

## EQUASS Assurance kvaliteedisüsteemi rakendamise kord

KVALITEEDISÜSTEEMI RAKENDAJA	EQUASS KOHALIK ESINDUS- Sotsiaalteenuste kvaliteedi keskus
<b>I Rakendajate valik</b>	
	1. Taotlusvooru avamine - <b>kutse EQUASS Assurance'i rakendamiseks</b> erinevates teenuse osutajate meilinglistides ja Astangu KRK ning SOKK kodulehel
2. Tähtjaks taotluste esitamine	
	3. Taotluste hindamine hindamiskomisjoni poolt. Rakendajate teavitamine otsusest
4. EQUASS rakendamise koostöökokkuleppe sõlmimine, mille osaks on <b>EQUASS rakendaja õigused ja kohustused</b>	4. EQUASS rakendamise koostöökokkuleppe sõlmimine, mille osaks on <b>EQUASS rakendaja õigused ja kohustused</b>
<b>II Eneseanalüüsi läbiviimine</b>	
	5. Konsultandi valimine rakendaja eneseanalüüsi läbiviimiseks. Eneseanalüüsi aja kokkuleppimine rakendaja ja konsultandiga
6. <b>Eneseanalüüs:</b> 1-2 päevane meeskonna koosolek rakendavas organisatsioonis kohapeal, kus osalevad kuni 10 erineva tasandi töötajat (tipp- ja keskastmejuhid, klienditöötajad, tugipersonal jt)	
<p>Konsultant selgitab organisatsioonis EQUASS kvaliteedi põhimõtteid, kriteeriume ja indikaatoreid ning aitab hinnata organisatsiooni tegevuse vastavust EQUASS kvaliteedi nõuetele.</p> <p>Konsultant kajastab eneseanalüüsi tulemusel <b>EQUASS rakendamise protsessi hindamise vormis</b> (Exceli tabel) ning koostab asutusele edasise</p>	

tegevuskava koos omapoolsete soovitusetega (Wordi fail).	
	7. <b>EQUASS rakendamise tegevuskava ja - protsessi hindamise vormi</b> rakendajale edastamine kohalik esinduse või konsultandi poolt
8. Konsultandi poolt esitatud soovituste alusel tegevuskava täiendamine konkreetsete tegevuste, vastutajate ja tähtaegade lisamisega	
<b>III Tegevuskava elluviimine</b> (soovituslik protsess, võimalikud on kokkuleppelised muudatused)	
	9. Jooksev nõustamine (e-post, telefon, kohtumised) kogu kvaliteedisüsteemi rakendamise aja jooksul
<p><b>10. Sisehindamine I</b></p> <p>Sisehindamine on rakendaja enda tegevuse vahehindamine, mille tulemusena on selge organisatsiooni hetkeseis ja vastavus EQUASS kvaliteedisüsteemi nõuetele ning valdkonnad, mis osas vajatakse konsultatsiooni või lisateavet. Rakendajal on võimalus kasutada EQUASS rakendamise hindamise vormi sisehindamise tulemuste kajastamiseks. Soovitav on sisehindamine viia läbi enne konsultatsiooni või testauditit, et näha, kui kaugel ollakse EQUASS põhimõtetele ning kriteeriumitele vastamisel</p>	
	11. Konsultandi leidmine konsultatsiooniks , organisatsiooni ja konsultandiga konsultatsiooni aja kokku leppimine
<p><b>12. Ühepäevane konsultatsioon</b> - on rakendava organisatsiooni külastus, mille jooksul konsultant nõustab EQUASS Assurance kvaliteedisüsteemi põhimõtete ja –nõuete vastavuse osas, kontrollib vajadusel olemasolevat dokumentatsiooni ning annab nõu edasiste sammude osas. Konsultatsioonipäeva jooksul lepitakse kokku järgnevad tegevused ja/ või arengueesmärgid, mis aitavad asutuse tegevust viia vastavusse EQUASS</p>	

<p><i>Assurance</i> kvaliteedisüsteemi nõuetele. Kokkulepitud tegevused ja/ või arengueesmärgid saadab konsultant ka EQUASS kohalikule esindusele. Ühele asutusele on võimaldatud 1 ühepäevane konsultatsioon aastas, kui ei ole kokku lepitud teisiti. Alternatiivina võib konsultatsioon toimuda ka e-maili ja telefoni teel või kasutades veebikonverentsi vahendeid (nt Skype)</p>		
		<p><b>13.</b> Kogemuskohtumiste, koolituste ja infoseminaride korraldamine, mis toetavad rakendajaid EQUASS kvaliteedisüsteemi rakendamise protsessis</p>
<p><b>14. Sisehindamine II</b>, vt p 10</p>		
<p><b>15.</b> Ühepäevane konsultatsioon, vt p 12.</p>		<p><b>15.</b> Konsultandi leidmine konsultatsiooniks , organisatsiooni ja konsultandiga konsultatsiooni aja kokku leppimine</p>
<p><b>16.</b> Sisehindamine III, vt p 10</p>		
		<p><b>17.</b> Konsultandi leidmine testauditiks . Organisatsiooni ja konsultandiga testauditi aja kokku leppimine.</p>
<p><b>18. Testaudit</b> on 1- päevane konsultatsioon, mille jooksul konsultandi rollis audiitor kontrollib asutuse dokumentatsiooni ja tegevuse vastavust EQUASS <i>Assurance</i> kvaliteedisüsteemi nõuetele, nõustab rakendajat lõppauditiks ettevalmistuse ning dokumentatsiooni süstematiseerimise osas. Testauditi tulemused märgib konsultant EQUASS rakendamise hindamise vormi, milles kajastuvad ka rakendaja eneseanalüüsi, sisehindamiste ning teiste testauditite tulemused</p>		
		<p><b>19.</b> Konsultant koostab soovitud soovitustega <b>testauditi raporti</b>, mille saadab rakendajale ja kohalikule esindusele.</p>

<b>IV Lõppauditiks ettevalmistus, auditeerimine ja sertifitseerimine</b>	
	<b>20.</b> Kogemuskohtumise korraldamine lõppauditiks ettevalmistamiseks. Lõppauditi läbiviimiseks vajalike vormide edastamine rakendajatele (sh <b>EQUASS auditi taotlus</b> , rakendaja kohta <b>Lisainfo vorm/ Additional Information Form</b> )
<b>21.</b> Auditi taotluse täitmine, lisade vormistamine ja kohalikule esindusele saatmine (vähemalt 30 päeva enne soovitud lõppauditi toimumise aega)	
	<b>22.</b> Lõppauditi korraldamine (aeg ja kestvus) ja audiitori määramine
	<b>23.</b> EQUASS audiitoriga <b>lepingu</b> sõlmimine auditite läbiviimiseks. Audiitor lähtub oma töös <b>EQUASS audiitori eetikakoodeksist</b>
	<b>24.</b> Rakendajale asutuse külastuse ettevalmistuse vormi saatmine audiitori poolt (vähemalt 10 tööpäeva enne auditit)
<b>25.</b> Asutuse külastuse ettevalmistuse vormi üle vaatamine, intervjueeritavate valik ja intervjuude aegade kokku leppimine. Vajadusel koostöös audiitoriga plaani muudatuste tegemine	
<b>26.</b> Auditiks ettevalmistumine (sh dokumentatsiooni süstematiseerimine ja audiitorile ülevaatuseks ettevalmistamine; vähemalt 1 tööruumi valmisseedmine auditiks, et audiitor saaks ette valmistada ja läbi viia intervjuusid ning tutvuda dokumentatsiooniga; töötajate, klientide ja partnerite informeerimine ning ettevalmistamine intervjuude osas)	
<b>27. Lõppaudit</b>	<p><b>27. Lõppauditi läbiviimine</b> Lõppaudit on kahepäevane* EQUASS kvaliteedipõhimõtete ja -kriteeriumite vastavuse hindamise protsess EQUASS audiitori poolt, mille käigus audiitor tutvub organisatsiooni tegevuse ja tõendusdokumentatsiooniga ning viib läbi intervjuud erinevate osapooltega.</p> <p>*Asutuse struktuuriüksuste arvust ja asukohtadest lähtuvalt võib audit kesta rohkem päevi: - kui täiskohaga töötajaid on rohkem, kui 250</p>

	- kui asutusel on rohkem, kui 2 struktuuriüksust erinevatel aadressitel ning need asuvad üksteisest kaugemal, kui 30 min sõit
	<b>28.</b> Audiitor koostab ja esitab kohalikule esindusele auditi raporti koos täiendatud auditi taotlusvormiga 5 tööpäeva jooksul pärast auditi toimumist
	<b>29.</b> Kohalik esindus edastab auditi dokumendid EQUASS Euroopa bürosse. Auhinna Komitee teeb EQUASS Assurance kvaliteedisüsteemi vastavuse või mittevastavuse osas otsuse 30 päeva jooksul ja edastab otsuse kohalikule esindusele.
	<b>30.</b> Kohalik esindus teavitab rakendajat otsusest ning edastab rakendajale auditi taotluse koos audiitori poolt märgitud täiendustega ja auditi raporti. EQUASS Euroopa büroo saadab rakendajale sertifikaadi postiga.
<b>31.</b> <b>b) EQUASS Assurance mittevastavuse korral</b> on asutusel 6 kuu jooksul võimalus viia oma tegevus vastavusse EQUASS Assurance kvaliteedinõuetele ning läbida lihtsustatud korras uuslõppaudit. Kui uus audit toimub 6 kuu jooksul, hindab audiitor vaid mittevastavusi. Kui asutusel on tarvis rohkem, kui 6 kuud EQUASS põhimõtete ja kriteeriumite rakendamiseks, tuleb läbida uus lõppaudit täies mahus ( vt. punkt 21-30)	<b>31.</b> <b>a) EQUASS Assurance vastavuse korral</b> saadab EQUASS Euroopa büroo rakendajale EQUASS sertifikaadi ja logo kasutamise juhendi ning sisestab rakendaja andmed <a href="http://www.equass.be">www.equass.be</a> kodulehele. Kohalik esindus lisab asutuse andmed sertifitseerimise kohta <a href="http://www.equass.ee">www.equass.ee</a> kodulehele. Sertifikaat kehtib sertifitseerimisotsuse tegemisest 2 aastat
<b>32.</b> Rakendajal on õigus mittevastavus vaidlustada. Antud protsessi reguleerib <b>EQUASS kaebuste menetluskord</b>	
<b>33.</b> Järjepidev EQUASS kvaliteedi põhimõtete rakendamine igapäevatoos, lõppauditi raportis kokkulepitud eesmärkide täitmine ning arenguvaldkondade arvestamine teenuse arendamisel	
<b>34.</b> Võimalus osaleda EQUASS kohaliku esinduse poolt korraldatud koolitustel, kogemuskohetumistel, seminaridel	<b>34.</b> Kogemuskohetumiste, koolituste ja infoseminaride korraldamine, mis toetavad rakendajaid EQUASS kvaliteedisüsteemi rakendamise protsessis

<b>V Korduv kvaliteedimärgi taotlemine</b> (soovituslik protsess, milles võimalikud individuaalsed kokkulepped)	
<b>35.</b> Rakendaja teavitab e-maili teel EQUASS kohalikku esindust soovist taotleda EQUASS Assurance kvaliteedimärki	
	<b>36.</b> Kohaliku esinduse eestvedamisel sõlmitakse rakendajaga <b>leping</b> , milles kajastuvad kokkulepped seoses toetavate tegevuste (nt. konsultatsioonid, testauditid) ning lõppauditiga. Kohalik esindus edastab rakendajale auditi läbiviimiseks vajalikud vormid.
<b>37.</b> Rakendaja viib läbi sisehindamise või eneseanalüüsi, et konsultatsiooniks vajadusi kaardistada/täpsustada. Rakendaja veendub, et eelmises auditi raportis kokku lepitud eesmärgid on täidetud ja arenguvaldkondi on teenuste arendamisel arvesse võetud	
	<b>38.</b> Konsultandi määramine, konsultatsiooni aja kokku leppimine
<b>39.</b> 1- päevase konsultatsiooni läbiviimine Antud konsultatsioon võib olla testaudit või nõustamine muudel EQUASSi puudutataval teemadel	<b>39.</b> 1- päevase konsultatsiooni läbiviimine konsultandi poolt.
	<b>40.</b> Konsultant koostab soovitustega raporti ning saadab selle rakendajale ja kohalikule esindusele. Testauditi puhul täidab konsultant EQUASS rakendamise hindamise vormi ning edastab selle rakendajale ja kohalikule esindusele
<b>NB! Järgnevad sammud vastavalt protsessi kirjeldusele punktides 21- 34</b>	

**Seotud dokumentide loetelu:**

1. Kutse EQUASS Assurance rakendamiseks (taotluskutse)
2. EQUASS rakendamise koostöökokkulepe
3. EQUASS rakendaja õigused ja kohustused
4. EQUASS konsultatsioonide läbiviimise leping konsultandiga
5. EQUASS rakendamise protsessi hindamise vorm
6. EQUASS rakendamise tegevuskava
7. EQUASS testauditi raport soovitustega
8. EQUASS auditi taotlus
9. EQUASS rakendaja lisainfo vorm (*Additional Information Form*)
10. EQUASS auditi läbiviimise leping audiitoriga

11. EQUASS audiitori eetikakoodeks
12. Asutuse külastuse ettevalmistuse vorm
13. EQUASS auditi raporti vorm
14. EQUASS kaebuste menetluskord
15. EQUASS rakendamise leping/ EQUASS auditi läbiviimise leping (korduva sertifitseerimise korral)