



Program: Europski socijalni fond - Jačanje ljudskih potencijala
Projekt: Solidarnost i kvaliteta u pružanju socijalnih usluga

Standardi kvalitete za volonterske programe (SKVP)

Udruga za razvoj civilnog društva SMART
Rijeka, 01. prosinca 2015.



Ulaganje u budućnost



Europska unija

Projekt: „Solidarnost i kvaliteta u pružanju socijalnih usluga”

- **Nositelj:** Udruga MI, Split
- **Partneri:**
 - Volonterski centar Osijek
 - Volonterski centar Zagreb
 - Udruga za razvoj civilnog društva SMART, Rijeka
 - UOSIKAŽU-Udruga osoba s invaliditetom Karlovačke županije, Karlovac
 - Udruga za prevenciju socijalnopatološkog ponašanja mladih „PREVENCIJA“, Nova Gradiška
- **Trajanje projekta:** siječanj 2015. - prosinac 2015.
- **Vrijednost projekta:** 749.989,67 kn
- **Aktivnosti:**
 - **Edukacija:**
 - Mendžment volontera u pružanju socijalnih usluga; Sustav kvalitete za volonterske programe; Osiguranje kvalitete za pružanje socijalnih usluga
 - Biti volonter/ka
 - **Izrada Sustava kvalitete za razvoj volonterskih programa u području socijalnih usluga**
 - Pilot projekt za zapošljavanja koordinatora volontera (u 2 županije)
 - Pružanje sustavne podrške u razvoju volonterskih programa (mentoriranje, savjetovanje)
 - Promocija volontiranja u području socijalnih usluga
 - **Promocija Sustava kvalitete za volonterske programe** i standardi socijalnih usluga te njihova primjena

Sustavi osiguranja kvalitete/standardi u RH u neprofitnom sektoru

- PQASSO
- SOKNO
- Standardi kvalitete za Volonterske centre
- Standardi kvalitete za Volonterske programe
 - ERASMUS +
 - **Solidarnost i kvaliteta u pružanju socijalnih usluga**

Zašto i za koga?

Standardi kvalitete za volonterske programe (SKVP)

- dokazuju i unaprjeđuju učinkovitost rada organizacije s volonterima te doprinose unaprjeđenju vjerodostojnosti i ugledu organizacije u zajednici u kojoj djeluje
- standardi kvalitete za volonterske programe (SKVP) namijenjeni su svim organizatorima volontiranja u RH (sukladno Zakonu o volonterstvu)
- **glavni cilj** standarda kvalitete je **osigurati kvalitetu volonterskog programa u cilju unaprjeđenja procesa volontiranja**



Ulaganje u budućnost



Europska unija



Koncept kvalitete te njegova važnost za volonterski program i rad s volonterima (1)

Koristi sustava kvalitete za volonterske programe za organizatora volontiranja:

- Omogućuje organizaciji da pokaže javnosti predanost volontiranju i učinkovitim upravljanju volontera
- Povećava motivaciju vaših volontera
- Potiče uključivanje pojedinaca na volontiranje u vašoj organizaciji
- Povećava ugled u lokalnoj zajednici i među donatorima
- Minimizira potencijalne rizike koji proizlaze iz uključivanja volontera



Koncept kvalitete te njegova važnost za volonterski program i rad s volonterima (2)

Ako nisu uspostavljene sve procedure i politika uključivanja volontera uspostavljanje sustava pomaže u:

- Podizanju svijesti o većem uključivanju volontera u organizacije
- Stvaranju bolje strukturiranog okruženja za volontere i njihove koordinatore
- Razvijanju jasnog razumijevanja uloge volontera i boljeg korištenja njihovih vještina
- Uspostavljanju odgovarajuće dokumentacije na mjestu za učinkovito upravljanje volontera



Ako su uspostavljene procedure i razvijene politike uključivanja volontera uspostavljanje sustava pomaže u:

- Prepoznavanju slabih točaka u organizaciji
- Uvođenju novih pravila ili revidiranju postojećih
- Postajete svjesni dobre prakse
- Podizanju svijesti o svom radu s volonterima među vašim zaposlenicima
- Razvijanju okvira za buduće strategije i akcije
- Osigurava zadržavanje znanja o upravljanju volonterskim programom u organizaciji
- Pokazuje vašim volonterima i drugim potencijalnim volonterima koliko su vrijedni i daje im povjerenje da će u vašoj organizaciji imati izvrsno volontersko iskustvo



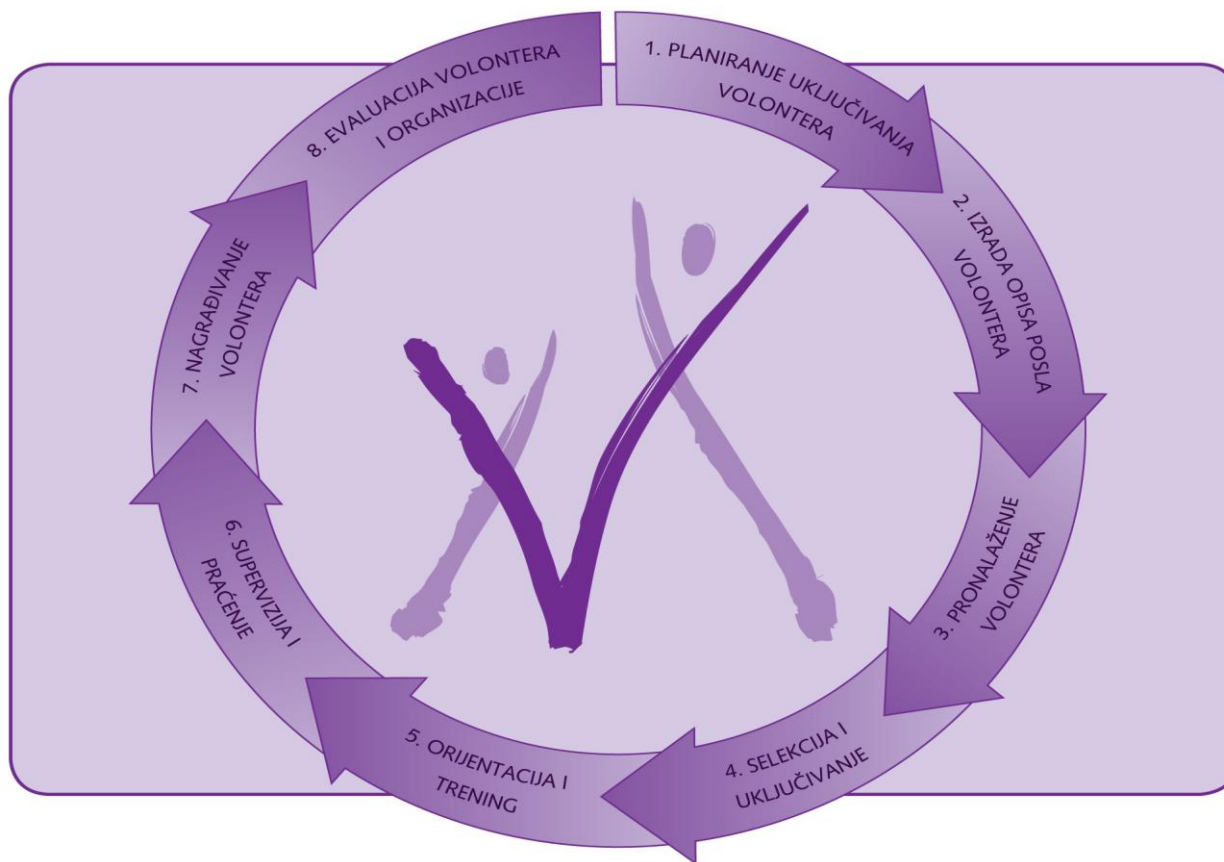
Ulaganje u budućnost



Europska unija

Područja menadžmenta volontera obuhvaćena sustavom kvalitete za volonterske programe

- Ciklus menadžmenta volontera



Standardi kvalitete za volonterske programe (SKVP)- primjena



Dvije glavne faze:

Faza 1.

- Organizator volontiranja radi **samoprocjenu** prema definiranim standardima i pripadajućim kriterijima. Svaki standard i kriterij se procjenjuju prema popisu predloženih dokaza. Za svaki od standarda i kriterija određen je minimum predloženih dokaza.

Faza 2. (prijedlog u izradi)

- Organizator volontiranja šalje **izvještaj** o provedenoj samoprocjeni ,s pripadajućim dokazima, Regionalnom volonterskom centru koji se nalazi na njihovom području djelovanja (član HMVC-a) ili direktno Hrvatskoj mreži volonterskih centara.
- Osposobljeni ocjenitelji procjenjuju dobivene podatke od organizatora volontiranja te daju preporuku HMVC-u je li određeni volonterski program u skladu sa Standardima kvalitete za volonterske programe. Ako je program u skladu sa Standardima, organizacija dobiva oznaku kvalitete za volonterski program.



Ulaganje u budućnost



Europska unija

Standardi kvalitete za volonterske programe (SKVP)- struktura

Standardi kvalitete strukturirani su u dvije cjeline:

Priprema organizacije za volonterski program

Volonterski program

- *osmišljavanje volonterskih poslova i uključivanje odgovarajućih volontera*

- *stvaranje okruženja u kojem volonteri imaju osjećaj pripadnosti i žele ostati*

Ako organizacija još uvijek nije uspostavila i razvila volonterski program, navedeni standardi pomoći će organizaciji u razvijanju **kvalitetnog** volonterskog programa.



Ulaganje u budućnost



Europska unija

Priprema organizacije za volonterski program

- **STANDARD: Usmjerenost na misiju:** Upravni odbor, rukovodstvo i zaposlenici prepoznaju i podržavaju ključnu ulogu volontera u postizanju svrhe i misije organizacije. Unutar organizacije postoji razumijevanje da je volontiranje dvosmjerni proces od kojeg imaju koristi i volonteri i organizacija.
- **STANDARD: Evaluacija programa i kontinuirano usavršavanje:** Utjecaj i doprinos volontera i volonterskog programa redovito se prate ne bi li se osiguralo ispunjavanje potreba organizacije.

Volonterski Program (1. cjelina)

Osmišljavanje poslova za volontere i uključivanje odgovarajućih volontera

- **STANDARD: Priprema opisa posla volontera:** Opisi posla volontera referiraju se na misiju ili svrhu organizacije i uključuju volontere u smislene aktivnosti koje odražavaju sposobnosti, potrebe i iskustva volontera i organizacije.
- **STANDARD: Organizacija je otvorena za uključivanje volontera koji odražavaju različitosti lokalne zajednice** i nastoji to činiti u skladu sa svojim ciljevima i jasno definiranim pristupima pronalaženja volontera kako bi se osigurao potreban broj volontera.
- **STANDARD: Odabir i intervjuiranje:** Organizacija ima jasno definiran proces odabira i intervjuiranja koji se dosljedno primjenjuje, a s kojim su upoznati svi unutar organizacije.

Volonterski Program (2. cjelina)

Stvaranje okruženja u kojem volonteri imaju osjećaj pripadnosti i žele ostati

- **STANDARD: Orijentacija i edukacija:** Za svakog volontera osigurano je upoznavanje s organizacijom, njezinim odlukama i praksama, uključujući prava i obveze volontera. Za sve volontere osigurana je obuka u skladu s potrebama definiranih opisa poslova i individualnim potrebama volontera.
- **STANDARD: Supervizija i podrška:** Volonterima je osigurana odgovarajuća supervizija i podrška u skladu sa zadacima i redovito im je omogućeno da dobiju i daju povratnu informaciju.
- **STANDARD: Odavanje priznanja i zadržavanje volontera:** Cijela organizacija je svjesna važnosti odavanja priznanja volonterima te se volonterima za njihov doprinos dosljedno odaju formalna i neformalna priznanja.

Priprema organizacije za volonterski program (1)

STANDARD: Usmjerenost na misiju: Upravni odbor, rukovodstvo i zaposlenici prepoznaju i podržavaju ključnu ulogu volontera u postizanju svrhe i misije organizacije. Unutar organizacije postoji razumijevanje da je volontiranje dvosmjerni proces od kojeg imaju koristi i volonteri i organizacija.

KRITERIJI KVALITETE	MOGUĆI DOKAZI
<p>Upravni odbor: Upravni odbor donosi odluku o ključnoj ulozi volontera u ostvarivanju misije organizacije Proces organizacijskog planiranja uključuje volontere kao resurs za postizanje cjelokupne misije organizacije Upravni odbor je odobrio opće ciljeve za uključivanje volontera u organizaciju</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Zapisnici sa sastanaka Upravnog odbora • Pravilnik o radu s volonterima
<p>Zaposlenici: Zaposlenici su educirani i odaje im se priznanje za učinkovit rad s volonterima i svjesni su razlike između uloge zaposlenika i volontera unutar organizacije Volonteri se smatraju jednakovrijednim članovima tima</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Zapisnici sa timskih sastanaka • Procjena volontera zadovoljstvom rada u organizaciji i timu s drugim volonterima i zaposlenicima
<p>Rukovodstvo: Predviđena su sredstva za uključivanje volontera Volonterima su za obavljanje njihovih zadataka dodijeljeni odgovarajući prostor i oprema Kupljeno je odgovarajuće osiguranje kako bi se minimizirala odgovornost volontera i organizacije Povratna informacija od volontera je dobrodošla i koristi se za planiranje i evaluaciju organizacije Volonteri se ohrabruju da napreduju unutar organizacije Volonteri su uključeni kao ravnopravni članovi tima Osmišljen je pismeni opis posla za osobu koju je organizacija odredila kao menadžera volontera i redovito se evaluira Odluke i pravilnici su u skladu sa Zakonom o volonterstvu (NN 22/13), zakonima o sprječavanju diskriminacije te zaštite privatnost i povjerljivost podataka Mogućnosti za stručno usavršavanje redovito su dostupne Imenovana osoba surađuje sa zaposlenicima, lokalnim volonterskim centrom i drugim organizacijama u svrhu poticanja učinkovitosti volonterskog programa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Godišnji proračun organizacije i projektni proračuni • Evidencija troškova volontera (putni nalozi, isplate troškova prijevoza i toplog obroka, dnevnice za volontere, troškovi nagrada za volontere) • Procjena volonterskog programa od strane volontera • Police osiguranja volontera • Zapisnici s timskih sastanaka • Opis posla koordinatora volontera ili elementi poslova, zadataka i odgovornosti koordinatora volontera uključeni u opis posla osobe koja u organizaciji radi na koordinaciji volontera • Zapisnici sa supervizijskih sastanaka s volonterima • Pravilnik o radu s volonterima • Dokumentacija o provedenom stručnom usavršavanju koordinatora volontera (npr. potvrde o završenim edukacijama, materijali i potvrde o sudjelovanju na konferencijama, sudjelovanje u radu mreže koordinatora volontera)

Priprema organizacije za volonterski program (2)

STANDARD: Evaluacija programa i kontinuirano usavršavanje: Utjecaj i doprinos volontera i volonterskog programa redovito se prate ne bi li se osiguralo ispunjavanje potreba organizacije.

KRITERIJI KVALITETE	MOGUĆI DOKAZI
Za volonterski program uspostavljeni su godišnji izvedbeni ciljevi	<ul style="list-style-type: none">• Operativni planovi organizacije• Godišnji plan i program organizacije• Strateški plan organizacije
Postizanje izvedbenih ciljeva evaluira se na godišnjoj osnovi	<ul style="list-style-type: none">• Zapisnici provedene evaluacije ciljeva volonterskog programa
Ciljevi uključenosti volontera redovito se evaluiraju od strane upravnog odbora	<ul style="list-style-type: none">• Zapisnici upravnog odbora
Volonteri imaju priliku iznijeti svoje mišljenje o volonterskom programu, radu organizacije, njezinim odlukama i pravilnicima, kao i sudjelovati u odlučivanju	<ul style="list-style-type: none">• Obrasci evaluacije /procjene volonterskog programa od strane volontera• Razina zadovoljstva s volonterskim programom od strane volontera
Korisnici volonterskih aktivnosti ako to žele mogu dati povratnu informaciju na kvalitetu provedenih volonterskih aktivnosti	<ul style="list-style-type: none">• Razina zadovoljstva s volonterskim programom od strane korisnika volonterskih aktivnosti

Volonterski program

Prva cjelina: osmišljavanje poslova za volontere i uključivanje odgovarajućih volontera

STANDARD: Priprema opisa posla volontera: Opisi posla volontera referiraju se na misiju ili svrhu organizacije i uključuju volontere u smislene aktivnosti koje odražavaju sposobnosti, potrebe i iskustva volontera i organizacije.

KRITERIJI KVALITETE	MOGUĆI DOKAZI
Opisi poslova volontera odražavaju potrebe organizacije i uključuju pismene opise koji sadrže dužnosti, odgovornosti, očekivane rezultate, potrebna znanja i vještine, potrebno vrijeme i koristi od volontiranja	<ul style="list-style-type: none">• Opisi poslova volontera
Prilikom izrade novih volonterskih opisa poslova koordinator volontera se konzultira s volonterima i zaposlenicima organizacije	<ul style="list-style-type: none">• Zapisnici s timskih sastanaka• Evaluacija rada volontera• Zapisnici sa supervizijskih sastanaka s volonterima
Opisi volonterske pozicije redovito se evaluiraju sa zaposlenicima i volonterima kako bi se osigurala njihova relevantnost i vrijednost	<ul style="list-style-type: none">• Zapisnici s timskih sastanaka• Evaluacija rada volontera• Zapisnici sa supervizijskih sastanaka s volonterima
Volonteri s posebnim potrebama također se mogu uključiti u organizaciju	<ul style="list-style-type: none">• Profil volontera
Pri izradi opisa volonterskih uloga izvršiti procjenu potencijalnih rizika za volontere	<ul style="list-style-type: none">• Zapisnik procjene rizika volonterske pozicije/obraci procjene rizika volonterske pozicije

Volonterski program

Prva cjelina: Osmišljavanje poslova za volontere i uključivanje odgovarajućih volontera

STANDARD: Organizacija je otvorena za uključivanje volontera koji odražavaju različitosti lokalne zajednice i nastoji to činiti u skladu sa svojim ciljevima i jasno definiranim pristupima pronalaženja volontera, kako bi se osigurao potreban broj volontera.

KRITERIJI KVALITETE	MOGUĆI DOKAZI
Prilikom pronalaženja volontera organizacija realno i jasno navodi volonterske zadatke i očekivanja od volontera	<ul style="list-style-type: none">• Opisi posla volontera
Podaci o organizaciji i načinu na koji se volonteri mogu uključiti, dostupna je široj javnosti putem različitih metoda pronalaženja volontera koje su u skladu s definiranim volonterskim opisima poslova	<ul style="list-style-type: none">• Različiti promotivni materijal organizacije iz kojeg je vidljivo da organizacija uključuje volontere i kako se građani mogu javiti za volontiranje• Internet stranica organizacije• Obavijesti na društvenim mrežama koje organizacija koristi
Organizacija pronalazi i odabire volontere različitog podrijetla i iskustava kako bi baza volontera organizacije predstavljala zajednicu u kojoj organizacija djeluje	<ul style="list-style-type: none">• Prijavni obrasci volontera• Liste i profil uključenih volontera



Ulaganje u budućnost



Europska unija

Volonterski program

Prva cjelina: Osmišljavanje poslova volontera i uključivanje odgovarajućih volontera

STANDARD: Odabir i intervjuiranje: Organizacija ima jasno definiran proces odabira i intervjuiranja koji se dosljedno primjenjuje, a s kojim su upoznati svi unutar organizacije.

KRITERIJI KVALITETE	MOGUĆI DOKAZI
Odabir i intervjuiranje se dosljedno primjenjuju i temelje se na opisu radnog mjesta volontera kako bi se izbjegla pristranost ili diskriminacija u izboru volontera	<ul style="list-style-type: none">• Zabilješke/zapisnici s održanih intervjua s volonterima• Prijavnice volontera• Pravilnik o radu s volonterima
Osobe zainteresirane za volontiranje dobivaju jasne informacije o postupku uključivanja i odabira volontera te što mogu očekivati od organizacije i ona od njih	
Organizacija od volontera traži samo relevantne informacije i to bilježi na dosljedan način	
Tražene vještine ili kvalifikacije temelje se na opisu radnog mjesta volontera kako bi se izbjegla pristranost ili diskriminacija u izboru volonter	
Svaki se volonter/ka obavijesti ako je njegova/njezina prijava bila neuspješna uz odgovarajuću povratnu informaciju te se po potrebi upućuje drugim organizacijama	
Osobni podaci svih volontera čuvaju se i zaštićeni su u skladu sa Zakonom o zaštiti osobnih podataka	<ul style="list-style-type: none">• Evidencija osobnih podataka volontera sukladno Zakonu o zaštiti osobnih podataka

Volonterski program

Druga cjelina: Stvaranje okruženja u kojem volonteri imaju osjećaj pripadnosti i žele ostati

STANDARD: Orijehtacija i edukacija: Za svakog volontera osigurano je upoznavanje s organizacijom, njezinim odlukama i praksama, uključujući prava i obveze volontera. Za sve volontere osigurana je obuka u skladu s potrebama definiranih opisa poslova i individualnim potrebama volontera.

KRITERIJI KVALITETE	MOGUĆI DOKAZI
Volonteri se upoznaju i informiraju o povijesti, misiji i strukturi organizacije	<ul style="list-style-type: none">• Plan obuke
Volonteri se upoznaju i informiraju o odlukama i pravilnicima koji se odnose na njihovu ulogu u organizaciji	<ul style="list-style-type: none">• Pravilnik o radu s volonterima• Pisana povratna informacija od strane volontera
Volonteri dobiju odgovarajuću obuku za obavljanje svoje uloge, a da pritom ne ugrožavaju sebe ili druge	<ul style="list-style-type: none">• Popis sudionika• Plan obuke• Procjena uspješnosti obrazovnih aktivnosti
Volonteri imaju mogućnosti za kontinuirano usavršavanje i nadogradnju svojih vještina te se upoznaju s promjenama unutar organizacije	<ul style="list-style-type: none">• Evidencija provedene dodatne izobrazbe volontera• Evidencija sudjelovanja volontera u dodatnim izobrazbama van organizacije
Svi novi volonteri su upoznati s relevantnim zaposlenicima i drugim volonterima s kojima će doći u kontakt	<ul style="list-style-type: none">• Plan obuke• Pravilnik o radu s volonterima• Pisana povratna informacija od strane volontera
Granice volonterskih uloga jasne su i volonterima i organizaciji	<ul style="list-style-type: none">• Definirana pisana očekivanja od volontera i od organizacije koji su sastavni dio materijala za volontere
Volonteri su obaviješteni o postupcima koji su im na raspolaganju ako se žele žaliti na ponašanje zaposlenika, korisnika, članova odbora ili drugih volontera	<ul style="list-style-type: none">• Pravilnik o radu s volonterima• Pisana povratna informacija od strane volontera

Volonterski program

Druga cjelina: Stvaranje okruženja u kojem volonteri imaju osjećaj pripadnosti i žele ostati

STANDARD: Supervizija i podrška: Volonterima je osigurana odgovarajuća supervizija i podrška u skladu sa zadacima i redovito im je omogućeno da dobiju i daju povratnu informaciju.

KRITERIJI KVALITETE	MOGUĆI DOKAZI
Organizacija nudi podršku/superviziju ili jedan-na-jedan i/ili grupno, ovisno o potrebama, koja je relevantna za razinu odgovornosti i emocionalnog angažmana za obavljanje volonterske uloge	<ul style="list-style-type: none">• Zabilješke/zapisnici provedene supervizije volontera• Pravilnik o radu s volonterima• Pisana povratna informacija od strane volontera
Svi volonteri znaju koji oblici podrške/supervizije organizacija nudi, i kome se mogu obratiti u vezi svoje volonterske pozicije	
Kvaliteta obavljenog posla volontera procjenjuje se redovito	
Situacije koje zahtijevaju disciplinske mjere i raskid volonterskog ugovora rješavaju se pošteno i dosljedno temeljem donesenih odluka i pravilnika, poštujući sigurnost i dostojanstvo svih uključenih	
Volonteri su svjesni da mogu odbiti zahtjeve koje smatraju nerealnima, izvan dosega svoje uloge ili ako nemaju odgovarajuće vještine za obavljanje istih	
Od volontera se traže povratne informacije o njihovoj ulozi i uključenosti u rad organizacije	

Volonterski program

Druga cjelina: Stvaranje okruženja u kojem volonteri imaju osjećaj pripadnosti i žele ostati

STANDARD: Odavanje priznanja i zadržavanje volontera: Cijela organizacija je svjesna važnosti odavanja priznanja volonterima te se volonterima za njihov doprinos dosljedno daju formalna i neformalna priznanja.

KRITERIJI KVALITETE	MOGUĆI DOKAZI
Upravni odbor i zaposlenici prepoznaju vrijednost volonterskog doprinosa i učinkovito komuniciraju svoju zahvalnost volonterima, i formalno i neformalno	<ul style="list-style-type: none">• Pravilnik o radu s volonterima• Zapisnici i odluke upravnog odbora• Potvrde i zahvalnice volonterima• Pisana politika nagrađivanja volontera (uključujući formalno i neformalno nagrađivanje volontera)• Proračunska stavka vezana za troškove nagrađivanja volontera• Pisana povratna informacija od strane volontera
Volonterima se dosljedno odaju formalna priznanja	
Neformalna priznavanja se odaju na vrijeme i na odgovarajući način	
Volonteri koji napuštaju organizaciju, a koji su redovito volontirali, dobivaju pismo preporuke i/ili sličan dokaz o svojim postignućima	
Rukovodstvo daje redovite povratne informacije volonterima vezane uz kvalitetu njihova rada	



Ulaganje u budućnost



Europska unija

HVALA NA PAŽNJI!

Udruga za razvoj civilnog društva SMART

Blaža Polića 2/4

51000 Rijeka

051/332 750

051/330 470

smart@smart.hr



Ulaganje u budućnost



Europska unija