EQUASS Assurance audito paraiška

**Įžanga**

EQUASS (Europos socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo sistema) yra Europos reabilitacijos platformos (EPR) iniciatyva, kuria siekiama prisidėti plėtojant socialinių paslaugų sektorių, kuriame kokybiškos paslaugos užtikrina paslaugų gavėjų integraciją ir aukštą gyvenimo kokybę. EQUASS kokybės sistema yra pritaikyta socialiniam sektoriui ir siūlo visapusišką požiūrį, grindžiamą specifiniais kokybės kriterijais, veiklos efektyvumo rodikliais, aiškiu išorės vertinimu, audito procedūromis.

Ši paraiškos forma yra skirta organizacijoms, norinčioms įgyvendinti EQUASS Assurance kokybės ženklo išorės auditą, kurį atlieka nepriklausomas auditorius.

Paraiškos forma turi būti pateikta ne vėliau nei 6 sav. prieš planuojamą audito datą. Jei audito data nėra aptarta su EQUASS licenzijų centru, prašome susisiekti su EQUASS licenzijų centro atsakingais darbuotojais (Lietuvoje šias funkcijas atlieka VšĮ Valakupių reabilitacijos centras).

Prašome susipažinti su „EQUASS Assurance audito paraiškos pildymo rekomendacijomis“, kuriose rasite daugiau informacijos kaip tinkamai užpildyti paraiškos formą.

Audito paraišką sudaro šios dalys:

1. Bendra informacija apie paraišką ir pareiškėją. Prašome nurodyti, jei auditas turi būtų atliktas daugiau nei vienoje vietoje (pvz. jei yra vienas kuo kito nutolusių padalinių).
2. Papildoma informacija, skirta viešinimui interneto svetainėje, jei po audito bus 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.

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: |  |
| Adresas: |  |
| Pašto dėžutės adresas:(jei skiriasi nuo adreso): |  |
| Telefono Nr: |  |
| Bendras el.paštas: |  |
| Interneto svetainė: |  |
| Vadovo vardas, pavardė |  |
| Padalinių/skyrių skaičius: |  |

|  |
| --- |
| Pareiškėjo atsakingas asmuo |
| Vardas, pavardė: |  |
| Pareigos: |  |
| El.paštas: |  |
| Tiesioginio telefono Nr: |  |

|  |
| --- |
| Audituojamų paslaugų dydis ir apimtis |
| Paslaugų gavėjų skaičius: |  |
| Visą darbo dieną dirbančių darbuotojų (etatų) skaičius: |  |
| Darbuotojų skaičius: |  |
| Teikiamų paslaugų rūšys |  |
| Patirtis: |  |
| Audituojamų paslaugų pavadinimas (apimtis): |  |

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) |  |
| Organizacijos aprašymas lietuvių klb. (bus skelbiama www.equass.lt interneto svetainėje) |  |
| Twitter (jei taikoma) |  |
| Facebook paskyra (jei taikoma) |  |
| Youtube kanalas (jei taikoma) |  |

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
 |  |
| Galiojimo laikas: |  |
| 1. Kokybės sertifikato / pripažinimo pavadinimas
 |  |
| Galiojimo laikas: |  |
| 1. Kokybės sertifikato / pripažinimo pavadinimas
 |  |
| Galiojimo laikas: |  |
| 1. Kokybės sertifikato / pripažinimo pavadinimas
 |  |
| Galiojimo laikas: |  |

Prašome patvirtinti žemiau pateikiamus teiginius:

|  |  |
| --- | --- |
|  | *Patvirtinu, kad organizacija, kaip aprašyta aukščiau, atitinka visus socialines paslaugas teikiančioms organizacijoms keliamus nacionalinius teisės aktų reikalavimus.* |
|  | *Suprantu EQUASS kriterijų įgyvendinimo reikalavimus, kaip nurodyta pagrindiniuose EQUASS Assurance dokumentuose.* |
|  | *Pridedu siekiamų sertifikuoti paslaugų/programų aprašymą* ***(Priedas A)*** |
|  | *Pridedu siekiamų sertifikuoti paslaugų/programų darbuotojų pareigybių sąrašą* ***(Priedas B)*** |
|  | *Pridedu siekiamų sertifikuoti paslaugų/programų organizacinę struktūrą* ***(Priedas C)*** |
|  | *Pridedu aukštos kokybės organizacijos logotipą (prie paraiškos)* |

Prašome priedus A, B, C pateikti viename dokumente (byloje) kartu su dokumentų dalies priedais. Prašome aiškiai nurodyti priedų pavadinimus.

4 dalis

**Požiūrio aprašymas**

*Prašome užtikrinti, kad kartu su Audito paraiška būtų pateiktos šios Pareiškėjo požiūrio* *dokumentų* ***santraukos****:*

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

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

Pasirenkama:

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

***Pastaba:*** *Jei jūsų organizacijoje vyko EQUASS rodiklių vidaus auditas/savęs vertinimas, rekomenduojama parengti vidaus audito/savęs įvertinimo rezultatų* ***santrauką*** *ir* ***pateikti ją kartu su Audito paraiška****. Prašome susipažinti su „Audito paraiškos pildymo rekomendacijų” 7 dalimi, joje rasite informacijos kaip pristatyti vidaus audito/savęs įvertinimo rezultatus.*

5 dalis

**Požiūrio aprašymas**

*Prašome užtikrinti, kad auditorius turėtų* ***galimybę peržiūrėti******audito organizacijoje metu*** *išvardintus pareiškėjo dokumentus apie požiūrį:*

| Dokumentais pagrįstas požiūris  |
| --- |
|  | Kriterijus Nr. 1: Organizacijos vizijos, misijos ir vertybių aprašymas |
|  | Kriterijus Nr. 3: Organizacijos kokybės politikos aprašymas |
|  | Kriterijus Nr. 4: Organizacijos metinis planas |
|  | Kriterijus Nr. 7: Organizacijos darbuotojų samdymo ir išsaugojimo politikos aprašymas |
|  | Kriterijus Nr. 9: Galiojantis organizacijos personalo kvalifikacijos kėlimo ir mokymo planas |
|  | Kriterijus Nr. 10: Galiojantis darbuotojų pareigybių ir funkcijų aprašymas |
|  | Kriterijus Nr. 13: Organizacijos teisių chartija, kuri atspindi pagrindines paslaugų gavėjų teises |
|  | Kriterijus Nr. 17 Organizacijos skundų valdymo sistemos aprašymas |
|  | Kriterijus Nr. 18: Organizacijos etikos ir gerovės užtikrinimo politikos aprašymas |
|  | Kriterijus Nr. 19: Organizacijos etikos kodeksas |
|  | Kriterijus Nr. 21: Organizacijos darbuotojų ir paslaugų gavėjų sveikatos ir saugos užtikrinimo planas |
|  | Kriterijus Nr. 22: Organizacijos vykdomos fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus ir finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos procedūros |
|  | Kriterijus Nr. 23: Organizacijos procedūros neskelbtinos informacijos konfidencialumui, įrašų tikslumui, paslaugų gavėjo privatumui, orumui ir fizinei neliečiamybei užtikrinti |
|  | Kriterijus Nr. 27: Organizacijos paslaugų gavėjų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą politikos ir procedūrų aprašymas |
|  | Kriterijus Nr. 29: Apibrėžta organizacijos paslaugų gavėjų įgalinimo koncepcija |
|  | Kriterijus Nr. 32: Apibrėžta organizacijos paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės koncepcija |
|  | Kriterijus Nr. 33: Paslaugų gavėjų Individualus planas (4 pavyzdžiai) |
|  | Kriterijus Nr. 35: Organizacijos paslaugų gavėjų įtraukimo į individualaus planavimo procesą procedūros |
|  | Kriterijus Nr. 38: Pagrindinės organizacijos teikiamos paslaugos |
|  | Kriterijus Nr. 42: Organizacijos verslo ir paslaugų teikimo rezultatai |
|  | Kriterijus Nr. 42: Nepriklausomo audito ataskaita dėl organizacijos rezultatų |
|  | Kriterijus Nr. 48: Organizacijos nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi sistema |

Pasirenkama:

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

6 dalis

**Rezultatų aprašymas**

Teikiant **EQUASS Assurance** audito paraišką, turite **pateikti** šiuos rezultatus:

*Pastaba: prašome atkreipti dėmesį, jog rezultatai turi būti svarbūs ir tinkami bei nurodomas jų ryšys su rodikliais. Pastangos nebus laikomos tinkamais rezultatais.*

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

*Prašome susipažinti su „Paraiškos pildymo rekomendacijomis”, jose rasite informacijos kaip pristatyti 12 aukščiau išvardintų rezultatų.*