



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti
tuleviku heaks



EQUASS ASSURANCE 2018 KVALITEEDISÜSTEEMI PROTSEDUURID

Sisukord

SISSEJUHATUS	2
1. AVALDUS JA ENESEHINDAMINE	5
2. AUDIITORI VALIK	6
3. AUDIT	7
4. SERTIFITSEERIMINE	10
Eduraportid	11
5. LISAAUDIT	12
6. APELLATSIOON JA KAEBUSED	13

© 2017 Euroopa sotsiaalteenuste kvaliteedijuhtimise süsteem (EQUASS)

Versioon: juuni 2017

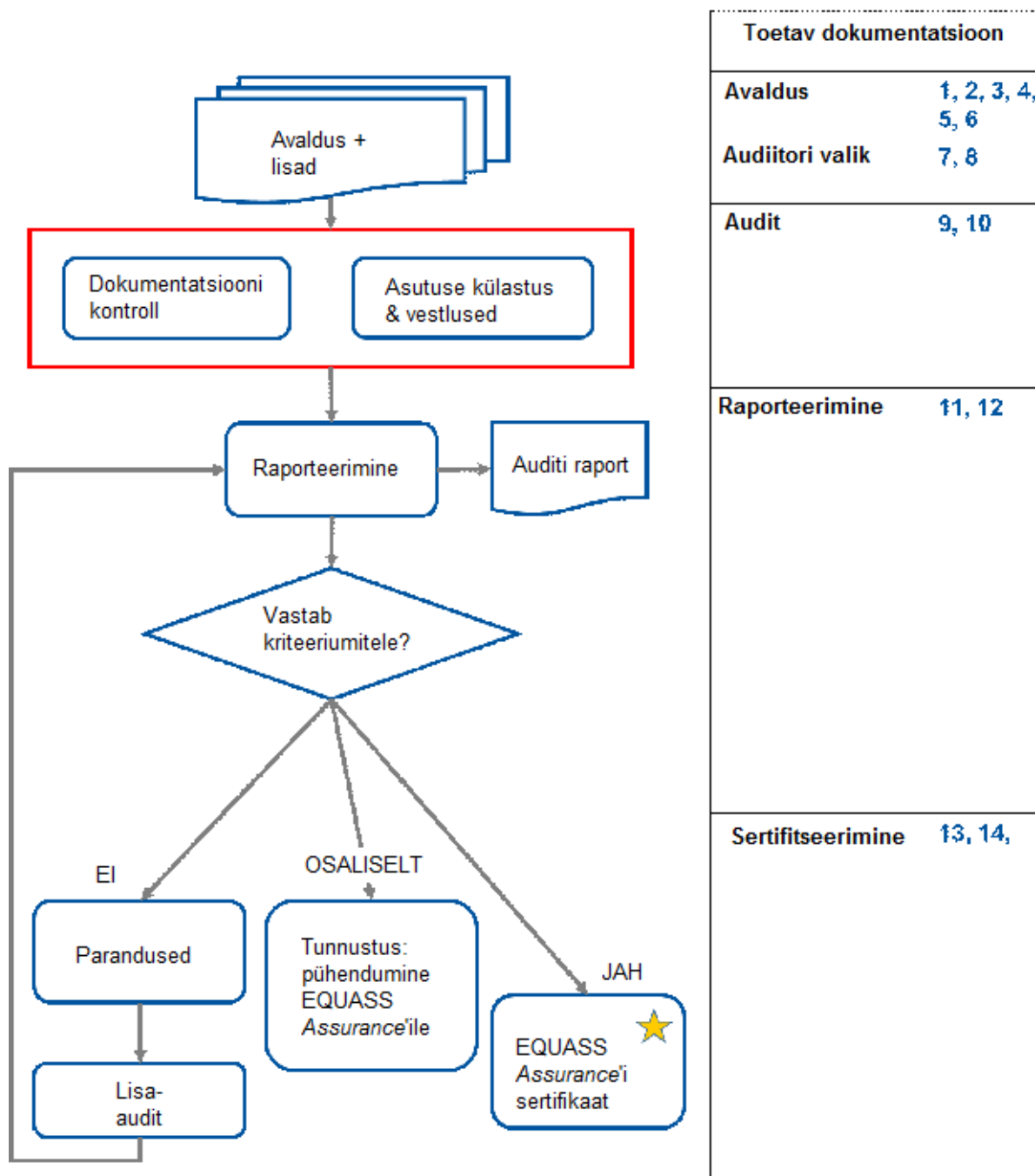
Sissejuhatus

Euroopa sotsiaalteenuste kvaliteedijuhtimise süsteem (EQUASS) on üleeuroopaline ja sektoripõhine kvaliteedisüsteem sotsiaalsektori fundamentaalseid väärtusi ja kvaliteediprintsiipe järgida soovivatele sotsiaalteenuseosutajatele. EQUASS eesmärk on täiustada sotsiaalsektori tegevust, kaasates kvaliteedi parandamise ja pideva arengu protsessi ka teenuseosutajad ning garanteerides teenusesaajatele kvaliteetse teenuse koguEuroopas.

EQUASS toimib põhjalikult määratletud kriteeriumite, tulemuslikkuse näitajate ja välise auditeerimisprotseduuri alusel. On oluline märkida, et kõiki EQUASS protsesse ja protseduure jälgib ning kinnitab sektori olulisemaid Euroopa tasandi huvirühmi koondav sertifitseerimise komitee (European Awarding Committee). Protseesse ja protseduure jälgitakse ning täiustatakse pidevalt nii taotlejate kui audiitorite tagasiside põhjal.

Käesolev dokument annab lühiülevaate EQUASS 2018 *Assurance* kvaliteedisüsteemi protseduuride kohta, mida peavad EQUASS sertifitseerimisprotsessi käigus järgima nii taotleja, audiitorid, EQUASS kohalikud litsentsiomanikud ning EQUASS sekretariaat. Kirjeldusele järgnevad EQUASS 2018 *Assurance* protsessi kronoloogilised sammud ning viidatakse ka protsessi toetavale dokumentatsioonile. Sellist EQUASS *Assurance* protsessi kirjeldab ka alljärgnev skeem. Nimetatud dokumentide numbrid tähistavad käesolevas failis loetletud lisadokumente.

Lisadokumentide nimekiri



1. EQUASS 2018 avalduse elektrooniline blankett (sealhulgas ka lähenemiste ja tulemuste lisad)
2. EQUASS 2018 Assurance avalduse täitmise juhend
3. EQUASS 2018 Assurance administratiivne kontrollnimekiri
4. EQUASS 2018 auditi kuludokument
5. EQUASS klientide õigused ja kohustused

6. Meetodid ja protseduurid kohalikele litsentsiomanikele
7. EQUASS 2018 audiitori profiil
8. Audiitorite eetikakoodeks
9. EQUASS 2018 *Assurance* ettevalmistav küsimustik asutuse küllastamiseks
10. EQUASS 2018 *Assurance* audiitorite hindamisvahend
11. EQUASS 2018 *Assurance* auditi raport
12. EQUASS 2018 *Assurance* vahepealne raport
13. EQUASS graafiline harta
14. EQUASS 2018 taotleja tagasisideblankett (elektroniline)

1. Avaldus ja enesehindamine

- **Avalduse kaust**

Taotlejal on õigus määratleda EQUASS *Assurance* avalduse ulatus. Selleks võib olla kas terve sotsiaalteenuseid (või kutseõpet) pakkuv organisatsioon või siis vastava organisatsiooni üks konkreetne osakond või äriüksus. Tähtis kriteerium on, et avaldus on seotud mitme otseselt inimestele osutatava teenusega¹², mis suurendavad nende kaasatust ja/või parandavad nende elu kvaliteeti. Avalduse ulatus märgitakse avalduse blanketil ning ka sertifikaat viitab sellele konkreetset määratletud ulatusele.

- ✓ *Lisadokumendid*

1. EQUASS 2018 avalduse elektrooniline blankett (sealhulgas ka lähenemiste ja tulemuste lisad)
2. EQUASS 2018 *Assurance* avalduse täitmise juhend ja muu abiinformatsioon

- **Administratiivne kontroll**

Asjasse puutuv EQUASS auditi koordinaator (kas kohalik litsentsiomanik või Brüsselis asuv EQUASSi koordinaator) kontrollib taotleja ning asjasse puutuvate teenuste sobivust ning dokumentatsiooni kompleksust. Kui jagatud info pole täielik või kui avalduse blankett ja kontrollnimekiri ei ole lõpuni täidetud, palutakse taotlejal need lõpuni täita. Auditi protseduur jätkub ainult siis, kui kaust on terviklik.

- ✓ *Lisadokument*

3. EQUASS 2018 *Assurance* administratiivne kontrollnimekiri

¹ Vt komisjoni teatis „Üldhuviteenused, sealhulgas sotsiaalvaldkonna üldhuviteenused: Euroopa uus kohustus“, KOM (2007) 725 lõplik versioon, 20.11.2007.

² Teenust võidakse osutada kas teenuseosutaja asukohas; samuti on võimalik, et mobiilsed teenused osutavad meeskonnad liiguvad sinna, kus on teenusesaajad.

2. Audiitori valik

Välise auditi teeb EQUASS sekretariaadi valitud EQUASS audiitor. Audiitor on erapooletu ja kvalifitseeritud, mis tähendab, et ta on edukalt läbinud EQUASS 2018 audiitorite koolituse ning rakendab oma töös EQUASS sertifitseerimise komitee määratletud teadmisi, oskusi ja suhtumist. Audiitorid peavad ametisse nimetamisest alates hiljemalt kolme aasta jooksul läbima ka vastava täienduskoolituse. EQUASS kodulehelt leiate põhjaliku volitatud audiitorite nimekirja.

Audiitor on kvaliteedijuhtimise alal koolitatud ning ta on kursis ka sellega, kuidas tõlgendada kvaliteediprintsiipe ning EQUASS 2018 *Assurance* kriteeriume. Samuti on tal teadmised auditeerimise meetodite kohta. Audiitor vastutab kõikide auditi etappide eest, sealhulgas ka auditi raporti koostamise eest.

Auditeerimise ajal toetab ja jälgib audiitori tegevust asjasse puutuv EQUASS auditi koordinaator (kas kohalik litsentsiomanik või Brüsselis asuv EQUASS koordinaator).

✓ *Lisadokumendid*

EQUASS *Assurance* audiitori profiil

Audiitorite eetikakoodeks

3. Audit

Taotleja vastavust EQUASS 2018 *Assurance* kriteeriumitele hinnatakse avalduse blanketil avaldatud info põhjal, milleks on põhitegevuste kommenteeritud kokkuvõte (üks A4) ning tulemuste/saavutuste ülevaade. Audit koosneb alljärgnevalt neljast sammust.

- **Dokumentide läbivaatus**

Audiitorile edastatakse avalduse blanketi, põhitegevuste kommenteeritud kokkuvõtte ning tulemuste/saavutuste ülevaate (digitaalsed) koopiad. Audiitor kontrollib saadud dokumente ja annab esialgse hinnangu.

Dokumentide uurimise põhjal selgitab audiitor välja tähtsaimad teemad, millel asutuse külastamise jooksul toimuvatel aruteludel, küsitlustel ja dokumentatsiooni kontrollides peatuda. Samuti valib audiitor nimekirjast dokumendid, mis külastuse ajal talle kättesaadavad peavad olema.

- **Külastuse ettevalmistus**

Audiitor saadab taotlejale vähemalt kaks nädalat (10 tööpäeva) enne soovitud ja kokku lepitud külastuse kuupäevi ettepaneku, milline näeks välja külastuse päevakava. Taotleja peab ajakava ja programmiga nõustuma ning sellest tuleb teavitada nii audiitorit kui ka avalduse esitanud organisatsiooni töötajaid. Kavandatavast külastusest teavitamiseks kasutab audiitor ettevalmistavat asutuse külastamise küsimustikku. Audiitor külastab asutust, kohtub personaliga, teenusesaajatega ning teiste huvirühmadega, kes on auditi temaatikaga seoses olulised.

Auditi plaan sisaldab järgmist infot:

- kuupäev ja kellaaeg, millal soovitakse dokumentide ja muude infoallikatega tutvuda;
- tähtaeg, millal antakse taotlejale ja personalile külastuse kohta tagasisidet;
- kokkuvõtte ja auditi lõpparuande koostamise aeg;
- teenuseosutaja külastamise aeg;
- Intervjuu tegevjuhatajaga on kohustuslik, piiratud kestusega (kuni 1 tund) ning peab toimuma asutuse külastuse lõpus.

Asutuse külastusplaan peaks olema paindlik ning võimaldama külastuse käigus kogutud info põhjal selles muudatusi teha.

Plaanist teavitatakse ka taotlejat ja selles lepitakse kokku ning seejärel edastatakse plaan ka asjasse puutuvale EQUASS auditi koordinaatorile (kas kohalik litsentsiomanik või Brüsselis asuv EQUASS koordinaator) ja taotlejale.

✓ *Lisadokument*

EQUASS 2018 Assurance ettevalmistav küsimustik asutuse küllastamiseks

• **Asutuse külustus**

Audiitor kogub intervjuude käigus, dokumente uurides ning tegevusi, olukordi ja tingimusi jälgides tõendeid selle kohta, kas EQUASS kriteeriumitega ollakse kooskõlas. Asutuse külustuse ajal tehtud tähelepanekud registreeritakse ja nendest raporteeritakse. Külustuse lõpus, enne auditi raporti koostamist, peab audiitor taotleva asutuse asjaomaste töötajatega koosoleku ning tutvustab neile oma tähelepanekuid. Selline tagasiside aitab auditi leidudest ja hiljem raportis antud soovitustest õigesti aru saada. Kuid tuleb siiski rõhutada, et tagasisidekoosolek *ei* võrdu ametliku tulemusega ega kujuta endast auditi otsust.

Märkus asutuse külustuse kestuse kohta

Tavaliselt kestab ühe asutuse külustus kaks päeva ning 8 tundi päevas. Suurte organisatsioonide (> 250 täiskoormusega töötajat) ning mitme asukohaga asutuste (> 1 tegevuskoht) puhul kestab külustus rohkem päevi. Lisapäevade arv mitme tegevuskohtaga asutuste puhul määratakse kindlaks järgmise valemiga: $\sqrt{\#}$ tuvastatud tegevuskohad.

Mitme tegevuskohtaga organisatsiooni auditi puhul külustatakse kõige rohkem kümnet filiaali ning otsuse, milliseid filiaale külustatakse, langetab audiitor.

Asutused, kus on 251 kuni 500 täiskoormusega töötajat, vajavad üht ning enam kui 500 töötajaga asutused kaht auditipäeva lisaks.

EQUASS auditi kuludokument määrab filiaalide ning töötajate arvule tuginedes kindlaks auditi kestuse (päevades).

Lõpliku otsuse selle kohta, mitu päeva asutuse külustus kestab ning kui palju lisapäevi eraldatakse, langetab kuludokumendi põhjal EQUASSi sekretariaat.

✓ *Lisadokumendid*

EQUASS 2018 avalduse elektrooniline blankett (taotleja täidetud ja audiitori kontrollitud)

EQUASS 2018 *Assurance* ettevalmistav küsimustik asutuse külastamiseks

EQUASS 2018 *Assurance* hindamisvahend

EQUASS 2018 auditi raport

EQUASS auditi kuludokument

- ***Raporti koostamine***

Peale külastust hindab audiitor auditi tulemusi (punktisummat, vajalikku dokumentatsiooni ja tulemusi). Audiitor koostab raporti, lisab sinna oma kommentaarid ning vastutab raporti asjakohasuse ja terviklikkuse eest. See raport tuleb saata EQUASS sekretariaati viie tööpäeva jooksul alates asutuse külastamisest.

Kui audiitor leiab, et mõningad valdkonnad või põhimõtted EQUASS *Assurance* miinimumnõuetele ei vasta, nimetab ta ka kliendile edastatavas auditi raportis need aspektid, mida edendada tuleks. Samuti sisaldab tagasiside soovitude lühiülevaadet, mis kujutab endast iga-aastase auditi põhialust (vt 6).

EQUASS sekretariaat edastab taotlejale auditi raporti ning saadab sertifitseeritud asutuste ülevaate EQUASS sertifitseerimise komitee liikmetele.

4. Sertifitseerimine

EQUASS sertifitseerimise komitee (Awarding Committee) annab taotlejale EQUASS Assurance sertifikaadi, kui kõik EQUASS 2018 Assurance sertifitseerimise miinimumnõuded on täidetud. EQUASSi sekretariaat teavitab EQUASSi sertifitseerimise komitee otsusest taotlejat.

Taotluse rahuldamise korral saadab sekretariaat taotlejale ka EQUASS sertifikaadi, millel on märgitud kehtivusaeg (kolm aastat) ja täpsustatud kehtivusvaldkond. Edukatele taotlejatele edastatakse ka juhtnõõrid EQUASS kvaliteedimärgi logo kasutamise kohta. Sertifikaadi saanud asutuse nimi ja (avalduses sisaldunud) teave avaldatakse ka EQUASS kodulehel³ ning sotsiaalmeediakanalites⁴.

Lõpetuseks saadetakse kõikidele taotlejatele (nii neile, kes sertifitseeriti, kui ka neile, kes sertifikaati ei saanud) elektroonilise küsimustiku link, kus nad saavad anda tagasisidet nii auditi protsessi, audiitori kui ka EQUASS protseduuride kohta üldiselt.

EQUASS Assurance sertifikaadi saamise kriteeriumid

EQUASS Assurance sertifikaat:

- minimaalne keskmine hinne printsiibi kohta: 04.0 punkti (etapp 2);
- minimaalne hinne kriteeriumi kohta: 02.0 punkti (etapp 1);
- minimaalne üldhinne: 40.0 punkti;
- maksimaalne üldhinne: 55.0 punkti.
- Printsiipidevaheline tasakaalustamine EI ole lubatud.
- Printsiibi lõikes kriteeriumitevaheline tasakaalustamine on piiratud⁵.

Organisatsiooni, kes on tõestanud, et vastab EQUASS 2018 standarditele, ning kelle tegevus on kooskõlas kõikide ülalnimetatud nõuetega, võib pidada organisatsiooniks, kus on kehtestatud kõikumatud ja selged meetodid ning süsteemid, mida töötajad mõistavad ja mida kogu organisatsioonis iga päev

³ www.equass.be

⁴ www.facebook.com/EQUASS.Brussels ja https://twitter.com/EQUASS_Europe

⁵ Järgmistel kriteeriumitel peab olema vähemalt 4 punkti suurune miinimumskoor (etapp: 2): juhtimine: kriteeriumid 1 ja 2; personal: kriteerium 10; õigused: kriteeriumid 13 ja 15; eetika: kriteeriumid 19, 20 ja 23; osalemine: kriteeriumid 27 ja 29; isikukesksus: 31, 32, 33 ja 35; tulemustele orienteeritus: kriteerium 43; ning pidev areng: kriteerium 48

rakendatakse. EQUASS 2018 *Assurance* sertifitseerimise nõuetele vastav organisatsioon saab tõendada käegakatsutavaid ja EQUASS 2018 *Assurance* sertifitseerimise põhikriteeriumitele vastavaid tulemusi. Need tulemused põhinevad kehtival näitajatel, mis on riigi kontekstis olulised.

Taotlevale organisatsioonile, kes ei vasta kõikidele ülalnimetatud nõuetele, antakse tunnustus „Pühendunud EQUASS *Assurance* kriteeriumide täitmisele“.

Eduraportid

Taotlejal on kohustus igal aastal oma edusammudest ja arengutest teavitada (esmaslt 12 kuud pärast sertifikaadi saamist ning seejärel taas 12 kuu möödudes). Selline vahepealne teavitus tehakse EQUASS määratud vormingus. Audiitor vaatab teenuseosutajate raportid üle ning annab neile tagasisidet (soovitused ja/või parandusettepanekud). Soovitustega täiendatud raporti kinnitab EQUASS Brüsseli kontor, kes edastab selle ka sotsiaalteenuseosutajale.

Sotsiaalteenuseosutajad, kes sertifikaadi saamise järel 12. ja 24. kuul eduraporti saatmata jätavad, ei täida EQUASS *Assurance* sertifikaadi saamise ametlikke nõudeid. Sellisel juhul võib EQUASS otsustada sertifikaadi tagasi võtta, sest organisatsioon ei täida ametlikke nõudeid, mis on vajalikud sertifikaadi saamiseks.

5. Lisaaudit

Juhul, kui taotlev organisatsioon ei vasta EQUASS 2018 *Assurance* sertifitseerimise nõuetele, antakse talle tunnustus „Pühendunud EQUASS *Assurance*’i kriteeriumide täitmisele“, ning EQUASS sekretariaat nimetab oma kirjas võimalust taotleda lisaauditit või esitada apellatsiooni (vt ptk 7).

Lisaaudit saab toimuda siis, kui taotleja kinnitab, et auditi raportis tuvastatud parandusettepanekud ja soovitused on auditile järgneva kuue kuu jooksul ellu viidud. Lisaaudit organiseeritakse ja tehakse pärast seda, kui taotleja on edastanud tehtud paranduste raporti.

Taotleja teavitab lisaauditi käigus oma edusammudest. Lisaaudit käsitleb ainult neid aspekte, mis esialgse auditi käigus puudulikena ära märgiti. Audit toimub samal moel nagu tavapärane audit (vt kirjeldust eespool), kuid keskendub vaid nendele punktidele, mille puudujäägid esialgne audit tuvastas. Seetõttu on lisaaudit lühema kestusega ning konkreetse asutuse lisakülastuse päevade arvu määrab EQUASS sekretariaat. Sellise lisakülastuse kulud kannab taotleja.

6. Apellatsioon ja kaebused

- **Apellatsioon**

Juhul, kui EQUASS sertifikaadi taotleja ei nõustu otsusega, et kõikide nõuetega ei olda kooskõlas, ning seega ka otsusega, et organisatsioonile EQUASS 2018 *Assurance* sertifikaati ei anta, võib taotleja esitada apellatsiooni. Taotleva asutuse juhataja või taotlusavalduse allkirjastanud isik peab kirjaliku apellatsiooni (kas tavakirja või e-posti teel) esitama 30 päeva jooksul alates auditi tagasisidet sisaldava kirja saamisest. Apellatsioon peab olema adresseeritud EQUASS sekretariaadile või kohalikule litsentsiomanikule, kes selle EQUASSi sekretariaadile edastab.

EQUASS sekretariaat peab 10 tööpäeva jooksul kinnitama apellatsiooni kättesaamise. Seejärel korraldab sekretariaat kordusauditi, mille teeb mõni teine kogenud ja mainekas audiitor. Kordusaudit järgib sama protseduuri nagu esmane audit ning selle tulemus on lõplik. Juhul, kui ka pärast kordusauditi on otsus negatiivne, katab selle kulud taotleja. Positiivse otsusega lõppenud kordusauditi kulud katab EQUASS.

Samuti võib mistahes huvirühm väita, et teenuseosutaja ei vääri tegelikult EQUASS sertifikaati, sest sertifikaadi asjakohasust on võimalik kogu selle kehtivusaja jooksul kahtluse alla seada. Vastava kaebuse saamisel korraldab EQUASS sekretariaat koostöös sertifitseeritud asutuse, audiitori ja kohaliku litsentsiomanikuga uurimise. Juhul, kui ei ole veenvaid tõendeid selle kohta, et EQUASS 2018 *Assurance* kriteeriume on selgelt rikutud, usaldab EQUASS sekretariaat oma audiitorite tööd ja peab protseduure usaldusväärseks ning sellist apellatsiooni ei rahuldata. Kui süüdistused on tõsised ja tõendusmaterjal piisav, korraldab EQUASS kordusauditi ning jätab vajaduse korral organisatsiooni sertifikaadist ilma. Igal juhul saadab EQUASS sekretariaat 30 tööpäeva jooksul alates kaebuse kättesaamisest apelleerijale ametliku vastuse ning langetab kordusauditi või edasise uurimise vajaduse otsuse hiljemalt 60 päeva jooksul alates kolmanda osapoole edastatud kaebuse kättesaamisest.

- **Kaebused**

Taotluse protsessi tulemusest olenemata on igal EQUASS sertifikaadi taotlejal õigus esitada kaebus kas audiitori või EQUASS protsessi/protseduuri kohta. Kirjaliku kaebuse saab esitada (tavakirja või e-posti teel) taotleva organisatsiooni juhataja või taotlusavalduse allkirjastanud isik 30 päeva jooksul alates auditi tagasisidet sisaldava kirja kättesaamisest. Kaebus peab olema adresseeritud kas EQUASS sekretariaadile või kohalikule litsentsiomanikule, kes kaebuse siis EQUASS sekretariaadile edastab.

EQUASS sekretariaat kinnitab 10 tööpäeva jooksul kaebuse kättesaamise. Kaebuste puhul järgib EQUASS oma kaebuste käsitlemise protseduuri⁶, mille saab lühidalt kokku võtta alljärgnevalt.

- Kaebus registreeritakse.
- Kaebuse sisu uuritakse ning toimuvad arutelud kõikide seotud osapooltega.
- Pakutakse välja lahendus.
- Lahendusest teavitatakse kõiki asjasse puutuvaid isikuid.
- Saadud kaebustest raporteeritakse igal aastal sertifitseerimise komiteele.

EQUASS sekretariaat saadab 30 tööpäeva jooksul alates kaebuse kättesaamisest kaebuse esitajale ametliku vastuse.

⁶ Vt kaebuste lahendamise protseduur