

Etäarviointien arviointiperiaate

Arviointiperiaate A14/2024

01.03.2024



Sisällysluettelo

1	Alkusanat	3
2	Johdanto	3
3	Käsitteitä	3
4	Vaatimukset akkreditointistandardissa	5
5	Etäarvioinnin toteuttamisen edellytykset	5
6	Tietoturva etäarvioinnissa	7
7	Etäarvioinnin suunnittelu	8
8	Etäarvioinnin käytännön toteutus	9
9	Etäarvioinnin kokemuksia ja käytännön esimerkkejä	9
10	Viitteet	11
	Muutokset edelliseen versioon	11

1 Alkusanat

Tämän FINAS-akkreditointipalvelun arviointiperiaatteen on laatinut VANK-P:n (Vaatumustenmukaisuuden arviointiasiain neuvottelukunta, pätevyyden toteamistoimen jaosto) nimeämä työryhmä. Uusi versio A14/2024 korvaa oppaan aikaisemman version A14/2022. Oppaassa on päivitetty viitteet.

Arviointiperiaatteiden tarkoituksena on selventää akkreditointivaatimusten soveltamista käytännössä. Ne on laadittu ottaen huomioon aiheen käsittely kansainvälisissä akkreditointiorganisaatioiden yhteistyöjärjestöissä, European cooperation for Accreditation (EA), International Laboratory Accreditation Cooperation (ILAC) ja International Accreditation Forum, Inc (IAF).

Akkreditointitoiminnan vaatimukset on esitetty Päätöksessä P1. Tiedot arviointiperiaatteista ja velvoittavista oppaista löytyvät FINASin www-sivuilta (www.finas.fi).

2 Johdanto

Etäarvioinnin käytänteet otettiin nopealla tahdilla käyttöön maaliskuussa 2020, kun Korona- epidemia saavutti Suomen. Etäarviointia oli toteutettu pienimuotoisesti monitoimipisteiden arvioinnissa, mutta laajamittaista käyttöä ja periaatteita ei ollut kuvattu tarkemmin. Sertifiointitoiminnan puolella etäarviointiin liittyen oli kansainvälisesti tehty linjauksia jo aikaisemmin (IAF ID3, IAF ID12 ja IAF MD4). Tämän oppaan julkaisun aikaan on kansainvälistä ohjeistusta ja toteutuksen tulkintoja tarkoitus laajentaa ja niitä tullaan julkaisemaan kansainvälisten akkreditointiorganisaatioiden EA, ILAC ja IAF toimesta. Oppaassa hyödynnetään akkreditointiyhteisössä Korona-epidemian aikana saamia kokemuksia etäarvioinneista.

Vaikka etäarviointia ei ajatella ensisijaisena arviointitekniikkana, voi etäarviointi tarjota mahdollisuuden parempaan turvallisuuteen, ajoitukseen ja tavoitettavuuteen. FINAS käyttää etäarviointia yhtenä tapana suorittaa arviointi.

3 Käsitteitä

Alusta

Digitaalisella alustalla tarkoitetaan tietoteknistä järjestelmää, jonka avulla voi kerätä, käsitellä, analysoida, tallentaa ja jakaa eri lähteiden tuottamaa dataa ja laajimmillaan alusta on toimintaympäristö, jossa ryhmät voivat toimia. Tällaisia alustoja ovat mm. Teams ja Skype.

Arviointitekniikka

Erilaiset tavat toteuttaa arviointia esim. etäarviointi, paikan päällä tehtävä arviointi, haastattelu ja, toiminnan seuranta.

EA (European co-operation for Accreditation)

Eurooppalaisten kansallisten akkreditointiorganisaatioiden yhteistyöorganisaatio

Etäarviointi

Etäarviointi on akkreditointiarvioinnin suorittamista ilman fyysistä läsnäoloa arvioitavassa kohteessa ja se korvaa tyypillisesti paikan päällä tehtävän arvioinnin. Etäarviointia on dokumenttien perusteella tehtävä arviointi, arviointi haastattelemalla ja toimintaa seuraamalla puhelimen / reaaliaikaisen suoratoiston avulla sekä arviointi reaaliaikaisen web-kameran avulla. Myös akkreditointiorganisaatioiden vaatimusstandardi ISO/IEC 17011:2017 mahdollistaa etäarvioinnin käyttämisen yhtenä arviointitekniikkana. Tavoite etäarvioinnissakin on varmistua akkreditointivaatimusten täyttymisestä.

Hybridiarviointi

Etäarvioinnin ja paikan päällä tehtävän arvioinnin yhdistelmä

IAF (International Accreditation Forum Inc.)

Kansainvälinen akkreditointiorganisaatioiden yhteistyöorganisaatio, toimialueena järjestelmä-, tuote-, palvelu- ja henkilösertifiointi

ILAC (International Laboratory Accreditation Cooperation)

Kansainvälinen akkreditointiorganisaatioiden yhteistyöorganisaatio, toimialueena laboratoriot, tarkastuslaitokset, vertailumittausjärjestäjät ja referenssimateriaalien tuottajat

Turvallisuusluokiteltu tieto

Määritelty valtioneuvoston asetuksessa asiakirjojen turvallisuusluokittelusta valtionhallinnossa

Valtori

Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus. Tuottaa valtionhallinnon toimialariippumattomat ict-palvelut sekä korkean varautumisen ja turvallisuuden vaatimukset täyttäviä tieto- ja viestintätekniisiä palveluja ja integraatiopalveluja.

4 Vaatimukset akkreditointistandardissa

Akkreditointiorganisaatioiden vaatimusstandardi ISO/IEC 17011:2017 kuvaa etäarvioinnin yhtenä arviointitekniikkana, jolla arviointia suoritetaan. Muita tekniikoita on muun muassa arviointi paikan päällä, toiminnan seuranta, dokumenttien arviointi ja haastattelut.

Samassa standardissa on kuvattu, että etäarvioinnin tulee muodoltaan olla samanlainen kuin paikan päällä tehtävä arviointi. Tämä tarkoittaa sitä, että arviointi aloitetaan alkukokouksella, jossa käydään läpi arvioinnin tarkoitus, arvioinnin perusteena käytettävät vaatimukset, arvioinnin laajuus ja suunnitelma toteutuksesta. Samoin etäarviointiin kuuluu loppukokous, jossa arviointiryhmä esittää arvioinnin kohteelle arvioinnin lopputuloksen ja mahdolliset poikkeamat.

Edelleen standardi edellyttää, että paikan päällä tehtävien arviointien väli ei saa olla yli kaksi vuotta. Perustelluista syistä akkreditointiorganisaatio voi kuitenkin käyttää myös muita arviointitekniikoita. Yleisesti standardi edellyttää, että toimijan pätevyysaluetta tulee arvioida otantaperusteisesti vähintään kerran kahdessa vuodessa. Yksittäinen arviointi ja sen suunnittelu tehdään riskiperusteisesti (arviointiperiaate A13). Akkreditointikauden aikana tulee kattaa kaikki vaatimusstandardin vaatimukset ja pätevyysaluetta tulee arvioida kattavasti. Arvioinnin kattavuus kauden osalta varmistetaan uudelleenarvioinnin yhteydessä.

5 Etäarvioinnin toteuttamisen edellytykset

Etäarviointi ei lähtökohtaisesti ole ensisijainen arviointitekniikka, mutta sen merkitys muuttuvassa maailmassa tulee jatkossa entistä tärkeämmäksi. Etäarviointi voidaan myös toteuttaa hybridiarviointina, jolloin osa arvioijaryhmästä suorittaa arvioinnin paikan päällä arvioitavassa kohteessa ja osa etäyhteyden välityksellä.

FINAS ylläpitää arviointisuunnitelmaa arviointien kattavuuden varmistamiseksi akkreditointikauden aikana. Arviointisuunnitelmassa huomioidaan etäarvioinnin mahdolliset rajoitukset.

Jokainen arviointi on arvioitava tapauskohtaisesti ja riskiperusteisesti, voidaan se toteuttaa etäarviointina. Riskinarvioinnissa huomioidaan arvioinnin lopputulokseen vaikuttavia riskejä. Riskinarviointi voi tarkoittaa myös terveysperusteista riskinarviointia esimerkiksi pandemiatilanteessa. Huomioitava on, että arviointi tulee suorittaa paikan päällä kohteessa kahden vuoden välein. Ellei se ole mahdollista, käytetään muita arviointitekniikoita ja perustellaan päätös arviointiselosteessa. Muilla arviointitekniikoilla tulee kuitenkin päästä

samaan päämäärään.

Ennen etäarvioinnin suunnittelua ja toteutusta on arvioitava edellytykset toteuttaa etäarviointi. Seuraavassa kuvataan edellytykset, joiden toteutuessa etäarviointi voidaan toteuttaa kuvatut poikkeukset huomioiden.

- Etäyhteyksin on mahdollista saada riittävä osoitus kaikkien akkreditoitavien vaatimusten täytymisestä. Tietyissä tilanteissa tiloja tai toimintoja pitää pystyä todentamaan paikan päällä. Jos tämä ei ole mahdollista etäyhteyksin, täytyy arvioinnit toteuttaa paikan päällä tai hybridinä. Seuraavissa tilanteissa etäarvioinnin toteutusta tulee arvioida kriittisesti:
 - Ensiarviointi, jolloin tiloja ja toimintoja ei ole arvioitu aiemmin
 - Laajennus uudelle toimialalle, isot laajennukset
 - Uudet tilat tai toimipisteet
- Paikan päällä tehdystä arvioinnista ei ole kulunut enempää kuin kaksi vuotta tai etäarviointi voidaan perustella soveltuvaksi arviointitekniikaksi.
- Kohteen riskinarvioinnissa ei ole noussut esille tekijöitä, jotka estävät etäarvioinnin.
- Etäarviointi soveltuu toteutustapana kaikille osapuolille. Asiakkaan ja arvioijien valmiudesta etäarviointiin tiedustellaan etukäteen sähköpostitse.
- Toiminta on sen kaltaista, että etäarviointi pystytään toteuttamaan. Seuraavissa tilanteissa etäarvioinnin toteutus voi olla mahdotonta:
 - Alakohtaiset erityisvaatimukset voivat estää arvioinnin toteuttamisen kokonaisuudessaan etäarviointina, lisäksi arviointiohjelmilla (sertifiointi-scheme) voi olla erityisiä rajoituksia.
 - Joihinkin kohteisiin etäarviointi ja sitä varten tarvittavat internet- ja kamerayhteys eivät välttämättä sovellu esim. räjähtävät ympäristöt, ydinvoimalaitokset, erityistä hygieniaa vaativat alueet, forensinen testaus, sairaalat, ilmailu, puolustusvoimat.
 - Jos arvioitava kohde edellyttää aistinvaraisia havaintoja (esimerkiksi haju- ja tuntoaisti).
- Arvioinnissa tarvittava aineisto (esim. kohteen johtamisjärjestelmä- ja laadunvarmistusdokumentaatio) on saatavilla sähköisessä muodossa.

6 Tietoturva etäarvioinnissa

Ennen päätöstä etäarvioinnin toteuttamisesta tulee huomioida luottamuksellisuuden vaikuttava tietoturvallisuus. Etäarvioinnin työkalujen kautta voivat ulkopuoliset henkilöt päästä käsiksi esitettyyn materiaaliin, joten työkalujen valintaan tulee erityisesti paneutua. Luottamuksellisuudesta on kuvattu tarkemmin dokumentissa FINASin tiedote 2: FINAS-akkreditointipalvelun luottamuksellisuuden periaatteet. Seuraavassa on esitetty kohtia, joilla varmistetaan kaikkien osapuolien tietoisuus asiasta sekä varmistetaan tiedon luottamuksellisuus molemmin puolin.

- Tietoturvallisuus ja internetin toimivuus on varmistettu. Etäarviointi on tietoturvallista.
- Etäarvioinnissa käytetään Valtorin turvalliseksi arvioimaa alustaa. Arvioitavalla kohteella voi olla myös tiukempia turvamäärityksiä, joita noudatetaan.
- Arvioitavalta kohteelta pyydetään suostumus käytettävään alustaan.
- Arvioitava kohde voi myös esittää, mitä teknistä ratkaisua / alustaa etäarvioinnissa käytetään, varmistuakseen, että materiaali on riittävän tietoturvallisesti esitettävissä etäyhteydellä.
- Etäarvioinnissa turvallisuusluokan II, III ja IV tietoja ei esitetä, eikä tallenneta.
- Salassa pidettävää materiaalia ei tallenneta Teamsissä.
- Huomioidaan, ettei kuvattaessa näy salassa pidettävää tai turvallisuusluokiteltua tietoa, eikä ylimääräisiä henkilöitä, joiden ei pitänyt tulla kuvatuksi.
- Mikäli on tunnistettavissa, että kaikkia asioita ei voida tietoturvallisesti käsitellä etäyhteyksin tulee arviointi toteuttaa vähintään hybridinä. Teamsissä tai vastaavissa kokousalustoissa ei esitetä:
 - henkilötunnuksia,
 - erityisiin henkilötietoryhmiin kuuluvia tietoja (esim. terveystiedot),
 - heikossa asemassa olevien (esim. lasten) henkilötietoja tai
 - suuria määriä yksittäisiä henkilötietoja (henkilötietoja ovat kaikki tiedot, jotka liittyvät tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan henkilöön)

7 Etäarvioinnin suunnittelu

Tässä kappaleessa kuvataan etäarvioinnin suunnittelussa huomioitavat asiat. Arvioinnin suunnitteluvaihe ja valmistautumisen tärkeys korostuu etäarvioinnissa. Arvioinnin ohjelman tulee olla riittävän yksityiskohtainen ja väljä ajankäytön suhteen. Etäarviointi on tyypillisesti staattista työtä, joten taukojen merkitys on suurempi kuin paikan päällä tehtävässä arvioinnissa.

FINASin lähettämä materiaalipyyntö arviointiin on samanlainen etäarvioinnissa ja paikan päällä tehtävässä arvioinnissa. Arvioitavan kohteen toimittama ennakkomateriaalia hyödynnetään arvioinnin sisällön suunnittelussa.

Arvioitavan kohteen kanssa arvioinnin suunnittelussa huomioidaan seuraavat asiat:

- Sovitaan käytettävästä alustasta. Etäarvioinnissa käytettävien järjestelmien toimivuudesta varmistutaan tarvittaessa etukäteen: yhteyksien toimivuus ja materiaalin esittäminen.
- Kerrotaan etukäteen, mitä toivotaan kuvattavan etäarvioinnin aikana ja varmistutaan mahdollisista kuvausluvista.
- Kuvataan toiminnan arvioinnin kannalta välttämättömät esitettävät/kuvattavat toiminnot, joihin tulee varautua valokuvain/videoin/asiakirjoin.
- Pyydetään etäarvioinnin kannalta välttämättömät tiedot.

Etäarvioinnin suunnittelussa pyritään siihen, että itse arviointi sujuisi helposti ja ennakoitavasti. Arvioinnin ohjelmaan kirjoitetaan tietoa siitä, mihin arviointi kohdentuu ja tarvittaessa minkä alan asiantuntijoita/ketä henkilöitä arvioinnissa halutaan haastatella. Ohjelmaan on hyvä kirjata yhteyshenkilöiden puhelinnumerot, joihin voidaan ongelmatilanteissa ottaa yhteyttä. Arvioinnin suunnittelussa huomioidaan myös seuraavat asiat:

- Tarvittavat tietojärjestelmät on hyvä tunnistaa ja ilmoittaa mahdollisuuksien mukaan etukäteen, jotta ne ovat käynnissä ja arvioitavissa vastaavasti kuin paikan päällä tehtävässä arvioinnissa.
- Arvioinnin kokouslinkkejä/kalenterikutsuja luodaan tarvittava määrä.
- Huomioidaan, mitä Teamsissä tai vastaavissa kokousalustoissa ei esitetä kuten on kuvattu tarkemmin kappaleessa 6.

Etäarviointiin voi osallistua FINASin arvioijaharjoittelija/monitoroija vastaavasti kuin paikan päällä tehtäviin arviointeihin

8 Etäarvioinnin käytännön toteutus

Tässä kappaleessa kuvataan etäarvioinnin toteutuksen käytännöt. Arviointeihin liittyvän tietoaineiston siirrossa noudatetaan FINASin tiedotetta 2: FINAS-akkreditointipalvelun luottamuksellisuuden periaatteet.

- Etäarvioinnin käytännön toteutus ohjelman osalta pohjautuu pitkälti paikan päällä tehtävään arviointiin.
- Arvioinnin alkukokouksessa käsitellään kokousetiketti (kameran ja mikrofonin käyttö sekä puheenvuorojen jakaminen ja pyytäminen, tiedostojen lähettäminen, chat-keskustelukenttää ei käytetä arvioinnin tekemiseen) ja luottamuksellisuuden periaatteet. Varmistetaan, että osallistujilla on käytössään linkit aihealueidensa etäarviointeihin. Myös tietoturva-asiat kannattaa keskustella; arviointeja ei nauhoiteta ja näytetyt aineistot ovat arvioitavan kohteen vastuulla.
- Kameratekniikka suositellaan pidettävän auki, jotta nähdään, kenen kanssa keskustellaan ja voidaan tehdä kehonkielen havaintoja.
- Päivän aikana pääarvioija pitää arviointiryhmään yhteyttä vastaavasti kuin paikan päällä tehtävässä arvioinnissa. Arvioijaryhmän jäsenten kommunikointi päivän aikana voidaan tarvittaessa mahdollistaa erillisillä kokouksilla tai keskusteluryhmän luomisella.
- Arviointiryhmän jäsen voi valmistautua sujuvaan työskentelyyn esimerkiksi kahdella eri tietokoneen näytöllä: Toinen näyttö kameran näytön seuraamiseen ja toinen muistiinpanojen seuraamiseen ja tekemiseen.
- Poikkeamien kirjaus, käsittely- ja hyväksymismenettely noudattaa samaa periaatetta kuin paikan päällä tehtävässä arvioinnissa.
- Etäarviointi voidaan joutua keskeyttämään ja siirtämään, jos vastaan tulee ylitsepääsemättömiä teknisiä ongelmia eikä voida varmistua akkreditointivaatimusten täyttymisestä.

9 Etäarvioinnin kokemuksia ja käytännön esimerkkejä

Tässä kappaleessa kuvataan FINASin kokemuksia ja käytännön esimerkkejä etäarvioinneista.

Etäarviointi voi tulla kyseeseen esimerkiksi tarkastustoiminnan arvioinnissa johtamisjärjestelmän ja teknisen arvioinnin osalta. Etäarviointia voi hyödyntää sekä ensi- että määräaikaisarviointien toimistoarvioinneissa varsinkin, jos

tekninen arvioija suorittaa teknisen toiminnan kenttäseurannan paikan päällä arviointikohteessa. Tällainen hybridiarviointi soveltuu erityisesti sellaiseen toimintaan, jossa toimijan tiloissa ei ole teknistä toimintaa.

Joissakin erityistapauksissa etäarviointia voidaan toteuttaa myös kenttäarvioinnin yhteydessä. Etäarviointia on käytetty muun muassa vesinäytteiden näytteenoton arvioinnissa. Tällöin järjestelyt toteutettiin siten, että arviointikohte järjести näytteenottajan lisäksi toisen henkilön kuvaamaan näytteenottoa. Näytteet otettiin maastossa ja käytännössä todettiin, että on hyvä varmistua etäarviointiin lisäakuin ja kuuluvuuden varmistamiseksi kuvaajan pitää olla melko lähellä näytteenottajaa. Etukäteen varmistuttiin maastossa yhteyksien toimivuudesta ja varauduttiin myös siihen, että jos yhteydet eivät toimi, näytteenotto videokuvataan.

Joissakin tapauksissa asiakkaan rajoitetuista IT järjestelmistä tai turvallisuusyistä on ollut rajallinen mahdollisuus jakaa materiaalia, esimerkiksi muistioita tai tuloksia. Tällöin arviointi on toteutettu hybridiarviointina. Toinen tapa toteuttaa etäarviointi tietoturvallisesti on ollut turvallisuusverkko (TUVE) hyödyntäminen. TUVE on viranomaisverkko, joka on käytössä tietyille valtion käyttäjäryhmille.

10 Viitteet

EA 2/21 G:2022 Guidance on remote assessments

IAF ID 3:2011 Informative Document for Management of Extraordinary Events or Circumstances Affecting ABs, CABs and Certified Organizations

IAF ID 12:2023 Principles on Remote Assessment

IAF MD4:2023 IAF Mandatory Document for the Use of Information and Communication Technology (ICT) for Auditing/Assessment Purposes

Muutokset edelliseen versioon

Muutokset 01.03.2024

	Kappale	Muutos
10	Viitteet	Päivitetty viitteet