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 paraišką ir pareiškėją | |
| Audito paraiškos tipas: | EQUASS Assurance |
| Šalis: |  |
| Audito koordinavimo biuras: |  |
| Audito koordinatorius: |  |
| Audito koordinatoriaus el.pašto adresas: |  |
| 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): |  |

1b dalis

Informacija apie organizacijos padalinius nutolusiose vietose

|  |  |
| --- | --- |
| Vieta Nr. 2 | |
| Vietos/padalinio Nr. 2 pavadinimas |  |
| Adresas: |  |
| Telefono Nr: |  |
| Bendras el.paštas: |  |
| Kontaktinio asmens vardas, pavardė |  |
| Kontaktinio asmens pareigos |  |
| Paslaugos: |  |
| Paslaugų gavėjų skaičius: |  |
| Darbuotojų 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) |  |
| 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 aiškiai nurodyti priedų pavadinimus.

4 dalis

**Požiūrio aprašymas**

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

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

Pasirenkama:

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

***Pastaba Nr.1:*** *Prašome* ***neteikti*** *nesutrumpintų dokumentų. (Išimtis taikoma tik dokumentams, kurie yra ne ilgesni nei 1 lapas A4 formatu. Priimamos tik dokumentų santraukos (1 lapas A4 formatu).*

***Pastaba Nr.2:*** *Jei Jūsų organizacijoje vyko EQUASS kriterijų vidaus auditas/savęs vertinimas, rekomenduojama parengti vidaus audito/savęs įvertinimo rezultatų* ***santrauką*** *ir* ***pateikti ją kartu su Audito paraiška****. Remiantis pateikta informacija auditorius galės įvertinti Jūsų EQUASS kriterijų įgyvendinimo supratimą (3 etapas vertinimo lentelėje). Prašome susipažinti su dokumentu „EQUASS audito paraiškos pildymo rekomendacijos ir kita svarbi informacija“ (dokumento „EQUASS procesas ir sertifikavimo procedūros“ priedas Nr. 3), kuriame rasite daugiau informacijos kaip tinkamai pristatyti vidaus audito / saviįsivertinimo rezultatų* ***santrauką.***

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

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