

Annex 9: Format EQUASS audit report

Site visit: **7 - 8 January 2020**
Sarpsborg ASVO AS
Jarl Petersen

Information of the social service provider

Name of the social service provider	Sarpsborg ASVO AS
Address:	Roald Amundsengate 33 1723 Sarpsborg Norway
Post box:	Postboks 2 1701 Sarpsborg
Person responsible (CEO):	Erling Kvanvik, Daglig leder
Contact person:	Torgeir Sloreby, Faglig leder
Phone:	474 76 668
Fax:	
E-mail:	torgeir.sloreby@sarpsborgasvo.no
Website:	www.sarpsborgasvo.no
Name of Auditor:	Jarl Petersen
Dates of audit:	7 – 8 January 2020
Clients:	Number of person served: 131 As of 8 Jan 20
Staff:	Number of staff: 23 (21,7 fte)
Services:	Varig tilrettelagt arbeid (VTA)

Background information on the social service provider	NO: Sarpsborg ASVO er tiltaksarrangør av varig tilrettelagt arbeid (VTA) og opplæringsbedrift for elever som skal ta fagkompetanseprøve. Bedriftens formål er å skape tilrettelagte arbeidsoppgaver til personer som på grunn av sin ulike yrkeshemming ikke kan konkurrere på det ordinære arbeidsmarkedet. Vår motto er: «Arbeidsplassen for utvikling» Bedriften er eid av Sarpsborg kommune og ble etablert 1992. Våre tjenester selger vi til NAV, Sarpsborg kommune og Østfold fylkeskommune. Bedriften har 122 plasser for 131 yrkeshemmede, og 23 ordinært ansatte (18 arbeidsledere, en sekretær, en faglig leder) og daglig leder. Som virkemiddel for å gi arbeidstakere hensiktsmessige arbeidsoppgaver har vi utviklet ulike typer produkter og tjenester. Med disse konkurrerer vi på det åpne markedet. Våre aktiviteter er: • Hjelpemiddelservice for Sarpsborg kommune • Grønt gruppe • Salg av jobb frukt • Bruktmarked • Kafedrift • Ulike pakke og monterings oppdrag • Sikkerhetsmakulering • By- rydde gruppe • Flere eksterne arbeidsplasser EN: Sarpsborg ASVO is a project organizer of permanent adapted work (PAW) and a teaching and training business for students aiming to take the Documentation of skills. The company's mission is to create personalized tasks for people who because of their different occupational disabilities
--	---

	are not able to compete on the open labour market. Our aim is to be » the workplace with room for development». The company is owned by Sarpsborg Municipality and was established in 1992. We sell our services to NAV, Sarpsborg Municipality and Østfold County. The company has 122 workplaces for 131 disabled employees, 23 regular employees (18 supervisors, a secretary, a services manager) and a CEO (Chief Executive Officer). As means of providing users with appropriate tasks, we have developed different types of products and services with which we compete with on the open market. Our services and activities include: • Delivery of help aid equipment for Sarpsborg Municipality • Lawn and park maintenance services “Grønt gruppe” • Sale of “Office-fruit” • Flea markets • Cafés • Diverse package and assembly assignments • Security shredding • City cleaning group • Multiple external workplaces
--	---

Audit programme

7 Jan 20	Day 1
Time	Activity (brief description of planned activity)
08:00	Kort møte med ledelsen, kort orientering om bedriften, evt. justering av program, signere taushetserklæring, kort innføring i dokumentstrukturen
08:30	Dokumentgjennomgang for revisor
11:30	Lunsj og omvisning i lokalene
12:30	Gruppesamtale med deltagere (4-5)
13:00	Oppsummering, dokumentgjennomgang for revisor fortsetter
13:30	Samtale med representanter for samarbeidspartnere. Gjerne fra ulike fagområder. (2 – 3)
14:00	Oppsummering. Dokumentgjennomgang for revisor fortsetter
14:30	Gruppesamtale med veiledere/arbeidsledere/ordinært ansatte (4-5)
15:15	Oppsummering, Dokumentgjennomgang for revisor fortsetter
16:00	Avslutning av dag 1
8 Jan 20	Day 2
Time	Activity (brief description of planned activity)
08:00	Samtale med attføringsansvarlig/EQUASS ansvarlig
08:45	Besøk ved avdeling Grålum og avdeling Skjeberg
11:30	Lunsj
12:15	Samtale med representanter fra NAV (1-2)
12:45	Oppsummering, Dokumentgjennomgang for revisor fortsetter
13:00	Samtale med styreleder/styrerepresentant
13:30	Oppsummering, Dokumentgjennomgang for revisor fortsetter
14:00	Samtale med daglig leder
14:30	Oppsummering, Dokumentgjennomgang for revisor fortsetter
15:30	Sluttmøte; oppsummering, gjennomgang forbedringsområder
16:00	Revisjonen avsluttet

Detailed feedback on performance

For each criterion the auditor gives feedback according to the following structure:

1. Information on the stage of performance, of implementation, of approach
2. Information on stage of performance of the results (if relevant)
3. Written clarification and confirmation on performance
4. Suggestions for improvement & development

Format

Criterion 1: The social service provider defines and implements its vision, its mission and corporate values in the delivered services by establishing ambitious organisation and service goals.					
Remark from the auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS assessment grid on stage>		x			
<The results of the social service provider meet this criteria of the EQUASS assessment grid on stage >					
Information on performance					
NO: Sarpsborg ASVO AS (SA) har definert, dokumentert og implementert sin visjon, formål og verdier. Dette er beskrevet i Håndbok VTA tjeneste og på hjemmesiden deres. Bedriften har siden forrige revisjon utviklet en ny visjon; Sammen skaper vi utvikling og vekst. EN: Sarpsborg ASVO AS (SA) has defined, documented and implemented its vision, mission and values. This is found in the Handbook VTA service and on their web site. Since the previous audit, the company has developed a new vision; Together we create development and growth.					
Suggestions for Improvement & developments					
NO: SA har laget en handbook som informerer om en rekke sider ved å være deltaker i bedriften og som utlevers til alle deltakere ved oppstart. SA bør vurdere om det er hensiktsmessig å ta inn informasjon om sin visjon og verdier i håndboken.					

EN:

SA has made a handbook that informs about a number of aspects of being a person served in the company. The handbook is handed out to all persons served at startup. SA should consider whether it is appropriate to include information about its vision and values in the handbook.

Criterion 2: The social service provider defines and implements a system for management that promotes a quality culture.

Remark from the auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS assessment grid on stage>		x			
<The results of the social service provider meet this criteria of the EQUASS assessment grid on stage >					

Information on performance

NO:

SA har utviklet en rekke styrende dokumenter som regulerer hvordan aktivitetene i bedriften skal gjennomføres. Samtaler med ansatte og tiltaksdeltakere, og observasjoner av samhandlingen og omgangstonen mellom disse viser at det er som er beskrevet etterleves i meget høy grad. All aktivitet evalueres jevnlig for å fastslå om det har den ønskede kvalitet.

EN:

SA has developed a number of governing documents regulating how the activities in the company should be conducted. Interviews with employees and persons served, and observations of the interaction between them show that what is described in their documents is highly complied with. All activities are evaluated periodically to determine if it has the desired quality.

Suggestions for Improvement & developments

NO:

SA bør vurdere om det er hensiktsmessig å lage et "hode" på sine dokumenter som sier hvem som er ansvarlig for innholdet i dokumentet, hvem som har godkjent det, når det er gyldig fra og/eller andre opplysninger som kan gjøre det letter å holde dokumentstrukturen oppdatert.

EN:

SA should consider whether it is appropriate to create a "head" on its documents stating who is responsible for the content of the document, who has approved it, when it is valid from and / or other information that may make it easier to keep the document structure updated.

Criterion 3: The social service provider demonstrates its commitment to long-term quality goals, continuous learning, innovation and new technology

Remark from the auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS assessment grid on stage>		x			
<The results of the social service provider meet this criteria of the EQUASS assessment grid on stage >					
Information on performance					
NO: SA beskriver i Kvalitetspolitikken sine overordnede kvalitetsmål og overordnede målsettinger og hva dette skal føre til for deltakerne og ansatte. Kvalitetsmålene i Kvalitetspolitikken har en tidløs utforming og er videreutviklet til konkrete målsettinger i strategiplanen og videre utdypet i virksomhetsplanen. SA har nedsatte en arbeidsgruppe som skal lede an i arbeidet med kvalitetssikring etter EQUASS kvalitetssikringssystem. EN: In the Quality policy SA describes its overall quality goals and the overarching objectives for what this will lead to for the persons served and the employees. The quality objectives in the Quality policy have a timeless design and are further developed into concrete objectives in the strategic plan and further elaborated in the annual plan. SA has set up a working group to lead the work on quality assurance in accordance with the EQUASS quality assurance system.					
Suggestions for Improvement & developments					

Criterion 4: The social service provider defines and implements an annual planning and review process reflecting the organisations objectives and service activities delivered.

Remark from the auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS assessment grid on stage>		x			
<The results of the social service provider meet this criteria of the EQUASS assessment grid on stage >					
Information on performance					
NO: SA har en strategiplan som strekker seg over fire år. Den beskriver nåsituasjonen, og ønsket utvikling med målsettinger. Bedriften gjennomfører årlig en planprosess som munner ut i en virksomhetsplan. Virksomhetsplanen evalueres halvårlig. EN: SA has a strategy that covers four years. It describes the present situation and desired development with objectives. The company conducts an annual planning process that results in a business plan. The annual plans are evaluated semi-annually.					
Suggestions for Improvement & developments					

Criterion 5: The social service provider demonstrates its commitment to social justice and active inclusion of persons served into the society.					
Remark from the auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS assessment grid on stage>		x			
<The results of the social service provider meet this criteria of the EQUASS assessment grid on stage >					
Information on performance					
NO: Alle samtaler og intervjuer med deltakere, ansatte og samarbeidspartnere samt observasjoner gjennom revisjonen viser tydelig at SA fremmer sosial rettferdighet og inkludering av deltakerne. Verdigrunnlaget er tydelig i de styrende dokumentene og dette etterleves på en meget god måte.					

EN:

All conversations and interviews with persons served, employees, partners and stakeholders as well as observations throughout the audit clearly show that SA promotes social justice and inclusion of persons served. The value base is very clear in the governing documents and this is complied with in a very good manner.

Suggestions for Improvement & developments

Criterion 6: The social service provider demonstrates Corporate Social Responsibility through its commitment to sustainable activities contributing to society.

Remark from the auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS assessment grid on stage>		x			
<The results of the social service provider meet this criteria of the EQUASS assessment grid on stage >					

Information on performance

NO:

Det fremste bidraget til samfunnet er tjenestene som gis til deltakerne. I tillegg til dette bidrar SA med å tilby tjenester og produkter til lokale bedrifter og innbyggere. Disse tjenestene er omfattende og er beskrevet på hjemmesiden. Alle primæroppgavene innen attføringsområdet er samfunnsbaserte, og handler om å bistå deltakere på veien videre. Målsettingen er arbeid og aktiv samfunnsdeltakelse for den enkelte deltager. Dette fremgår tydelig av bedriftens verdier, hjemmeside, individuelle handlingsplaner og rapporter.

EN:

The foremost contribution to society is the services provided to persons served. In addition to this SA is contributing by providing services and products to local businesses and citizens. These services are extensive and are described on their website.

All primary tasks within the rehabilitation area are community based and are about assisting persons served on their way forward. The objective is work and active participation in society for the individual person served. This is articulated clearly in their values, website, individual action plans and reports.

Suggestions for Improvement & developments

Criterion 7: The social service provider defines and implements a staff recruitment and retention policy that promotes the selection of qualified personnel based on required knowledge, skills and competences.

Remark from the auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS assessment grid on stage>			x		
<The results of the social service provider meet this criteria of the EQUASS assessment grid on stage >					

Information on performance

NO:

I punktet Rekruttering i Håndbok VTA tjeneste beskriver SA at rekruttering skal skje på grunnlag av bedriftens krav til nødvendig kompetanse og at det legges stor vekt på personlige egenskaper. Rekrutteringsprosessen skal gjennomføres i tråd med gjeldende lover og regelverk. SA har i løpet av det siste året fått tildelt flere deltakere fra NAV og har derfor ansatt nye medarbeidere, og vil i år ansette enda flere. De nylige, og nær forestående ansettelsene har gitt bedriften god innsikt i hvor vellykket rekrutteringsprosedyrene i bedriften er. Den øvrige staben har lang fartstid i bedriften, og gir sammen med innspill i medarbeidersamtalene tydelig svar på at bedriftens insats for å beholde dyktige medarbeidere er vellykket.

EN:

In the paragraph Recruitment in the Handbook VTA service SA describes that recruitment should take place on the basis of the company's requirements for necessary competence and that great emphasis is placed on personal qualities. The recruitment process should be carried out in accordance with current laws and regulations. SA has during the past year been given several new persons served from NAV and therefore has hired new employees, and this year they will employ even more. The recent and imminent hires have given the company good insight into the success of the recruitment procedures in the company. The other staff has a long working time in the company and together with input in the employee interviews gives a clear answer that the company's efforts to retain talented employees are successful.

Suggestions for Improvement & developments

Criterion 8: The social service provider operates its service in compliance with mandatory national legislation for health and safety, providing appropriate working conditions, adequate and agreed staff levels and staff ratios, and measures for rewarding employees and volunteers.

Remark from the auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS assessment grid on stage>		x			
<The results of the social service provider meet this criteria of the EQUASS assessment grid on stage >					

Information on performance

NO:

SA opererer i samsvar med obligatorisk nasjonal lovgivning for arbeidslivet. Under dokumentgjennomgangen og intervjuene ble det verifisert at intensjonene i disse dokumentene og systemene er meget godt ivaretatt.

Arbeidsforholdene for de ansatte evalueres i forbindelse med medarbeidersamtaler og vernerunder.

Bedriften har implementert virkemidler for å vise anerkjennelse til sine ansatte.

Dette er beskrevet i Personelhåndboken.

EN:

SA complies with mandatory national legislation for labour and employment.

During the document review and interviews it was verified that the intentions of these documents and systems are very well maintained.

The working conditions for employees are evaluated in connection with appraisals and safety inspections.

The company has implemented mechanisms to show recognition to its employees.

This is described in the Personnel Handbook.

Suggestions for Improvement & developments

Criterion 9: The social service provider implements measures for staff development based on a plan for personal growth, continuous learning and development.					
Remark from the auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS assessment grid on stage>		x			
<The results of the social service provider meet this criteria of the EQUASS assessment grid on stage >	x				
Information on performance					
NO: Den faglige og personlige utviklingen ivaretas gjennom bedriftens årlige kompetanseplanlegging. SA har stort fokus på faglig utvikling for sine ansatte, og oppfordrer dem til å utvikle seg faglig. Det gis mulighet for deltakelse på eksterne kurs, konferanser og bedriftsbesøk. Valg av kompetanseheving er basert på det bedriften ser det er behov for i de tjenestene de leverer, og på ønsker og interesser hos den enkelte ansatte. Kompetansebehov og kompetanseevaluering er et sentralt element i medarbeidersamtalen. I samtaler med ansatte kom det frem informasjon om resultatene av de ansattes utvikling, men slik informasjon er ikke systematisk innsamlet av bedriften. EN: The professional and personal development of all staff members are ensured through the annual competence planning. SA has a strong focus on professional development for its employees and encourages them to develop professionally. It is possible to participate in external courses, conferences and bussines visits. Choosing competence enhancement is based on the need the company sees for the services they provide and the wishes and interests of the individual employee. Competence requirements and competence evaluation are key elements in the performance appraisal. In interviews with employees, information was presented about the results of the employees' development, but such information was not systematically collected by the company.					
Suggestions for Improvement & developments					
NO: SA har gode planer for gjennomføring av kompetansehevende tiltak for sine ansatte, men har i liten grad målt resultatene av de ansattes utvikling. Bedriften bør vurdere å gjennomføre målinger av hvilke effekter kompetansehevingstiltakene					

har hatt for deltakerne og bedriften basert på relevante indikatorer i for eksempel medarbeiderundersøkelser og selvevaluering for å få et tydelig bilde av resultatene av de ansattes kompetanseheving.

EN:

SA has good plans for implementing competence-enhancing measures for its employees, but has to a limited extent measured the results of the employees' development. The company should consider conducting measurements of the impact of the competence enhancement measures on the persons served and the company based on relevant indicators in for example, employee surveys and self-assessments to get a clear picture of the result of the employees' competence enhancement.

Criterion 10: The social service provider defines and implements requirements for competence in the identified roles and functions of staff and evaluates them on an annual basis.

Remark from the auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS assessment grid on stage>		x			
<The results of the social service provider meet this criteria of the EQUASS assessment grid on stage >					

Information on performance

NO:

Arbeidsoppgavene er definert for alle stillinger i bedriften. Dette er beskrevet i organisasjonskartet og i stillingsbetegnelsen for hver stilling, og evalueres blant annet under medarbeidersamtalene. Ved rekruttering av nye medarbeidere, inngår kompetansekrav i stillingsutlysningen.

EN:

The work assignments are defined for all positions in the company. This is described in the organisational chart and the job description for each position and is evaluated during appraisal interviews. When recruiting new employees, the needed qualifications are described in the job advertisement.

Suggestions for Improvement & developments

Criterion 11: The social service provider recognises staff as a resource for feedback and engages staff in planning, in the development of services and in quality improvement.					
Remark from the auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS assessment grid on stage>		x			
<The results of the social service provider meet this criteria of the EQUASS assessment grid on stage >					
Information on performance					
NO: Samtaler med ansatte og dokumenterte referater fra møter bekreftet at de ansatte er sterkt involvert i tilbakemeldingsprosesser og utvikling av bedriften og tjenestene. Både gjennom medarbeidersamtalene og fellesmøter hvor tilbakemeldinger er en del av agendaen. De ansatte har også en representant i styret. EN: Interviews with staff and documented minutes from meetings confirmed that the staff is strongly involved in feedback processes and the development of the company and its services. Both through employee appraisals and regular meetings where feedback is part of the agenda. The employees also have a representative on the board.					
Suggestions for Improvement & developments					

Criterion 12: The social service provider operates specific measures that enhance the motivation of staff.					
Remark from the auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS assessment grid on stage>		x			
<The results of the social service provider meet this criteria of the EQUASS assessment grid on stage >					

Information on performance
NO: Ivaretagelse og videreutvikling av de ansatte er meget viktig for SA. Det er etablert ordninger for å styrke tilfredshet og motivasjon hos de ansatte. Intervjuer og samtaler med ansatte tyder på at SA har et meget godt arbeidsmiljø og samarbeidsklima. EN: Safeguarding and developing the employees is very important for SA. Schemes have been established to strengthen the satisfaction and motivation among employees. Interviews and conversations with employees indicate that SA has a very good working environment and collaborative climate.
Suggestions for Improvement & developments

Criterion 13: The social service provider guarantees the rights of persons served and these rights are outlined in a Charter of Rights that is based on international human rights conventions.					
Remark from the auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS assessment grid on stage>		x			
<The results of the social service provider meet this criteria of the EQUASS assessment grid on stage >					
Information on performance					
NO: SA har et rettighetsdokument som gjelder for alle i bedriften. Det er tydelig beskrevet at rettighetene er i samsvar med internasjonale menneskerettigheter. Deltakernes plikter er beskrevet i arbeidsreglementet. Samtaler og intervjuer med ansatte og deltakere bekrefter at de er kjent med disse rettighetene og pliktene. EN: SA have a Charter of rights that applies to everyone in the company. It is clearly described that the rights are in accordance with international human rights. The obligations of the persons served are described in the Work regulations. Conversations and interviews with employees and persons served confirm that they					

are well acquainted with these rights and obligations.

Suggestions for Improvement & developments

Criterion 14: The social service provider informs and supports persons served in understanding their rights in an accessible way.

Remark from the auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS assessment grid on stage>		x			
<The results of the social service provider meet this criteria of the EQUASS assessment grid on stage >					
Information on performance					
NO: Ved oppstart i SA gjennomgås rettighetsdokumentet med deltakeren, og det signeres på at dette er gjennomgått. Samtaler og intervjuer med deltakerne bekrefter at de er kjent med sine grunnleggende rettigheter. Dette bekreftes også av svarene fra deltakerundersøkelsene. EN: At the introduction to SA a charter of rights will be reviewed with the person served and signed. Conversations and interviews with persons served confirm that they are familiar with their basic rights. This is also verified by the responses from the persons served surveys.					
Suggestions for Improvement & developments					

Criterion 15: The social service provider respects that persons served freely pursue personal goals and aspirations in line with their choices, needs and abilities.

Remark from the auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS assessment grid on stage>		x			

<The results of the social service provider meet this criteria of the EQUASS assessment grid on stage >					
Information on performance					
NO: Deltakernes rett til å arbeide mot egne målsettinger er beskrevet i punktene om Aktiv brukermedvirkning, Egenkraftmobilisering og Livskvalitet i Håndbok VTA tjeneste og i rettighetsdokumentet. Disse dokumentene beskriver på en meget god måte hvordan bedriften ønsker at dette skal ivaretas i praksis. I den individuelle handlingsplanen setter hver deltaker opp de målsettinger hun/han ønsker å oppnå. Faglig leder og en arbeidsleder støtter deltakeren i utarbeidelsen av planen. En gjennomgang av flere individuelle handlingsplaner viste tydelig at de beskrevne målsettingene var individuelle. Samtaler med deltakere og ansatte bekrefter også dette. EN: The persons served's right to work towards their own goals is described in the sections on Active user participation, Empowerment and Quality of life in the Handbook VTA service and in the Charter of rights. These documents describe in a very good manner how the company wants this to be safeguarded in the everyday work. In the individual action plan, each person served sets the goals that she / he wish to achieve. The professional manager and a supervisor support the person served in the preparation of the plan. A review of several individual action plans clearly showed that the described objectives were individual. Interviews with persons served and employees also confirm this.					
Suggestions for Improvement & developments					

Criterion 16: The social service provider evaluates its performance in promoting and practicing the rights of persons served in all areas of the organisation.					
Remark from the auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS assessment grid on stage>					
<The results of the social service provider meet this criteria of the EQUASS assessment grid on stage >		x			

Information on performance
SA gjennomfører både muntlig og skriftlig om ivaretagelse av deltakernes rettigheter. De har jevnlig møter for deltakere og ansatte hvor dette er tema. Skriftlige deltakerundersøkelser har også indirekte spørsmål om dette og dokumenterer høy grad av tilfredshet om dette. EN: SA conducts evaluations, both verbally and in writing, regarding the safeguarding of the person served's rights. They have regularly meetings where persons served and staff has this on the agenda. Written person served surveys also have indirect questions about this and they document a high degree of satisfaction in this area.
Suggestions for Improvement & developments
NO: SA bør vurdere å finne flere relevante indikatorer for å undersøke hvordan flere av rettighetene er ivaretatt. EN: SA should consider finding additional relevant indicators to investigate how more of the rights are safeguarded.

Criterion 17: The social service provider has an accessible complaint management system that registers and responds to complaints from persons served, purchasers and other relevant stakeholders.					
Remark from the auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS assessment grid on stage>		x			
<The results of the social service provider meet this criteria of the EQUASS assessment grid on stage >					
Information on performance					
NO: SA har etablert et system for registrering og behandling av klager. Dette er beskrevet i Håndbok VTA tjeneste. Klageretten er godt kjent av deltakerne. Deltakerne sier det er lett å ta opp saker med de ansatte. EN:					

SA has established a system for registering and processing complaints. This is described in the document Routine for complaints and is well known by persons served. The persons served say it is easy to discuss issues with the staff.

Suggestions for Improvement & developments

NO:

SA bør vurdere om det er hensiktsmessig å tydeliggjøre ankeadgangen i prosedyrebeskrivelsen.

Bedriften bør vurdere om det er hensiktsmessig å føre en samlet oversikt over muntlige klager som er mottatt og behandlet på lavt nivå for å kunne identifisere om det er trender blant denne type klager som kan representere grunnlag for tiltak eller læringspunkter for bedriften.

EN:

SA should consider whether it is appropriate to clarify appeal procedures in the procedure description.

The company should consider whether it is appropriate to keep a comprehensive overview of oral complaints received and processed at a low level in order to identify whether there are trends among this type of complaints that may represent the basis for actions or learning points for the company.

Criterion 18: The social service provider promotes ethical behaviour and wellbeing for staff, persons served and their families or caregivers.

Remark from the auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS assessment grid on stage>		x			
<The results of the social service provider meet this criteria of the EQUASS assessment grid on stage >					

Information on performance

NO:

I dokumentet Håndbok VTA tjeneste har SA beskrevet Retningslinjer for etikk og trivsel for alle. Den etiske politikken bygger på problemstillinger innen menneskerettigheter, arbeidslivsstandarter og miljø samt bedriftens verdier; respekt og anerkjennelse, fellesskap, utvikling og vekst.

EN:

In the document Handbook VTA service, SA has described Guidelines for ethics and

well-being for all. The ethical policy is based on issues within human rights, working standards and the environment, as well as corporate values; respect and recognition, fellowship, development and growth.

Suggestions for Improvement & developments

Criterion 19: The social service provider defines and implements its guidelines on ethics, which ensures that the dignity of the persons served is respected.

Remark from the auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS assessment grid on stage>		x			
<The results of the social service provider meet this criteria of the EQUASS assessment grid on stage >					

Information on performance

NO:

De etiske retningslinjene og bedriftens verdier står sterkt hos SA. Etiske dilemmaer er tema for diskusjon og refleksjon på interne møter. Samtaler med deltakere, ansatte og samarbeidspartnere viser at de etiske retningslinjene etterleves i det daglige arbeidet.

EN:

The ethical guidelines and company values have a high standing at SA. Ethical dilemmas are a theme for discussion and reflection at internal meetings. Interviews with persons served, employees, partners and stakeholders confirm that the ethical guidelines are complied with in their daily business.

Suggestions for Improvement & developments

Criterion 20: The social service provider facilitates access to services and resources in a non-discriminatory and transparent manner.

Remark from the auditor:	1	2	3	4	5
--------------------------	---	---	---	---	---

<The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS assessment grid on stage>		x			
<The results of the social service provider meet this criteria of the EQUASS assessment grid on stage >					
Information on performance					
NO: Under oppstartsprosedyren identifiseres deltakernes behov for støtte og veiledning. Eventuelt behov for ekstern bistand fastlegges også. De etiske retningslinjene er tydelige på at dette må gjennomføres på en respektfull og profesjonell måte. Samtaler med deltakere og ansatte verifiserte at dette er meget godt ivaretatt. Dette bekreftes også av resultatene fra deltakerundersøkelsene, hvor det scores høyt på tilfredshet med tilbudet hos SA. EN: During the start-up process, the person served's need for support and guidance is identified. Any need for external assistance is also determined. The ethical guidelines clearly states that this must be done in a respectful and professional manner. Interviews with persons served and employees verified that this is very well taken care of. This is also confirmed by the results from the persons served surveys, which are highly scored on satisfaction with the services at SA.					
Suggestions for Improvement & developments					

Criterion 21: The social service provider ensures services that operate in a safe working environment to ensure the physical security of persons served, their families and caretakers.					
Remark from the auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS assessment grid on stage>			x		
<The results of the social service provider meet this criteria of the EQUASS assessment grid on stage >					
Information on performance					
NO:					

SA har etablert og dokumentert et HMS-system i overensstemmelse med nasjonal lovgivning. Vernerunder, registrering og oppfølging av avvik er meget godt dokumentert og ivarettatt. Bedriftens lokaler fremstår med god orden, renhold, oppslåtte bestemmelser og instruksjoner av forskjellige slag. Bedriftens fasiliteter sender et tydelig signal om en virksomhet som er preget av kvalitet og systematisk oppfølging av alle forhold.

HMS-spørsmål inngår i bedriftens medarbeidersamtale. Resultatene fra medarbeidersamtalene og den årlige vernerunden, månedlige kontrollrunder og halvårlige arbeidsmiljøutvalgsmøtene gir bedriften meget god innsikt i hvor godt HMS-arbeidet i bedriften er.

EN:

SA has established and documented a safety system in accordance with national legislation. Safety inspections, registration and monitoring of discrepancies are very well documented and safeguarded. The premises appear with good order and cleanliness, and relevant instructions of different kinds are displayed at visible places. The premises send a clear signal of a business characterised by quality and systematic monitoring of all conditions.

HSE questions are included in the company's employee interview. The results from the employee interviews, annually safety rounds, monthly control rounds and bi-annually working environment meetings give the company very good insight into how well HSE work in the company is.

Suggestions for Improvement & developments

Criterion 22: The social service provider operates mechanisms that prevent the physical, mental and financial abuse of the persons served

Remark from the auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS assessment grid on stage>		x			
<The results of the social service provider meet this criteria of the EQUASS assessment grid on stage >					
Information on performance					
NO:					
Tiltak og retningslinjer for å sikre brukerne mot fysisk, psykisk og økonomisk					

utnyttelse er beskrevet i Håndbok VTA tjeneste. Her beskrives holdningsskapende arbeid, kompetanse og kompetanseutvikling – overgrepssproblematikk, nettvett og økonomisk utnyttelse.

EN:

Actions and guidelines to ensure that persons served are not exposed to physical, psychological or economic exploitation are described in Handbook VTA service.

This describes developing good attitudes, competence and competence development - abuse problems, behaviour on the internet and social media and economic exploitation.

Suggestions for Improvement & developments

Criterion 23: The social service provider defines, monitors and evaluates a set of principles, values and procedures that govern behaviour in service delivery containing aspects of confidentiality, accuracy, privacy and integrity.

Remark from the auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS assessment grid on stage>		x			
<The results of the social service provider meet this criteria of the EQUASS assessment grid on stage >					

Information on performance

NO:

Atferd i tjenestelevering, med hensyn til konfidensialitet, nøyaktighet, personvern og integritet er beskrevet i Håndbok VTA tjeneste, rettighetsdokumentet og i Databehandleravtalen med NAV. Disse dokumentene og hvordan de anvendes, evalueres jevnlig. Intervjuene verifiserte at dette etterleves.

EN:

Behaviour in service delivery, regarding confidentiality, accuracy, privacy and integrity is described in the Handbook VTA service, the Charter of rights and in the Data Processing Agreement with NAV. These documents and how well they are implemented are evaluated and reviewed regularly. The interviews verified that this is complied with.

Suggestions for Improvement & developments

Criterion 24: The social service provider works in partnership with relevant stakeholders to ensure a continuum of comprehensive services and inclusion of persons served.

Remark from the auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS assessment grid on stage>			x		
<The results of the social service provider meet this criteria of the EQUASS assessment grid on stage >					

Information on performance

NO:

SA samarbeider med Sarpsborg kommune, Østfold fylkeskommune, og med NAV om tjenestetilbudet. De har også et nettverk av samarbeidsbedrifter som bidrar med relevante arbeidsarenaer, og de har lokale samarbeidspartnere som de mottar tjenester fra eller tilbyr tjenester til.

Bedriftens samarbeid med ovennevnte partnere sikrer kontinuitet i leveransen av helhetlige tjenester og inkludering av deltakerne. Dette er dokumentert i individuelle handlingsplaner og samarbeidsavtaler. Samtaler med deltakerne i SA, samarbeidspartnerne og NAV, samt spørreundersøkelse for samarbeidspartnerne og NAV verifiserte at dette samarbeidet er verdifullt for alle parter.

EN:

SA cooperates with Sarpsborg municipality, Østfold county and with NAV for the service provision. They also have a network of affiliated companies that provide relevant job venues and they have local partners from which they receive services or provide services to.

The company's cooperation with the above mentioned partners ensures continuity in the delivery of comprehensive services and inclusion of persons served. This is documented in the individual action plans and cooperative agreements. Interviews with persons served, partners and NAV, as well as a surveys with the partners and NAV verified that this cooperation is valuable to all parties.

Suggestions for Improvement & developments

--

Criterion 25: The social service provider evaluates the results and benefits of its partnership for the persons served and for the organisation					
Remark from the auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS assessment grid on stage>					
<The results of the social service provider meet this criteria of the EQUASS assessment grid on stage >		x			
Information on performance					
NO: SA har dokumenterte samarbeidsavtaler med partnerbedrifter og med NAV. Utbytte og resultatene den enkelte deltaker har hatt av samarbeidet med partnere evalueres i arbeidet med de individuelle handlingsplanene. Resultatene fra de individuelle handlingsplanene aggregeres, så SA får gode data på hvor verdifullt samarbeidet med partnerne er for den enkelte deltaker og for bedriften. EN: SA has documented collaborative agreements with partner companies and with NAV. The benefit and the results the person served has had from the cooperation with partners is evaluated in the work with the individual action plans. The results of the individual action plans are aggregated, so SA gets good data on how valuable the collaboration with the partners is for the individual person served and for the company.					
Suggestions for Improvement & developments					
NO: SA bør vurdere å gjennomføre spørreundersøkelser med sine øvrige partnere for innhente synspunkter som kan videreutvikle et allerede godt partnerskap, og for å kunne dokumentere bedre hvilke tilleggsverdier partnerskapet gir. Det bør også vurderes å videreutvikle evalueringen og dokumentasjonen av utbyttet partneravtalene har for den enkelte deltaker. EN: SA should consider conducting surveys with its other partners to get inputs that can further develop an already good partnership and to better document the additional value the partnership provides. It should also be considered to further develop the					

evaluation and documentation of the added value the partner agreements have for each person served.

Criterion 26: The social service provider is responsive to and supports the persons served in expressing individual contributions, opinions and views.

Remark from the auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS assessment grid on stage>		x			
<The results of the social service provider meet this criteria of the EQUASS assessment grid on stage >					
Information on performance					
NO: Ansatte i SA kommuniserer tydelige forventninger om deltakernes aktive deltakelse med å utarbeide og evaluere planer for personlig vekst og utvikling. Bedriften gjennomfører jevnlig møter for alle deltakere på de interne arbeidsarenaene. Hensikten med disse møtene er blant annet å sikre brukermedvirkning fra deltakerne på hver arbeidsarena og sikre informasjon mellom deltakere, arbeidsveiledere og SA. De har også etablert en tillitsmannsordning og de har nylig etablert et arbeidstakerråd hvor deltakerne har et forum med direkte linje til ledelsen. EN: The employees at SA communicate clear expectations to the persons served's active participation in developing and evaluating plans for personal growth and development. The company conducts regularly meetings for all persons served at the different workplaces. The purpose of these meetings is to ensure user involvement at each work arena and ensure information between persons served, supervisors and SA. They also have a trustee scheme for the persons served and have recently established a persons served council and where the trustees from the different sites meet the company's management.					
Suggestions for Improvement & developments					

Criterion 27: The social service provider includes persons served as active participants in service planning, service delivery and evaluation of the services.

Remark from the auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS assessment grid on stage>		x			
<The results of the social service provider meet this criteria of the EQUASS assessment grid on stage >			x		
Information on performance					
NO: SA har tydelige retningslinjer og prosedyrer for å involvere deltakerne i planlegging, utførelse og evaluering av tjenestene. Dette er beskrevet i Håndbok VTA tjeneste under punktene om Egenkraftmobilisering og Inkludering av arbeidstakere i utforming, leveranse og evaluering av tjeneste og også i rettighetsdokumentet. Deltakerundersøkelsen har spørsmål som indirekte gir svar på hvor godt dette fungerer, og resultatet av resultatene av oppsummeringene av de individuelle handlingsplanene viser at dette fungerer på en meget god måte. EN: SA has clear guidelines and procedures for involving persons served in planning, execution and evaluation of the services. This is described in the Handbook VTA service under the paragraphs on Empowerment and Inclusion of persons served in the planning, delivery and evaluation of services and also in the Charter of rights. The person served survey has questions that indirectly give answers to how well this works, and the result of the summaries of the individual action plans show that this works very well.					
Suggestions for Improvement & developments					
NO: SA bør vurdere å finne flere indikatorer som kan bidra til enda tydeligere svar på i hvilken grad deltakerne er involvert i planlegging, utførelse og evaluering av tjenestene, og i hvilken grad de er fornøyd med egen deltakelse. EN: SA should consider finding additional indicators that can contribute to even clearer answers to the extent to which persons served are involved in planning, execution and evaluation of the services and to what extent they are satisfied with their own participation.					

Criterion 28: The social service provider reviews and reflects annually on the participation of persons served, based on their input.					
Remark from the auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS assessment grid on stage>			x		
<The results of the social service provider meet this criteria of the EQUASS assessment grid on stage >					
Information on performance					
NO: Den individuelle handlingsplanen evalueres og oppdateres i samarbeid med den enkelte minimum årlig. SA gjennomfører også årlige deltakerundersøkelser. Resultatene fra evalueringene og deltakerundersøkelsene evalueres når de foreligger. Analysen av resultatene viser at SA forstår i hvilken grad deltakernes medvirkning blir praktisert på en vellykket måte. EN: The individual action plan is evaluated and updated in collaboration with the individual person served minimum annually. SA conducts annually surveys among the persons served. The results from the evaluations and surveys are evaluated when available. The analysis of the results shows that SA understands to what extent the participation of the persons served is successful.					
Suggestions for Improvement & developments					

Criterion 29: The social service provider implements specific measures for staff and service users to understand, enhance and improve the empowerment of person served.					
Remark from the auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS assessment grid on stage>			x		
<The results of the social service provider meet this criteria of the EQUASS assessment grid on stage >			x		
Information on performance					

NO:

I Håndbok VTA tjenester har bedriften beskrevet sitt konsept for empowerment og hva det medfører for den enkelte deltaker og hva SA må gjøre i det daglige for å legge til rette for empowerment. Samtaler med deltakere og ansatte, gjennomgang av individuelle handlingsplaner, samt observasjoner av samhandlingen mellom deltakere og arbeidsledere, viser at SA gjennomfører tiltak som bidrar til empowerment for den enkelte bruker.

SA har gode data om hvor mange som har nådd de årlige målene sine i de individuelle handlingsplanene som følge av at aktiviteter i bedriften har medført utvikling av deltakernes egne ressurser, større klarhet i egne styrker/muligheter, og at de i større grad stoler på seg selv.

EN:

In the Handbook VTA service the company has described its concept for empowerment and what it entails for the individual person served and what SA must do in the daily work to facilitate empowerment. Interviews with persons served and employees, review of individual action plans as well as observations of the interaction between persons served and supervisors show that SA is implementing measures that have contributed to empowerment of the individual person served. SA has good data about how many of the persons served that have achieved their annual goals in their individual action plans as a result of the activities in the company having led to development of the person served's own resources, greater clarity in their own strengths and opportunities, and that they rely more on themselves.

Suggestions for Improvement & developments

Criterion 30: The social service provider implements specific measures for staff and persons served to understand and establish an empowering environment.

Remark from the auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS assessment grid on stage>		x			
<The results of the social service provider meet this criteria of the EQUASS assessment grid on stage >					
Information on performance					

NO:

Empowerment er kjernen i all aktivitet ved SA. Under observasjoner, samtaler og intervjuer med deltakerne og de ansatte, ble det bekreftet at prinsippene for empowerment følges på en meget god måte. De ansatte har en klar forståelse av begrepet empowerment og tiltak for å stimulere dette. For mange deltakere har den interne arbeidserfaringen vært avgjørende for å styrke selvtillit, øke opplevelsen av likestilling og skape kompetanse og ferdigheter. Tjenestetilbudet i SA er preget av en inkluderende og trygg atmosfære. Empowerment er en del av kulturen i SA. Fokuset er på deltakernes ressurser, muligheter og evner, ikke på begrensninger.

EN:

Empowerment is the core of all activities at SA. During observations, conversations and interviews with persons served and staff, it was confirmed that the principles of empowerment is followed in a very good manner. The employees have a clear understanding of the concept of empowerment and initiatives to encourage this. For many of the persons served, the internal work experience has been crucial to strengthen self-confidence, increase the experience of equality and creating competence and skills. The services in SA are characterised by an inclusive and safe atmosphere. Empowerment is part of the culture at SA. The focus is on the persons served resources, opportunities and abilities; not their limitations.

Suggestions for Improvement & developments

NO:

SA bør vurdere om det er hensiktsmessig å innføre en ordning med kompetansebevis for de ulike delene av produksjonen for å styrke deltakernes egenkraftmobilisering og mestring.

Det bør også vurderes om det kan være hensiktsmessig å etablere en ordning hvor noen deltakere kan gis et utvidet ansvar.

EN:

SA should consider whether it is appropriate to introduce a system of certificates of competence for the various parts of the production to enhance the empowerment of the persons served.

It is also recommended to consider establishing a scheme where some of the persons served can be given expanded responsibilities.

Criterion 31: The social service provider delivers services that are responsive to individual choices, needs and abilities of the persons served and that are in line with the organisation's mission, vision and values.

Remark from the auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS assessment grid on stage>		x			
<The results of the social service provider meet this criteria of the EQUASS assessment grid on stage >					
Information on performance					
NO: Basert på bestillingen fra NAV og vurdering av individuelle behov, leverer SA tjenester til den enkelte deltaker. Under den innledende kartleggingen registreres behov og ønsker hos deltakerne. Dette er grunnlaget for utvikling av en individuell handlingsplan. Observasjoner og intervjuer av deltakere og ansatte, gjennomgang av individuelle handlingsplaner og resultatene i deltakerundersøkelsene viser klart at SA støtter deltakerne i å uttrykke sine ønsker og behov. EN: Based on the contract with NAV and the assessment of the individual needs for the person served SA provides services to the individual person served. During the initial survey they record needs and wishes of the person served. This is the basis for development of an individual action plan. Observations and interviews of persons served and employees, review of individual action plans and the results of the persons served surveys clearly show that SA supports persons served in expressing their wishes and needs.					
Suggestions for Improvement & developments					

Criterion 32: The social service provider has a clear concept of Quality of Life for Persons Served and implements activities, which are based on a needs assessment of the persons served, with the aim of improving their quality of life.					
Remark from the auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS assessment grid on stage>		x			
<The results of the social service provider meet this criteria of the EQUASS assessment grid on stage >		x			

Information on performance
NO: I Håndbok VTA tjeneste har SA beskrevet sitt konsept for livskvalitet, hva bedriften legger i begrepet livskvalitet og hva de må gjøre i det daglige for å legge til rette for at deltakernes livskvalitet skal bedres. Resultatene fra deltakerundersøkelsene viser indirekte at deltakerne opplever økt livskvalitet gjennom å delta i tjenestetilbudet i SA. Dette bekreftes også av NAV. EN: In the Handbook VTA service SA have described their concept for Quality of Life and what the company mean with the term quality of life and what they must do in the daily work to facilitate improvement in the quality of life of the persons served. The results from the persons served surveys indirectly show that they experience increased quality of life by participating in the services offered by SA. This is also confirmed by NAV.
Suggestions for Improvement & developments

Criterion 33: The social service provider documents and reviews the planning and delivery of services based on the identification of individual needs, expectations and changing circumstances of persons served in an Individual Plan.					
Remark from the auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS assessment grid on stage>			x		
<The results of the social service provider meet this criteria of the EQUASS assessment grid on stage >					
Information on performance					
NO: Planlegging av tjenestetilbudet for deltakerne er dokumentert i de individuelle handlingsplanene. Planene er utviklet ved å involvere deltakerne i å definere mål og aktiviteter og de er signert av deltaker, arbeidsleder og faglig leder. Deltakerundersøkelsen og samtaler med deltakerne bekreftet at de var involvert i utviklingen og evalueringen av planene. Bedriftens analyse av deltakerundersøkelsene og de individuelle handlingsplanene viser at de forstår i					

hvilken grad bruken av den individuelle planen er vellykket.

EN:

Planning of service provision for the individual person served is documented in the individual action plans. The plans are developed by involving the person served in defining goals and activities and are signed by the persons served, the supervisor and the professional manager. Person served surveys and interviews with persons served confirmed involvement in developing and evaluating the plans. The company's analysis of the persons served surveys and the individual activity plans shows that they understand the extent to which the use of the individual plans is successful.

Suggestions for Improvement & developments

Criterion 34: The social service provider takes into account the physical and social environment of the persons served when developing, delivering and evaluating the services provided to the persons served.

Remark from the auditor:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

<The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS assessment grid on stage>

	x			
--	---	--	--	--

<The results of the social service provider meet this criteria of the EQUASS assessment grid on stage >

Information on performance

NO:

SA tar på en meget god måte hensyn til deltakernes fysiske og psykiske behov i planleggingen og gjennomføringen av tjenestetilbudet. Dette ble bekreftet i samtaler, intervjuer og under observasjon av aktivitetene i bedriften. For de som har arbeid hos samarbeidspartnere, legger SA stor vekt på å finne arbeidsplasser som passer for den enkelte deltaker.

EN:

SA are paying great attention to the persons served's physical and mental needs in the planning and implementation of the service. This was confirmed in conversations and interviews and during observation of the activities in the company.

For those who have work with partners, SA puts great emphasis on finding jobs that

suit the individual person served.

Suggestions for Improvement & developments

Criterion 35: The social service provider involves the persons served in the design and reviewing of the Individual Plan to ensure his / her individual contribution is part of the plan.

Remark from the auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS assessment grid on stage>		x			
<The results of the social service provider meet this criteria of the EQUASS assessment grid on stage >		x			

Information on performance

NO:

I Håndbok VTA tjeneste under punktene om Egenkraftmobilisering og Inkludering av arbeidstakere i utforming, leveranse og evaluering av tjeneste og også rettighetsdokumentet beskriver tydelig hvordan deltakerne skal medvirke til å lage sin egen handlingsplan. Utfylte handlingsplaner og resultater fra brukerundersøkelsene samt samtaler med deltakerne bekrefter at deltakerne medvirker i utvikling og evaluering av sin handlingsplan.

EN:

The Handbook VTA service under the paragraphs on Empowerment and Inclusion of persons served in the planning, delivery and evaluation of services and also the Charter of rights clearly describes how the persons served will contribute to making their own action plan. Completed action plans and results from persons served surveys and interviews with persons served confirm that they participate in the development and evaluation of their action plan.

Suggestions for Improvement & developments

NO:

SA har spørsmål i deltakerundersøkelsen som indirekte gir svar på brukermedvirkning i arbeidet med individuell handlingsplan. Bedriften bør vurdere om det er hensiktsmessig å stille mer direkte spørsmål om dette for å få enda tydeligere svar på hvor fornøyde deltakerne er med sin medvirkning i utarbeidelsen

av planen.

EN:

SA has questions in the person served survey that indirectly provide answers to their participation in the work on individual action plans. The company should consider whether it is appropriate to ask more direct questions about this to get even clearer answers on how satisfied the persons served are with their participation in the preparation of the plan.

Criterion 36: The social service provider ensures that the persons served can access a continuum of services that span from early intervention to support and follow up, responding to changing requirements over time.

Remark from the auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS assessment grid on stage>		x			
<The results of the social service provider meet this criteria of the EQUASS assessment grid on stage >			x		

Information on performance

NO:

Hvordan helhet og kontinuitet i tjenesten skal sikres, beskrives under flere punkter i Håndbok VTA tjeneste. SA har et Rådgivende utvalg som består av ledelsen i bedriften, NAV og helse- og sosialtjenesten i kommunen. Rådet møtes hver annen måned og har som hovedoppgave å ivareta helhet og kontinuitet i tjenestene. SA har et nettverk av samarbeidspartnere innen helse- og sosialtjenesten og andre etater for å sikre et helhetlig og tverrfaglig tjenestetilbud til brukerne.

Bedriften dokumenterer tverrfaglige møter og har derfor god innsikt i helheten og kontinuiteten i tjenestene. Årsrapporten fra Rådgivende utvalg beskriver resultatene av hvor gjennomført helheten og kontinuiteten av tjenestene er.

EN:

How continuum of services of services are to be ensured are described under several paragraphs in the Handbook VTA service. SA has an Advisory Committee consisting of the management of the company, NAV and the health and social services in the municipality. The committee meets every other month and its main task is to safeguard the comprehensiveness and continuum of services. SA has a network of partners in health and social services and other agencies to ensure a comprehensive and multidisciplinary service to the persons served.

The company documents interdisciplinary meetings and has good insight in the comprehensiveness and continuum of the services. The Annual Report from the Advisory Committee describes the results on the comprehensiveness and continuum of the services.

Suggestions for Improvement & developments

NO:

SA bør vurdere om det er hensiktsmessig å lage et eget punkt i Håndbok VTA tjeneste om hvordan helhet og kontinuitet i tjenesteleveransen skal ivaretas.

EN:

SA should consider whether it is appropriate to make a separate paragraph in the Handbook VTA service on how a continuum of holistic services should be safeguarded.

Criterion 37: The social service provider operates services from a holistic approach based on the needs and expectations of the person served, family or care givers.

Remark from the auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS assessment grid on stage>		x			
<The results of the social service provider meet this criteria of the EQUASS assessment grid on stage >					

Information on performance

NO:

Håndbok VTA tjeneste beskriver hvordan helhet og kontinuitet skal ivaretas. Deltakerens behov fremkommer av bestillingen fra NAV, oppstartsamtale og kartlegging av deltakeren. Dersom deltakerens situasjon eller behov endres under utførelsesløpet, blir dette fanget opp og eventuell endring av tjenestetilbudet gjennomføres i dialog med NAV. Alle arbeidslederne bruker disse prosedyrene i samhandlingen med deltakerne. Dette sikrer enhetlig tilnærming til behandling av individuelle behov og forventninger.

EN:

Handbook VTA service describe how continuum of services should be handled. The person served's needs originates from the order from NAV, start-up meeting and person served analysis. If the person served's situation or needs change during the course of the service, this will be captured and any change in the service will be

conducted in dialogue with NAV. All the supervisors use these procedures in the interaction with the persons served. This safeguards a uniform approach to handling individual needs and expectations.

Suggestions for Improvement & developments

Criterion 38: The social service provider identifies and reviews the service delivery activities, and monitors and maintains control over their quality.

Remark from the auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS assessment grid on stage>			x		
<The results of the social service provider meet this criteria of the EQUASS assessment grid on stage >					

Information on performance

NO:
Nøkkelprosessene i SA er dokumentert i Håndbok 17. Nøkkelprosessene evalueres årlig. Evalueringene og resultatrapporteringen medfører at SA har meget god forståelse for hvor godt kjernevirksomheten gjennomføres.

EN:
The key-processes in SA are documented in Handbook 17. The key processes are evaluated every year. The evaluations and performance reporting gives SA a very good understanding of how well the core business is conducted.

Suggestions for Improvement & developments

Criterion 39: The social service provider delivers services to the persons served in a community based setting and in line with the provider's vision and mission.

Remark from the auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS assessment grid on stage>		x			

<The results of the social service provider meet this criteria of the EQUASS assessment grid on stage >					
Information on performance					
NO: SA har alle sine aktiviteter i Sarpsborg, og alle deltakerne kommer fra Sarpsborg. SA har flere samarbeidspartnere som tilbyr arbeidssarenaer utenfor bedriftens avdelinger. Samtaler med deltakere, ansatte og samarbeidspartnere bekrefter at SAs aktiviteter leveres i nærmiljøet i tråd med bedriftens formål, visjon og verdier. EN: SA has all its activities in Sarpsborg municipality and all persons served are from Sarpsborg municipality. SA has several partners providing work arenas outside the company's departments. Interviews with persons served, staff and partners confirm that SA's activities are delivered in a community based setting in line with the company's purpose, vision and values.					
Suggestions for Improvement & developments					

Criterion 40: The social service provider delivers services to the persons served in a coordinated way.					
Remark from the auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS assessment grid on stage>		x			
<The results of the social service provider meet this criteria of the EQUASS assessment grid on stage >					
Information on performance					
NO: SA beskriver i Nøkkelprosessen og Håndbok VTA tjeneste hvordan tjenestene til den enkelte deltaker skal koordineres. De gjennomfører interne møter, rapporteringer og møter med NAV og kommunen. Møtereferater og samtaler med deltakere, ansatte, NAV og kommunen bekrefter at tjenestene koordineres på en god måte. EN:					

SA describes in the Key process and the Handbook VTA service how the services for the individual person served should be coordinated. They conduct internal meetings, reports and meetings with NAV and the municipality. Minutes from meetings and interviews with persons served, employees and NAV confirm that the services are well-coordinated.

Suggestions for Improvement & developments

Criterion 41: The social service provider delivers services to the persons served in a multi-disciplinary or multi-agency setting.

Remark from the auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS assessment grid on stage>		x			
<The results of the social service provider meet this criteria of the EQUASS assessment grid on stage >					

Information on performance

NO:

SA arbeider med et klart fokus på en tverrfaglig og tverretattlig tilnærming med blant annet helse- og sosialsektoren. Samtaler med ansatte og medlemmene fra NAV og kommunen i Rådgivende utvalg bekrefter dette.

EN:

SA work with a clear focus on a multidisciplinary and multiagency approach including the health and social sector. This was confirmed in interviews with employees and members from NAV and the municipality in the Advisory committee.

Suggestions for Improvement & developments

Criterion 42: The social service provider delivers services to the persons served in a multi-disciplinary or multi-agency setting.

Remark from the auditor:	1	2	3	4	5
--------------------------	---	---	---	---	---

<The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS assessment grid on stage>			x		
<The results of the social service provider meet this criteria of the EQUASS assessment grid on stage >					
Information on performance					
NO: SAs attføringsmessige resultater rapporteres i årsrapporten til NAV. NAV er også representert i Rådgivende utvalg og har derfor gjennom sine seks møter i året meget god innsikt i bedriftens tjenesteleveranse. Bedriften rapporterer hver andre måned til styret i forbindelse med styremøtene. Denne hyppige evalueringen og rapporteringen gir meget god styring på bedriftens aktiviteter. SAs finansielle resultater er tema på hvert styremøte og er beskrevet i årsregnskapet som er godkjent av ekstern revisor. EN: SA's performance results are reported in the annual report to NAV. NAV is also represented in the Advisory Committee and, through its six meetings a year, has very good insight into the company's service delivery. The company reports every other month to the board at the board meetings. This frequent evaluation and reporting provide very good control over the company's activities. SA's financial results are an agenda item at all board meetings and are described in the annual accounts which have been approved by an external auditor.					
Suggestions for Improvement & developments					

Criterion 43: The social service provider records results, outcomes and benefits of services for persons served on individual and collective bases.					
Remark from the auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS assessment grid on stage>					
<The results of the social service provider meet this criteria of the EQUASS assessment grid on stage >			x		
Information on performance					

NO:

SA registrerer oppnådde resultater for hver deltaker gjennom observasjoner og samtaler med den enkelte. Det innhentes også tilbakemeldinger fra eksterne samarbeidspartnere. Oppnådde resultater er dokumentert i deltakernes handlingsplaner og medarbeidersamtaler. På gruppenivå er oppnådde målsettinger i de individuelle handlingsplanene oppsummert og resultatene fra deltakerundersøkelsene registrert og analysert.

EN:

SA records achieved results for each person served through observations and discussions with them. They also collect feedback from external partners. Achieved results are documented in the action plans and person served appraisals. At group level goals achieved in the individual action plans are summarised and results from surveys are registered and analysed.

Suggestions for Improvement & developments

Criterion 44: The social service provider evaluates results and benefits for persons served, in line with its mission, in order to determine ways to improve and give best value for persons served, funders and other relevant stakeholders.

Remark from the auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS assessment grid on stage>			x		
<The results of the social service provider meet this criteria of the EQUASS assessment grid on stage >					

Information on performance

NO:

SA gjennomfører jevnlig evalueringer av resultater og prosedyrer. De individuelle resultatene og utbytte for deltakeren evalueres i arbeidet med den individuelle handlingsplanen og ved medarbeidersamtaler. Basert på disse evalueringene settes det nye mål. Samtaler med deltakere, ansatte og NAV og gjennomgangen av bedriftens dokumenter, møtereferater og rapporter viser at SA bruker disse resultatene til å forbedre sine tjenester og at de forstår virkningen av forbedringstiltakene.

EN:

SA regularly conducts evaluations of results and procedures. The individual results and dividends for the person served are evaluated in the work with the individual action plan and in the appraisal dialogue. Based on these evaluations, new goals are set. Conversations and interviews with persons served, employees and NAV, and review of the corporate documents, minutes from meetings and reports show that SA uses these results to improve their services and that they understand the impact of the improvement measures.

Suggestions for Improvement & developments

Criterion 45: The social service provider measures the satisfaction of persons served and all relevant stakeholders by internal and/or external evaluation.

Remark from the auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS assessment grid on stage>					
<The results of the social service provider meet this criteria of the EQUASS assessment grid on stage >		x			

Information on performance

NO:

SA gjennomfører årlig tilfredshetsundersøkelser blant sine deltakere, NAV og Sarpsborg kommune, og har gode data på deres vurderinger og synspunkter. De uttrykker stor tilfredshet med resultater og samarbeid med SA. Samtaler med alle berørte parter, bekreftet at resultatet fra slike tilbakemeldinger blir fulgt opp av bedriften.

EN:

SA conducts annual satisfaction surveys among its persons served, NAV and Sarpsborg municipality and have good data on their assessments and views. They express great satisfaction with the results and cooperation with SA. Conversations with all parties involved confirmed that the result of such feedback is followed up by the company.

Suggestions for Improvement & developments

NO:

SA bør vurdere om det er hensiktsmessig å gjennomføre medarbeiderundersøkelser

for å få enda tydeligere svar på deres tilfredshet med bedriften.

EN:

SA should consider whether it is appropriate to conduct employee surveys to get even clearer answers to their satisfaction with the company.

Criterion 46: The social service provider provides accessible and easily understandable information on records of results, outcomes, including results of surveys.

Remark from the auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS assessment grid on stage>					
<The results of the social service provider meet this criteria of the EQUASS assessment grid on stage >		x			
Information on performance					
NO: Årsrapportene fra styret, ledelsen og Rådgivende utvalg gir et klart bilde av fakta om resultatene i SA. Årsrapporten med alle resultater legges også ut på bedriftens internettside. Bedriften rapporterer hver annen måned til styret. Deltakerundersøkelsen og møtereferater bekrefter at deltakne og de ansatte er godt informert om bedriftens resultater. EN: The annual reports from the board, the management and the Advisory committee give a clear picture of the facts about the achievements in SA. The annual report with all results is also published on the company's website. The company reports every other month to the board. The person served survey and minutes from meetings confirm that the persons served and employees are well informed about the company's results.					
Suggestions for Improvement & developments					
NO: SA bør vurdere om det er hensiktsmessig å gjennomføre medarbeiderundersøkelser for å få enda tydeligere svar på i hvilken grad medarbeiderne er informert om bedriftens resultater. EN: SA should consider whether it is appropriate to conduct employee surveys to get					

even clearer answers to the extent to which employees are informed about the company's results.

Criterion 47: The social service provider actively disseminates organisation performance on business and service results among its staff, persons served and all relevant stakeholders.

Remark from the auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS assessment grid on stage>		x			
<The results of the social service provider meet this criteria of the EQUASS assessment grid on stage >					
Information on performance					
NO: I punktet Informasjonsdeling og konfidensialitet i Håndbok VTA tjeneste beskrives bedriftens overordnede rutiner for informasjonsflyt. Resultatene av driften i SA rapporteres til styret og eierne. Disse resultatene gjøres også tilgjengelige for ansatte, deltakere og de partnere det er relevant for. Resultatene av de attføringmessige sidene rapporteres i årsrapporten til NAV. Deltakerne informeres om resultatene på interne møter. Ansatte informeres i tillegg til de skriftlige rapportene også på personalmøter. EN: The paragraph Information sharing and confidentiality in the Handbook VTA service describes the company's overall routines for information flow. The results of SA's operations are reported to the Board and the owners. These results are also made available to employees, persons served and to those partners this is relevant. The results from the social services are reported in the annual report to NAV. Persons served are informed of the results at internal meetings. The staff is informed by written reports and at staff meetings.					
Suggestions for Improvement & developments					

Criterion 48: The social service provider defines and implements a system of continuous improvement of results of services, ways of working and learning.

Remark from the auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS assessment grid on stage>		x			
<The results of the social service provider meet this criteria of the EQUASS assessment grid on stage >					
Information on performance					
NO: I Håndbok VTA tjeneste 17 beskriver SA en metodisk tilnærming for hvordan de vil arbeide for kontinuerlig forbedring og utvikling av tjenesten. Prosedyren anvender systematikken i forbedringssirkelen (PUKK). Bedriften har laget en dokumentmal for forbedringsprosjekter for å sikre felles tilnærming til forbedringer. Det ble presentert eksempler på forbedringstiltak, som verifiserte at prosedyren blir brukt. EN: In the Handbook VTA service 17 SA describes a methodical approach for how they will work for continuous improvement and service development. The procedure uses the systematics of the improvement circle (PDCA). The company have made a document template for improvement projects to ensure a common approach to improvements. Examples of improvement measures were presented, which verified that the procedure is being used.					
Suggestions for Improvement & developments					

Criterion 49: The social service provider operates mechanisms, which provide information to understand the needs of persons served, staff, funders and stakeholders.					
Remark from the auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS assessment grid on stage>		x			
<The results of the social service provider meet this criteria of the EQUASS assessment grid on stage >					
Information on performance					

NO:

SA har en strategiplan som strekker seg over fire år og beskriver status og ønsket utvikling. Dette er et signal om at bedriften ønsker å arbeide fremtidsrettet. De er i god dialog med NAV og kommunen (eierne) om fremtidige utviklingstrekk. Samtaler med ledelsen og styret viste at de er opptatt av å være i forkant av utviklingen.

EN:

SA has a strategic plan that extends over four years and describes the framework conditions and trends in the period. This is a signal that the company wishes to work providently. They have a good dialogue with NAV and the municipality (the owners) on future developments. Conversation with the management and the board showed that they are keen on being ahead of the development.

Suggestions for Improvement & developments

Criterion 50: The social service provider initiates improvement initiatives by comparing and exchanging performances on approaches, results of services, activities and outcomes of persons served.

Remark from the auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS assessment grid on stage>					
<The results of the social service provider meet this criteria of the EQUASS assessment grid on stage >		x			

Information on performance

NO:

SA har samarbeidet med flere arbeids- og inkluderingsbedrifter, og viste eksempler på forbedringer som følge av dette samarbeidet. De er også åpne for å dele sine egne erfaringer.

Gjennom medlemskapet i bransjeforeningen Arbeidssamvirkenes Landsforening (ASVL) har SA tilgang til faglige fora og faglige konsepter for tilbudet til tjenestemottaker der sammenligninger mellom tilnæringsmåter, metoder for gjennomføring og resultater presenteres. SA deltar jevnlig på kurs og konferanser i regi av bransjeforeningen. ASVL har fokus på innrapportering av resultater, metoder og tilnærminger fra medlemsbedriftene. SA har tilgang til innrapporterte resultater fra ASVL.

EN:

SA has collaborated with several labour and inclusion companies, and showed examples of improvements as a result of this collaboration. They are also open to sharing their own experiences.

Through membership in the business association Arbeidssamvirkenes Landsforening (ASVL) SA has access to professional forums and professional concepts for the service to persons served where comparisons between approaches, methods of implementation and results are presented. SA regularly attends courses and conferences under the direction of the association. ASVL focus on reporting results, methods and approaches from member companies. SA has access to reported results from ASVL.

Suggestions for Improvement & developments

Overview audit results

The scores reflect **Sarpsborg ASVO AS** current position in the Social Services in **Norway**

The scores are based on the assessment of the social service provider in the EQUASS system.

EQUASS Principle for Quality	Score
Leadership	4,00
Staff	4,00
Rights	4,00
Ethics	4,33
Partnership	5,00
Participation	5,14
Persons Centred Approach	4,29
Comprehensiveness	4,57

Result Orientation	5,00
Continuous Improvement	4,00
Total	44,33

Closing remarks

1. Closing remarks

1. Kort informasjon om hovedlinjene i implementeringen av EQUASS

Assurance og oppsummering av forbedringsområdene fra forrige revisjon.

(Brief information about the core developments in the implementation of EQUASS Assurance and summary of improvement areas from the previous revision.)

NO:

Sarpsborg ASVO AS er EQUASS sertifisert fire ganger tidligere. Bedriften har arbeidet målrettet med implementeringen av EQUASS, og oppnådde gode resultater ved siste revisjon. Revisjonen i år viser at bedriften har fortsatt arbeidet med implementeringen og kontinuerlig forbedring.

Ved revisjonen i 2017 fikk SA anbefaling om forbedringer på åtte kriterier; 1, 5, 6, 17, 19, 21, 40 og 46. SA har vurdert disse forbedringsforslagene og implementert forbedringer der de har funnet det hensiktsmessig.

Det ble ifm revisjonen i 2017 avtalt to nye forbedringsområder bedriften skulle arbeide videre med:

Kort beskrivelse av prosjektet	
1. Tema	Utbedring av journalsystemet for utlån av korttidshjelpemidler. Bedriften har en avtale med Sarpsborg kommune om drift av kommunens hjelpemiddellager for korttidsutlån. Vi leverer, henter og utfører mindre reparasjoner av hjelpemidler. I dag bruker vi flere typer verktøy til å registrere innlevering / utlån av hjelpemidler. Omfanget av utleverte / innleverte hjelpemidler har økt de senere år, og systemene våre er ikke godt nok tilpasset dette.
Mål	Bedre journalsystem effektiviserer tjenesten og resulterer i bedre mestringsfølelse av arbeidsoppgaver både for brukere og ansatte.
Tidsperiode	2017 - 2018
Ansvarlig	Fagansvarlig
Status 2020	Nytt journalsystem er implementert.
Konklusjon	Målsettingen med forbedringsprosjektet er nådd.

Kort beskrivelse av prosjektet	
2. Tema	Utbedring av rutiner og innføring av nytt kasse system i bedriften. Alle bokføringspliktige bedrifter må oppfylle kravene etter Forskrift til krav om kasse system som har tredd i kraft 01.01.17. I bedriften har vi 9 kasser og vår revisor bekreftet at dette kravet gjelder oss også. Kassene som er i bedriften i dag er utdatert og komplekse å betjene for våre brukere. I 2017 har vi vurdert flere leverandører og valgte en som hadde gode løsninger for bedrifter som vår. De nye kassene er med touch skjerm, med god oversikt og enkle å bruke. Bankterminaler er integrert med kasser
Mål	Mindre feilslag enn nå, og med dette bedre mestringsfølelse hos brukere. Enklere rutiner med kasseoppgjør gir mer effektiv arbeidsdag for arbeidsledere.
Tidsperiode	2017 - 2018
Ansvarlig	Sekretær og arbeidsledere
Status 2020	Nytt kassesystem er innført.
Konklusjon	Målsettingen med forbedringsprosjektet er nådd.

EN:

Sarpsborg ASVO AS have been EQUASS certified four times before. They have worked purposefully with EQUASS implementation and achieved very good results in the previous revision. The revision this year shows that the company has continued the implementation and improvement process.

At the revision in 2017 SA got recommendation on improvement on eight criteria; 1, 5, 6, 17, 19, 21, 40 and 49. SA has assessed these improvement proposals and implemented improvements where they have found it appropriate.

At the revision in 2017 it was agreed two additional improvement areas:

Short description of the project	
1. Topic	Improvement of our system for lending short-term aid (items to assist disabled and elderly people in daily life: wheel chairs, bathroom aid items, etc .) The company has an agreement with the municipality of Sarpsborg on the operation of the municipality's aid stock for short-term lending. We deliver, retrieve and perform minor repairs to aids. Today, we use several types of tools to register submission / lending of aids. The amount of delivered / submitted aids has increased in recent years, and our systems are not well suited to this.
Goal:	Better journal systems to streamline the service and to enhance mastering of work tasks for both SA clients and staff.
Period:	2017 - 2018
Person responsible	Secretary.
Status 2020	A new journal system has been implemented.
Conclusion	The goal of the improvement project has been achieved.
Short description of the project	
2. Topic	Correcting routines and introducing new cash register system into the company. All accounting companies must comply with national requirements, which have entered into force 01.01.17. In the company we have 9 cash registers and this requirement also applies to us. The cash registers in the company today are outdated and complex to serve for our

	clients. By 2017 we have considered several suppliers and chose one that had good solutions for our type of business. The new cash registers have touch screens, with good overview and are easy to use. Bank terminals are integrated.
Goal	less mistakes than now, and with this better sense of mastering for clients. Simpler routines with cash settlement provide more efficient working day for staff employees.
Period	2017 -2018
Person responsible	Secretary and staff.
Status 2020	A new cash register system has been implemented.
Conclusion	The goal of the improvement project has been achieved.

2. En oppsummering av revisors observasjoner og vurderinger mht kvalitetssikringsarbeidet i bedriften sett i lys av kriteriene i EQUASS

Assurance (A summary of improvement areas from the previous revision and of his / her observations on the performance of the social service provider against the EQUASS Assurance criteria.)

Hovedinntrykket etter revisjonen hos Sarpsborg ASVO AS, er at dette er en meget god atfføringsbedrift som tilfredsstiller de fleste av EQUASS Assurance kriteriene på en meget god måte. Totalt sett fremstår bedriftens dokumentasjon og arbeid med kvalitetssikring som meget systematisk og god. Bedriften har god ledelse og dyktige ansatte. Deltakere, samarbeidspartnere og NAV er meget godt fornøyd med tjenestetilbudet og resultatene i bedriften.

Samarbeidspartnerne understreket også inntrykket av en bedrift med som vektlegger kvalitet og utvikling. Dette var også det inntrykket jeg fikk fra første stund i revisjonen. Bedriftens lokaler bærer også tydelig preg av en bedrift som legger stor vekt på kvalitet, sikkerhet og systematikk. Bedriften har fokus på deltakerne og deres individuelle deltagelse og behov, samt et planmessig og strukturert arbeid med kontinuerlig forbedring.

Videreutviklingen av EQUASS Assurance standarden fra 2012 til 2018 versjonen har bedriften håndtert på en god måte. For å utvikle seg videre bør SA vurdere se nærmere på kravene som er listet under "Trinn 3" og "Trinn 4" i dokumentet "EQUASS 2018 Prinsipper, kriterier og indikatorer for godkjenning fra EQUASS Assurance". SA tilfredsstiller allerede flere av disse kravene i "Trinn 3" og er på god vei til å tilfredsstille flere. Det meste av dette handler om å analysere og bevisstgjøre forståelsen av forhold de allerede gjennomfører på en meget god måte, og dokumentere dette. For "Trinn 4" handler det om å initiere

læringsaktiviteter for å utforske innovative måter å jobbe for å forbedre tilnærminger og gjennomføring, og identifisere trender og sammenligne resultatene innenfor rammen av kriteriene med andre tjenesteleverandører og / eller andre organisasjoner i nasjonal og / eller internasjonal sammenheng.

EN:

The main impression after the audit at Sarpsborg ASVO AS, is that this is a service provider who meets most of the EQUASS Assurance criteria in a very good manner. Overall, the company's documentation and quality assurance work are very good and systematic. The company has a competent management and a skilled staff. Persons served, partners and NAV are very satisfied with the service provided and the results of the company. The partners emphasised the impression of a company characterised by quality and development. This was also the impression I got from the outset of the audit. The corporate premises also show clear signs of a business which has a strong focus on quality, safety and systematics. SA keeps focus on persons served and their individual participation and needs, as well as well-planned and structured processes regarding continuous improvement.

The development of the EQUASS Assurance standard from the 2012 to the 2018 version has the company handled in a good way. In order to further develop, SA should consider the requirements listed under "Stage 3" and "Stage 4" in the document "EQUASS 2018 Principles, Criteria and Indicators for EQUASS Assurance recognition". SA already satisfies several of these requirements in "Stage 3" and is on its way to satisfying many more. This is mainly about analysing and raising awareness of the activities and processes they already perform in a very good manner and document it. For "Stage 4" it implies initiating learning activities to explore innovative ways of working for improving approaches and implementation; and identifying trends and comparing the results within the scope of the criteria with other social service providers and/or other organisations in national and/or an international context.

3. Revisors egne erfaringer i løpet av revisjonen (His / her personal experiences during the site visit)

NO:

I de to dagene denne revisjonen varte opplevde jeg alle jeg møtte som svært samarbeidsvillige og hjelpsomme. Revisjonsprogrammet var meget godt forberedt og dokumentasjonen meget godt organisert for meg som revisor. Besøkene ved alle avdelingene var svært nyttige og ga god innsikt i

arbeidsforholdene og samarbeidet mellom deltakere og veiledere.

Jeg vil også takke alle deltakere jeg hadde samtaler med for deres åpne og konstruktive tilbakemeldinger om sine erfaringer i SA.

EN

During the two days audit everybody I met was very cooperative and helpful. The audit program was very well prepared and all documentation were very well organised for me as auditor. The visits to all departments were very helpful and provided good insight into the working conditions and collaboration between persons served and supervisors.

I would also like to thank all the persons served I had conversations with for their open and constructive feedback about their experiences in SA.

4. Oppsummering av de forbedringsforslagene som revisor har skrevet under hvert enkelt kriterium (The overview of suggestions for improvement that are mentioned under the specific criteria)

NO:

Kriterium 1

SA har laget en handbook som informerer om en rekke sider ved å være deltaker i bedriften og som utleveres til alle deltakere ved oppstart. SA bør vurdere om det er hensiktsmessig å ta inn informasjon om sin visjon og verdier i håndboken.

Kriterium 2

SA bør vurdere om det er hensiktsmessig å lage et "hode" på sine dokumenter som sier hvem som er ansvarlig for innholdet i dokumentet, hvem som har godkjent det, når det er gyldig fra og/eller andre opplysninger som kan gjøre det letter å holde dokumentstrukturen oppdatert.

Kriterium 9

SA har gode planer for gjennomføring av kompetansehevende tiltak for sine ansatte, men har i liten grad målt resultatene av de ansattes utvikling. Bedriften bør vurdere å gjennomføre målinger av hvilke effekter kompetansehevingstiltakene har hatt for deltakerne og bedriften basert på relevante indikatorer i for eksempel medarbeiderundersøkelser og selvevaluering for å få et tydelig bilde av resultatene av de ansattes kompetanseheving.

Kriterium 16

SA bør vurdere å finne flere relevante indikatorer for å undersøke hvordan flere av rettighetene er ivaretatt.

Kriterium 17

SA bør vurdere om det er hensiktsmessig å tydeliggjøre ankeadgangen i prosedyrebeskrivelsen.

Bedriften bør vurdere om det er hensiktsmessig å føre en samlet oversikt over muntlige klager som er mottatt og behandlet på lavt nivå for å kunne identifisere om det er trender blant denne type klager som kan representere grunnlag for tiltak eller læringspunkter for bedriften.

Kriterium 25

SA bør vurdere å gjennomføre spørreundersøkelser med sine øvrige partnere for innhente synspunkter som kan videreutvikle et allerede godt partnerskap, og for å kunne dokumentere bedre hvilke tilleggsverdier partnerskapet gir. Det bør også vurderes å videreutvikle evalueringen og dokumentasjonen av utbyttet partneravtalene har for den enkelte deltaker.

Kriterium 27

SA bør vurdere å finne flere indikatorer som kan bidra til enda tydeligere svar på i hvilken grad deltakerne er involvert i planlegging, utførelse og evaluering av tjenestene, og i hvilken grad de er fornøyd med egen deltakelse.

Kriterium 30

SA bør vurdere om det er hensiktsmessig å innføre en ordning med kompetansebevis for de ulike delene av produksjonen for å styrke deltakernes egenkraftmobilisering og mestring.

Det bør også vurderes om det kan være hensiktsmessig å etablere en ordning hvor noen deltakere kan gis et utvidet ansvar.

Kriterium 35

SA har spørsmål i deltakerundersøkelsen som indirekte gir svar på brukermedvirkning i arbeidet med individuell handlingsplan. Bedriften bør vurdere om det er hensiktsmessig å stille mer direkte spørsmål om dette for å få enda tydeligere svar på hvor fornøyd deltakerne er med sin medvirkning i utarbeidelsen av planen.

Kriterium 36

SA bør vurdere om det er hensiktsmessig å lage et eget punkt i Håndbok VTA tjeneste om hvordan helhet og kontinuitet i tjenesteleveransen skal ivaretas.

Kriterium 45

SA bør vurdere om det er hensiktsmessig å gjennomføre medarbeiderundersøkelser for å få enda tydeligere svar på deres tilfredshet med bedriften.

Kriterium 46

SA bør vurdere om det er hensiktsmessig å gjennomføre medarbeiderundersøkelser for å få enda tydeligere svar på i hvilken grad medarbeiderne er informert om bedriftens resultater.

EN:

Criterion1

SA has made a handbook that informs about a number of aspects of being a person served in the company. The handbook is handed out to all persons served at startup. SA should consider whether it is appropriate to include information about its vision and values in the handbook.

Criterion 2

SA should consider whether it is appropriate to create a "head" on its documents stating who is responsible for the content of the document, who has approved it, when it is valid from and / or other information that may make it easier to keep the document structure updated.

Criterion 9

SA has good plans for implementing competence-enhancing measures for its employees, but has to a limited extent measured the results of the employees' development. The company should consider conducting measurements of the impact of the competence enhancement measures on the persons served and the company based on relevant indicators in for example, employee surveys and self-assessments to get a clear picture of the result of the employees' competence enhancement.

Criterion 16

SA should consider finding additional relevant indicators to investigate how more of the rights are safeguarded.

Criterion 17

SA should consider whether it is appropriate to clarify appeal procedures in the procedure description.

The company should consider whether it is appropriate to keep a comprehensive overview of oral complaints received and processed at a low

level in order to identify whether there are trends among this type of complaints that may represent the basis for actions or learning points for the company.

Criterion 25

SA should consider conducting surveys with its other partners to get inputs that can further develop an already good partnership and to better document the additional value the partnership provides. It should also be considered to further develop the evaluation and documentation of the added value the partner agreements have for each person served.

Criterion 27

SA should consider finding additional indicators that can contribute to even clearer answers to the extent to which persons served are involved in planning, execution and evaluation of the services and to what extent they are satisfied with their own participation.

Criterion 30

SA should consider whether it is appropriate to introduce a system of certificates of competence for the various parts of the production to enhance the empowerment of the persons served.

It is also recommended to consider establishing a scheme where some of the persons served can be given expanded responsibilities.

Criterion 35

SA has questions in the person served survey that indirectly provide answers to their participation in the work on individual action plans. The company should consider whether it is appropriate to ask more direct questions about this to get even clearer answers on how satisfied the persons served are with their participation in the preparation of the plan.

Criterion 36

SA should consider whether it is appropriate to make a separate paragraph in the Handbook VTA service on how a continuum of holistic services should be safeguarded.

Criterion 45

SA should consider whether it is appropriate to conduct employee surveys to get even clearer answers to their satisfaction with the company.

Criterion 46

SA should consider whether it is appropriate to conduct employee surveys to get even clearer answers to the extent to which employees are informed about the company's results.

6. Konklusjon (Conclusion)

NO:

Sarpsborg ASVO AS oppnådde 44,33 poeng i revisjonen og minimumskravet for å bestå EQUASS Assurance 2018 er 40 poeng. Det er min vurdering at Sarpsborg ASVO tilfredsstiller kriteriene i EQUASS Assurance på en god måte, og at de bør gis EQUASS Assurance sertifisering.

Jeg ønsker bedriften lykke til videre med arbeidet for kvalitetssikring og utvikling av sitt tjenestetilbud.

EN:

Sarpsborg ASVO AS achieved 44,33 points in the audit and the minimum requirement to pass EQUASS Assurance is 40 points. It is my assessment that SA satisfies the criteria of EQUASS Assurance in a good manner and I recommend that they are granted EQUASS Assurance certification.

I wish the company all the best in their future efforts for quality assurance and development in their services.

Oslo, 15 January 2020

Jarl Petersen
EQUASS auditor