

PROSEDYRER FOR EQUASS 2018 ASSURANCE SERTIFISERING

Innhold

Introduksjon	2
1. Søknad og egenvurdering	5
2. Valg av revisor	6
3. Revisjonen	7
4. Sertifisering.....	10
Framdriftsrapporter	11
5. Tilleggsrevisjon	12
6. Innsigelser og klager.....	13

© 2017 European Quality for Social Services (EQUASS)

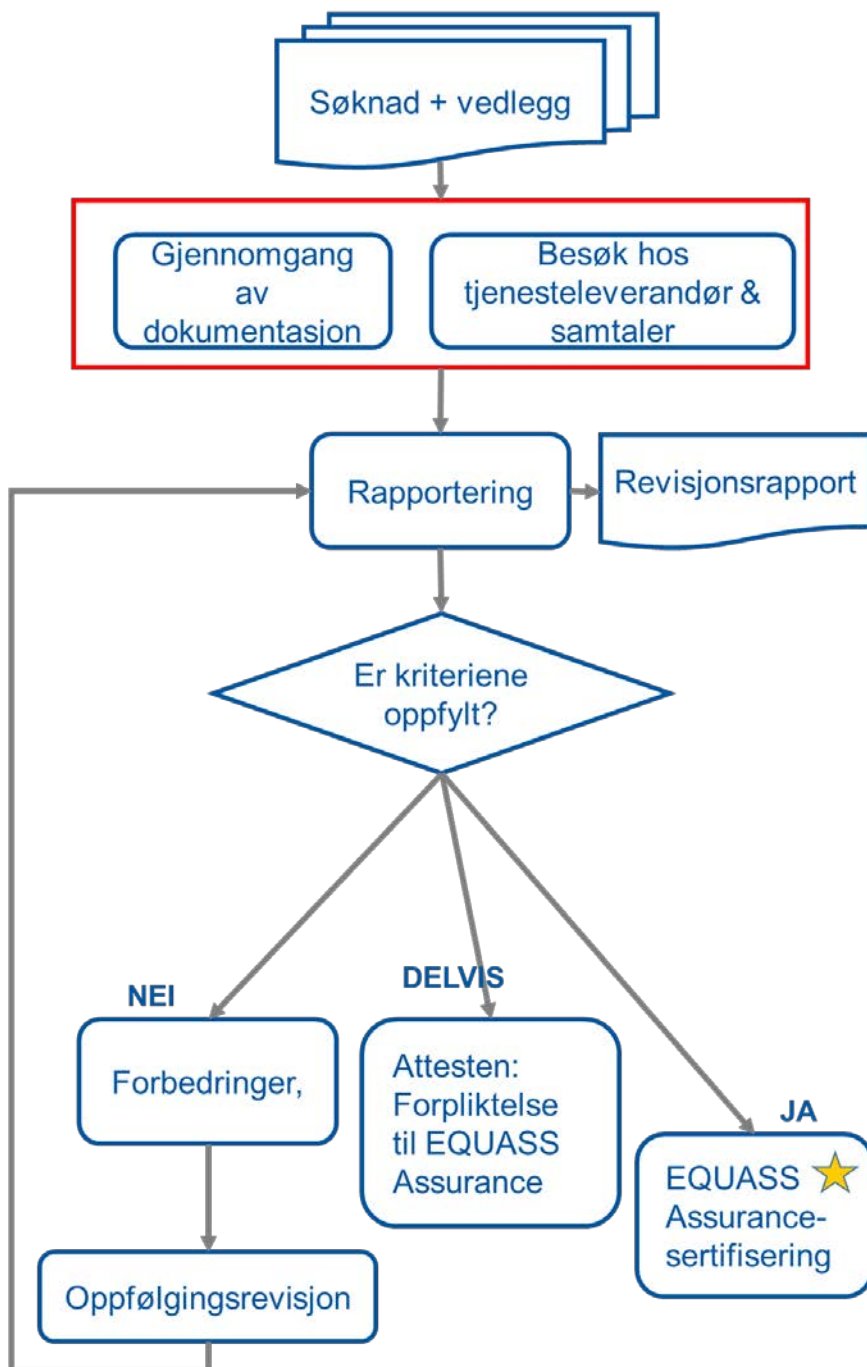
Versjon: Oktober 2017

Introduksjon

European Quality in Social Services (EQUASS) er et europeisk og sektorspesifikt kvalitetssystem for organisasjoner som leverer velferdstjenester og som legger vekt på å følge grunnleggende verdier og kvalitetsprinsipper i velferdssektoren. EQUASS har som mål å styrke sektoren for velferdstjenester slik at det kan garanteres for kvaliteten på tjenestene som leveres til tjenestemottakere over hele Europa. Dette målet skal nås gjennom å engasjere tjenesteleverandører i kvalitetsarbeid, kontinuerlig forbedring, læring og utvikling.

EQUASS drives etter veldefinerte kriterier, indikatorer og en ekstern revisjonsprosedyre. Det er viktig å nevne at alle prosesser og prosedyrer i EQUASS overvåkes og godkjennes av «EQUASS Awarding Committee», som er et internasjonalt konsortium bestående av ulike europeiske interesseparter innen velferdssektoren. Disse prosessene og prosedyrene er videre gjenstand for regelmessig gjennomgang og kontinuerlig forbedring på grunnlag av tilbakemeldinger fra søkere og revisorer.

Dette dokumentet gir en oversikt over prosedyrene i EQUASS 2018 Assurance som skal benyttes av søkere, revisorer, lokale EQUASS-lisensholdere og EQUASS-sekretariatet i sertifiseringsprosessen. Beskrivelsen følger de kronologiske trinnene i EQUASS 2018 Assurance-prosessen og henviser til de underliggende dokumentene som støtter denne prosessen. EQUASS Assurance-prosessen er vist som et flytskjema i figuren nedenfor. Numrene på støttedokumentasjonen viser til støttedokumentene som er nevnt i denne filen.



Liste over støttedokumentasjon	
Søknad	1, 2, 3, 4, 5, 6
Valg av revisor	7, 8
Revisjon	9, 10
Rapportering	11, 12
Sertifisering	13, 14,

Liste over støttedokumentasjon

1.	EQUASS 2018 Elektronisk søknadsskjema (inkludert vedlegg for fremgangsmåter og resultater)
2.	Retningslinjer for søknad om EQUASS 2018 Assurance
3.	Administrativ sjekklister for EQUASS 2018 Assurance
4.	Prisliste for EQUASS 2018 Assurance-revisjon
5.	Rettigheter og plikter for EQUASS-søkere
6.	Tilnærming og prosedyrer for lokale lisenshavere
7.	Revisorprofil for EQUASS 2018
8.	Etiske retningslinjer for revisorer
9.	EQUASS 2018 Assurance Forberedelsesskjema for virksomhetsbesøk
10.	EQUASS 2018 Assurance Scoringsverktøy for revisorer
11.	EQUASS 2018 Assurance Revisjonsrapport
12.	Årlig rapport for EQUASS 2018 Assurance
13.	Grafisk skjema for EQUASS
14.	EQUASS 2018 Tilbakemeldingsskjema for søkere (på nett)

1. Søknad og egenvurdering

- **Søknadsdokumenter**

Søker har rett til å definere omfanget av søknaden om EQUASS Assurance-sertifisering. Søknaden kan omfatte hele organisasjonen som leverer velferdstjenester, en avdeling, eller virksomhetsenhet i organisasjonen. Et vesentlig kriterium er at søknaden gjelder en eller flere tjenester^{1,2} som leveres direkte til personer og bidrar til at de inkluderes og/eller får forbedret livskvalitet. Detaljer om omfanget av søknaden vil komme frem både i søknadsskjemaet og i sertifiseringen.

- ✓ *Støttedokumenter:*

1. Elektronisk EQUASS 2018 Assurance-søknadsskjema (inkludert vedlegg A-M over fremgangsmåter og resultater)
2. Retningslinjer for søknad om EQUASS 2018 Assurance og annen støtteinformasjon

- **Administrativ kontroll**

Den aktuelle revisjonskoordinatoren for EQUASS (lokal lisensholder eller EQUASS i Brussel) kontrollerer at kravene til søker og til tjenestene som leveres, er innenfor rammene for EQUASS-sertifisering. Dersom det mangler opplysninger, eller dersom søknadsskjemaet eller sjekklisten ikke er riktig utfyllt, blir søker bedt om å rette opp dette. Revisjonsprosessen fortsetter bare hvis de nødvendige dokumentene er på plass.

- ✓ *Støttedokument:*

3. Administrativ sjekkliste for EQUASS 2018 Assurance

¹ Se Kommisjonsmelding «Tjenester av allmenn interesse, inkludert sosiale tjenester av allmenn interesse: Europas nye utfordring», KOM (2007) 725 endelig av 20.11.2007.

² Tjenesten kan leveres hos tjenesteleverandøren eller leveres av mobile team som oppsøker tjenestemottakerne.

2. Valg av revisor

En EQUASS-revisor valgt av EQUASS-sekretariatet, vil utføre den eksterne revisjonen. Revisoren vil være uavhengig og kvalifisert, noe som innebærer at vedkommende har gjennomført og bestått en EQUASS 2018-opplæring for revisorer og oppfyller kravene til kunnskaper, ferdigheter og holdninger som er fastsatt av EQUASS Awarding Committee. Godkjente revisorer er forpliktet til å gjennomføre et kalibreringskurs senest tre år etter at de ble godkjent. En fullstendig liste over godkjente revisorer finnes på EQUASS' nettsider.

Revisoren får opplæring i metoder for kvalitetsstyring og hvordan de skal forstå kvalitetsprinsippene og kriteriene i EQUASS 2018 Assurance. Vedkommende er ekspert på revisjonsmetoder. Revisoren har ansvaret for alle faser i revisjonen, inkludert utarbeidelse av en revisjonsrapport.

Den aktuelle revisjonskoordinatoren for EQUASS (lokal lisensholder eller EQUASS i Brussel) støtter og har tilsyn med revisor gjennom hele revisjonsprosessen.

✓ *Støttedokumenter:*

Revisorprofil for EQUASS Assurance

Etiske retningslinjer for revisorer

3. Revisjonen

Revisjonen av en søkers samsvar med kriteriene i EQUASS 2018 Assurance, baseres på opplysningene som er oppgitt i søknadsskjemaet: kort sammendrag om bedriftens prosedyrer og retningslinjer (én A4-side), samt en oversikt over resultater/måloppnåelse. Revisjonen består av fire trinn:

- ***Skrivebordsgjennomgang***

Revisor mottar en elektronisk kopi av søknadsskjemaet, vedleggene med sammendraget om bedriftens prosedyrer og retningslinjer, samt en oversikt over resultater/måloppnåelse. Vedkommende vil foreta en skrivebordsgjennomgang og en skrivebordsscoring basert på disse opplysningene.

På grunnlag av en gjennomgang av den vedlagte dokumentasjonen, vil revisor prioritere temaer for samtaler, intervjuer og dokumentasjonsgjennomgang i forbindelse med besøket ved virksomheten. Vedkommende vil også velge hvilken dokumentasjon i sjekklisten som må gjøres tilgjengelig for gjennomgang under besøket.

- ***Forberedelser til besøk ved virksomheten***

Revisor sender et forslag til planlegging av og programmet for besøket ved virksomheten til søker minst to uker (ti virkedager) før foreslåtte og avtalte datoer. Søker må godkjenne planleggingen og programmet og formidle dette videre til revisor og de ansatte i søkers organisasjon. Revisor vil bruke «Forberedelsesskjema for virksomhetsbesøk» for å kommunisere planlagt besøk ved virksomheten. Revisor besøker virksomheten, møter og intervjuer et utvalg ansatte, tjenestemottakerne og andre interesseparter som er relevante for det revisjonen omfatter.

Revisjonsplanen inneholder følgende punkter:

- Dato og tidspunkt for gjennomgang av dokumentasjon og andre informasjonskilder.
- Tidsfrist for å gi tilbakemelding på virksomhetsbesøket til søker og de ansatte.
- Tidsfrist for å sammenstille og ferdigstille revisjonsrapporten.
- Tidspunkt for å besøke virksomheten.
- Et intervju med daglig leder er obligatorisk, begrenset i varighet (maksimum en time) og må finne sted ved slutten av virksomhetsbesøket.

Planen for virksomhetsbesøket skal være fleksibel og åpen for endringer ut fra innhentet informasjon under besøket.

Planen kommuniseres til og avtales med søker og sendes til den aktuelle revisjonskoordinatoren for EQUASS (lokal lisensholder eller EQUASS i Brussel) samt til søker.

✓ *Støttedokument*

EQUASS 2018 Forberedelsesskjema for virksomhetsbesøk

• **Besøk ved virksomheten**

Revisor innhenter informasjon som bekrefter at EQUASS-kriteriene og påkrevde resultater, er oppfylt. Dette gjøres gjennom samtaler, gjennomgang av dokumenter og observasjon av aktiviteter, situasjoner og forhold. Observasjoner under virksomhetsbesøket registreres og rapporteres. Ved slutten av besøket, før endelig rapport utarbeides, holder revisor et møte med relevante ansatte hos søker og legger fram sine observasjoner. Denne tilbakemeldingen har som mål å sikre forståelsen av revisjonens funn og anbefalingene som gis i revisjonsrapporten. Vær likevel klar over at tilbakemeldingen på dette tidspunktet, *ikke* utgjør et formelt resultat eller noen beslutning i revisjonen.

Merknad om antall dager for et virksomhetsbesøk

Standard antall dager for et virksomhetsbesøk er to dager à åtte timer. Store organisasjoner (> 250 årsverk) og organisasjoner som er fordelt på flere lokasjoner (> 1 lokasjon) vil kreve flere dager for et virksomhetsbesøk. Antall ekstra dager for søknader som omfatter flere lokasjoner bestemmes av formelen: $\sqrt{\#}$ lokasjoner.

Maksimalt antall lokasjoner som kan omfattes av en revisjon er 10 og det er revisor som velger hvilke lokasjoner som skal besøkes.

I organisasjoner med mellom 251 og 500 årsverk vil det være behov for en ekstra revisjonsdag, og to ekstra dager for organisasjoner med mer enn 500 årsverk.

I prislisten for EQUASS-revisjon oppgis antall revisjonsdager per sted og antall årsverk.

Endelig avgjørelse om antall dager for et virksomhetsbesøk og antall ekstra dager for besøket tas av EQUASS-sekretariatet, med veiledning fra prislisten for revisjon.

✓ *Støttedokumenter:*

Elektronisk EQUASS 2018 Søknadsskjema (utfyllt av søkeren og kontrollert av revisor)

EQUASS 2018 Assurance Forberedelsesskjema for virksomhetsbesøk

EQUASS 2018 Assurance Scoringsskjema

EQUASS 2018 Assurance Revisjonsrapport

Prisliste for EQUASS-revisjon

- ***Rapportering***

Etter besøket ved virksomheten går revisor gjennom resultatene av revisjonen (poengsum, påkrevd dokumentasjon og resultater). Revisor utarbeider og skriver sine merknader i revisjonsrapporten, har ansvar for at denne rapporten er nøyaktig og fullstendig, og sendes til EQUASS-sekretariatet innen fem virkedager etter virksomhetsbesøket.

Dersom revisor avdekker områder eller prinsipper som ikke er i samsvar med minimumskravene for EQUASS Assurance, vil vedkommende angi forbedringsområder i revisjonsrapporten og sende disse til søkeren. Denne tilbakemeldingen vil også omfatte en kort oversikt over anbefalinger, som vil utgjøre grunnlaget for oppfølgingsrevisjonen (se 6.)

EQUASS-sekretariatet vil kommunisere revisjonsrapporten til søker og sende en oversikt over sertifiserte organisasjoner til medlemmene i EQUASS Awarding Committee.

4. Sertifisering

EQUASS Awarding Committee sertifiserer en søker med EQUASS Assurance dersom alle kriterier oppfyller minimumskravene for EQUASS 2018 Assurance-sertifisering. EQUASS-sekretariatet kommuniserer avgjørelsen fra EQUASS Awarding Committee til søker.

Dersom søknaden innfris, utsteder sekretariatet et EQUASS-sertifikat som angir gyldighetsperioden (3 år) og viser til omfanget av søknaden. Sertifiserte søkere vil motta retningslinjer om hvordan de skal bruke EQUASS' kvalitetslogo. Den sertifiserte organisasjonens navn og opplysninger (som angitt i søknaden) kunngjøres på EQUASS' nettsider³ og gjennom sosiale mediekkanaler⁴.

Til slutt mottar alle søkere (med eller uten sertifisering) en lenke til et nettskjema der de kan gi tilbakemelding på revisjonsprosessen, revisor og EQUASS-prosedylene generelt.

Kriterier for EQUASS Assurance-sertifisering

- Laveste gjennomsnittlig poengsum per prinsipp: 04,0 poeng (nivå 2)
- Laveste poengsum per kriterium: 02,0 poeng (nivå 1)
- Laveste poengsum totalt: 40,0 poeng
- Høyeste poengsum totalt: 55,0 poeng
- Utjevning mellom prinsipper er IKKE tillatt.
- Utjevning mellom kriterier i hvert prinsipp er begrenset⁵.

En organisasjon som har vist tilfredsstillende resultater i henhold til EQUASS 2018-standarden og oppfyller alle kravene ovenfor, kan betraktes som en organisasjon som har på plass solide og klare retningslinjer og systemer som forstås av de ansatte og anvendes i den daglige driften i alle relevante deler av organisasjonen. En organisasjon som oppfyller kravene til EQUASS 2018 Assurance-sertifisering, kan vise til konkrete resultater på kjernekriteriene i EQUASS 2018-standarden. Disse resultatene er basert på gyldige indikatorer som er relevante i landssammenheng.

³ www.equass.be

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

⁵ Følgende kriterier må ha en minimumsscore på 4 poeng (nivå: 2): Lederskap: kriterium 1 og 2; Ansatte: kriterium 10; Rettigheter: kriterium 13 og 15; Etikk: kriterium 19, 20 og 23; Deltakelse: kriterium 27 og 29; Individfokus: kriterium 31, 32, 33 og 35; Resultatfokus: kriterium 43; og Kontinuerlig forbedring: kriterium 48

En organisasjon som ikke oppfyller alle kravene ovenfor, mottar attesten «Forpliktelse til EQUASS Assurance».

Framdriftsrapporter

Søker er forpliktet til å rapportere årlig om framdrift og resultater av implementering av forbedring og utvikling (innen 12 måneder etter at sertifikatet er mottatt, og igjen 12 måneder senere). Denne mellomrapporteringen skjer etter en mal som er utformet av EQUASS. Revisor går gjennom rapporten fra søker og gir tilbakemeldinger (anbefaling og/eller forslag til utvikling/forbedring). Rapporten med forslag vil godkjennes av EQUASS i Brussel og sendes til søkeren.

Søkere som ikke sender inn framdriftsrapport den 12. og 24. måneden etter sertifisering, oppfyller ikke kravene til å videreføre sin formelle godkjenning i henhold til EQUASS Assurance-sertifiseringen. I så fall kan EQUASS bestemme seg for å trekke tilbake sertifiseringen på grunnlag av at de formelle kravene til sertifisering ikke er oppfylt.

5. Oppfølgingsrevisjon

Dersom søker ikke oppfyller kravene til EQUASS 2018 Assurance-sertifisering, vil søker motta attesten «Forpliktelse til EQUASS Assurance». EQUASS-sekretariatet vil samtidig gjøre søker oppmerksom på muligheten til å få en tilleggsrevisjon eller sende inn en anke (se kapittel 7)

En oppfølgingsrevisjon vil finne sted dersom søker bekrefter at anbefalingene til forbedringer som er angitt i revisjonsrapporten, er implementert innen seks måneder etter revisjonen. Tilleggsrevisjonen organiseres og utføres etter at søkers rapport om forbedringer er mottatt.

Søker rapporterer om sine forbedringer under tilleggsrevisjonen. Tilleggsrevisjonen vil kun ta for seg kriteriene som ikke ble oppfylt i den første rapporten. Revisjonen følger samme prosedyrer som en vanlig revisjon (se ovenfor), men med begrenset fokus på kriteriene som er forbedret. Følgelig er varigheten av en slik tilleggsrevisjon kortere, og antall dager for virksomhetsbesøket bestemmes av EQUASS-sekretariatet. Kostnaden for dette ekstra virksomhetsbesøket må søker betale.

6. Innsigelse og klager

- ***Innsigelse***

Dersom en søker om EQUASS-sertifisering ikke er enig i konklusjonen om at alle kriteriene ikke er oppfylt, eller i beslutningen om å ikke tildele den aktuelle organisasjonen EQUASS 2018 Assurance, kan vedkommende nedlegge innsigelse. Innsigelsen må sendes skriftlig per brev eller e-post av organisasjonens direktør eller av den som underskrev søknaden, innen 30 dager etter at brevet med tilbakemelding på revisjonen er mottatt. Innsigelsen må stiles til EQUASS-sekretariatet eller til en lokal lisenshaver som vil videresende den til EQUASS-sekretariatet.

EQUASS-sekretariatet må bekrefte mottak av innsigelsen innen 10 virkedager og vil organisere en ny revisjon med en erfaren revisor. Den nye revisjonen vil følge samme prosess og prosedyre som en vanlig revisjon og resultatet av denne er endelig. Kostnaden ved den nye revisjonen må bæres av søker dersom den andre revisjonen også er negativ. Dersom den nye revisjonen er positiv, bæres kostnaden av EQUASS.

En hver interessepart kan bestride hvorvidt en tjenesteleverandør fortjener EQUASS-sertifisering og dette kan gjøres så lenge EQUASS-sertifiseringen er gyldig. EQUASS-sekretariatet vil foreta en undersøkelse hos den sertifiserte organisasjonen, revisor og den lokale lisenshaveren. Med mindre det foreligger sterke indikasjoner på at kriteriene for EQUASS 2018 Assurance faktisk er brutt, vil EQUASS-sekretariatet forholde seg til revisorenes arbeid og påliteligheten i prosedyrene, og ikke ta hensyn til en slik innsigelse. Dersom påstandene er alvorlige og indikasjonene er sterke, vil EQUASS organisere en ny revisjon og potensielt trekke tilbake sertifiseringen. EQUASS-sekretariatet vil uansett sende et formelt svar på klager innen 30 virkedager etter at innsigelsen er mottatt. En ny vurdering, eller ytterligere undersøkelser, bør komme fram til en konklusjon innen maksimalt 60 dager fra mottak av innsigelsen fra tredjeparter.

- ***Klager***

Uansett resultatet av en søknadsprosess, kan alle som søker om EQUASS-sertifisering sende inn en klage på revisor eller EQUASS-

prosessen/prosedyren. Klagen må sendes skriftlig per brev eller e-post, av søkers direktør eller av den som underskrev søknaden, innen 30 dager etter at brevet med tilbakemelding på revisjonen er mottatt. Klagen må stiles til EQUASS-sekretariatet eller til en lokal lisenshaver, som vil videresende den til EQUASS-sekretariatet.

EQUASS-sekretariatet vil bekrefte mottak av klagen innen 10 virkedager. Ved klager vil EQUASS følge sine klageprosedyrer⁶, som kan oppsummeres som følger:

- Registrering av klagen
- Undersøkelse og samtaler med alle involverte parter
- Forslag til løsning
- Informere alle parter om løsningen
- Rapportere årlig om klagen til EQUASS Awarding Committee

EQUASS-sekretariatet vil sende et svar til søker innen 30 virkedager etter at klagen er mottatt.

⁶ Se: Klageprosedyre