



POROČILO O OPRAVLJENI KONTROLNI PRESOJI

v ustanovi



CENTER ZA USPOSABLJANJE,
DELO IN VARSTVO

DOBRNA

16. junij 2023



OSNOVNI PODATKI O USTANOVI

Ustanova	Center za usposabljanje, delo in varstvo Dobrna
Naslov	Lokovina 13a, 3204 Dobrna
Kontakt	03/780 10 00, tajnistvo@cudv-dobrna.si
Odgovorna oseba	Ga. Breda Božnik, direktorica
Kontakt	Breda.boznik@cudv-dobrna.si, 
Vodja kakovosti	ga. Snežana Poljšak, vodja FRS
Kontakt	snezana.poljsak@cudv-dobrna.si , 
Število zaposlenih	183 (31.5.2023)
Število uporabnikov	131 (31.5.2023)
Število enot	9 (CUDV matična stavba, DC Celje, VDC Vojnik, Galerija Zvonček, VDC Razdelj, Paški Kozjak, Sončnica, Deteljic 1, Deteljica 2)
Mapp aplikacija	ustanova uporablja

OSNOVNI PODATKI O PRESOJI

Presojevalska ustanova	QSocial, upravljanje kakovosti d.o.o.
Kontakt	Kolesarska 30, 9251 Tišina, pisarna@qsocial.si , 041 609 874
Pravna osnova	Vertriebpartnervertrag E-Qalin GmbH za Slovenijo in Hrvaško
Vrsta presoje	kontrolna presoja
Datum presoje	16. junij 2023
Zadnja certifikacijske presoje	11.-12. januar 2022
Veljavnost certifikata	5. februar 2025
Presojevalka	Mateja Hauser

POTEK PRESOJE

Kontrolna presoja (KP) je bila namenjena:

- preverjanju napredka ustanove,
- podajanju potrebnih dodatnih usmeritev in odpravljanju napak ter
- podpori in motivaciji ključnih zaposlenih, ki v ustanovi CUDV Dobrna skrbijo za razvoj kakovosti po modelu E-Qalin.

Tri (3) leta so namreč relativno dolga perioda, ki lahko prinese različne nejasnosti in kopičenje napak, menjavo ključnih zaposlenih, ali upad motivacije.

Vmesna kontrolna presoja neizpodbitno:

- vzdržuje nivo zavzetosti za slednje kakovosti,
- zmanjšuje možnost za kampanjsko delovanje ter
- dodatno in pozitivno vpliva na integracijo kakovosti v večino procesov.

KP je bila izvedena tudi zaradi navedenega priporočila v Poročilu o certifikacijski presoji (januar 2022), saj je ustanova k le tej pristopila z 2/3 opravljenega ciklusa.

Ponudba (pogodba) za izvedbo KP je bila poslana 20. marca 2023 in sprejeta 4. maja 2023. Presojevalko zavezuje Izjava o zaupnosti podatkov, ki jo je ustanova prejela pred zadnjo certifikacijsko presojjo (5.12.2021). Program in časovnica kontrolne presoje sta bila z ustanovo dokončno usklajena 22. maja 2023. Komunikacija je bila odzivna in je potekala brez zapletov, ustanova pa je ob KP presojevalki nudila ustrezne pogoje za delo. Uporabljene so bile metode: pregled dokumentacije, pogovor/intervju (individualni in skupinski), ogled lokacije/opazovanje, predavanje/razlaga/delavnica s praktičnimi primeri.

Časovnica izvedbe KP, 16.6.2023

<i>Termin</i>	<i>Aktivnost</i>	<i>Sodelujoči v aktivnosti</i>	<i>opombe</i>
9.00-9.30	uvodni razgovor	direktorica, vodja kakovosti	
9.30-10.30	razgovor z uporabniki	uporabniki na lokaciji (2-3)	po vaši izbiri
10.30-11.00	razgovor z zaposlenimi	zaposleni – max 3, zaželeno, da je kateri izmed njih tudi moderator	po vaši izbiri
11.00-13.00	razgovor in pregled napredka ustanove	vodja kakovosti + vodstvo/zaposleni po vaši izbiri	
13.00-14.30	skupni pregled izbranega kriterija in napotki upravljanje s kazalniki, vaša vprašanja...	procesni vodje in skrbniki, lahko tudi kdo, ki ga želite na novo vključiti	po vaši izbiri PP gradivo
14.30-15.00	zaključni razgovor	direktor, vodja kakovosti	

POVZETEK UGOTOVITEV KONTROLNE PRESOJE

Na podlagi rezultatov kontrolne presoje kakovosti po modelu E-Qalin, se CUDV Dobrna dovoljuje nadaljevanje uporabe certifikata E-Qalin za vse potrebe in namene ustanove do preteka veljavnosti certifikata (5. februar 2025).

Kontrolna presoja je potekala na lokaciji CUDV Dobrna - matična lokacija, kjer so bile izvedene tudi vse aktivnosti, navedene v programu. V uvodnem razgovoru z vodstvom so bile obravnavane:

- aktualne teme iz področja dejavnosti,
- dosežki in trenutni izzivi ustanove,
- rezultati zadovoljstva deležnikov ter
- potek integracije kakovosti v procese dela.

Na strokovnem področju ustanova uspešno napreduje v razvoju koncepta de-institucionalizacije, ki prinaša uporabnikom večjo vključenost in samostojnost. Novi pogoji delovanja prinašajo tudi številne izzive na področju komunikacije z/med zaposlenimi ter na področju konsistentnega prenosa informacij. Postavljen je nov koncept razvoja organizacijske kulture ustanove, ki je pomembna za njen uspešne razvoj. Sistem vrednost, norm, pravil, stališč, prepričanj, načinov izvajanja procesov, vedenje in oblike interakcij zaposlenih, so/ bodo z razpršenostjo lokacij pred izrazito preizkušnjo. Izkušnost in kompetence direktorice ter vodilnih delavcev pa so dobra garancija za doseganje zastavljenih ciljev.

Ustanova, kot je CUDV Dobrna, je izjemnega pomena za celotno družbo. Hkrati so izvajalec raznovrstnih programov (programov vzgoje in izobraževanja, vodenja, varstva, zaposlitve pod posebnimi pogoji in institucionalnega varstva) ter pomemben lokalni zaposlovalec. Zato bi bilo dobro in prav, da lokalna skupnost prepozna pomembnost sodelovanja z ustanovo in načrtno ustvarja pogoje, ki so v njeni pristojnosti, da se CUDV Dobrna lahko razvija v dobrobit uporabnikov, ostalih deležnikov ter celotne skupnosti (npr. urediti je potrebno dovoz do matičnega objekta na Lokovini za križiščem).

Spletna stran ustanove je všečna, pregledan in lepo urejena. Predlagam, da preverite aktualnost nekaterih vsebin in vključite nove pridobitve (npr. nova bivalna enota Deteljica na Dobrni). Prav tako predlagam, da zavihek E-Qalin preimenujete v Skrb za kakovost in zapis o zadnji aktualni certifikacijski presoji ter fotografijo sedanjega certifikata uvrstite na začetek omenjenega poglavja. Objave na Fb profilu ustanove so redne, aktualne in zanimive ter deležnikom in javnosti posredujejo ustrezne informacije.

Razgovor z uporabniki (3), ki so hkrati stanovalci institucionalnega dela in prihajajo iz matične enote ter enote Deteljica, izkazuje visoko stopnjo zadovoljstva. Poznane so jim poti in možnosti pogovora v primeru slabega počutja, konflikta, strahu ali nejasne situacije. Opišejo način praznovanja rojstnih dni v matični enoti ter v enoti Deteljica. Zelo jih razveseli možnost obiska trgovine. Uporabnica pove, da ji je pomembne videz in urejenost ter da jih je nohte nalakirala ključna oseba, ki ji je v pomoč pri različnih stilskih poskusih in izzivih.

Iz razgovora je razvidno, da ustanova veliko skrbi posveča možnosti sobivanja para, ki si izkazuje ljubezen ter tako udejanja koncept normalizacije tudi na področju, ki je v širši družbeni sferi prežeto s predsodki in stereotipi. Pogovor pokaže, da je uporaba elektronskih pripomočkov (npr. telefona) časovno regulirana (do 2 uri na dan), s čimer se uporabniki strinjajo. Branje se jim zdi (pre)zahtevna veščina, zanimiva pa se jim zdi možnost poslušanja zvočne knjige. Predstavijo izkušnje kako se dogovarjajo za izbiro programa, ko gledajo televizijo.

Opišejo možnosti in načine učenja ter možnosti vključevanja v delo. Poznajo prostočasne aktivnosti ter še posebej izpostavijo možnost izletov, obiska kina ter aktivnosti med počitnicami (karaoke, vodne igre...). Predstavijo tudi urnik prehranjevanja, razgovorijo se o različnem konceptu priprave hrane na matični in bivalni enoti ter izrazijo zadovoljstvo s hrano. Z zaposlenimi se dobro razumejo.

Sodelavki (2) v razgovoru sodelujeta aktivno in odprto. Izrazita ponos, da opravljata delo v omenjeni dejavnosti. Obe sodelavki po osnovni izobrazbi ne prihajata iz stroke, vendar sta se naknadno strokovno, formalni in neformalno, izpopolnili ter pridobili ustrezne kompetence. Takšni sodelavci so za ustanovo še posebej pomembni, saj imajo širino in so se zavestno ter na podlagi življenjskih izkušenj odločili za poklicno pot («poklicanost»).

Komunikacija znotraj enote poteka dobro, med enotami pa sporočaje, sporazumevanje in sodelovanje niso izraziti. Z večanjem števila dislociranih enot se povečuje potreba po elementih in aktivnostih, ki zaposlene povezujejo tako po strokovni plati kot v smislu skupne organizacijske kulture. Izrazita bojazen, da se z organizacijsko razdrobljenostjo in dislociranostjo razvije »veliko svetov, za sebe«. Pohvalita uvedbo predstavitve novo zaposlenega po e- pošti. Formalnim oblikam druženja (ki jih je obdobje ukrepov zaradi epidemije prekinilo) ter njihovi kontinuirani izvedbi, še posebej med različnimi enotami, naj vodstvo nameni posebno pozornost. Sodelovanje med zaposlenimi, ki temelji na dobri komunikaciji in zaupanju, je dobra podlaga za ustvarjalnost, iznajdljivost in oblikovanje novih projektov, ki so pomembni za doseganje ciljev ustanove. Vse navedeno pa so tudi ključni faktorji »tihega kapitala« ustanove. V pogovoru je izkazana velika pripadnost kolektivu.

Sodelavci, si željo čim več vključenosti, pri čemer je potrebno razmisliti, ali je obveščenost predstavlja zadosten dejavnik vključenosti. Prav tako jih motivira samostojnost in zaupanje. Glede na razpršenost enot razmislite, ali pridejo za vas v poštev načela delovanja po principu avtonomnih delovnih timov (ADT). Pogovor je tekel tudi o načinu prenosa znanja znotraj ustanove, ki izkazuje običajne metode in oblike. Izkoristite potencial velikost in strokovno raznolikost ustanove za čim bolj učinkovit sistem prenosa in širitve znanja.

Izrazita zadovoljstvo z možnostjo sporočanja svojega morebitnega nezadovoljstva ter sodelovanjem pri oblikovanju urnika dela ter posledično možnostjo usklajevanja dela in privatnega življenja. Sodelavka deli svojo izkušnjo sodelovanja s starši uporabnikov. Iz tega je razvidno, da je potrebno veliko pozornosti nameniti opolnomočenosti sodelavcev na področju komunikacije s straži oz. zahtevnimi strankami, da le te ne poškodujejo njegove osebne integritete.

Ustanovi se predlaga, da da poudarek izgradnji ustreznega ugleda delodajalca (Employer Branding Strategy). Razmere na področju kadrovskega resursov se še nekaj časa ne bodo izboljšale. Bodite pozorni, da določene poklicne skupine ne bodo imele občutke zapostavljenosti.

Pogovor z vodjo kakovosti, ga Snežano Poljšak, predstavi napredek in izzive na področju razvoja in integracije kakovosti po modelu E-Qalin. Ustanova je uspešno zaključila 1. fazo 4. ocenjevalnega obdobja in v oktobru 2023 začela z izvedbo 2. faze.

Glede na to, da je kar nekaj sodelavcev novih, jih bo potrebno postopno uvesti v metodologijo razvoja kakovosti, pri čemer je razumljivo, da bo pri dokumentiranju določenih faz prišlo do zamikov, ali bodo le te izpadle. Bodite pazljivi, da bodo ti zamiki oz. odstopanja v okviru normalnega časa uvajanja oz. učenja in ne standarden izgovor za morebitno neopravljeno dokumentiranje.

Skrb za spremljanje kriterijev (procesov) je bila ustrezno razpršena med sodelavce (22). Ustrezna je tudi argumentacija za takšen pristop. Primerno je tudi pojasnilo glede časovne obremenitve sodelavcev z dokumentiranjem v okviru skrbi za kakovosti. Le ta predstavlja 1uro od letne kvote 2088 delovnih ur.

Poročilo o kontrolni presoji CUDV Dobrna

Strinjam se z izhodiščem, da je opravljanje naloge skrbnika procesa pomemben element pri ocenjevanju delovne uspešnosti oz. letne ocene sodelavca. Morda lahko ustanova zagotovi tudi ustrezne oblike nematerialne nagrade za skrbnike ter moderatorje, ali jim vsaj izkaže ustrezno podporo iz priznanje.

Predlogi obstoječih skupin za kakovost so po mnenju vodje kakovosti raznoliki in ustrezni. Zagotovite, da bodo dosežki tudi ustrezno komunicirani. Tabla E-Qalin v avli ob vhodu je odličen način predstavitve skrbi za kakovost v ustanovi. Poskrbite le, da bo dovolj zanimiva, aktualna in da bodo informacije podane na primeren način (dolgi teksti brez slik niso berljivi).

Strinjava se, da bi bilo veliko truda potrebno vložiti v aplikativno uporabo naučenega o razvoju kakovosti. Velik del sodelavcev ima do omenjenega področja odpor, saj namena modela in svoje vloge ne razumejo dobro, predvsem pa ne v smislu celote in prepletenosti. Morda bi se bilo dobro osredotočiti na način razmišljanja po PDCA-I, ki je človeku vrojen način pristopa k razvoju in mojstritvi aktivnosti v vsakdanjem življenju. Da bi ga vsi zaposleni spoznali, razumeli in uporabljali pri svojem delu. Predvsem bodite praktični, preprosti in vztrajni. Naredite načrt mesečnih aktivnosti iz področja kakovosti.

Za procesne vodje in skrbnike je bilo opravljeno predavanje, v katerem sta bila podrobneje obravnavana kriterija:

- 5.1.1. Upravljanje znanja
- 3.2.1. Informacijska tehnologija

Kriterija sta bila obravnavana po naslednjih korakih: vsebina/srž kriterija, teoretična izhodišča in novosti na obravnavanem področju, analiza trenutnega stanja procesa in željena smer razvoja, značilnosti vsebinske izraženosti ter predlogi za fokus v okviru kriterija. Gradivo predavanja je bilo posredovano ustanovi za interno uporabo.

Podana so bili predlogi za izboljšanje pristopa k obravnavi kriterijev in ideje za sledenje procesu po PDCA-I ciklu. Prisotni so izkoristili možnost in postavili vprašanja glede dilem o vsebini in obravnavi kriterijev, katerih skrbniki so. Podani so bili tudi splošni predlogi glede organizacije dela v okviru upravljanja kakovosti po modelu E-Qalin ter ideje za večje razumevanje omenjenih aktivnosti.

Ustanova izkazuje primerno motiviranost in bo ob poenostavitvah, predvsem pa ob smiselni uporabi orodij, še naprej zelo dober primer skrbi za kakovost, katere ključni cilj je zadovoljstvo vseh deležnikov ter razvoj procesov v ustanovi.

Na socialnem omrežju je bil podan sledeč motivacijski zapis: *»CUDV Dobrna je na vmesnem obisku prijetno presenetil s svojim napredkom in opravljenim delom na področju kakovosti ob uporabil modela Eqalin. Povečali so število skrbnikov kriterijev in tako razpršili obveznosti, odgovornosti in delovanje za napredek procesov med širši krog sodelavcev. Prava smer! Skupaj smo ugotovili, da tako »osovraženo« dokumentiranje kriterija po korakih skrbniku ne vzame več kot 1 uro časa na leto, kar je 1/2088 –tina letne kvote delovnih ur. In to naj bi bil problem?«*

Za ugotovljeno, videno, slišano in doživeto ob obisku, si ustanova oz. njeni sodelavci zaslužijo vso pohvalo in čestitke. Vsa zapisana dejstva so argumentiran odraz pogleda presojevalke v omejenem časovnem obdobju vpogleda v delovanje ustanove in niso nujno tudi resnična.

Murska Sobota, 30. junij 2023

Mateja Hauser, vodja presoje

