/aktører. Effekten av samarbeidsrelasjonene måles og evalueres for å oppnå gjensidige og bærekraftige fordeler ved samarbeidet. Det kan tydelig dokumenteres at forbedringer og innovasjonsutvikling skjer som resultat av samarbeidsrelasjoner.	SE-organisasjonen tar en ledende rolle i nettverk og partnerskap for å dele kunnskap og ressurser, og for å fremme modellen og kjerneverdiene i SE.

DOKUMENTASJON

DOKUMENTASJON	

FORBEDRINGSOMRÅDER	

	DOKUMENTASJON

4. PARTNERSKAP OG RESSURSER

SE-organisasjoner identifiserer og forvalter sine partnerskap og ressurser slik at de når målene som er definert i SE-organisasjonens strategi.
(høyest oppnåelig = 20)

1	2	
SE-organisasjonen har et grunnleggende regnskapssystem som tilfredsstiller generelle regnskapskrav.	SE-organisasjonen har systemer for å identifisere og tildele økonomiske ressurser internt. Det foreligger en finansstrategi og tilhørende prosedyrer.	

HJELPESPØRSMÅL

Hvilke økonomisystemer, retningslinjer og prosedyrer benytter SE-organisasjonen seg av?
Er de i samsvar med relevant lovgivning/retningslinjer?

Hvordan søker SE-organisasjonen opp aktuelle finansieringskilder? Hvordan fordeles økonomiske ressurser?

Hvordan kontrolleres, måles, overvåkes og revideres økonomiske ressurser?
Har ansatte kjennskap til, og forstår de sitt økonomiske handlingsrom og ansvar?

Hvordan forvaltes økonomien for å på effektivt vis nå virksomhetens mål og sikre bærekraftig drift?

Annen dokumentasjon?

POENGSUM: ..... / 5

4.2 SE-ORGANISASJONENS ØKONOMI ADMINISTRERES EFFEKTIVT

3	4	5
SE-organisasjonen har budsjettmål og budsjettkontroll. SE-organisasjonen har systemer for å overvåke den interne fordelingen av økonomiske ressurser. De ansatte har kunnskap om økonomisk handlingsrom og ansvar.	SE-organisasjonen har systemer for å evaluere den interne økonomistyringen. SE-organisasjonen har revisjonssystemer.	SE-organisasjonen kan vise til hvordan strategiske mål oppnås gjennom effektiv økonomistyring og -fordeling. Økonomien forvaltes forsvarlig for å sikre en bærekraftig organisasjon.

DOKUMENTASJON

DOKUMENTASJON	

FORBEDRINGSOMRÅDER	

	DOKUMENTASJON

		PRIORITITETSNIVÅ (1-5)

4. PARTNERSKAP OG RESSURSER

SE-organisasjoner identifiserer og forvalter sine partnerskap og ressurser slik at de når målene som er definert i SE-organisasjonens strategi.
(høyest oppnåelig = 20)

1	2	
SE-organisasjonen har en oversikt over ressurser. Lokalene er komfortable, tilgjengelige, trygge og innbydende.	SE-organisasjonen har systemer for å identifisere, tildele og overvåke ressurser internt. Lokalene er tilrettelagt for fortrolige samtaler.	

HJELPESPØRSMÅL

Hvilke systemer har SE-organisasjonen for å overvåke SE-virksomhetens ressursbruk? Hvordan blir systemene evaluert?

Hvordan sikrer SE-organisasjonen at lokalene er tilrettelagt brukernes behov? Er lokalene hensiktsmessige?

Hvilke systemer er på plass for å forvalte gjennomstrømming av arbeidssøkere og saksporteføljer? Ivaretar systemene individrettet støtte?

Hvordan vurderer SE-organisasjonen mulighetene for å dele ressurser med samarbeidspartnere?

Hvordan blir data og tilbakemeldinger brukt for å forbedre ressursbruken?

Hvordan utnytter SE-organisasjonen ressursene for å oppnå virksomhetens strategiske mål?

Annen dokumentasjon?

POENGSUM: ..... / 5

4.3 SE-ORGANISASJONENS RESSURSER ADMINISTRERES EFFEKTIVT

	3	4	5
	SE-organisasjonen har en effektiv og brukervennlig database over arbeidssøkerinformasjon for å sikre individrettet støtte i femtrinnsprosessen. Tjenestemottakere har tilgang til ressurser, inkludert tekniske og teknologiske hjelpemidler, og får støtte til å benytte dem.	SE-organisasjonen har systemer for å evaluere effektiv bruk av ressurser internt. Når det er hensiktsmessig, utveksler SE-organisasjonen ansatte, systemer, materiell og annet utstyr, med samarbeidspartnere. Ressurser forbedres på grunnlag av innsamlet data og brukerinformasjon, inkludert ris, ros og forbedringsforslag.	SE-organisasjonen kan dokumentere at effektiv ressurs, materiell- og personalforvaltning bidrar til å oppnå virksomhetens strategimål.
	DOKUMENTASJON		

DOKUMENTASJON	

FORBEDRINGSOMRÅDER	

	DOKUMENTASJON

		PRIORITITETSNIVÅ (1-5)

4. PARTNERSKAP OG RESSURSER

SE-organisasjoner identifiserer og forvalter sine partnerskap og ressurser slik at de når målene som er definert i SE-organisasjonens strategi.
(høyest oppnåelig = 20)

1	2	
SE-organisasjonen samler inn relevante brukerdata og sikrer at informasjonen er nøyaktig og pålitelig.	IT-systemer oppdateres, sikkerhetskopier blir tatt.	
All informasjon oppbevares forsvarlig og forvaltes i henhold til regelverk om taushetsplikt.	SE-organisasjonen har retningslinjer for håndtering og deling av sensitiv og taushetspliktbelagt informasjon, og disse er kjent og forstått av de ansatte.	

HJELPESPØRSMÅL

Hvordan samles data i SE-organisasjonen?
Hvordan sikrer man at dataene er nøyaktige og etterprøvbare?

Hvordan lagres informasjon?
Er dataene beskyttet og har man systemer for sikkerhetskopiering?
Skjer lagring i tråd med relevante retningslinjer?

Hvordan forvalter SE-organisasjonen informasjonsdeling og taushetsplikt?
Hvordan sikrer man at de ansatte forstår og retter seg etter prosedyrene og retningslinjene?

Hvordan deles informasjon og data med samarbeidspartnere?

Hvordan forstår og administrerer SE-organisasjonen brukernes tilgang til eksterne ressurser?

Hvordan identifiserer, administrerer, evaluerer, reviderer og oppdaterer SE-organisasjonen sitt behov for kontinuitet i driften?

Annen dokumentasjon?

POENGSUM: ..... / 5

4.4 INFORMASJON OG KUNNSKAP BLIR EFFEKTIVT ADMINISTRERT

	3	4	5
	Ansatte har kjennskap til andre relevante tiltak, tjenester, eller organisasjoner og kan henvise arbeidssøkere/-takere til disse der det er hensiktsmessig og fordelaktig.	Samarbeidspartnere har tilgang til presise og relevante måldata. Når det er relevant, utveksler SE-organisasjonen informasjon om forskning, politiske vedtak, finansieringsmuligheter og utvikling i arbeidsinkluderingsfeltet med partnere.	SE-organisasjonen har en forretningsutviklingsplan som regelmessig blir gjennomgått og revidert. SE-organisasjonen har formelle systemer som sikrer at samarbeidspartnere får tilgang til informasjon om forskning, politiske vedtak, finansieringsmuligheter og utvikling på feltet.
	DOKUMENTASJON		

DOKUMENTASJON	

FORBEDRINGSOMRÅDER	

	DOKUMENTASJON

		PRIORITITETSNIVÅ (1-5)

BESTE PRAKSIS	

	BESTE PRAKSIS

5. PRODUKTER, TJENESTER OG PROSESSER

Femtrinnsprosessen i SE blir utviklet, administrert og synliggjort i produkter, tjenester og prosesser.
(høyest oppnåelig = 30)

1	2
Arbeidssøkere og henvisende instanser kjenner til inntakskriterier og vet hva som kan forventes av tjenesten, inkludert hvilke begrensninger som foreligger.	SE-organisasjonen gir saklig og tilrettelagt informasjon, råd og veiledning til arbeidssøkere. Informasjonsverktøy er tilgjengelige og nøytrale. Mulige interessekonflikter forvaltes effektivt.
SE-organisasjonen tar hensyn til kulturelle faktorer og særskilte kommunikasjonsbehov når man avtaler innledende møter med brukere.	SE-organisasjonen tilbyr skjermede områder for konfidensielle samtaler.
	Problemstillinger knyttet til åpenhet, informasjonsdeling og personvern blir diskutert og forvaltet i tråd med fagetiske retningslinjer.
	Ansatte ivaretar faglig integritet og respekterer profesjonelle grenser.

HJELPESPØRSMÅL

Har SE-organisasjonen tilrettelagt og tilgjengelig informasjon om Supported Employment? Finnes det formelle kriterier for inntak? Hvordan sikrer SE-organisasjonen at informasjon er forstått av samarbeidspartnere?

Hvordan håndterer SE-organisasjonen problemstillinger knyttet til åpenhet, taushetsplikt og samtykke?

Hvordan sikrer SE-organisasjonen at alle arbeidssøkere får tilgang til Supported Employment?
Hvordan involveres arbeidssøkerens nettverk?

Hvordan henviser SE-organisasjonen arbeidssøkere til alternative tjenester hvis dette er hensiktsmessig?

Hvordan håndterer SE-organisasjonen mulige interessekonflikter?
Hvordan ivaretas faglig integritet og respekt for profesjonelle grenser?

Følger SE-organisasjonen med på den demografiske utviklingen lokalt? Hvordan sikrer SE-organisasjonen at gjennomstrømmingen av arbeidssøkere gjenspeiler lokale demografiske forhold?

Hvordan evaluerer, reviderer og oppdaterer SE-organisasjonen sine prosedyrer for innledende kontakt og samarbeidsavtale?

Hvordan administreres etterspørsel og utnyttelse av Supported Employment?

Annen dokumentasjon?

POENGSUM: ..... / 5

5.1 (A) INNLEDENDE KONTAKT OG SAMARBEIDSAVTALE

	3	4	5
	SE-organisasjonen anerkjenner at alle kan jobbe, om rett støtte gis, og siler ikke ut arbeidssøkere basert på antakelser om at arbeidssøkeren ikke er 'jobbklar'. Arbeidssøkere henvises til egnede tjenestealternativer dersom de ikke ønsker å fortsette prosessen med å få og beholde jobb.	SE-organisasjonen nyttiggjør seg aktivt av arbeidssøkers støttenettverk. SE-organisasjonen har systemer for å administrere og redusere ventelister. Henvisningsrutiner blir regelmessig gjennomgått og oppdatert.	Henvisninger gjenspeiler lokale demografiske forhold. En individrettet tilnærming basert på 'ingen ekskludering' brukes konsekvent.
	DOKUMENTASJON		

DOKUMENTASJON	

FORBEDRINGSOMRÅDER	

	DOKUMENTASJON

		PRIORITITETSNIVÅ (1-5)

5. PRODUKTER, TJENESTER OG PROSESSER

Femtrinnsprosessen i SE blir utviklet, administrert og synliggjort i produkter, tjenester og prosesser.
(høyest oppnåelig = 30)

1	2	
SE-organisasjonen benytter seg av grunnleggende teknikker for yrkes-/jobbkartlegging og karriereplanlegging.	En individrettet tilnærming anvendes for å samle inn informasjon om arbeidssøkers erfaringer, ferdigheter, interesser, ønsker og behov. Informasjonen samles i en yrkes- og karriereprofil.	
SE-organisasjonen anerkjenner kulturelt mangfold og handler i samsvar med dette i møtet med arbeidssøkere.	Handlingsplaner benyttes for å støtte arbeidssøkere gjennom SE-prosessen.	
SE-organisasjonen identifiserer og setter tydelige læringsmål for arbeidspraksis og arbeidsforberedende aktiviteter.	Handlingsplanen inkluderer også hvordan man skal håndtere barrierer eller diskriminering. Handlingsplanene sjekkes, revideres og oppdateres jevnlig med relevante aktører involvert.	
	SE-organisasjonen vurderer muligheten for å bruke tekniske/teknologiske hjelpemidler for å bistå den enkeltes arbeidssøkers ønsker.	

HJELPESPØRSMÅL

Hvordan foretar SE-organisasjonen yrkeskartlegging og karriereplanlegging, og hvordan utarbeides handlingsplaner? Er de produsert i samråd med arbeidssøker, og er de tilgjengelige? Tar de hensyn til kulturelle faktorer?

Hvordan blir yrkesprofiler og handlingsplaner evaluert, revidert og oppdatert?

Hvordan støttes arbeidssøkere til å ta egne valg og ta kontroll over arbeidssøkersituasjonen?

Hvordan revideres og evalueres SE-organisasjonens arbeid med yrkesprofilering og utvikling av handlingsplaner?

Hvordan sikrer SE-organisasjonen at arbeidssøkerne fullt ut forstår de økonomiske konsekvensene av å komme i arbeid?

Hvordan forholder SE-organisasjonen seg til at arbeidssøkere kan etablere egen virksomhet som alternativ til ansettelse?

Hvordan sikrer SE-organisasjonen at handlingsplaner identifiserer og håndterer arbeidssøkerens mulige hindringer på veien til en jobb?

Hvordan ivaretar handlingsplanene rask progresjon mot jobb og ansettelse? Brukes 'place and train'-tilnærmingen?

Hvordan planlegger, overvåker og evaluerer SE-organisasjonen forberedende aktiviteter, inkludert arbeidsutprøving/-praksis?

Annen dokumentasjon?

POENGSUM: ..... / 5

5.1 (B) YRKESKARTLEGGING OG KARRIEREPLANLEGGING

3	4	5
Målene i handlingsplanen er spesifikke, målbare, oppnåelige, relevante og tidsavgrensede. SE-organisasjonen kan tilby økonomisk veiledning til arbeidssøkere for å bistå dem i å ta informerte valg om jobb og karriere. Arbeidssøkere støttes til å kunne velge og å ha kontroll og innflytelse over SE-prosessen. SE-organisasjonen er talsperson på vegne av arbeidssøkere når det anses som hensiktsmessig. SE-organisasjonen tilrettelegger for at arbeidssøkere vurderer muligheter til å starte egen virksomhet som alternativ til ansettelse. Progresjonen mot jobb og ansettelse er rask. Frekvens og intensitet på støtte som gis, avtales i samråd med arbeidssøker.	Yrkes-/jobbprofiler og handlingsplaner er tilgjengelig i en rekke ulike formater. Yrkes-/jobbprofiler og handlingsplaner utarbeides i samarbeid med arbeidssøkere og deres støttenettverk. Yrkes-/jobbprofiler og handlingsplaner gjennomgås regelmessig, revideres og oppdateres.	SE-organisasjonen anerkjenner at yrkeskartlegging- og karriereplanlegging er en kontinuerlig, dynamisk prosess. Alle dokumenter oppdateres når det er hensiktsmessig. Yrkes- og karriereprofilene er helhetlige, tilgjengelige og effektive og er utarbeidet i tett samarbeid med arbeidssøkere. Handlingsplaner legges til grunn både for å søke jobber og for å planlegge jobbmatch.

DOKUMENTASJON

DOKUMENTASJON	

FORBEDRINGSOMRÅDER	

	DOKUMENTASJON

		PRIORITITETSNIVÅ (1-5)

5. PRODUKTER, TJENESTER OG PROSESSER

Femtrinnsprosessen i SE blir utviklet, administrert og synliggjort i produkter, tjenester og prosesser.
(høyest oppnåelig = 30)

1	2
SE-organisasjonen kontakter arbeidsgivere på tvers av bransjer og sektorer for å søke jobbmuligheter.	SE-organisasjonen har god kunnskap om det lokale arbeidsmarkedet.
SE-organisasjonen har en database med informasjon om arbeidsgiverkontakter.	Ansatte i SE-organisasjonen anerkjenner at arbeidsgivere er sentrale og viktige brukere av tjenesten, og at de har egne forretningsbehov.
SE-organisasjonen tilbyr saklig og objektiv informasjon, råd og veiledning til arbeidsgivere.	SE-organisasjonen avsetter tid og ressurser for arbeidsgiverkontakt.
SE-organisasjonen tar opp eventuelle bekymringer/mistanke om diskriminering fra arbeidsgivere.	

HJELPESPØRSMÅL

Hvordan bruker SE-organisasjonen lokale, regionale og nasjonale informasjonskilder for å bli kjent med bedrifter og arbeidsmarked?

Hvordan avgjør SE-organisasjonen hvilke arbeidsgivere, bedrifter og bransjer som skal kontaktes for samarbeid?

Hvordan kartlegger og lagrer SE-organisasjonen arbeidsgiverkontakter?
Hvor mye tid og ressurser setter de ansatte av til arbeidsgiverkontakt og samarbeid?

Hvordan engasjerer og oppmuntrer SE-organisasjonen de ansatte til å fremme SE som en forretningsmodell overfor arbeidsgivere?

Hvordan bistår SE-organisasjonen arbeidsgivere i å etablere en inkluderende rekrutteringspraksis og å sikre varige arbeidsforhold, inkludert mulighetene for jobbsnekring og jobbtilpasninger?

Hvordan håndterer SE-organisasjonen mistanker om utnyttelse og diskriminering fra arbeidsgivere?

Hvordan identifiseres arbeidsgivers behov og ønsker? Hvordan bistår man SE-organisasjonens ansatte til å erkjenne at arbeidsgivere er brukere av SE og har krav på god oppfølging?

Hvor vellykket er SE-organisasjonen i å etablere og ivareta varige relasjoner med arbeidsgivere?
Hva er grunnlaget for relasjonene?

Hvordan blir arbeidsgiverperspektivet, retningslinjer og fremgangsmåter for arbeidsgiverkontakt evaluert og oppdatert? Hvem er involvert i evalueringsarbeidet?

Annen dokumentasjon?

POENGSUM: ..... / 5

5.1 (C) SAMARBEID MED ARBEIDSGIVER

	3	4	5
	SE-organisasjonen har en systematisk og oppdatert database/analyse over arbeidsgivere og det lokale arbeidsmarkedet. Arbeidsgivere involveres på bakgrunn av denne analysen. Ansatte kan kommunisere og fremme forretningsmodellen i SE til arbeidsgivere.	Arbeidsgivere støttes til å utvikle en inkluderende rekrutterings- og ansettelsespraksis. Arbeidsgivere støttes i å identifisere og skape arbeidsmuligheter gjennom jobbdesign og jobbsnekring. Rutiner for arbeidsgiverkontakten gjennomgås regelmessig, revideres og oppdateres. Arbeidsgivere kjenner til hvilken merverdi samarbeidet med SE gir til forretningsdriften.	Det kan dokumenteres at arbeidsgivere bruker SE-organisasjonen som en viktig rekrutteringspartner. Arbeidsgivere er ambassadører for SE-organisasjonen.
	DOKUMENTASJON		

DOKUMENTASJON	

FORBEDRINGSOMRÅDER	

	DOKUMENTASJON

		PRIORITITETSNIVÅ (1-5)

5. PRODUKTER, TJENESTER OG PROSESSER

Femtrinnsprosessen i SE blir utviklet, administrert og synliggjort i produkter, tjenester og prosesser. *(høyest oppnåelig = 30)*

1	2	
SE-organisasjonen jobber for at arbeidssøkere får regulære og inkluderende jobber med ordinære ansettelses- og lønnsforhold. SE-organisasjonen oppfyller lovkravene i arbeidsmiljøloven.	For å sikre en effektiv jobbmatch brukes jobbanalyse systematisk for å identifisere krav til ferdigheter og andre egenskaper som trengs i stillingen.	

HJELPESPØRSMÅL

Hvordan sikrer SE-organisasjonen at det oppnås likestilte vilkår og betingelser og at lovkrav er oppfylt når arbeidssøkere får ansettelse?

Hvordan bruker SE-organisasjonen yrkeskartlegging og jobb-/oppgaveanalyser som del av jobbmatching-prosessen?

Hvordan samarbeider SE-organisasjonen med arbeidsgivere når det gjelder helse, miljø-, og sikkerhetsvurderinger for ansatte?

Hvordan støtter SE-organisasjonen arbeidsgivere og arbeidssøkere gjennom jobbutviklings-/rekrutteringsprosessen?

Hvordan sikrer SE-organisasjonen jobber innenfor en rekke forskjellige bransjer og yrkesområder slik at tilfanget ivaretar arbeidssøkernes ønsker og forutsetninger?

Hvordan identifiseres eventuelle gap mellom kravene i jobben og arbeidssøkerens forutsetninger? Skjer dette i samarbeid med arbeidsgiverne og arbeidssøkerne?

Hvordan arbeider SE-organisasjonen med relevante samarbeidspartnere for å sikre at arbeidsgivere får best mulig jobbmatch?

Hvordan evalueres og revideres jobbmatching-prosessene i SE-organisasjonen? Hvem er med på evalueringen og revisjonen?

Annen dokumentasjon?

POENGSUM: ..... / 5

5.1 (D) JOBBMATCHING OG JOBBFASTHOLDELSE

3	4	5
Yrkesprofilen og jobbanalysen brukes til å identifisere gap mellom arbeidssøkers forutsetninger og jobbkravene, og til å vurdere om det er mulig å bygge bro over gapet som del av jobbmatchen. I samarbeid med arbeidsgivere har SE-organisasjonen klare retningslinjer og prosedyrer for å sikre helse, miljø og sikkerhet for arbeidssøkere. Retningslinjene inkluderer også risikoanalyse.	SE-organisasjonen sikrer at behovene og ønskene til arbeidssøker balanseres mot behovene og kravene til arbeidsgiver, og at partene er enige om en handlingsplan. SE-organisasjonen vurderer hvor effektive prosedyrene for jobbmatch er.	SE-organisasjonen oppnår ansettelser/arbeidsforhold som tilfredsstiller arbeidssøkeres individuelle ambisjoner og karrieremål, i en stor bredde bransjer, sektorer og yrker. SE-organisasjonen og samarbeidspartnere jobber sammen for å utveksle informasjon om jobbmuligheter og ledige stillinger slik at arbeidsgivere får best mulig jobbmatch.

DOKUMENTASJON

DOKUMENTASJON	

FORBEDRINGSOMRÅDER	

	DOKUMENTASJON

		PRIORITITETSNIVÅ (1-5)

5. PRODUKTER, TJENESTER OG PROSESSER

Femtrinnsprosessen i SE blir utviklet, administrert og synliggjort i produkter, tjenester og prosesser.
(høyest oppnåelig = 30)

1	2
SE-organisasjonen: - kan tilby systematisk, arbeidsrelatert bistand fra en tilrettelegger på arbeidsplassen. - tilbyr individtilpasset støtte til arbeidstakere og arbeidsgivere, og har kort responstid ved henvendelser om støttebehov. - jobber for å oppnå faste ansettelser for arbeidstakere, og følger aktivt med i arbeidstakers utvikling mot dette målet. - støtter arbeidstakere i å løse konflikter og problemer som har innvirkning på arbeidet. -forholder seg til relevant HMS-lovgivning Arbeidsplasser er trygge.	Arbeidsgivere får støtte til å forstå sitt ansvar for ledelse og opplæring av sine ansatte. SE-organisasjonen støtter arbeidsgivere i å planlegge hvilken støtte arbeidstakeren trenger, identifisere rimelige tilretteleggingsmuligheter og iverksette disse. SE-organisasjonen kan dokumentere at arbeidstakere utvikler personlige, sosiale og arbeidsmessige ferdigheter.

HJELPESPØRSMÅL

Hvordan planlegges og gjennomføres proaktiv bistand til arbeidstaker/arbeidsgiver?

Hvordan sikrer SE-organisasjonen maksimal sosial inkludering og selvstendighet for arbeidstakere?

Hvordan støtter SE-organisasjonen arbeidsgivere i å forstå deres ansvar for ledelse og opplæring av alle sine ansatte?

Hvordan identifiserer, sikrer og overvåker SE-organisasjonen hensiktsmessig tilrettelegging på arbeidsplassen, herunder bruk av tekniske/teknologiske hjelpemidler?

Hvordan håndteres mulige problemstillinger knyttet til arbeidsmiljø og HMS på arbeidsplassen?

Hvordan måles arbeidstakerens mestring og utvikling? Hvordan imøtekommer man eventuelle problemer for å øke muligheten for et varig arbeidsforhold? Hvordan kobles disse prosessene sammen med arbeidsgivers vanlige rutiner?

Hvordan brukes eksterne samarbeidspartnere for å løse arbeidsrelaterte problemer?

Hvordan utvikler SE-organisasjonen arbeidstakerens ferdigheter, og hvordan støttes både arbeidsgiveren og arbeidstakeren i å videreutvikle arbeidstakers karriere?

Hvordan innhenter, analyserer og bruker SE-organisasjonen informasjon og statistikk om ansettelser og oppnådde arbeidsforhold?

Hvordan evalueres, revideres og oppdateres SE-organisasjonens støtte på arbeidsplassen og karriereutviklingsprosesser?

Annen dokumentasjon?

POENGSUM: ..... / 5

5.1 (E) OPPLÆRING, TRENING OG OPPFØLGING PÅ ARBEIDSPLASSEN, KARRIEREUTVIKLING

3	4	5
SE-organisasjonen identifiserer naturlig bistand. SE-organisasjonen anvender de mest naturlige metodene for å sikre arbeidstakers utvikling. Systematisk instruksjon/trening/opplæring anvendes når det er hensiktsmessig og nødvendig. SE-organisasjonen sikrer at arbeidstakere blir sosialt inkludert på arbeidsplassen. Eventuelle problemer med helse, miljø og sikkerhet og mistanke om diskriminering blir behandlet proaktivt. SE-organisasjonen dokumenterer data rundt oppnådde ansettelser/varige arbeidsforhold. Dataene danner grunnlag for å videreutvikle strategier for å oppnå ansettelser/varige arbeidsforhold.	SE-organisasjonen gir tidsubegrenset støtte til arbeidstaker og arbeidsgiver. Dette omfatter tett samarbeid med partene om å løse ethvert arbeidsrelatert problem. SE-organisasjonen bruker tekniske/teknologiske hjelpemidler kreativt. SE-organisasjonen gjennomgår, reviderer og oppdaterer sine prosesser for støtte på arbeidsplassen og karriereutvikling.	SE-organisasjonen kan dokumentere at et høyt antall varige arbeidsforhold er etablert ved hjelp av naturlig og dedikert kollegastøtte på arbeidsplassen. Veiledning og støtte på arbeidsplassen er en integrert del av arbeidsgiveres ledelsesrutiner. SE-organisasjonen støtter arbeidstakere i å videreutvikle sine karrierer.

DOKUMENTASJON

DOKUMENTASJON	

FORBEDRINGSOMRÅDER	

	DOKUMENTASJON

		PRIORITITETSNIVÅ (1-5)

BESTE PRAKSIS	

	BESTE PRAKSIS

6. BRUKER-RESULTATER

Arbeidstakere og arbeidsgivere får god service som tilfredsstiller deres forventninger.
(høyest oppnåelig = 30)

1	2	
Brukertilfredshet måles gjennom uformelle fremgangsmåter.	SE-organisasjonen evaluerer ris/ros, andre kommentarer og forslag fra brukere, og kan dokumentere at henvendelsene er blitt behandlet.	
Brukerne vet hvem de kan kontakte for å gi positiv og negativ tilbakemelding, komme med kommentarer eller presentere forslag. De kjenner også prosessen som SE-organisasjonen følger i sin saksbehandling.	SE-organisasjonen benytter seg av systematiske fremgangsmåter for å innhente tilbakemeldinger.	
	Brukerne kan beskrive hvordan SE-organisasjonen har imøtekommet deres behov, herunder om tiden brukt til behandling av henvendelsen/ tilbakemeldingen var akseptabel og rimelig.	
	Brukerne kan gi positive eksempler på samarbeid med SE-organisasjonen.	

HJELPESPØRSMÅL

Hvordan innhenter, analyserer og anvender SE-organisasjonen tilbakemelding fra arbeidssøkere og arbeidsgivere?

Hvilken informasjon innhentes?

Hvilke referansemålinger benytter SE-organisasjonen seg av?

Hvordan påvirker brukernes tilbakemeldinger og evalueringer den strategiske planleggingen til SE-organisasjonen?

Hvilke mål settes for arbeidssøker og arbeidsgivers tilfredshet med SE?
Hvordan involveres brukerne i utvikling og planlegging av SE?

Annen dokumentasjon?

Mulige dokumenter:
Spørreundersøkelser, interessentundersøkelser, handlingsplaner, retningslinjer og prosedyrer.

POENGSUM: ..... / 5

6.1 ARBEIDSTAKER OG ARBEIDSGIVERS OPPFATNING AV SE-ORGANISASJONEN: 'BRUKERTILFREDSHET'

3	4	5
Det utføres regelmessige og systematiske brukerundersøkelser med konsekvente spørsmål for å forstå utviklingstrender. Resultatene av brukerundersøkelsene tas med i strategisk planlegging, og det settes mål for oppnåelse av brukertilfredshet. Arbeidssøkere kan beskrive hva slags støtte de fikk for å lære arbeidsoppgavene og for å bli sosialt inkludert på jobb. Brukerne kan beskrive hvilke ressurser de hadde tilgang på.	Metodene for brukerundersøkelser og å fange opp tilbakemeldinger blir regelmessig gjennomgått, vurdert og oppdatert. Brukerne kan beskrive hvilke samarbeidspartnere som er involvert i prosessen mot jobb og ansettelse. Brukerne kan beskrive og gi eksempler på hva de kan forvente fra tjenesten, og også hva som er begrensninger i tjenesten.	Brukertilbakemeldinger måles opp mot andre sammenlignbare organisasjoner. Brukerne er i stand til å beskrive hvordan de blir involvert i design og utvikling av tjenesten.

DOKUMENTASJON

DOKUMENTASJON	

FORBEDRINGSOMRÅDER	

	DOKUMENTASJON

6. BRUKER-RESULTATER

Arbeidstakere og arbeidsgivere får god service som tilfredsstiller deres forventninger.
(høyest oppnåelig = 30)

POENGSUM: ..... / 25

FORBEDRINGSOMRÅDER	

6.2 PRESTASJONSINDIKATORER

OBLIGATORISKE:

A. Prosentandelen av arbeidssøkere med fullført yrkes-/karriereprofil og som oppnår ansettelse
10% = 1 poeng; 20% = 2 poeng; 30% = 3 poeng; 40% = 4 poeng; 50% = 5 poeng

B. Gjennomsnittstid fra henvisning til oppstart i jobb
52 uker = 1 poeng; 39 uker = 2 poeng; 26 uker = 3 poeng; 16 uker = 4 poeng; 10 uker = 5 poeng

C. Gjennomsnittlig poengsum på arbeidsgivers vurdering av tilfredshet
Poengsum fra 1 til 5 (5 = fremragende)

D. Gjennomsnittlig poengsum på arbeidssøkers/arbeidstakers vurdering av tilfredshet
Poengsum fra 1 til 5 (5 = fremragende)

E. Prosentandel av arbeidstakere som etter 6 måneder etter å ha startet i jobb, fortsatt er i arbeidsforholdet
50% = 1 poeng; 60% = 2 poeng; 70% = 3 poeng; 80% = 4 poeng; 90% = 5 poeng

VALGFRIE:

- Tid fra henvisning til SE-organisasjonen til første møte med arbeidsgiver
- Prosentandelen av stillingsbeskrivelser basert på utført jobbanalyse
- Gjennomsnittlig arbeidstid (per dag/uke)
- Gjennomsnittlig timelønn
- Omfang av forskjellige yrker/bransjer/jobber
- Gjennomsnittlig varighet på ansettelsesforhold

	PRIORITITETSNIVÅ (1-5)

7. ANSATTE-RESULTATER

Ansatte føler seg kompetente, ivaretatt og verdsatt av SE-organisasjonen.
(høyest oppnåelig = 20)

1	2
Måling av ansattes tilfredshet skjer uformelt og tilfeldig.	Det brukes forskjellige metoder for medarbeiderundersøkelser.
Ansatte er kjent med hvordan SE-organisasjonen definerer, implementerer og gjennomgår roller, ansvar og samarbeidsforhold for alle ansatte involvert i tjenesteleveransen.	Ansatte kan gi eksempler på hvordan de bidrar til evalueringen av alle aspekter av tjenesten. Ansatte føler seg verdsatt av SE-organisasjonen for arbeidet de utfører.

HJELPESPØRSMÅL

Hvordan innhenter, analyserer og bruker SE-organisasjonen tilbakemeldinger fra ansatte?
Hvilken informasjon innhentes?

Hvilken innflytelse har ansattes tilbakemeldinger på SE-organisasjonens strategiske planlegging?

Hvilke mål er satt for ansattes tilfredshet?

Hvordan involveres de ansatte i planlegging, utvikling og evaluering av Supported Employment?

Hvordan evalueres, revideres og oppdateres metoder for tilbakemeldinger fra de ansatte?

Hvordan undersøker SE-organisasjonen om ansatte føler seg verdsatt og ivaretatt,
at de har opplæringsmuligheter, tilstrekkelig med ressurser og en håndterlig saksportefølje?

Hvordan vet SE-organisasjonen at medarbeidere ledes slik at de leverer Supported Employment av høy kvalitet,
og at retningslinjene for utførelsen av arbeidet er tydelige?

Hvilke aktiviteter gjøres for å måle SE-organisasjonens personal- og ansattrutiner opp mot målsettingene
man har for dette arbeidet?

Annen dokumentasjon?

Mulige dokumenter:
Tilbakemeldinger, interessentundersøkelser, spørreundersøkelser, handlingsplaner, retningslinjer og prosedyrer.

POENGSUM: ..... / 5

7.1 MÅLING AV ANSATTES TILFREDSHET – ANSATTES OPPFATNING AV SE-ORGANISASJONEN

3	4	5
Det utføres regelmessige og systematiske medarbeiderundersøkelser med konsekvente spørsmål for å forstå utviklingstrender. Resultatene av medarbeiderundersøkelsene tas med i strategisk planlegging, og det settes mål for ansattes oppfatninger av SE-organisasjonen. Ansatte opplever å få opplæring, støtte og handlingsrom i sine arbeidsroller. Det finnes opplærings- og utviklingsressurser, og det avsettes tid til læring og utvikling.	Metodene for å fange opp tilbakemelding fra ansatte blir regelmessig gjennomgått, vurdert og oppdatert. Ansatte opplever at arbeidsmengden er håndterbar. Ansatte forstår hvordan og hvorfor alle aspekter av tjenesten evalueres og hvordan forbedringer blir gjort som følge av disse evalueringene.	Tilbakemeldinger fra ansatte måles opp mot sammenlignbare organisasjoner. Personalet kan gi eksempler på hvordan administrasjon og ledelse oppmuntrer dem til å levere Supported Employment av høy kvalitet.

DOKUMENTASJON

DOKUMENTASJON	

FORBEDRINGSOMRÅDER	

	DOKUMENTASJON

		PRIORITITETSNIVÅ (1-5)

7. ANSATTE-RESULTATER

Ansatte føler seg kompetente, ivaretatt og verdsatt av SE-organisasjonen.
(høyest oppnåelig = 20)

POENGSUM: ..... / 15

FORBEDRINGSOMRÅDER	

7.2 PRESTASJONSINDIKATORER – DE INTERNE TILTAKENE SE-ORGANISASJONEN HAR FOR Å OPPNÅ KPI-ER

OBLIGATORISKE:

A. Sykefravær
8-10% = 1 poeng; 6-8% = 2 poeng; 4-6% = 3 poeng ; 2-4% = 4 poeng; 0-2% = 5 poeng

B. Ansattetilfredshet
Poengsum fra 1 til 5 (5 = fremragende)

C. Gjennomsnittlig brukerportefølje per ansatt veileder i full stilling
30+ = 1 poeng; 25-29 = 2 poeng ; 20-24 = 3 poeng ; 15-19 = 4 poeng ; <15 = 5 poeng

VALGFRIE INDIKATORER KAN LEGGES TIL HER, MEN DE SCORES IKKE. EKSEMPLER:

- Gjennomstrømming av personale
- Brukerportefølje per ansatt
- Prosentandelen av ansatte som har fått opplæring (intern, ekstern, høgskoleakkreditert osv.)
- Prosentandelen på ansatte som får årlige medarbeidersamtaler.

		PRIORITITETSNIVÅ (1-5)

8. SAMFUNNS-RESULTATER

Organisasjonen utfører tjenester og aktiviteter på en etisk forsvarlig måte.
(høyest oppnåelig = 5)

1	2	
SE-organisasjonen støtter arbeidssøkere på en måte som forsterker arbeidssøkernes inkludering i samfunnet. SE-organisasjonen er klar over sitt ansvar når det gjelder miljøvern.	SE-organisasjonen fungerer som rollemodell ved å rekruttere en mangfoldig sammensatt arbeidsstyrke.	

HJELPESPØRSMÅL

Hvordan sikrer SE-organisasjonen at arbeidssøkere blir inkludert sosialt på arbeidsplassen og i samfunnet forøvrig?

Hvordan planlegger, styrer og oppdaterer SE-organisasjonen sitt ansvar knyttet til miljøvern?

Er SE-organisasjonen en IA-bedrift? Eller har den en strategi for å ta samfunnsansvar?
Hvordan knyttes dette sammen med strategisk plan?

Hvordan er SE-organisasjonen rollemodell og bidrar til å oppmuntre arbeidsgivere til å etablere mangfoldige arbeidsplasser?

Hvordan jobber SE-organisasjonen med lokalsamfunnet for å øke jobbmuligheter og ansettelse for personer med funksjonsnedsettelse eller som er vanskeligstilt?

Hvordan fremmer SE-organisasjonen sosialt entreprenørskap?

Annen dokumentasjon?

POENGSUM: ..... / 5

8. SAMFUNNSRESULTATER

	3	4	5
	SE-organisasjonen kan vise til at den støtter lokalt arbeidsliv i å øke andelen ansatte med funksjonsnedsettelse eller ansatte som er vanskeligstilte.	SE-organisasjonen har implementert en bærekraftig miljøprofil som blir gjennomgått og oppdatert. SE-organisasjonen er bevisst sitt samfunnsansvar og handler på bakgrunn av dette.	SE-organisasjonen har en samfunnsansvarsprofil som er integrert i den strategiske planen. SE-organisasjonen kan dokumentere hvordan den støtter arbeidsgivere i å rekruttere en mer mangfoldig sammensatt arbeidsstyrke. SE-organisasjonen fremmer sosiale entreprenørskap for å skape flere arbeidsplasser lokalt.
	DOKUMENTASJON		

DOKUMENTASJON	

FORBEDRINGSOMRÅDER	

	DOKUMENTASJON

9. FORRET-NINGS-RESULTAT

Organisasjonen oppnår og vedlikeholder forventede resultater.
(høyest oppnåelig = 5)

1	2	
SE-organisasjonen samler inn data om resultatene og rapporterer dem til oppdragsgivere/ bestillere.	SE-organisasjonen setter seg utfordrende, men oppnåelige mål, og de ansatte er kjent med og forstår målene. SE-organisasjonen har et system for å samle inn data fra prestasjonsindikatorer, og for å forstå utviklingstrender. SE-organisasjonen formidler aktivt informasjon om resultatene til ansatte, brukere og samarbeidspartnere.	

HJELPESPØRSMÅL

Hvordan innhenter, analyserer og presenterer SE-organisasjonen resultatdata?

Hvordan bestemmes og kommuniseres resultatmål?

Hvordan bruker SE-organisasjonen resultatdata for å bestemme beste praksis, forbedre tjenester, sikre lik tilgang og måle prestasjon?

Hvordan scorer SE-organisasjonen på prestasjoner når den måler seg opp mot andre sammenlignbare organisasjoner? Hvordan fører SE-organisasjonen an innen sektoren og SE?

Annen dokumentasjon?

POENGSUM: ..... / 5

9. FORRETNINGSRESULTAT

	3	4	5
	SE-organisasjonen evaluerer sine resultater for å identifisere merverdien for brukere, arbeidsgivere og oppdragsgivere/bestillere. Driftsresultatet blir analysert og brukes til å forbedre tjenestene.	SE-organisasjonen har kunnskap om lokal demografi og tilstreber lik tilgang og utnyttelse av tjenestetilbudet.	SE-organisasjonen måler sin virksomhet og økonomiske resultater mot sammenlignbare organisasjoner. SE-organisasjonen kan vise til fremragende resultater og fremstår som eksempel for andre organisasjoner og tjenestetilbydere.
	DOKUMENTASJON		

DOKUMENTASJON	

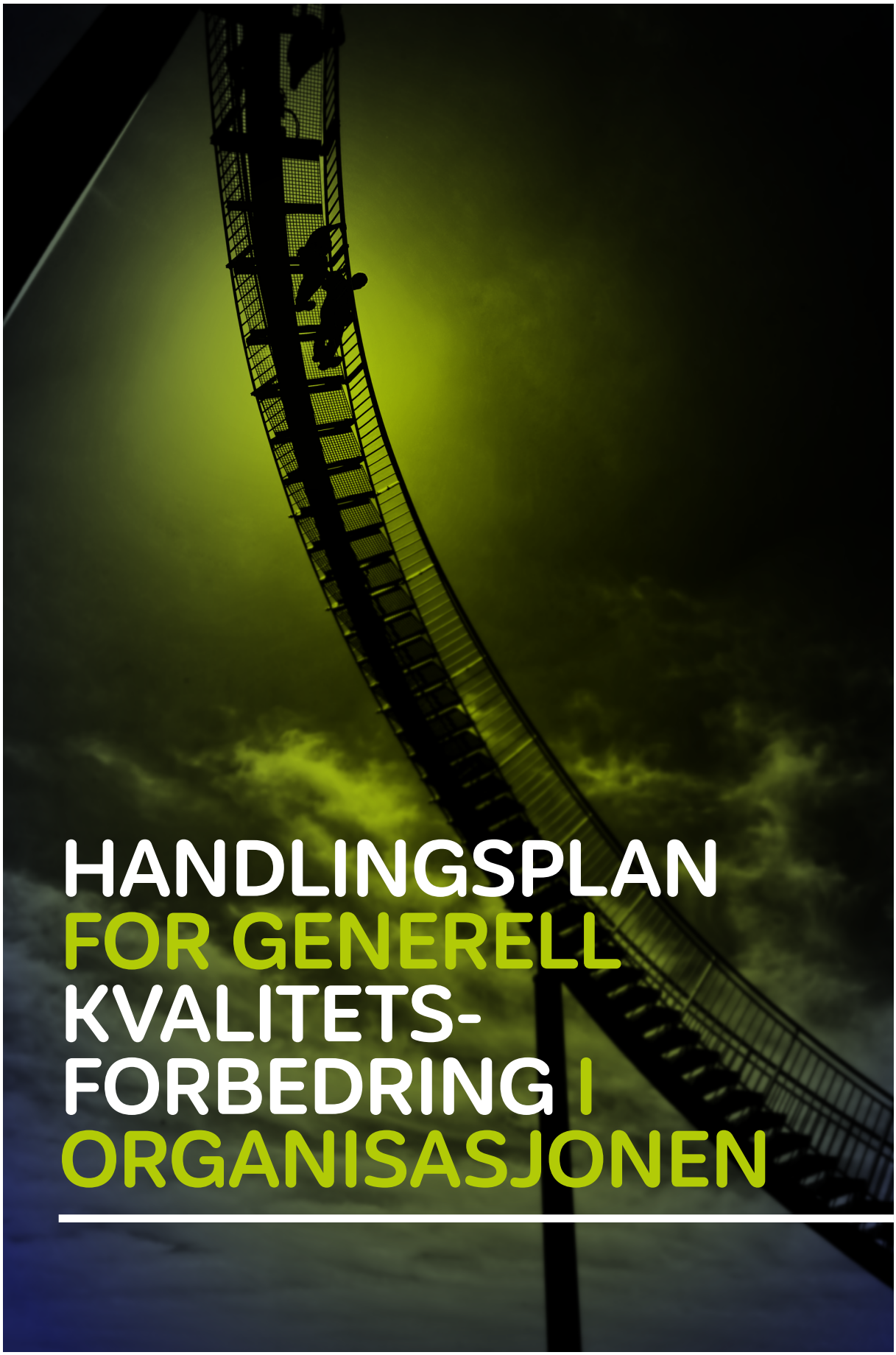
FORBEDRINGSOMRÅDER	

	DOKUMENTASJON

		PRIORITITETSNIVÅ (1-5)

OVERSIKT				
		POENGSUM	VEKTING	TOTALSUM
1	**LEDELSE**			
	1.1	... / 5		
	1.2	... / 5		
	1.3	... / 5	... x 1/2	.....
	1.4	... / 5		
		... / 20		
2	**STRATEGI**			
	2.1	... / 5		
	2.2	... / 5	... x 2/3	.....
	2.3	... / 5		
		... / 15		
3	**PERSONALLEDELSE**			
	3.1	... / 5		
	3.2	... / 5	... x 2/3	.....
	3.3	... / 5		
		... / 15		
4	**PARTNERSKAP OG RESSURSER**			
	4.1	... / 5		
	4.2	... / 5	... x 1/2	.....
	4.3	... / 5		
	4.4	... / 5		
		... / 20		
5	**PRODUKTER, TJENESTER OG PROSESSER**			
	5.1 (A)	... / 5		
	5.1 (B)	... / 5		
	5.1 (C)	... / 5	... x 1	.....
	5.1 (D)	... / 5		
	5.1 (E)	... / 5		
		... / 25		

OVERSIKT				
		POENGSUM	VEKTING	TOTALSUM
6	**BRUKERRESULTATER** 6.1 6.2	 ... / 5 ... / 25 **... / 30**	... x 1/3	.....
7	**ANSATTERESULTATER** 7.1 7.2	 ... / 5 ... / 15 **... / 20**	... x 1/2	.....
8	**SAMFUNNSRESULTATER**	**... / 5**	... x 1	.....
9	**FORRETNINGSRESULTAT**	**... / 5**	... x 2	.....
			TOTALSUM	**... / 100**



HANDLINGSPLAN FOR GENERELL KVALITETS-FORBEDRING I ORGANISASJONEN

FIG. 3 HANDLINGSPLAN FOR GENERELL KVALITETSFORBEDRING I ORGANISASJONEN

1. MÅL OG RAMMER		
1.1. Bakgrunn	Hvorfor er prosjektet nødvendig? Hva er bakgrunnen for prosjektideen?	
1.2 Begrensninger	Hva må vi gjøre/hva trenger vi for å fullføre prosjektet? F.eks. PC-er, utstyr, kompetanse, fasiliteter, osv.	
2. ORGANISASJON		
2.1 Prosjektansvarlig	Personen i SE-organisasjonen som er ansvarlig for prosjektet.	
2.2 Prosjektleder	Personen som er ansvarlig for å implementere prosjektet innenfor de rammene som er gitt, og det ønskede resultatet.	
2.3 Involverte ansatte	Alle ansatte som er involvert i prosjektet og deres ansvarsområder.	
3. GJENNOMFØRING		
3.1 Milepæler	Beskriv hovedaktivitetene og ferdigstillingsdatoer. Siste prosjektdato er definert som en milepæl.	

	BESKRIVELSE

	BESKRIVELSE

	BESKRIVELSE

4. RISIKOANALYSE		
4.1 Kritiske suksessfaktorer	Hva kan forbedre gjennomføringen av prosjektet?	
5. OPPFØLGING OG KVALITETSSIKRING		
5.1 Kvalitetssikring	Hvordan vet vi underveis i arbeidet at målene og hensikten med prosjektet er oppnådd? F.eks. dokumentasjon som må forberedes, beskrivelser av fysiske og målbare endringer.	
5.2 Rapportering	Beskriv frekvens på og type rapportering.	
6. BESKRIV FREKVENS PÅ OG TYPE RAPPORTERING		
6.1 Er alle parter involvert?	Ja __ Nei __ Revideringsdato _____ Alle som har en rolle i prosjektet og som skal bidra, bør ha eierskap til prosjektplanen	
Prosjektplanen er vedtatt, dato:		
Prosjektleder		
Andre involverte		

	BESKRIVELSE

	BESKRIVELSE

	BESKRIVELSE

HANDLINGS-PLANMAL

HANDLINGSPLANMAL

NR	HVA	HVORFOR	HVORDAN
1			
2			
3			
4			
5			
6			

NÅR	HVEM	RESULTAT

DREIEBOK
DMAIC

DREIEBOK DMAIC	
DEFINERE	MÅLE
ANALYSERE	
FORBEDRE	KONTROLLERE

DREIEBOK DMAIC	
DEFINERE	MÅLE
ANALYSERE	
FORBEDRE	KONTROLLERE

DREIEBOK DMAIC	
DEFINERE	MÅLE
ANALYSERE	
FORBEDRE	KONTROLLERE

DREIEBOK DMAIC	
DEFINERE	MÅLE
ANALYSERE	
FORBEDRE	KONTROLLERE

DREIEBOK DMAIC	
DEFINERE	MÅLE
ANALYSERE	
FORBEDRE	KONTROLLERE

DREIEBOK DMAIC	
DEFINERE	MÅLE
ANALYSERE	
FORBEDRE	KONTROLLERE

DREIEBOK DMAIC	
DEFINERE	MÅLE
ANALYSERE	
FORBEDRE	KONTROLLERE

REVIDERINGSMAL

REVIDERINGSMAL

DATO:

FORFATTER:

1. ER MÅLENE NÅDD?

Sett inn de definerte forbedrings-
områdene fra dreieboka her:

2. ERFARINGER FRA PROSJEKTET

Hva gikk fint?

Hva kunne vi ha gjort annerledes?

3. STATUS OG PLANEN VIDERE

Er prosjektet ferdigstilt?

Hvem gjennomfører/skal
gjennomføre oppfølgingen?

Hvem skal bli oppdatert/informert?

Hva er oppfølgingsdatoen?

Lenke til den nye dreieboka
(Om aktuelt)

Hva må endres?
Inkluder dette i den nye dreieboka

REVIDERINGSMAL

DATO:

FORFATTER:

1. ER MÅLENE NÅDD?

Sett inn de definerte forbedrings-
områdene fra dreieboka her:

2. ERFARINGER FRA PROSJEKTET

Hva gikk fint?

Hva kunne vi ha gjort annerledes?

3. STATUS OG PLANEN VIDERE

Er prosjektet ferdigstilt?

Hvem gjennomfører/skal
gjennomføre oppfølgingen?

Hvem skal bli oppdatert/informert?

Hva er oppfølgingsdatoen?

Lenke til den nye dreieboka
(Om aktuelt)

Hva må endres?
Inkluder dette i den nye dreieboka

REVIDERINGSMAL

DATO:

FORFATTER:

1. ER MÅLENE NÅDD?

Sett inn de definerte forbedrings-
områdene fra dreieboka her:

2. ERFARINGER FRA PROSJEKTET

Hva gikk fint?

Hva kunne vi ha gjort annerledes?

3. STATUS OG PLANEN VIDERE

Er prosjektet ferdigstilt?

Hvem gjennomfører/skal
gjennomføre oppfølgingen?

Hvem skal bli oppdatert/informert?

Hva er oppfølgingsdatoen?

Lenke til den nye dreieboka
(Om aktuelt)

Hva må endres?
Inkluder dette i den nye dreieboka

REVIDERINGSMAL

DATO:

FORFATTER:

1. ER MÅLENE NÅDD?

Sett inn de definerte forbedrings-
områdene fra dreieboka her:

2. ERFARINGER FRA PROSJEKTET

Hva gikk fint?

Hva kunne vi ha gjort annerledes?

3. STATUS OG PLANEN VIDERE

Er prosjektet ferdigstilt?

Hvem gjennomfører/skal
gjennomføre oppfølgingen?

Hvem skal bli oppdatert/informert?

Hva er oppfølgingsdatoen?

Lenke til den nye dreieboka
(Om aktuelt)

Hva må endres?
Inkluder dette i den nye dreieboka

REVIDERINGSMAL

DATO:

FORFATTER:

1. ER MÅLENE NÅDD?

Sett inn de definerte forbedrings-
områdene fra dreieboka her:

2. ERFARINGER FRA PROSJEKTET

Hva gikk fint?

Hva kunne vi ha gjort annerledes?

3. STATUS OG PLANEN VIDERE

Er prosjektet ferdigstilt?

Hvem gjennomfører/skal
gjennomføre oppfølgingen?

Hvem skal bli oppdatert/informert?

Hva er oppfølgingsdatoen?

Lenke til den nye dreieboka
(Om aktuelt)

Hva må endres?
Inkluder dette i den nye dreieboka

KOLOFON

DENNE BOKEN BLE PRODUSERT

— Takket være økonomisk støtte fra Erasmus + programmet i EU, KA2 Strategisk partnerskap, Prosjektnummer 2015-1-BE02-KA202-012362. *The European Commision support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commision cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.*

— Gjennom diskusjon og samarbeid mellom SUEM.be, SENO, BASE, Emplea Fundacion, IASE og EUSE

Redaktører og oversettere: Huw Davies, Kathy Melling, Nerise Oldfield-Thompson
Design: Sharon Neirynck for Handelsreizigers in Ideeën
Ansvarlig utgiver: British Association for Supported Employment
Norsk oversettelse og språkvask: Mari Johanne Müller og Grete Wangen, SENO