

EQUASS Assurance audito paraiškos pildymo rekomendacijos

Ižanga

Šios rekomendacijos yra skirtos organizacijoms, norinčioms įgyvendinti EQUASS Assurance ir Excellence kokybės ženklų išorės auditą, kurį atlieka nepriklausomas auditorius. Informacija apie tai kas ir kaip turi būti užpildyta pateikiama **RAUDONU** šriftu.

EQUASS Assurance audito paraiškos pildymo rekomendacijas sudaro:

1. Bendra informacija apie paraišką ir pareiškėją. Prašome nurodyti, jei auditas turi būtų atliktas daugiau nei vienoje vietoje (pvz. keli vienas kuo kito nutolę padaliniai).
2. Papildoma informacija, skirta viešinimui interneto svetainėje, jei po audito būtų suteiktas EQUASS Assurance sertifikatas.
3. Papildoma informacija apie organizaciją ir teiginiai, kuriuos prašome patvirtinti.
4. Dokumentacijos apie požiūrį sąrašas, kuris turi būti išsiųstas kartu su paraiška.
5. Dokumentacijos apie požiūrį sąrašas, kuris turi būti prieinamas audito organizacijoje metu.
6. Dokumentacijos apie rezultatus sąrašas, kuris turi būti išsiųstas kartu su paraiška.
7. Rezultatų ir EQUASS kriterijų vidaus audito/savęs įvertinimo santraukų pristatymo pavyzdžiai.

1 dalis

Bendra informacija apie paraišką ir pareiškėją

Informacija apie pareiškėją	
Audito paraiškos tipas:	EQUASS Assurance
Šalis:	Lietuva
Audito koordinavimo biuras:	VšĮ Valakupių reabilitacijos centras
Audito koordinatorius:	Rasa Noreikytė-Ustinavičienė
Audito koordinatoriaus el.pašto adresas:	equass@reabilitacija.lt
Organizacijos pavadinimas:	< Organizacijos, kuri teikia audito paraišką, pavadinimas >
Adresas:	< Organizacijos, kuri teikia audito paraišką, adresas >
Pašto dėžutės adresas: (jei skiriasi nuo adreso):	< Organizacijos, kuri teikia audito paraišką, pašto dėžutės adresas >
Telefono Nr:	< Organizacijos telefono numeris: +(370) (telefono numeris) >
Bendras el.paštas:	< Organizacijos, kuri teikia audito paraišką, el.pašto adresas >
Interneto svetainė:	< Pareiškėjo interneto svetainės adresas >
Vadovo vardas, pavardė	< Organizacijos vadovo vardas, pavardė >
Padalinių/skyrių skaičius:	< Vienas nuo kito nutolusių padalinių/skyrių, kurie dalyvaus audite, skaičius >

Pareiškėjo atsakingas asmuo	
Vardas, pavardė:	<Atsakingo asmens vardas, pavardė>
Pareigos:	< Atsakingo asmens pareigos >
El.paštas:	< Atsakingo asmens el.pašto adresas >
Tiesioginio telefono Nr:	< Atsakingo asmens telefono numeris: +(370) (telefono numeris) >

Audituojamų paslaugų dydis ir apimtis	
Paslaugų gavėjų skaičius:	< Paslaugų gavėjų skaičius paraiškos pildymo dienos duomenimis >
Visą darbo dieną dirbančių darbuotojų (etatų) skaičius:	< Visą darbo dieną dirbančių darbuotojų (etatų) skaičius paraiškos pildymo dienos duomenimis >
Darbuotojų skaičius:	< Pareiškėjo darbuotojų skaičius paraiškos pildymo dienos duomenimis >
Teikiamų paslaugų rūšys	< Teikiamų paslaugų skaičius EQUASS Assurance taikymo srityje >
Patirtis:	<Nurodoma kiek metų pareiškėjas teikia socialines paslaugas >
Audituojamų paslaugų pavadinimas (apimtis):	< Trumpas audituojamų paslaugų apimties aprašymas, pvz. paslaugų pavadinimas, skirtingų padalinių skaičius >

2 dalis

Papildoma informacija (skirta viešinimui interneto svetainėje, jei po audito bus suteiktas EQUASS sertifikatas)

Papildoma informacija apie pareiškėją	
Organizacijos aprašymas anglų klb. (bus skelbiama www.equass.be interneto svetainėje)	<i><anglų kalba: trumpas organizacijos pristatymas, susijęs su EQUASS taikoma sritimi, įskaitant misiją, tikslines grupes, organizacijos istoriją, vietą, kurioje įsikūrusi ir teikia paslaugas organizacija, organizacijos dydį ir paslaugų rūšis></i>
Organizacijos aprašymas lietuvių klb. (bus skelbiama www.equass.lt interneto svetainėje)	<i><lietuvių kalba: trumpas organizacijos pristatymas, susijęs su EQUASS taikoma sritimi, įskaitant misiją, tikslines grupes, organizacijos istoriją, vietą, kurioje įsikūrusi ir teikia paslaugas organizacija, organizacijos dydį ir paslaugų rūšis></i>
Twitter (jei taikoma)	<i><pareiškėjo Twitter paskyros pavadinimas > (jei taikoma)</i>
Facebook paskyra (jei taikoma)	<i><pareiškėjo Facebook paskyros pavadinimas> (jei taikoma)</i>
Youtube kanalas (jei taikoma)	<i><pateikiama nuoroda į pareiškėjo YouTube kanalą> (jei taikoma)</i>

3 dalis

Nacionalinis ir/ar tarptautinis kokybės pripažinimas/sertifikatas

Prašome nurodyti kokius esate įgiję kitus nacionalinius ir/ar tarptautinius kokybės sertifikatus, pripažinimą:

Nacionaliniai ir tarptautiniai kokybės sertifikatai / kokybės pripažinimas	
1. Kokybės sertifikato / pripažinimo pavadinimas	<Sertifikato pavadinimas> ir <sertifikatą suteikusio subjekto pavadinimas>
Galiojimo laikas:	<Sertifikato galiojimo terminas>
2. Kokybės sertifikato / pripažinimo pavadinimas	<Sertifikato pavadinimas> ir <sertifikatą suteikusio subjekto pavadinimas>
Galiojimo laikas:	<Sertifikato galiojimo terminas>
3. Kokybės sertifikato / pripažinimo pavadinimas	<Sertifikato pavadinimas> ir <sertifikatą suteikusio subjekto pavadinimas>
Galiojimo laikas:	<Sertifikato galiojimo terminas>
4. Kokybės sertifikato / pripažinimo pavadinimas	<Sertifikato pavadinimas> ir <sertifikatą suteikusio subjekto pavadinimas>
Galiojimo laikas:	<Sertifikato galiojimo terminas>

Prašome patvirtinti žemiau pateikiamus teiginius:

Patvirtinate teiginį, pažymėdami "X" langelyje teiginio pradžioje

<input checked="" type="checkbox"/>	Patvirtinu, kad organizacija, kaip aprašyta aukščiau, atitinka visus socialines paslaugas teikiančioms organizacijoms keliamus nacionalinius teisės aktų reikalavimus.
<input checked="" type="checkbox"/>	Suprantu EQUASS kriterijų įgyvendinimo reikalavimus, kaip nurodyta pagrindiniuose EQUASS Assurance dokumentuose.
<input checked="" type="checkbox"/>	Priedu siekiama sertifikuoti paslaugų/programų aprašymą (Priedas A)
<input checked="" type="checkbox"/>	Priedu siekiama sertifikuoti paslaugų/programų darbuotojų pareigybių sąrašą (Priedas B)
<input checked="" type="checkbox"/>	Priedu siekiama sertifikuoti paslaugų/programų organizacinę struktūrą (Priedas C)
<input checked="" type="checkbox"/>	Priedu aukštos kokybės organizacijos logotipą (prie paraiškos)

Prašome parašką pateikti MS Word formatu. Priedus A, B, C pateikti viename dokumente (byloje) kartu su dokumentų dalies priedais. Prašome aiškiai nurodyti priedų pavadinimus.

4 dalis

Požiūrio aprašymas

Patvirtinate teiginius, pažymėdami "X" langelyje teiginio pradžioje.

*Pastaba: priimamos ne ilgesnės nei 1 lapo (A4 formatas, vienpusis) apimties santraukos. Prašome **neteikti** viso dokumento (nesutrumpinto), išimtis taikoma tik tuomet, kai dokumento apimtis nėra didesnė nei 1 A4 formato lapas.*

Vietinio licenzijų centro koordinatorius patikrins EQUASS audito paraišką. Santraukos turi būti paruoštos 10 dydžio šriftu, naudojant tarpą tarp eilučių 1.0 ir ne ilgesnės nei 1 lapo (A4 formatas). Ilgesnės nei 1 lapo apimties santraukos gali būti laikomos priežastimi paraišką pripažinti netinkama ir grąžinti ją pareiškėjui patobulinimui.

Santrauka	
X	Kriterijus Nr. 1: Organizacijos vizija, misija ir vertybės (Priedas D)
X	Kriterijus Nr. 3: Organizacijos kokybės politika (Priedas E)
X	Kriterijus Nr. 13: Organizacijos teisių chartija (Priedas F)
X	Kriterijus Nr. 19: Organizacijos etikos kodeksas (Priedas G)
X	Kriterijus Nr. 27: Organizacijos paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą politika ir procedūros (Priedas H)
X	Kriterijus Nr. 29: Organizacijos paslaugų gavėjų įgalinimo koncepcija (Priedas I)
X	Kriterijus Nr. 32: Organizacijos paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepcija (Priedas J)
X	Kriterijus Nr. 38: Pagrindinės organizacijos teikiamos paslaugos (Priedas K)
X	Kriterijus Nr. 35: Organizacijos paslaugų gavėjų įtraukimo į individualaus planavimo procesą procedūros (Priedas L)
X	Kriterijus Nr. 48: Organizacijos nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi sistema (Priedas M)

Pasirenkama:

Pastaba:

1. **EQUASS Assurance** paraiškai ši santrauka pasirenkama (**Ne privaloma**).
2. **EQUASS Excellence** paraiškai ši santrauka **privaloma**.

X	Vidaus audito/savęs vertinimo rezultatai, parodantys EQUASS kriterijų įgyvendinimo sėkmingumą
---	---

Prašome susipažinti su „Audito paraiškos pildymo rekomendacijų“ 7 dalimi, joje rasite informacijos kaip pristatyti vidaus audito/savęs įvertinimo rezultatus.

5 dalis

Požiūrio aprašymas

Pažymėkite "X" langelyje teiginio pradžioje, jei požiūrio aprašymo dokumentai bus prieinami auditoriui audito organizacijoje metu auditoriaus peržiūrai:

Dokumentais pagrįstas požiūris	
X	Kriterijus Nr. 1: Organizacijos vizijos, misijos ir vertybių aprašymas
X	Kriterijus Nr. 3: Organizacijos kokybės politikos aprašymas
X	Kriterijus Nr. 4: Organizacijos metinis planas
X	Kriterijus Nr. 7: Organizacijos darbuotojų samdymo ir išsaugojimo politikos aprašymas
X	Kriterijus Nr. 9: Galiojantis organizacijos personalo kvalifikacijos kėlimo ir mokymo planas
X	Kriterijus Nr. 10: Galiojantis darbuotojų pareigybių ir funkcijų aprašymas
X	Kriterijus Nr. 13: Organizacijos teisių chartija, kuri atspindi pagrindines paslaugų gavėjų teises
X	Kriterijus Nr. 17 Organizacijos skundų valdymo sistemos aprašymas
X	Kriterijus Nr. 18: Organizacijos etikos ir gerovės užtikrinimo politikos aprašymas
X	Kriterijus Nr. 19: Organizacijos etikos kodeksas
X	Kriterijus Nr. 21: Organizacijos darbuotojų ir paslaugų gavėjų sveikatos ir saugos užtikrinimo planas
X	Kriterijus Nr. 22: Organizacijos vykdomos fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus ir finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos procedūros
X	Kriterijus Nr. 23: Organizacijos procedūros neskelbtinos informacijos konfidencialumui, įrašų tikslumui, paslaugų gavėjo privatumui, orumui ir fizinei neliečiamybei užtikrinti
X	Kriterijus Nr. 27: Organizacijos paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą politikos ir procedūrų aprašymas
X	Kriterijus Nr. 29: Apibrėžta organizacijos paslaugų gavėjų įgalinimo koncepcija
X	Kriterijus Nr. 32: Apibrėžta organizacijos paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepcija
X	Kriterijus Nr. 33: Paslaugų gavėjų Individualus planas (4 pavyzdžiai)
X	Kriterijus Nr. 35: Organizacijos paslaugų gavėjų įtraukimo į individualaus planavimo procesą procedūros
X	Kriterijus Nr. 38: Pagrindinės organizacijos teikiamos paslaugos
X	Kriterijus Nr. 42: Organizacijos verslo ir paslaugų teikimo rezultatai

Dokumentais pagrįstas požiūris	
X	Kriterijus Nr. 42: Nepriklausomo audito ataskaita dėl organizacijos rezultatų
X	Kriterijus Nr. 48: Organizacijos nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi sistema

Pasirenkama:

Pastaba:

1. **EQUASS Assurance** paraiškai šie dokumentai pasirenkami (**ne privalomi**).
2. **EQUASS Excellence** paraiškai šie dokumentai **privalomi**.

X	Vidaus audito/savęs vertinimo rezultatai, parodantys EQUASS kriterijų įgyvendinimo sėkmingumą
---	---

6 dalis

Rezultatų aprašymas

Teikiant **EQUASS Assurance** audito paraišką, turite **pateikti** žemiau išvardintus rezultatus. Pažymėkite teiginio pradžioje, kurie rezultatai yra pridedami prie paraiškos.

Pastaba: prašome atkreipti dėmesį, jog rezultatai turi būti svarbūs ir tinkami, turi būti nurodomas ryšys su rodikliais. 7 dalyje pateikiamas pavyzdys kaip pateikti rezultatus. Pastangos nebus laikomos tinkamais rezultatais.

Dokumentais pagrįsti rezultatai	
X	Kriterijus Nr. 9: Darbuotojų mokymosi ir tobulėjimo rezultatai
X	Kriterijus Nr. 16: Įvertinimo rezultatai: kokia apimtimi užtikrinamos paslaugų gavėjų teisės kasdieniame darbe?
X	Kriterijus Nr. 25: Organizacijos partnerysčių teikiamos naudos rezultatai
X	Kriterijus Nr. 27: Paslaugų gavėjų dalyvavimo metiniai rezultatai
X	Kriterijus Nr. 29: Paslaugų gavėjų įgalinimo rezultatai
X	Kriterijus Nr. 32: Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimo rezultatai
X	Kriterijus Nr. 35: Paslaugų gavėjų įtraukimo į Individualių planų rengimą rezultatai
X	Kriterijus Nr. 36: Įvertinimo rezultatai: kokia apimtimi organizacija užtikrina paslaugų teikimo tęstinumą?
X	Kriterijus Nr. 43: Rezultatai, rodantys paslaugų rezultatus ir naudą paslaugų gavėjams individualiu ir kolektyviniu požiūriu
X	Kriterijus Nr. 45: Rezultatai, rodantys paslaugų gavėjų ir kitų svarbių suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą
X	Kriterijus Nr. 46: Įvertinimo rezultatai: koku mastu paslaugų gavėjai, personalas ir kitos svarbios suinteresuotosios šalys supranta verslo rezultatus?
X	Kriterijus Nr. 50: Veiklos efektyvumo, paslaugų teikimo palyginimo rezultatai

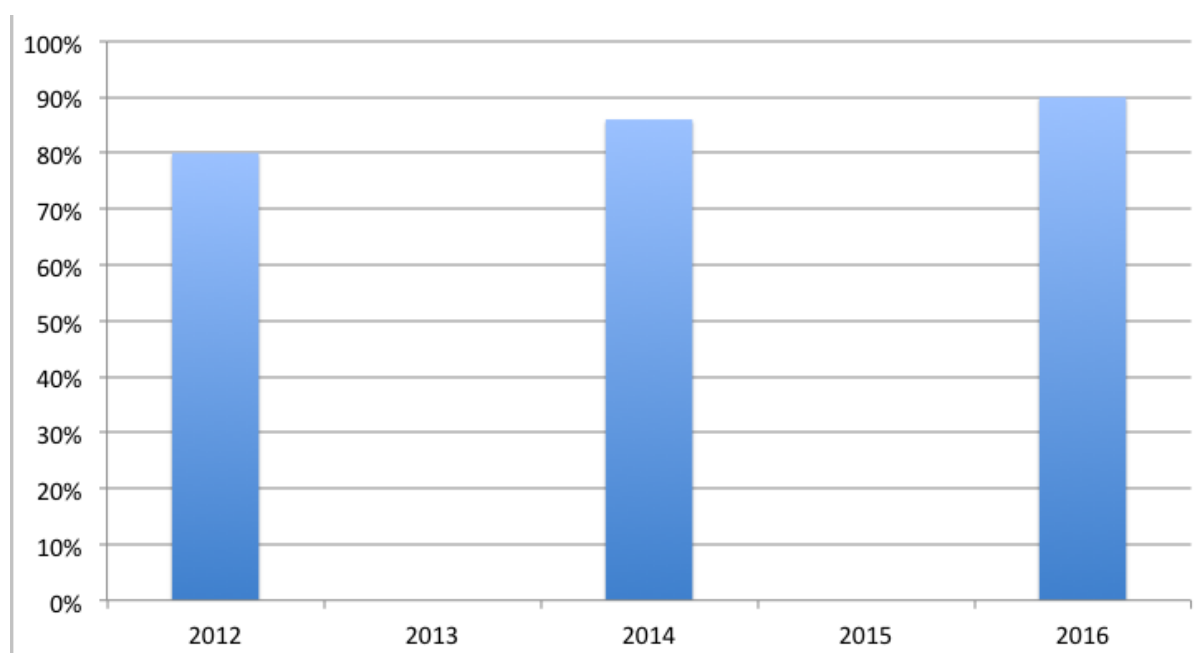
7 dalis

Rezultatų aprašymo pavyzdys *EQUASS Assurance paraiškai*

REZULTATAI, KURIE PARODO PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTIŲ PUSIŲ PASITENKINIMĄ

- 45 KRITERIJUS: Socialinių paslaugų teikėjas matuoja paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą remdamasis vidaus ir (arba) išorės vertinimu.

Rodiklis: *Paslaugų gavėjų pasitenkinimo gaunamomis paslaugomis procentinė išraiška*



Rezultatų paaiškinimas:

Diagrama rodo paslaugų gavėjų procentinę dalį, kurie išreiškė savo pasitenkinimą („patenkintas“ ir „labai patenkintas“) kas dvejus metus klausimynais atliekamoje apklausoje (vertikali ašis) per penkerius paskutinius metus (2012 – 2016) (horizontali ašis). Paslaugų gavėjų pasitenkinimo apklausa vykdoma kartą kas du metus. Apklausos rezultatai yra aptariami su darbuotojais, remiantis apklausos rezultatais identifikuojami potencialūs gerinimo veiksmai, kurie vėliau yra įgyvendinami. Atlikti pagerinimo veiksmai nulėmė padidėjusį pasitenkinimo procentą 2014 ir 2016 metais. Bendras paslaugų gavėjų, dalyvavusių apklausoje, skaičius:

2012 m. bendras paslaugų gavėjų skaičius: 250; paslaugų gavėjų, dalyvavusių apklausoje, skaičius: 187;

2014 m. bendras paslaugų gavėjų skaičius: 225; paslaugų gavėjų, dalyvavusių apklausoje, skaičius: 112;

2016 m. bendras paslaugų gavėjų skaičius: 260; paslaugų gavėjų, dalyvavusių apklausoje, skaičius: 170.

Vidaus audito / savęs įvertinimo rezultatų aprašymo pavyzdys **EQUASS Assurance audito paraiškai**

EQUASS Assurance audito paraiškai vidaus audito/savęs vertinimo rezultatų santrauka teikiama pasirenkamai.

Vidaus audito santrauka apie EQUASS sistemos įgyvendinimą ir atitikimą

Pastaba: skaičius nurodo EQUASS kriterijaus numerį.

Pavyzdys: **Lyderystė**

1. 90% darbuotojų žino apie organizacijos misiją, viziją, vertybes. 45% darbuotojų išreiškė, kad ne visada mato ryšį tarp organizacijos misijos ir kasdieninės veiklos.
2. Kokybės kultūros tyrimas buvo įgyvendintas visuose organizacijos skyriuose. Rezultatų analizė buvo pristatyta darbuotojams, 75% darbuotojų supranta bendro darbo būdų svarbą kaip organizacijos kultūros dalį. Buvo nustatyti tobulinimo veiksmai ir įgyvendinti įvairiuose projektuose ir iniciatyvose. 20% darbuotojų išreiškė, kad nebuvo įtraukti identifikuojant ir apibrėžiant naujus ir bendrus darbo būdus.
3. Organizacijos kokybės politika buvo aptarta ir paaiškinta visuose padaliniuose reguliariai vykstančiuose darbuotojų susirinkimuose. 70% darbuotojų gali apibūdinti pagrindinius Kokybės politikos tikslus.

Pavyzdys: **dalyvavimas**

26. 85% paslaugų gavėjų patvirtino, kad personalas atsižvelgia į jų teikiamą grįžtamąjį ryšį. 90% paslaugų gavėjų išreiškė nuomonę, jog turi galimybę išsakyti savo nuomonę.
27. Didžioji dauguma paslaugų gavėjų (85%) išreiškė, kad jiems buvo sudaryta galimybė įvertinti paslaugas. Visi paslaugų gavėjai (100%) išreiškė, kad dalyvauja planuojant paslaugas Individualiame plane.
28. Visi organizacijos skyriai peržiūri paslaugų gavėjų dalyvavimą kas 3 mėn. Dalyje skyrių buvo įgyvendinti paslaugų gavėjų dalyvavimą skatinančios priemonės.
29. Įgalinimo koncepcija yra apibrėžta, aprašyta ir dokumentuojama įrašais. 65% darbuotojų gali paaiškinti įgalinimo koncepciją. 30% darbuotojų apie šią koncepciją nėra girdėję, 15% darbuotojų yra girdėję, tačiau mano, kad ši koncepcija jų darbe nėra aktuali.

Pavyzdys: **Orientacija į asmenį**

31. 67% paslaugų gavėjų išreiškė, kad turi galimybę išsakyti savo poreikius ir norus. 95% darbuotojų mano, jog jų teikiamos paslaugos yra pagrįstos paslaugų gavėjų poreikiais ir lūkesčiais.
32. 35% darbuotojų patvirtino, jog suprato apibrėžtą Gyvenimo kokybės koncepciją. 30% darbuotojų žino apie šį dokumentą, o 35% - nepamena tokios koncepcijos ar dokumento. 85% paslaugų gavėjų išreiškė nuomonę, jog gyvenimo kokybė jiems yra svarbi. 45% paslaugų gavėjų mano, jog jų gaunamos paslaugos prisideda prie jų gyvenimo kokybės. 75% paslaugų gavėjų metinėje pasitenkinimo apklausoje išreiškė nuomonę, jog paslaugos tikrai prisideda prie jų gyvenimo kokybės.
33. Visi paslaugų gavėjai turi savo Individualų planą. 90% paslaugų gavėjų mano, jog yra įtraukti į jų Individualaus plano sudarymą. Jie žino savo plano turinį.