

POSTOPKI ZA PRIDOBITEV CERTIFIKATA EQUASS ASSURANCE

Kazalo

1. Uvod.....	2
2. Prijava in samoocenjevanje.....	4
3. Izbor presojevalca	5
4. Presoja.....	6
5. Certificiranje.....	9
6. Dodatne presoje.....	10
7. Ugovori in pritožbe	11

© 2012 by European Quality for Social Services (EQUASS)

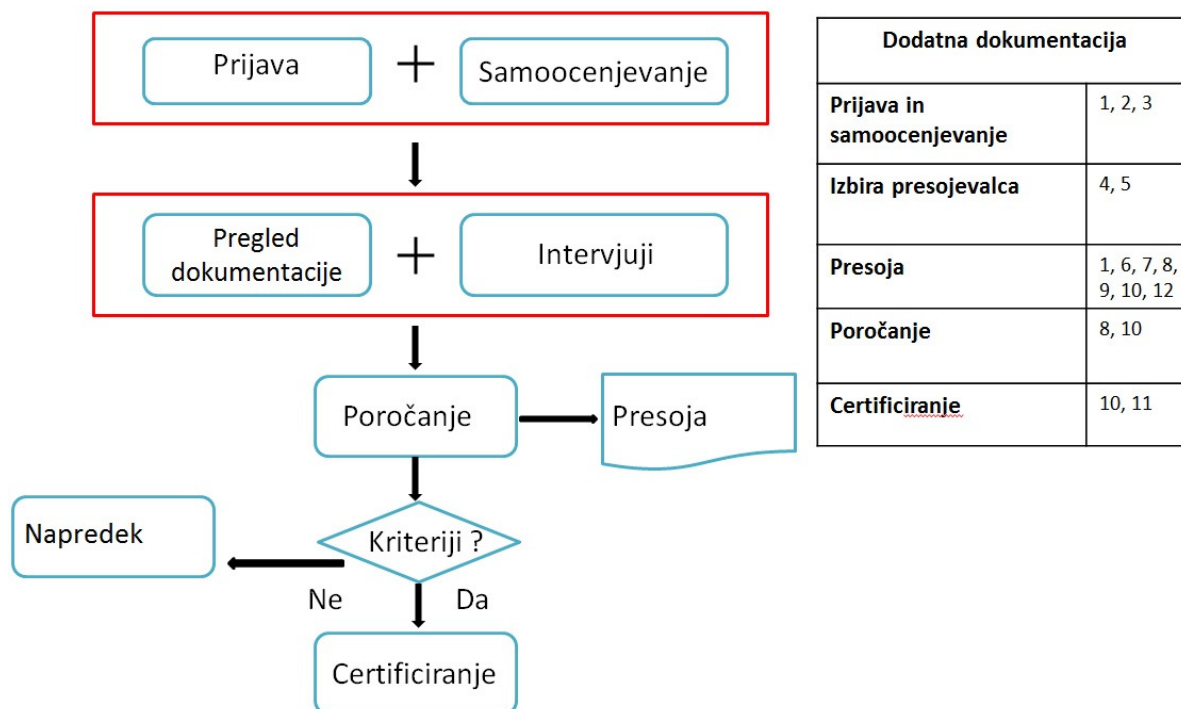
Vse pravice pridržane. Noben del tega dokumenta se ne sme reproducirati v kakršnikoli obliki ali na kakršen koli način, elektronsko, mehansko, s fotokopiranjem in snemanjem ali kako drugače, brez predhodnega pisnega dovoljenja EQUASS

1. Uvod

Kakovost na področju socialnih storitev (EQUASS) je evropski in sektorski sistem kakovosti za organizacije, ki zagotavljajo socialne storitve in so zavezane k upoštevanju temeljnih vrednot in načel kakovosti v socialnem sektorju. Namen EQUASS-a je okrepiti socialni sektor, z vključevanjem izvajalcev storitev v izvajanje kakovosti in stalno izboljševanje za zagotavljanje kakovostnih storitev uporabnikom po vsej Evropi.

EQUASS deluje na osnovi dobro opredeljenih meril, kazalnikov uspešnosti in zunanje presoje postopka. Pomembno je, da se vsi EQUASS procesi in postopki nadzorujejo oz. spremljajo s strani Evropskega odbora za podeljevanje, v katerem so zastopani najbolj pomembni predstavniki zainteresiranih strani na evropski ravni. Poleg tega so ti procesi in postopki predmet stalnega spremljanja in stalne izboljšave na podlagi povratnih informacij s strani ponudnikov in presojevalcev.

Ta dokument ponuja kratek pregled EQUASS Assurance postopkov, ki jih mora izvesti vlagatelj, presojevalci in sekretariat EQUASS-a v procesu EQUASS certificiranja. Opis sledi časovnemu prikazu korakov v EQUASS procesu in se nanaša na temeljne dokumente za podporo temu procesu. Proces je prikazan kot diagram na spodnji sliki. Številke se nanašajo na dokumente, navedene v tem dokumentu.



Seznam podpornih dokumentov

1. EQUASS Obrazec za prijavo (vključno s kontrolnim seznamom za samoocenjevanje)
[EQ-ASS_APP_004FOR_SISSGI2012 - Application Form](#)
2. Smernice za zagotavljanje uporabe EQUASS
[EQ-ASS_APP-029GUI_ENSSGI2012- Guidelines for Assurance Application](#)
3. EQUASS Assurance administrativni kontrolni seznam
[EQ-ASS_APP_008ACL_ENSSGI2012- Administrative Checklist](#)
4. EQUASS Profil presojevalca
[EQ-ALL_TRN-028PRO_ENSSGI2012- Auditor Profile](#)
5. Kodeks etike za presojevalce
[EQ-ALL_AUD_022ETH-Code of Ethics](#)
6. EQUASS obrazec za pripravo na presojo
[EQ-ASS_AUD_011PRP_ENSSGI2012-Site Visit Preparation Form](#)
7. EQUASS Kontrolna lista za presojevalce
[EQ-ASS_AUD_009ACL_ENSSGI2012- Checklist for Auditors](#)
8. Poročilo presoje
[EQ-ASS_AUD_012REP_ENSSGI2012- Audit Report](#)
9. Dodatne informacije (vključno z logotipom)
[EQ-ASS_APP_007ADD_ENSSGI2012-Additional Information Form](#)
10. Pregled certificiranih organizacij
[EQ-ASS_INF_PDF020-Overview of Certified Organisations](#)
11. Obrazec za povratno informacijo
[EQ-ALL_CER_014EVA_ENSSGI2012- Audit evaluation Form](#)
12. EQUASS Dokument s cenami (za cene in izračune števila dni, potrebnih za vloge z več lokacijami)
[EQ-ALL_COR-030PRI-EQUASS Pricing Document \(Internal\)](#)

2. Prijava in samoocenjevanje

- **Dosje prijavitelja**

Prijavitelj ima pravico opredeliti obseg nameravane uporabe EQUASS Assurance v organizaciji. Lahko ga uporabi za celotno organizacijo, ki zagotavlja socialne storitve (ali storitve poklicne rehabilitacije), lahko pa le za eno samo enoto, oddelek ali službo v tej organizaciji. Bistveno merilo je, da se vloga nanaša na izvajalce socialnih storitev (vključno s storitvami za poklicno usposabljanje/rehabilitacijo in izobraževanje) na enem ali več mestih. Pričakovani obseg je izražen v prijavnem obrazcu in certificiranje se bo izrecno nanašalo na opredeljeno področje. Zainteresirane organizacije se lahko prijavijo za zagotavljanje certificiranja EQUASS tekom celega leta.

Samoocenjevanja izvaja vlagatelj z uporabo kontrolnega seznama, ki je sestavni del obrazca za vlogo. Vlagatelj navaja ali organizacija izpolnjuje merila EQUASS-a tako, da poda odgovore na 100 vprašanj. Dokazila o izvajanju so navedena v prijavnem obrazcu, tako da presojevalec ve, kje in kako lahko preveri navedene trditve.

- ✓ *Podporni dokumenti:*

1. EQUASS Obrazec za prijavo (vključno s kontrolnim seznamom za samoocenjevanje)
[EQ-ASS_APP_004FOR_ENSSGI2012-Application Form](#)
2. Smernice za uporabo EQUASS Assurance
[EQ-ASS_APP-029GUI_ENSSGI2012-Guidelines for Assurance Application](#)

- **Administrativna kontrola**

EQUASS Sekretariat bo preveril upravičenost vlagatelja in službe, pa tudi popolnost dokumentacije. Če kakšni elementi manjkajo, ali če obrazec za prijavo in kontrolni seznam nista pravilno izpolnjena, se vlagatelja zaprosi za popravek. Postopek presoje se bo nadaljeval le, če bo dokumentacije popolna.

- ✓ *Podporni dokumenti:*

3. EQUASS Assurance administrativni kontrolni seznam -
[ASS_APP_008ACL_ENSSGI2012-Administrative Checklist](#)

3. Izbor presojevalca

EQUASS presojevalec, ki ga izbere EQUASS sekretariat, bo izvedel zunanjo presojo. Presojevalec bo neodvisen in usposobljen, kar pomeni, da je uspešno končal usposabljanje za EQUASS presojevalce in ga je imenoval EQUASS odbor za podeljevanje certifikata. Imenovani presojevalci so se dolžni udeleževati usmerjevalnih usposabljanj v obdobju max. 3 let. Celoten seznam vseh imenovanih presojevalcev je mogoče najti na spletni strani EQUASS-a.

Presojevalec je usposobljen za pristop »Vodenja kakovosti« in za razumevanje »Načel kakovosti« in »EQUASS Assurance meril in kazalnikov«. Je strokovnjak na področju postopkov in metod presoje. Presojevalec je odgovoren za vse faze presoje, vključno s pripravo poročila presoje.

EQUASS sekretariat podpira in spremlja presojevalca v celotnem poteku postopka presoje.

✓ *Podporni dokumenti:*

4. EQUASS Profil presojevalca

[EQ-ALL_TRN-028PRO_ENSSGI2012-Auditor Profile](#)

5. Kodeks etike za presojevalce

[EQ-ALL_AUD_022ETH-Code of Ethics](#)

4. Presoja

Presoja vlagatelja o izpolnjevanju EQUASS Assurance meril temelji na podlagi informacij v prijavnem obrazcu in rezultatov samoocenjevanja. Presoja je sestavljena iz štirih korakov:

- **Pregled dokumentacije**

Presojevalec bo prejel (digitalno) kopijo obrazca za vlogo, vključno s samooceno in ostalo dokumentacijo. Naredil bo pregled dokumentacije in točkovanje na podlagi teh informacij. Na podlagi pregleda dokumentacije, bo presojevalec določil prednostne teme za razpravo, intervjuje in pregledovanje dokumentov v času obiska. Izbral bo največ 15 dokumentov, navedenih v kontrolnem seznamu, ki morajo biti na voljo v času obiska za presajo.

- **Priprava obiska**

Presojevalec bo prijavitelju poslal predlog načrta in programa obiska prijavitelja vsaj dva tedna (10 delovnih dni) pred predlaganim in dogovorjenim datumom. Prijavitelj se mora strinjati z načrtom in programom in to sporočiti presojevalcu in osebju organizacije prijavitelja. Presojevalec bo uporabljal "Obrazec za pripravo obiska" za usklajevanje načrtovanega obiska. Presojevalec se bo seznanil s številom zaposlenih, storitvami, uporabniki in drugimi zainteresiranimi stranmi, ki so pomembni za obseg presoje.

Načrt presoje vsebuje naslednje elemente:

- datum in čas za pregled dokumentacije in drugih virov informacij,
- čas za dajanje povratne informacije o obisku za prijavitelja in zaposlene,
- čas za sintezo in končno poročilo presoje,
- intervju z glavnim izvršnim direktorjem je obvezen, časovno omejen (največ 1,5 ure) in mora potekati ob koncu obiska. Načrt obiska mora biti prilagodljiv in omogočati spremembe na podlagi zbranih informacij med ogledom lokacije.

Načrt bo usklajen in dogovorjen s prijaviteljem in poslan Equass strokovnim delavcem in prijavitelju.

- ✓ **Podporni dokumenti**

- 6. EQUASS obrazec za pripravo na presajo

- [EQ-ASS_AUD_011PRP_ENSSGI2012-Site Visit Preparation Form](#)

- **Obisk**

Presojevalec bo zbiral dokaze za verifikacijo podatkov v obrazcih za samooceno preko intervjujev, pregleda dokumentov in na osnovi opazovanja dejavnosti, okoliščin in pogojev. Opazovanja morajo biti registrirana. Ob koncu obiska, pred poročilom o presoji, bo imel presojevalec srečanje s ključnim osebjem prijavitelja in mu bo posredoval pripombe. Namen teh povratnih informacij je zagotoviti razumevanje ugotovitev presoje in priporočil v poročilu. Seveda pa mora biti jasno, da povratne informacije ne pomenijo uradnega izida ali odločitev o presoji.

Opomba glede števila dni za obisk lokacij

Standardno število dni za obisk na kraju samem (na enem mestu) je dva dni po 8 ur na dan. Za velike organizacije (> 250 zaposlenih za poln delovni čas) in organizacije, ki so na različnih lokacijah, bo potrebno več dni za obisk. To število dodatnih dni se določi s formulo: $V < \# \text{ ugotovljene lokacije} >$. Največje število lokacij vključenih v presoji je 10, izbral jih bo presojevalec. Organizacije, ki imajo med 251 in 500 zaposlenih za poln delovni čas potrebujejo dodatni dan presoje, tiste z več kot 500 zaposlenimi za poln delovni čas pa dva dodatna dneva.

Končno odločitev o številu dni za obisk lokacije in število dodatnih dni za obisk sprejme EQUASS sekretariat.

✓ *Podporni dokumenti:*

1. EQUASS Obrazec za prijavo (vključno s kontrolnim seznamom za samoocenjevanje)

[EQ-ASS_APP_004FOR_ENSSGI2012-Application Form](#)

6. EQUASS obrazec za pripravo na presoji

[EQ-ASS_AUD_011PRP_ENSSGI2012-Site Visit Preparation Form](#)

7. EQUASS Kontrolna lista za presojevalce

[EQ-ASS_AUD_009ACL_ENSSGI2012-Checklist for Auditors](#)

8. Poročilo presoje

[EQ-ASS_AUD_012REP_ENSSGI2012-Audit Report](#)

9. Dodatne informacije (vključno z logotipom)

[EQ-ASS_APP_007ADD_ENSSGI2012-Additional Information Form](#)

10. Pregled certificiranih organizacij

[EQ-ASS_INF_PDF020- Overview of Certified Organisations](#)

11. Obrazec za povratno informacijo

[EQ-ALL_CER_014EVA_ENSSGI2012- Audit evaluation Form](#)

12. EQUASS Dokument s cenami (za cene in izračune števila dni, potrebnih za vloge z več lokacijami)

[EQ-ALL_COR-030PRI-EQUASS Pricing Document \(Internal\)](#)

- **Poročanje**

Po obisku presojevalec pregleda rezultate samoocenjevanja prijavitelja za vsako merilo in kazalnik. Presojevalec pripravlja in napiše svoje komentarje v poročilu presoje in je odgovoren za točnost in popolnost tega poročila. O ugotovitvah presoje poroča na določenem mestu v kontrolnem seznamu za samoocenjevanje in jih pošlje na EQUASS sekretariat v roku 5 delovnih dni po ogledu lokacije. EQUASS sekretariat posreduje poročilo presoje prijavitelju in pošlje pregled certificiranih organizacij članom odbora za podeljevanje EQUASS Assurance certifikata.

✓ *Podporni dokumenti:*

8. Poročilo presoje

[EQ-ASS_AUD_012REP_ENSSGI2012 - Audit Report](#)

10. Pregled certificiranih organizacij

[EQ-ASS_INF_PDF020 - Overview of Certified Organisations](#)

5. Certificiranje

Odbor za certificiranje EQUASS Assurance potrdi prijavitelju, da so bila izpolnjena vsa merila, zahtevana je 100% skladnost z merili. EQUASS Sekretariat bo prijavitelju sporočil odločitev odbora. V primeru uspešno rešene vloge, bo sekretariat poslal EQUASS certifikat, ki ga podpiše predsednik odbora za podeljevanje z opredeljenim obdobjem veljavnosti (2 leti) in obsegom področja uporabe. Vlagatelji bodo prejeli tudi smernice za uporabo EQUASS blagovne znamke in logotip. Na koncu je treba omeniti, da vsak vlagatelj (uspešen ali ne-uspešen) prejme obrazec s povratno informacijo o procesu presoje.

✓ *Podporni dokumenti:*

10. Pregled certificiranih organizacij

[EQ-ASS_INF_PDF020 - Overview of Certified Organisations](#)

11. Obrazec za povratno informacijo

[EQ-ALL_CER_014EVA_ENSSGI2012- Audit evaluation Form](#)

6. Dodatne presoje

V primeru neuspešne prijave, bo EQUASS sekretariat v svojem pismu vlagatelju za postopek certificiranja vedno omenjal možnost dodatne presoje ali predlagal priziv (glej poglavje 6).

Dodatna presoja se lahko opravi, če prijavitelj potrdi, da je priporočila za izboljšave, ki so bila podana v poročilu presoje, že pričel izvajati v roku 6 mesecev po presoji. Dodatna presoja bo organizirana in se bo izvedla po prejemu poročila o izboljšavah, ki jih je uvedel prijavitelj.

Prijavitelj bo poročal o svojih izboljšavah v kontrolnem seznamu za samoocenjevanje, vendar le za tiste kazalnike, ki niso bili izpolnjeni. Presoja bo potekala po enakem postopku kot redna presoja (glej zgoraj), vendar z osredotočenostjo na kazalnike, pri katerih so bile narejene izboljšave. Zato je trajanje takšne dodatne presoje krajše, število dni za ogled lokacije bo določeno s strani EQUASS sekretariata. Stroške za to dodaten obisk plača prijavitelj.

7. Ugovori in pritožbe

- **Poziv**

V primeru, da se prijavitelj za Equass certifikacijo ne strinja s sklepom, da niso izpolnjeni vsi kazalniki in s tem povezano odločitvijo, da se organizaciji ne podeli certifikat Equass Assurance, lahko poda ugovor na odločitev. Ugovor je treba predložiti pisno (pismo ali elektronska pošta), vloži ga direktor prijavitelja ali oseba, ki je podpisala prijavo, v 30 dneh po prejemu pisma s povratno informacijo o presoji. Ugovor mora biti naslovljen na EQUASS sekretariat ali lokalnega nosilca licence, ki bo posredoval ugovor EQUASS sekretariatu.

EQUASS sekretariat mora potrditi prejem ugovora v 10 delovnih dneh in organizirati ponovno presojo, ki jo bo vodil izkušen in ugleden presojevalec. Ponovni pregled bo potekal na enak način in po postopku redne presoje, njen rezultat je dokončen. Stroške ponovne presoje plača pritožnik, če je presoja negativna. V primeru pozitivnega izida stroške ponovne presoje krije EQUASS.

Prav tako lahko vsaka zainteresirana stran nasprotuje temu, da si izvajalec storitev zasluži EQUASS certifikat, kar je mogoče storiti, dokler certifikat EQUASS velja. EQUASS sekretariat bo opravil preiskavo s certificirano organizacijo, presojevalcem in lokalnim nosilcem licence. Razen če obstajajo močni dokazi, da gre za dejansko in jasno kršitev meril sistema EQUASS Assurance, se bo EQUASS sekretariat zanašal na delo svojih presojevalcev in zanesljivost svojih postopkov ter pristopal k takim pritožbam kot nezanesljivim. V primeru hudih obtožb in jasnih znamenj kršitve bo EQUASS organiziral ponovni pregled in potencialno umaknil certifikat. EQUASS sekretariat bo v vsakem primeru poslal uradni odgovor na pritožbo v roku 30 delovnih dni po prejemu pritožbe. Za ponovno ocenjevanje ali nadaljnje preiskave oz. zaključke bo potreboval maksimalno 60 dni od prejema pritožbe s strani tretjih strank.

- **Pritožbe**

Ne glede na izid postopka prijave, lahko vsak prijavitelj zahtevka za EQUASS certificiranje vloži pritožbo glede presojevalca ali EQUASS procesa/ postopka. Pritožbo je treba predložiti pisno (pismo ali elektronska pošta), vloži jo direktor prijavitelja ali oseba, ki je podpisala vlogo, v 30 dneh po prejemu pisma s povratno informacijo o presoji. Pritožba mora biti naslovljena na EQUASS sekretariat ali lokalnega nosilca licence, ki jo bo prenesel na EQUASS sekretariat.

EQUASS Sekretariat mora potrditi prejem pritožbe v 10 delovnih dneh in predložiti pritožbo v obravnavo odboru za podeljevanje EQUASS Assurance certifikata. V primeru pritožbe na presojevalca bo EQUASS sekretariat najprej zaprosil za pojasnilo presojevalca in dodal te informacije k pritožbi, ki se posreduje odboru. EQUASS Sekretariat bo poslal odgovor prijavitelju v 30 delovnih dneh po prejemu pritožbe.