EQM-S 000:2026

Wdrożenie EQM-S krok po kroku

Sześć etapów wdrożenia. Kolejność dostosuj do swojej stajni. Na końcu każdego etapu jest lista: co powinno być gotowe.



Podręcznik wdrożenia · Projekt 3 z 18 listopada 2026 r.
Multicert Sp. z o.o.

Przed rozpoczęciem

Kryteria zakończenia etapów to pomoc w pracy; wymagania zawiera tylko standard.

- Kto decyduje o wdrożeniu, pieniądzach i ludziach, a kto koordynuje prace.
- Jakie usługi ośrodek faktycznie prowadzi: zajęcia, pensjonat, transport, wydarzenia, współpracę z trenerami z zewnątrz.
- Gdzie są dziś zapisy: dziennik zajęć, dokumentacja koni, przeglądy, kontakty do opiekunów.
- Które sprawy ośrodek ustala sam, bo standard ich nie rozstrzyga, np. wysokość opłat i terminy odwoływania lekcji. Standard wymaga tylko, aby warunki płatności i odwoływania zajęć były w regulaminie.

Zarządzający ośrodkiem

Zatwierdza zakres, politykę, role i cele, zapewnia zasoby i prowadzi przegląd zarządzania.

Koordynator wdrożenia

Prowadzi mapę wymagań, listę braków i listę gotowości; pilnuje terminów, ale nie przejmuje decyzji innych osób.

Instruktorzy i trenerzy

Stosują warunki dopuszczenia uczestnika, dobór konia i limity grup; prowadzą dziennik zajęć.

Opiekun koni

Prowadzi codzienną obserwację koni i wyłącza konia z objawami choroby z pracy do czasu oceny stanu zdrowia.

Osoby odpowiedzialne za obiekty, sprzęt i transport

Wykonują przeglądy, wycofują uszkodzone elementy i zapisują decyzje.

Lekarz weterynarii

Ustala z ośrodkiem plan profilaktyki i decyduje o leczeniu; ośrodek dokumentuje i stosuje zalecenia.

Klienci, rodzice i właściciele koni

Otrzymują zasady przed skorzystaniem z usług, przekazują informacje o ograniczeniach i mogą składać skargi oraz sugestie.

Osoba prowadząca audyt wewnętrzny

Sprawdza stosowanie wymagań na rzeczywistych zapisach i zapisuje wynik audytu.

ETAP 1

Ustal zakres systemu i listę luk

Zatwierdzony opis usług, użytkowników, koni i obiektów objętych systemem, z uzasadnionymi wyłączeniami oraz listą wymagań, istniejących zapisów i otwartych luk.

Odpowiada: Zarządzający ośrodkiem z koordynatorem wdrożenia

1. Wypisz prowadzone usługi, obiekty, konie, współpracowników i procesy zlecane na zewnątrz.
2. W mapie wymagań i zapisów zaznacz przy każdym wymaganiu, czy ma zastosowanie i gdzie jest zapis.
3. Wyłącz wymaganie tylko wtedy, gdy ośrodek nie prowadzi działalności, której ono dotyczy, i zapisz uzasadnienie.
4. Pozycje profilu PL / PZJ bez potwierdzonego źródła wpisz do rejestru luk źródłowych.



PRZYKŁAD ZASTOSOWANIA

Szkółka prowadzi lekcje dla dzieci, pensjonat i pokazy. Wpisuje wszystkie trzy działalności. Pokazów nie nazywa zawodami PZJ bez sprawdzenia trybu. Warunki płatności za pensjonat zapisuje w regulaminie; wysokość opłat ustala sama, bo standard jej nie określa.

Dokumenty do tego etapu

- Mapa wymagań i zapisów ↓
- Rejestr luk źródłowych ↓
- Matryca profilu PL / PZJ ↓
- Lista gotowości wdrożenia ↓

Wymagania: 1.1 · 1.2 · 2.1 · 2.2 · 4.1 · 4.2 · 4.3 · 1.3

Etap zakończony, gdy: Zarządzający ośrodkiem zatwierdził zakres. Przy każdym wymaganiu wskazano jego status i miejsce przechowywania zapisu. Dla każdej niewyjaśnionej kwestii wyznaczono osobę, która ją sprawdzi.

ETAP 2

Przypisz role, zastępstwa i zapisy

Polityka, role, zastępstwa i uprawnienia decyzyjne są ustalone. Każdy potrzebny dokument ma właściciela, miejsce, zasady dostępu i okres przechowywania.

Odpowiada: Zarządzający ośrodkiem; koordynator prowadzi wykazy

1. Spisz podział obowiązków i zastępstw, na przykład w matrycy kompetencji: kto prowadzi zajęcia, kto opiekuje się końmi, kto decyduje o odsunięciu konia od pracy i o jego powrocie.
2. Ustal zastępstwa dla decyzji o przerwaniu zajęć, wycofaniu konia lub sprzętu i kontakcie z opiekunem.
3. Sprawdź dowody kwalifikacji i szkoleń osób prowadzących zajęcia i obsługujących konie. Przyjmij standardy ochrony małoletnich i sprawdź w sposób wymagany ustawą każdą osobę dopuszczaną do pracy z małoletnimi, także wolontariuszy.
4. W rejestrze udokumentowanych informacji określ, kto ma dostęp do kontaktów i informacji zdrowotnych uczestników.

> **PRZYKŁAD ZASTOSOWANIA**
>
> Kierownik wyjeżdża na tydzień. Wiadomo, kto może przerwać lekcję i wycofać konia. Instruktor ma aktualne zasady zajęć, a kontakty i informacje zdrowotne uczestników widzą tylko osoby, które ich potrzebują.

Dokumenty do tego etapu

- Matryca kompetencji ↓
- Rejestr udokumentowanych informacji ↓

Wymagania: 5.1 · 5.2 · 5.3 · 7.1 · 7.2 · 7.3 · 004-4.1 · 004-4.2 · 004-4.3 · 010-4.2 · 004-4.5

Etap zakończony, gdy: Odpowiedzialność za bezpieczeństwo i dobrostan jest przypisana także na czas zastępstwa. Dla wybranego dokumentu można wskazać aktualną wersję i rzeczywisty zapis jego użycia.

ETAP 3

Oceń ryzyko, ustal cele i przygotuj zmiany

Ocena ryzyka opisuje rzeczywiste zagrożenia ośrodka ze środkami zmniejszającymi ryzyko i osobami odpowiedzialnymi. Cele mają termin i sprawdzalny wynik. Istotne zmiany są oceniane przed wprowadzeniem.

Odpowiada: Osoby odpowiedzialne za poszczególne obszary; zarządzający ośrodkiem zatwierdza cele i zasoby

1. Zidentyfikuj zagrożenia związane z końmi, obiektami, zajęciami i transportem; nie poprzestawaj na przykładowych wierszach arkusza.
2. Przy każdym zagrożeniu oceń, jak często może wystąpić i jak poważne mogą być skutki. Dla zagrożeń istotnych ustal środki zmniejszające ryzyko i osobę odpowiedzialną, a potem sprawdzaj, czy środki są stosowane i skuteczne.
3. Wybierz cele i przy każdym zapisz termin oraz wynik, po którym poznasz, że cel osiągnięto: liczbę, datę albo sprawdzalny rezultat.
4. Istotną zmianę konia, grupy, personelu lub obiektu oceń i zapisz przed jej wprowadzeniem, na przykład w rejestrze zmian.



PRZYKŁAD ZASTOSOWANIA

Do szkółki trafia nowy koń. Przed przydzieleniem go kursantom trener i opiekun koni sprawdzają jego ograniczenia zdrowotne i plan pracy, a decyzję zapisują w rejestrze zmian. Cel dotyczy kompletności zapisów doboru koni; stan początkowy pochodzi z dziennika lekcji.

Dokumenty do tego etapu

- Rejestr ryzyka ↓
- Rejestr celów ↓
- Rejestr zmian ↓

Wymagania: 4.3 · 6.1 · 6.2 · 6.3 · 006-4.1 · 006-4.2 · 006-4.3

Etap zakończony, gdy: Zagrożenia wynikają z działalności ośrodka, a każde działanie ma odpowiedzialnego i termin. Wybrany cel można ocenić, a przykładowa zmiana ma udokumentowaną decyzję sprzed wdrożenia.

ETAP 4

Wprowadź zasady w codzienną pracę

Zasady bezpieczeństwa, opieki nad końmi, przeglądów obiektów i sprzętu, zajęć, transportu i informowania klientów są stosowane w zakresie z etapu 1, a wyniki kontroli są zapisywane.

Odpowiada: Prowadzący zajęcia, opiekun koni, odpowiedzialni za obiekty, sprzęt, transport i kontakt z klientem

1. Przekaż klientom regulamin, zasady bezpieczeństwa i informację o wymaganym sprzęcie przed pierwszym skorzystaniem z usługi. Poinformuj też, czy ośrodek ma ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej i kto zapewnia ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków uczestnika.
2. Przed zajęciami sprawdzaj warunki dopuszczenia uczestnika, dobór konia, kask i stan nawierzchni.
3. Prowadź codzienną obserwację koni i zapisuj ograniczenia użytkowania wynikające ze stanu zdrowia.
4. Z wykonawcami zewnętrznymi, np. przewoźnikiem albo kowalem, uzgodnij wymagania dotyczące bezpieczeństwa i dobrostanu koni i sprawdzaj, czy są przestrzegane.

> **PRZYKŁAD ZASTOSOWANIA**
>
> Rodzic przed pierwszą lekcją otrzymuje zasady. Instruktor ocenia poziom dziecka, dobiera konia i sprawdza sprzęt. Koń z objawami bólu zostaje wyłączony z pracy do czasu oceny stanu zdrowia. Warunki płatności i odwoływania lekcji ośrodek zapisuje w regulaminie.

Dokumenty do tego etapu

- Lista kontrolna ↓
- Rejestr udokumentowanych informacji ↓

Wymagania: 8.1 · 8.2 · 8.3 · 001-4.1 · 002-4.3 · 003-4.2 · 005-4.1 · 005-4.2 · 007-4.3 · 008-4.1 · 009-4.4 · 010-4.1 · 002-4.5 · 010-4.5

Etap zakończony, gdy: Dla każdego stosowanego procesu istnieje zapis rzeczywistego wykonania. Uszkodzony sprzęt, niebezpieczne miejsce ani koń wymagający oceny nie są dopuszczane do pracy. Same podpisy pod procedurami nie wystarczają.

ETAP 5

Obsłuż zdarzenia, skargi i niezgodności

Personel wie, jak zareagować, zabezpieczyć sytuację i zapisać fakty. Skargi mają tryb i termin odpowiedzi. Niezgodności mają przyczynę, działanie, odpowiedzialnego i sprawdzenie skuteczności.

Odpowiada: Osoba reagująca na zdarzenie, osoba przyjmująca skargi, właściciel działania korygującego

1. Po zdarzeniu zabezpiecz miejsce, udziel pierwszej pomocy w granicach swoich umiejętności i wezwij odpowiednią pomoc. Następnie zapisz fakty w rejestrze incydentów, oddzielając ustalenia od relacji uczestników.
2. Po każdym incydencie i każdej niezgodności sprawdź ocenę ryzyka i w razie potrzeby zmień środki zmniejszające ryzyko.
3. Ustal sposób przyjmowania skarg, termin odpowiedzi i miejsce ich ewidencji; rejestr incydentów jej nie zastępuje.
4. Sklasyfikuj niezgodność, zaplanuj działanie korygujące z terminem i sprawdź jego skuteczność.



PRZYKŁAD ZASTOSOWANIA

Kursant spada podczas lekcji. Instruktor przerywa zajęcia, zabezpiecza grupę i udziela pierwszej pomocy w granicach swoich umiejętności oraz wzywa odpowiednią pomoc. Potem zapisuje fakty i sprawdza dobór konia i grupy. Jeśli zdarzenia nie było, ośrodek przeprowadza oznaczone ćwiczenie reakcji zamiast fikcyjnego wpisu.

Dokumenty do tego etapu

- Rejestr incydentów ↓
- Rejestr działań korygujących ↓
- Rejestr ryzyka ↓

Wymagania: 9.2 · 10.1 · 10.2 · 10.3 · 001-4.4 · 006-4.4 · 010-4.3

Etap zakończony, gdy: Zgłoszenie da się prześledzić od przyjęcia do decyzji, a działanie korygujące od zlecenia do sprawdzenia skuteczności. Wpis w rejestrze nie rozstrzyga sporu ani winy.

ETAP 6

Przeprowadź audyt i przegląd zarządzania

Wyniki audytu wewnętrznego i przeglądu zarządzania oraz podjęte decyzje są udokumentowane. Wskazano wykryte braki, osoby odpowiedzialne za ich usunięcie i terminy. Lista gotowości pokazuje, co jeszcze trzeba uzupełnić.

Odpowiada: Osoba prowadząca audyt; zarządzający ośrodkiem

1. W miarę możliwości zaplanuj audyt tak, aby audytujący nie oceniał wyłącznie własnej pracy.
2. Sprawdzaj wymagania na rzeczywistych zapisach według listy kontrolnej, nie na samych procedurach.
3. W przeglądzie zarządzania omów co najmniej incydenty, wpisy w dzienniku stajni, wyniki kontroli obiektów i sprzętu, skargi klientów i wynik audytu wewnętrznego.
4. Audyt wewnętrzny, a po nim przegląd zarządzania, powtarzaj co najmniej raz w roku. Zapisz, co i w jakim terminie trzeba poprawić, i zaktualizuj listę gotowości.

> **PRZYKŁAD ZASTOSOWANIA**
>
> Przegląd pokazuje, że instruktorzy dobierają konie prawidłowo, ale z części zapisów nie da się odtworzyć decyzji. Zarządzający ośrodkiem zmienia sposób zapisu i sprawdza kolejne lekcje. Celu nie uznaje za osiągnięty tylko dlatego, że wprowadzono nowy formularz.

Dokumenty do tego etapu

- Program audytów ↓
- Lista kontrolna ↓
- Protokół przeglądu zarządzania ↓
- Lista gotowości wdrożenia ↓

Wymagania: 6.3 · 9.1 · 9.2 · 9.3 · 10.3

Etap zakończony, gdy: Audyt i przegląd mają zapisy. Każdy brak ma odpowiedzialnego i termin, zamknięte działania mają sprawdzoną skuteczność, a ośrodek ustalił termin kolejnego audytu i przeglądu.

Sprawdź działanie w praktyce

Pierwszy przegląd

Pytania do zespołu wdrażającego

- [ ] Czy zakres systemu i każde wyłączenie są zatwierdzone i uzasadnione?
- [ ] Czy za bezpieczeństwo i dobrostan zawsze odpowiada wskazana osoba, także w zastępstwie?
- [ ] Czy ocena ryzyka opisuje rzeczywiste zagrożenia ośrodka, a nie tylko przykłady z arkusza?
- [ ] Czy dla ostatnich zajęć można odtworzyć uczestników, użyte konie, dobór konia i zdarzenia?
- [ ] Czy ostatnie zdarzenie lub skargę da się prześledzić od zgłoszenia do sprawdzenia skuteczności działań?
- [ ] Czy sprawy bez potwierdzonego źródła są w rejestrze luk, a nie przedstawiane jako obowiązek?

Wynik zapisz jako własną ocenę wdrożenia. Następny przegląd oprzyj na nowych zapisach, zdarzeniach i uwagach wszystkich stron.