

# NOVIČNIK E-QALIN

E-Qalin®



## VSEBINA NOVIČNIKA

Timsko delo, sodelovanje ter empatija -  
izidi epidemije

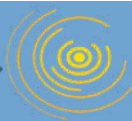
Intervju: Domen Pociеча- vodja  
kakovosti in zunanji presojevalec

Razlogi za nadaljevanje metodične skrbi  
za kakovost

Pomen izobraževanja za uspešno  
izvajanje modela E-Qalin

Seznam certifikacijskih ali kontrolnih  
presoj v obdobju med  
1. 12. 2021 - 31. 3. 2022

*Vljudno vabljeni na  
KONFERENCO E-QALIN,  
ki bo 12. oktobra 2022  
v Kongresnem centru  
Brdo pri Kranju*



# UVODNIK

Po treh letih se vrača konferenca E-Qalin! Konferenca je bila stalnica vsake jeseni od leta 2006, ko smo izvedli prvo. Ta je bila manjša, udeležili so se je domovi za starejše, ki so v projektu ustvarjanja E-Qalina model pilotno vpeljevali. Model se je takrat še oblikoval in konferenca je v prvih letih služila v večji meri prenosu novosti in novih spoznanj.

Kasneje se je z vedno večjim številom vključenih ustanov povečevala tudi udeležba na konferencah. Te so vedno bolj postajale priložnost srečevanja in medsebojnega prenosa izkušenj in dobrih praks ustanov, ki se jih je v vseh letih nabralo precej. Dobrih praks večinoma ni možno kar prenesti v drugo ustanovo, ker vsaka nastane iz specifične potrebe neke ustanove. Vendar, če je ideja zaznana kot dobra in uporabna, jo je ob določenih prilagoditvah mogoče uporabiti. Pa tudi če ne, veliko pomeni že spoznavanje praks drugih ustanov, ob čemer lahko svojo ustanovo vidimo v širšem kontekstu.

Nekatere konference so bile tematsko obarvane in so spremljale pomembne mejnike: ob zaključku projekta širitve modela za centre za socialno delo, ob vzpostavitvi zunanje presoje in usposobitvi zunanjih presojevalcev, 10. jubilejno obletnico E-Qalina smo obeležili na Dunaju z mednarodno udeležbo.

Vsakoletna konferenca služi temu, da se ponovno ozavesti vse dobro, kar E-Qalin prinaša. Je dogodek, ki nas zbere, da podelimo svoje prakse in izkušnje. Običajno ga zapuščamo veseli, zadovoljni in polni pozitivnih občutkov. Ker je lepo videti E-Qalin skupnost zbrano na enem mestu, se srečati in poklepetati.

Rezervirajte si čas za konferenco, ki bo 12. oktobra 2022 v Kongresnem centru Brdo pri Kranju.

Želimo vam prijetno branje novičnika.

April 2022, št. 2

Uredila: Tina Klun

Vsebino pripravili:

s k u p i n a  
**FABRIKA**





# TIMSKO DELO, SODELOVANJE TER EMPATIJA

## Izidi epidemije

V zadnjem triletnem obdobju so se v domovih za starejše srečevali z velikimi izzivi. Delo, ki je bilo že dobro utečeno, se je spremenilo, reorganiziralo, zaposleni so opravljali dodatne naloge, vodstvo se je trudilo z učinkovitim sprejemanjem pomembnih odločitev ter ukrepov. A ravno v teh težkih razmerah je prevladoval predvsem **človeški faktor**, ki ga zmorejo **srčni zaposleni**. Opravili smo analizo odgovorov zaposlenih, ki so jih podali na vprašanja, vezana tako na epidemijo in odgovorov, vezanih na organizacijo dela, ter analizo pohval, pripomb ter predlogov. Tukaj je le nekaj od **vzpodbudnih zapisov zaposlenih**:

*Glede na težko situacijo vseh nas udeleženi (stanovalcev in zaposlenih) bi pohvalila delo svojih sodelavk, njihovo empatijo in požrtvovalnost v času sive in rdeče cone v našem DSO.*

*Vsak zaposleni se je trudil po najboljših močeh.*

*Čas epidemije je pokazal, da znamo biti zelo složni in stopiti skupaj, sodelovati v vseh trenutkih.*

*Bilo je veliko razumevanja med sodelavci, kljub izpadom zaradi bolnišk. Bili smo vsi za enega, eden za vse, da so stanovalci bili ustrezno obravnavani in urejeni.*

*Vsa čast vsem zaposlenim in vodji enote, stopili smo skupaj in naredili vse!*

**Mi smo zmagovalci!**

V ospredje se je postavilo timsko delo, medsebojna pomoč, dobro sodelovanje, razumevanje, komunikacija, še posebej pa **skrb za sočloveka**, predvsem iz ranljivejših skupin. Veliko zaposlenih je izrazilo **ponos nad delom**, ki so ga opravili, nad organizacijo, nad svojimi sodelavci ter nad požrtvovalnim delom celotnega tima. Tudi v standardizirani raziskavi zadovoljstva, zelo visoke ocene zadovoljstva beležimo na vsebinsko podobnih področjih. Med zaposlenimi prevladuje mnenje, da svoje **delo opravljajo kakovostno** (ocena 4,12), da so v celotnem kolektivu dobro sprejeti ter se na svojem **delovnem mestu dobro počutijo** (ocena 4,11). Prav tako menijo, da se stanovalci v domu dobro počutijo (ocena 4,06). Višje zadovoljstvo beležimo tudi na področjih dela vodij, ki imajo posluš za težave ter upoštevajo predloge zaposlenih, le-ti pa kot dobro ocenjujejo tudi komunikacijo vodij ter njihovo razpoložljivost.





## Zadovoljstvo zaposlenih



Standardizirana raziskava zadovoljstva zaposlenih 2021  
število sodelujočih DSO = 65, n=3136

Čas epidemije pa je po drugi strani razkril nekatere situacijske izzive, saj zaposleni navajajo, da je bilo **veliko stresa ter negotovosti**, ter da je ta situacija še bolj razkrila **kadrovsko podhranjenost**. Tudi med odgovori zaposlenih na vprašanja, vezana na organizacijo dela, se orisuje situacija zadnjega triletja. Na nekaterih ključnih področjih dela, kjer so bile ocene zadovoljstva v povprečju visoke, se je le-to nekoliko znižalo. Najvišji negativen trend lahko razberemo pri postavki "Vem, kaj je moje delo in kakšne so moje pristojnosti," kjer se je v zadnjih treh letih ocena zadovoljstva znižala za 0,53 ocene. Prav tako opažamo večji negativni trend pri spodbujanju **neformalnih srečanj** med sodelavci ter **organizacijo dodatnih izobraževanj**, katere je zaradi epidemije bilo težje izvajati.

Težka situacija med epidemijo nas je naučila, da skupaj zmoremo vse ter da je vsak član tima ključen za premagovanje še tako nemogočih izzivov, ki jih s skupnimi močmi celotne ekipe in povezovanjem zaposlenih ter sodelovanjem vodstva ter zaposlenih, stanovalcev in svojcev premagamo ter iz njih ustvarimo srečen konec.

*»Dolga zgodovina človeštva (in tudi živalske vrste) je prevladala med tistimi, ki so se naučili najbolj učinkovito sodelovati in improvizirati.«*

*Charles Darwin*

Merjena področja:	2019	2021	Razkorak
Delo, ki ga opravljam, je ravno dovolj zahtevno za mojo usposobljenost.	4,11	3,98	-0,13
Naš dom je lepo urejen in opremljen.	4,10	3,95	-0,15
Dodatna izobraževanja, ki se jih udeležujem, so koristna in uporabna.	4,05	3,90	-0,15
Organizacija spodbuja neformalna srečanja med sodelavci.	3,75	3,50	-0,25
Vem, kaj je moje delo in kakšne so moje pristojnosti.	4,50	3,97	-0,53

Standardizirana raziskava zadovoljstva zaposlenih 2021, n=3136

## Intervju: DOMEN POCIECHA, VODJA KAKOVOSTI IN ZUNANJI PRESOJEVALEC

**Domen, si vodja kakovosti v VDC Zasavje, E-Qalin ima pri vas že dolgo tradicijo. Imate že 4. certifikat. Kako gledate na E-Qalin v hiši?**

Res je. Prva presoja je potekala leta 2011, se pravi že več kot 10 let nazaj, Ravno takrat sem se zaposlil v VDC Zasavje (takrat VDC Zagorje ob Savi). Tako je sistem kakovosti že dobro zakoreninjen v vsakdanje življenje našega VDC-ja. Pri nas se na E-Qalin gleda kot na del vsakdana, sodelujejo pa praktično skoraj vsi zaposleni in uporabniki. Brez sistema kakovosti si dela ne predstavljamo več.

**E-Qalin ste v VDC Zasavje vpeljevali že pred leti. Ko ste vpeljali model E-Qalin, ste bili bistveno manjši sistem. Če se prav spomnim, ste ob uvedbi E-Qalin imeli nekaj čez 20 zaposlenih. Vaša posebnost je bila, da ste v E-Qalin vključili vse zaposlene.**



**Od takrat ste odprli nove enote in bistveno povečali število uporabnikov/stanovalcev in zaposlenih. Kako je danes? Še vztrajate pri široki vključenosti zaposlenih? Kako vključujete stanovalce/ uporabnike?**

Naš kolektiv, področje delovanja, število uporabnikov v dnevni enotah in število stanovalcev se je v zadnjih letih močno povečalo. Verjamem, da je razlog za to tudi sistem kakovosti E-Qalin, ki nas spodbuja in žene k nenehnemu napredku, razvoju in dvigu standarda kakovosti življenja vseh deležnikov v našem VDC-ju. Ves čas v sistemu kakovosti sodeluje velika večina zaposlenih, saj je to postal naš standard. Uporabnike nenehno vključujemo in skupaj odločamo o pomembnih zadevah. Redno jih informiramo, tako dnevno z aktivnostmi kot na mesečnih sestankih. To velja tako za uporabnike dnevni oblik varstva, kot za stanovalce v bivalnih enotah. Uporabniki/stanovalci so aktivno vključeni v vse procese sistema kakovosti, ki so namenjeni njim. Na sestankih v delavnicah oz na sestankih bivalni enot se o njih pogovarjajo, jih pregledujejo in podajo svoje predloge. Tako tudi v 5 ciklu še vedno vztrajamo pri veliki vključenosti zaposlenih in uporabnikov/stanovalcih. Trenutno sodeluje več kot 90% zaposlenih v skupinah za kakovost.



**Od lanskega leta si tudi zunanji presojevalec. Za tabo je že nekaj presoj. Kako si doživel preskok od tega, da si vodja kakovosti v hiši, ki ob zunanji presoji zagovarja svoje delo, do tega, da ti postaneš presojevalec? Kako doživljaš sebe v vlogi presojevalca?**

Hm, ja, je kar preskok enkrat ko si na drugi strani mize :) (smeh). Po pravici povedano, na začetku ni bilo lahko. Še posebej na prvi presoji, ko nas je bilo vse skupaj kar malo strah (upam, da tega nisem kazal) :) V vseh teh letih vodenja kakovosti v našem VDC-ju, povezovanju z drugimi organizacijami in ustanovami sem dobil širok uvid v celotno sliko delovanja ustanov in sistema. Sedaj, ko sem tudi na "drugi" strani mize, menim, da je to prednost, saj vem kako se počutijo, prav tako pa vem točno kje kaj pogledati, tako da se težko kaj skrije pred menoj. :) (smeh)

Sebe ne doživljam kot "inšpektorja", ki bi iskal šivanko v senu, ampak kot tistega, ki pregleda celoto, predvsem pa se v presojevalskem paru bolj osredotočam na vključenost uporabnikov in stanovalcev, saj je to zame res ključnega pomena pri delovanju socialno varstvenih ustanov.

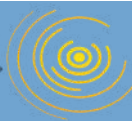
**Kaj so pokazale presoje v obdobju covida? Vem, da se je izvajanje E-Qalina v tem obdobju marsikje ustavilo ali zelo omejilo.**

Menim, da je v času Covida, sistem E-Qalin pomagal organizacijam, da so lažje prebrodile vsakodnevne spremembe, saj je razmišljanje po sistemu PDCA v tem obdobju ključnega pomena. Vsakodnevno je bilo potrebno načrtovati, izvajati, preverjati in ponovno spremljati protokole, organizacijo dela, itd. Verjamem, da je bilo ustanovam, ki sistematično uporabljajo ta način razmišljanja, lažje prebroditi težka obdobja. Vem, da je naši ustanovi to močno pomagalo. Tako smo tudi v času Covida uspešno opravili presojo. Ta je bila izvedena na daljavo. Seveda je bolje, če se opravi v živo, saj je potrebno začutiti utrip ustanove. Sam sem presoje začel opravljati, ko so bili ukrepi manj strogi, tako sem vse presoje opravil v živo. Seveda pod omejitvami, pa vendar je bilo veliko boljše kot na daljavo.

**Se ti je ob kakšni presoji zgodilo kaj zanimivega? Seveda, brez da omeniš kje...**

Seveda se zgodi kaj zanimivega. Pogosto se mi zgodi to, da ko spoznam ljudi in se mi predstavijo, v istem momentu pozabim njihovo ime. Potem je potrebno uporabljati veliko domišljije, da se vse izvede profesionalno. :) (smeh)

Spomnim pa se svoje prve presoje, ko me je bilo strah, da ne bi zamudil, tako da sem se od doma odpravil prej in več kot eno uro čakal pred ustanovo za vsak slučaj. :)



# RAZLOGI ZA NADALJEVNJE METODIČNE SKRBI ZA KAKOVOST

Čas, ko so bile vse dejavnosti podrejene ukrepom za preprečevanje širjenja okužb, je prinesel veliko novih izkušenj, znanj in veščin. Za sabo pa je pustil tudi utrujenosti, naveličanosti in spremembo odnosov.

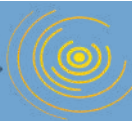
Ustanove v dejavnosti socialnega varstva, ki upravljate s kakovostjo po modelu E-Qalin, ste pred razumljivo dilemo, kako **najti motivacijo** in ponovno **aktivirati potrebne strukture ter zagnati dejavnosti** za nov cikel na področju gradnje kakovosti.

Argumenti, s katerimi želimo doprinesti k motivaciji za nadaljevanje dela, so sledeči:

- Lažje je nadaljevati kot začeti znova. Ustanova lahko pri sledenju kakovosti uporablja **pridobljene izkušnje in znanje v skladu s krivuljo učenja**. Prav kumulacija praktičnih izkušenj, ugotovitev, znanja, rutina postopkov ter, **realnost pričakovanj** pri uporabi modela kakovosti E-Qalin, predstavljajo za ustanovo posebno vrednost (del njenega kapitala), ki bi bila z opustitvijo aktivnosti dejansko zavržena. Prav tako so bila v izgradnjo sistema vložena denarna sredstva in drugi resursi.
- Certifikacijska presoja upošteva težavnost izvajanja modela E-Qalin v času epidemije. Ustanova zato lahko za leto najhujše epidemije izpusti eno fazo cikla in pristopi k certifikacijski presoji kakovosti po modelu E-Qalin z **2/3 opravljenega ciklusa in 25% vključenost zaposlenih**. To pomeni, da ustanova v enem ciklusu obravnava 33 kriterijev (od 48) in 16 kazalnikov (od 24).

- Ob certifikacijski presoji se poleg dokumentiranja enakovredno vrednoti dejanski **vsebinski izraz kakovosti**, vključenost deležnikov in napredek ustanove. **Argumenti** ustanove v zvezi s kriteriji in kazalniki so za presojevalca pomembni in nujni.
- Pomembno in nujno je načrtno ter strukturirano **ukvarjanje z deležniki**, še posebej s stanovalci, zaposlenimi in svojci. Biti viden, slišan, vključen in bivati/delati s smislom, so temeljne potrebe stanovalcev in zaposlenih. Model kakovosti E-Qalin podpira njihovo zadovoljitev. Aktivnosti je potrebno smiselno organizirati in preplesti, da se ne podvajajo, ampak dopolnjujejo in podpirajo. E-Qalin je obenem **model vodenja in celovitega upravljanja kakovosti**.





- Sistem kakovosti zagotavlja **manj napak pri delu** in jasen pregleda nad ključnimi procesi, aktivnostmi, njihovim prepletom ter odgovornostmi.
- Po obdobju ukrepov zaradi korone je potreba po **pogovoru in izrazu občutkov pri stanovalcih in zaposlenih velika**. Skupine za kakovost lahko prevzamejo (dopolnijo) nalogo preobrazbe doživetega v izkušnjo in znanje.
- Odobreni predlogi sprememb, ki so plod dela skupin za kakovost, bi ob prekinitvi aktivnosti ostali nerealizirani in izgubljeni za ustanovo.
- E-Qalin **ni standard**, ki bi predpisoval, kaj, koliko in do kdaj mora ustanova izpolniti določena pričakovanja. **Je model**, ki ponuja orodje za manageriranje kakovosti, ki jo ustanova krepi v skladu s svojimi cilji, resursi in v lastnem tempu. Tudi počasen napredek je napredek.

Iskrena analiza prednosti in slabosti (SWOT) ukvarjanja s kakovostjo na strukturiran način, bo prvi korak k boljšemu vpogledu. Dejstva in ugotovitve bodo zagotovo doprinesli k odločitvi »ZA« nadaljevanje skrbi za kakovost po modelu E-Qalin.



*»Če hočemo uspeti, se moramo problemom popolnoma odpreti.*

*Prav tako pa moramo sprejeti tudi neuspeh. Človek z napredovanjem dobi še več problemov.*

*Višje ko si, večji so problemi.«*

*(Dave Anderson)*





# POMEN IZOBRAŽEVANJA ZA USPEŠNO IZVAJANJE MODELA E-QALIN

Ob vpeljavi modela E-Qalin se morajo sodelavci, ki bodo nosilci ključnih nalog, izobraziti za svoje učinkovito delovanje. Ključno je seveda vodstvo, ki nosi odgovornost za delovanje sistema kakovosti ter motivacijo sodelavcev. **Začetno izobraževanje zagotovi**, da:

- vodstvo pridobi znanje za uvajanje in izvajanje modela,
- zaposleni razumejo delovanja modela in
- so prepričani o smiselnosti modela kakovosti za uspešnost ustanove ter zadovoljstvo stanovalcev/uporabnikov in zaposlenih.

Vendar, ali so začetna izobraževanja dovolj za uspešno izvajanje modela?

Za ustanove so dobrodošla **obnovitvena in poglobitvena izobraževanja** in delavnice, predvsem iz dveh razlogov:

1. Ob fluktuaciji zaposlenih je treba skrbeti, da se nivo znanja o E-Qalinu in o pomembnosti kakovosti v ustanovi ohranja, npr. z vsakoletnim internim izobraževanjem novih zaposlenih. Ustanova mora poskrbeti tudi, da se ob odhodu procesnih vodij, moderatorjev ali skrbnikov pravočasno poskrbi za usposabljanje njihovih naslednikov. Le tako lahko procesi upravljanja s kakovostjo nemoteno tečejo.
2. Po nekaj letih dela z modelom E-Qalin je obnovev znanja dobrodošla tudi za ostale. Z leti določena znanja obledijo, pride do upada motivacije. Za primerjavo lahko vzamemo znanje cestno prometnih predpisov.

Da smo opravili vozniški izpit, smo se morali naučiti različnih pravil cestnega prometa in prometne znake. Po 20, 30 letih smo kot vozniki zelo izkušeni, vprašanje pa je, ali bi izpit CPP opravili. Osnovne prometne znake poznamo, kaj pa tiste redkejšje?

Za primer si pogledjmo skrbnike kriterijev in kazalnikov, ki imajo pri dokumentiranju in konti-nuiranem izboljševanju pomembno vlogo. Znanje za njihovo delo jim običajno prenesejo procesni vodje v obliki navodila, kako naj vodijo dokumentacijo. Ob tem večinoma niso deležni izobraževanja, ki bi jim omogočilo širši vpogled v delovanje modela E-Qalin. Po določenem času prakse je smiselno s skrbniki izvesti praktično delavnico, kjer poglobimo znanje in skupaj analiziramo njihove primere dokumentacije. Iz tega se veliko naučijo, hkrati pa se vedno znova pokaže, da jih razumevanje širše slike motivira, ker vidijo smisel svojega dela.

Ustanove se za izobraževanje za skrbnike pogosto odločijo po zunanji presoji, ko ustanova dobi določena priporočila za nadaljnje izboljšanje dela z dokumentacijo. Vedno znova se pokaže, da metodologija dokumentiranja kriterijev in kazalnikov še ni dovolj dobro razumljena, prilaganje dokumentacije pa je pomanjkljivo. Poglobitev znanja skrbnikom omogoča izboljšanje njihovega dela z dokumentacijo.

Obnavljanje in poglobljanje znanja je nujno za ohranjanje motivacije in uspešno delo na kakovosti.



V letu 2022 je FIRIS IMPERL d.o.o. izvedel naslednja E-Qalin izobraževanja:

- Osvežitveno izobraževanje za moderatorje (VDC Saša, CUDV Dobrna)
- Izobraževanje za skrbnike kriterijev in kazalnikov (VDC Saša, CUDV Dobrna, VDC Murska Sobota)
- Izobraževanje Naravnost na stanovalce/ uporabnike in procese (VDC Saša)
- Izobraževanje za procesne vodje (SeneCura domovi - enote Maribor, Hoče-Slivnica, Radenci, Vojnik, Žiri)
- Izobraževanje za moderatorje (SeneCura domovi - enote Maribor, Hoče-Slivnica, Radenci, Vojnik, Žiri)

## PRIHAJAJOČA IZOBRAŽEVANJA

### Izobraževanje za procesne vodje E-Qalin

- 1.termin: 5. – 7. 4. 2022, Hotel Convent, Ankaran
- 2.termin: 20. – 22. 4. 2022, Hotel Astoria, Bled

### Izobraževanje za moderatorje E-Qalin

- 1.termin: 9. – 11. 5. 2022, Hotel Paka, Velenje
- 2.termin: 7. – 9. 6. 2022, Hotel Convent, Ankaran

### V ustanovah izvajamo izobraževanja po naročilu:

- Izobraževanje za skrbnike kriterijev in kazalnikov modela E-Qalin
- Osvežitveno izobraževanje za moderatorje E-Qalin
- Supervizija za procesne vodje E-Qalin

### Jeseni bomo izvedli seminar:

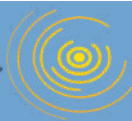
- Kako E-Qalin iz birokratskega bremena spremeniti v orodje za vključujoče, ciljno, razvojno vodenje zavoda?  
11. 11. 2022, Hotel Grof, Vransko



Izobraževanje procesnih vodij - SeneCura domovi



Izobraževanje za skrbnike v Dobrni



# ČESTITAMO ČLANOM E-QALIN SKUPNOSTI

Certifikacijo ali kontrolno presojo so v obdobju med 1. 12. 2021 - 7. 4. 2022 uspešno opravili:

## DOM STAREJŠIH LOGATEC, 2. certifikacijska presoja, december 2021

Certifikacijska presoja je pokazala, da je Dom starejših Logatec ustanova, ki je v svojem okolju prepoznana in cenjena, ima visoko oceno zadovoljstva stanovalcev in svojcev. Sodelavcev ni težko nagovoriti. Uporabljajo izraze: mi smo naredili, naš tim, naša vodja, vesli me..., kar je pokazatelj, da skrbijo tudi za kakovost odnosov. Še najde »žar v očeh«. Ustanova izkazuje specifično kulturo, kjer sta v ospredju iskrenost, postopnost, preprostost in funkcionalnost. Gre za kulturo, ki ni ponarejena, ki ne olepšuje ter prikriva. »Za vsako stvar pride pravi čas,« pravijo in vztrajno ter z veliko modrosti premikajo stvari naprej in na bolje. Njihov napredek je tako organski in nevsiljiv, a zanesljiv in stabilen. Pri njih ni čutiti nerazumevanja in hitenja. Takšna kultura ustanove vzbuja zaupanje in ustvarja občutek domačnosti. Opažene so bile dobre prakse, od katerih bi izpostavila predvsem koncept paliativne oskrbe, bonton zaposlenih in način obveščanja sodelavcev o dosežkih za preteklo in načrtih za prihodnje leto na področju kakovosti.



## DOM STAREJŠIH OBČANOV Polde Eberle - Jamski IZLAKE , 1. certifikacijska presoja, december 2021

Odličen dosežek za 1. certifikacijsko presojo kakovosti po modelu E-Qalin, ki bi se ga razveselila tudi ustanova v 2. ali 3. certifikacijskem postopku! Razumevanje PDCA kroga je zelo dobro, kakor tudi dokumentiranje in celo kazalnike uporablja ustanova spretno in smiselno.

Tudi kultura ustanove odraža urejenost, natančnost in doslednost. Poročila, evidence in dokumenti so vzorni. Dom izkazuje visoko oceno zadovoljstva stanovalcev in svojcev, zaposleni pa čutijo pripadnost in se zavedajo svojega poslanstva. Specifična dodatna dejavnost rehabilitacije starejših po možganski kapi jim daje široko možnost usmerjenega razvoja. So pred izzivom obsežne prenove objekta, ki pa bo zagotovo še ena uspešna zgodba ustanove.

Vpetost v lokalno skupnost pohvali tudi župan Občine Zagorje ob Savi g. Matjaž Švagan: "Naše sodelovanje temelji na zaupanju in sožitju, saj v lokalni skupnosti spoštujemo starostnike, ki si na jesen življenja zaslužijo najboljšo nego, topel dom s prijazno besedo ter nežno in profesionalno oskrbo. Vse to imajo v Domu Polde Eberle Izlake, česar se kot župan zavedam in zato našemu Domu dajem vso podporo."





### CENTER ZA USPOSABLJANJE, DELO in VARSTVO DOBRNA, 3. certifikacijska presoja, januar 2022

Tim, ki si upa postaviti in komunicirati visoke cilje, se nenehno širi, raste in razvija ter odpira vrata, za katera je veljalo, da nimajo ključa. Pogumni, izvirni in prepoznavni. Redko katera ustanova iz področja socialnega varstva si v svoji viziji dovoli biti smela in v primerjavah odprta v prostor, ki ni zgolj Slovenija. Eden njihovih adutov je prodajna galerija Zvonček, ki je umeščena v sam center sicer majhnega, a tradicionalno prepoznavnega turističnega kraja. Tovrstna integracija je zagotovo primer dobre prakse, ki izkazuje, kako je mogoče konkretno in kreativno doprinesati k večji vključenosti in koherenci družbe.

Center za usposabljanje in varstvo na Paškem Kozjaku je prav tako pogume in drugačen korak k skupnostnim oblikam oskrbe uporabnikov.

Župan občine Dobrna, g. Martin Breclj, je med drugim zapisal: »Sodelovanje uporabnikov in zaposlenih s krajanji in obiskovalci Dobrne ob različnih priložnostih, dogodkih in prireditvah, briše meje in razlike med ljudmi ter spodbuja čut in skrb za sočloveka.

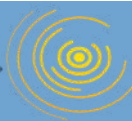


### DOM dr. Jožeta Potrča POLJČANE, 3. certifikacijska presoja, marec 2022

Začeti je običajno težko, a pravi uspeh je začeti ponovno. Ne uspe vsem. Uspelo pa je Domu dr. Jožeta Potrča Poljčane oz. bolj natančno Domu in Enoti. Ponovno so začeli načrtno in sistematično skrbeti za kakovost procesov in odnosov. V prvih dneh marca jim je uspelo potrditi 3. certifikat kakovosti po modelu E-Qalin. Zaposleni in stanovalci Doma Poljčane in enote Slovenska Bistrica so vzgled dobre prepletenosti, vztrajnosti in klene upornosti težavam, problemom in neprilikam. Tu s stanovalci in zaposlenimi sobivajo zdrave vrednote podeželja, ki si jih vsi tako želimo. Domače živali in hišni ljubljenci, raznovrstna podeželska opravila, spoštovanje in praznovanje običajev, doprinesejo k dobremu počutju stanovalcev in osmišljanju njihovih dni. Nabor dogajanja je pester in prilagojen navadam in običajem ljudi tega konca Slovenije.

Edinstvena je njihova delna prehranska samooskrbnost. Še včeraj morda prezrta dobra praksa je danes zgled prepotrebnega modrega ravnanja, ki bi jo lahko postavili za zgled v evropskem prostoru.





### DOM NA FARI PREVALJE, kontrolna presoja, marec 2022

Zelo disciplinirano spremljanje in sijajno dokumentiranje korakov PDCA-I kroga. Dinamičen tim ključnih oseb za področje E-Qalina (moderatorke, procesni vodje, vodja kakovosti in direktorica) izkazuje visoko raven razumevanja postopkov ter ima obsežne izkušnje iz praktičnega dela, kakor tudi motiviranost in operativnost. Dobro upravljajo s kazalniki in ena izmed njihovih dobrih praks je sistematično in metodološko jasno postavljanje ciljnih vrednosti. Moderatorkam je uspelo, da sodelavci, vključeni v skupine za kakovost, razumejo, da je proces potrebno opazovati in vrednotiti »skozi oči« stanovalca. Skupine za kakovost v Domu na Fari na Prevaljah so tudi eden od elementov integracije novih sodelavcev, ki tako spoznajo vsebino, širino in prepletenost dejavnosti v Domu. Skozi raznolikost članov skupine pa krepijo spoznavanje dela različnih delovnih mest in s tem krepijo medsebojno spoštovanje. Dom je svetel zaradi barv in zadostne svetlobe, kakor tudi zaradi zadovoljnih stanovalcev, ki tudi ob poslabšanju zdravstvenega stanja ostanejo v svojih sobah, sodelavci pa prilagodijo oskrbo in nego njihovim trenutnim potrebam. Pohvalno.



### VARSTVENO DELOVNI CENTER TONČKE HOČEVAR, kontrolna presoja, april 2022

Če želite videti kako je skrb za kakovost po modelu E-Qalin lahko enostavna in učinkovita, potem priporočamo stik z VDC Tončke Hočevar. Tu E-Qalin ni birokratsko breme, ampak orodje za razvoj ustanove. Jasnost, preglednost in predvsem praktičnost procesov za rast kakovosti so resnično njihova odlika.

Uporabniki in stanovalci so zadovoljni z vključenostjo, slišnostjo in prepoznavanjem njihovih potreb. So pronicljivi in iskreno delijo svoja veselja, kakor tudi mnenja o stvareh, ki bi se lahko po njihovem mnenju še izboljšale. Enako velja za tim zaposlenih, ki je pravi »motor« kakovosti. Povezani, realni in delovni so res nekaj svežega in drugačnega. Zelo dobro spremljajo izvedbo izboljšav, ki so nastale na pobudo skupin za kakovost ter jih odlično in redno komunicirajo z deležniki. Ko so rezultati tvojega prispevka vidni pa motivacija za vključenost več ne predstavlja problema.

