

NOVIČNIK E-QALIN

E-Qalin®



VSEBINA NOVIČNIKA

Posodobitev orodja MAPP

Merjenje zadovoljstva v času epidemije

Predstavitev vodje kakovosti

Certifikacijska presoja po modelu
E-Qalin upošteva razmere v času
epidemije

Najpogostejša priporočila ob
certifikacijski presoji po modelu E-Qalin

Seznam certifikacijskih ali kontrolnih
presoj v obdobju med 1. 2.- 30. 11. 2021

*"Ni pomembno, koliko si star,
temveč kako si star."*

Jules Renald



Pred vami je prva številka Novičnika E-Qalin.

Zakaj novičnik? Covid je delovanje ustanov obrnil na glavo. Iz vsakodnevnega življenja je odrinil pomembne stvari za kakovost življenja stanovalcev in uporabnikov. Vse, kar je bilo prej normalno, danes ni več samoumevno. Direktorji so ugotavljali podobno: "Opustili smo vse, kar ni bilo nujno in se vrnili k osnovam." Začetek epidemije je bil povezan z veliko negotovostjo, reorganizacijo dela in dnevnimi spremembami, ki so jih morali vodilni spremeniti.

Po letu in pol Covid ni izginil, ga pa s cepljenjem lažje obvladujemo. Veseli nas, da se s postopno normalizacijo stanja v ustanovah na dnevni red vrača E-Qalin - model upravljanja kakovosti, ki velik poudarek daje kakovosti življenja stanovalcev in uporabnikov, dobrim odnosom in sodelovanju v ustanovi. Vsebine, ki so danes še kako pomembne.

Da vas podpremo in spodbudimo, smo QSocial, Skupina Fabrika in Firis stopili skupaj. Novičnik bomo izdajali dvakrat letno, spomladi in jeseni. Imel bo nekatere stalne rubrike: predstavitev posameznikov, ki so s svojim delom vpeti v E-Qalin, najpogostejša priporočila zunanjih presojevalcev ob certifikacijskih presojah ter uspešne presoje preteklega polletja. Ob tem bomo vsakič zbrali aktualne novosti in pomembne informacije, ki jih želimo deliti z vami. K oblikovanju vsebine vabimo tudi vas. Z veseljem podelimo vaša razmišljanja ali predstavimo primer dobre prakse. Oglasite se nam!

Želimo vam prijetno branje!

November 2021, št. 1

Uredila: Tina Klun

Vsebino pripravili:

s k u p i n a
FABRIKA





POSODOBITEV ORODJA MAPP

V oktobru smo posodobili spletno orodje Mapp, ki je zasnovano za celovito vodenje ter spremljanje procesov po modelu kakovosti E-Qalin v vseh fazah ocenjevalnega obdobja. Namen posodobitve je bila večja preglednost in funkcionalnost samega orodja.

Ključne novosti nove verzije so:

- poenostavljen ocenjevalni obrazec za moderatorje;
- združili smo Manjše spremembe in Projekte v eno funkcionalnost imenovano "Sprememba";
- dodani so bili novi kriteriji za storitev Pomoč na domu – 4.0 verzija (le-ti se bodo prikazali z novim ocenjevalnim obdobjem);
- skrbniki kriterijev dobijo na el. naslov obvestilo, kadar katera od skupin oceni kriterij;
- dodali smo zavihek "Izobraževanje E-Qalin", kjer lahko beležite izobraževanja, katerih ste se udeležili v sklopu E-Qalin in priložite potrdila;

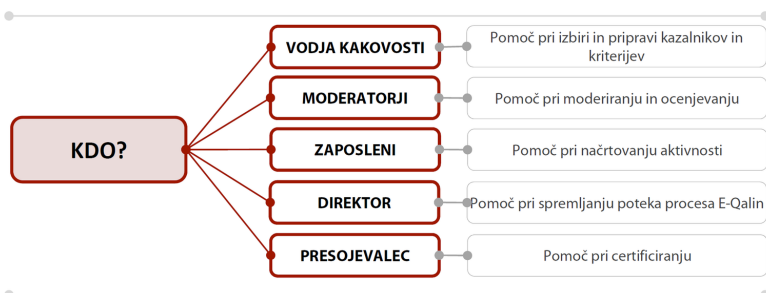
SPLETNA APLIKACIJA ZA PODORO PRI IZVAJANJU IN SPREMLJANJU PROCESA E-QALIN



- pri koraku Analiza pri Kazalnikih smo dodali možnost določitve ciljne vrednosti in trenda pri vsaki fazi;
- zgoraj desno smo dodali uporabniški gumb, kjer lahko spremenite svoje geslo, pregledate svoje neopravljene obveznosti in najdete funkcijo Natisni;

V kolikor bi bili v vaši ustanovi zainteresirani za **izobraževanja** o uporabi aplikacije Mapp, smo vam z veseljem na voljo za dodatne informacije na naslovu mapp@skupina-fabrika.com.

mapp



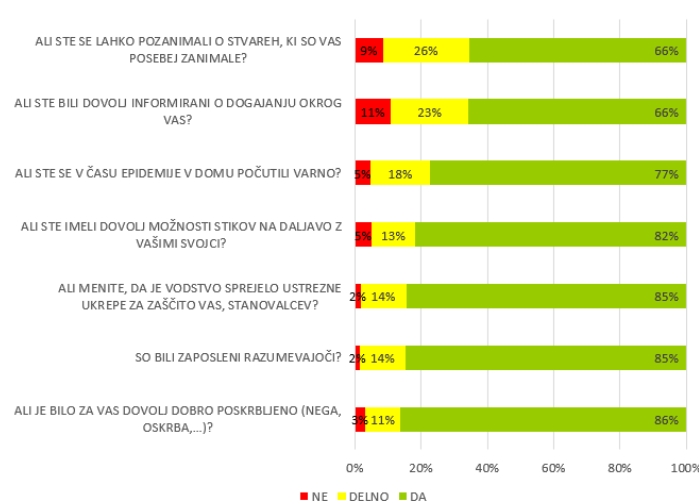


MERJENJE ZADOVOLJSTVA V ČASU EPIDEMIJE

Glede na razmere v lanskem letu, povezane z epidemijo koronavirusa, ki je temeljito spremenila organizacijo dela ter življenje starostnikov, svojcev in zaposlenih v domovih, smo **z raziskavo merjenja zadovoljstva želeli izvedeti, kako situacijo, v kateri smo se znašli, dojemajo vsi deležniki**. Zanimalo nas je, ali so se anketiranci počutili varno, ali je bilo za starostnike dobro poskrbljeno, so vprašani dobili dovolj informacij o dogajanju, ali menijo, da so bili sprejeti ustrezni ukrepi, so bili zaposleni razumevajoči in kakšne možnosti stikov so imeli starostniki in svojci.

Raziskava je pokazala, da je večina starostnikov mnenja, da je bilo za njih dovolj dobro poskrbljeno, v smislu nege in skrbe (86%, n=866), glede na situacijo v kateri so se vsi skupaj znašli. Prav tako jih večina meni, da so bili zaposleni razumevajoči (85%, n=838) ter da je vodstvo sprejelo ustrezne ukrepe za zaščito stanovalcev (85%, n=864). Okrog 82% stanovalcev je mnenja (n=823), da so imeli dovolj možnosti stikov na daljavo z njihovimi svojci.

Zadovoljstvo med svojci o dogajanju in storitvah v domovih v času epidemije je prav tako visoko. Raziskava med svojci je pokazala, da je večina vprašanih (88%, n=903) mnenja, da so bili zaposleni razumevajoči, da je vodstvo sprejelo ustrezne ukrepe za preprečevanje širjenja okužb (87%, n=911), da so imeli občutek, da je svojec v varnih rokah (85%, n=914) ter da so imeli možnost stikov na daljavo s svojimi svojci (85%, n=864). Seveda je bilo tudi kar nekaj pritožb s strani svojcev, ki so se pojavile med odprtim vprašanjem »ali bi želeli karkoli sporočiti«. Te pritožbe so se nanašale predvsem na dejstvo, da svojih najbližjih niso mogli v živo obiskati, na slabšo



organizacijo, ki je vladala predvsem v začetnih fazah epidemije, ter na pomanjkanje informacij.

Raziskava med zaposlenimi je pokazala, da je 71% (n=1018) vprašanih mnenja, da je vodstvo sprejelo ustrezne ukrepe za preprečitev širjenja okužb, da so imeli na razpolago zadostno mero zaščitne opreme za delo (71%, n=1012) ter da so se lahko pozanimali o stvareh, ki so jih posebej zanimale (71%, n=970). Veliko zaposlenih je med možnostjo odprtega odgovora navedlo, da si želi pohvaliti svoje sodelavce, saj so se skupaj borili, čeprav jim je zmanjkovalo energije ter da so pokazali kako dobra ekipa so in da se lahko zanesejo drug na drugega.

Skupna ocena zadovoljstva med starostniki, svojci in zaposlenimi v času epidemije kaže, da so domovi za starejše v času epidemije delovali dobro, skrbeli za varnost starostnikov, pretok informacij ter poskušali s skupnimi močmi poskrbeti za zadovoljstvo, informiranost in dobre odnose vseh deležnikov.



PREDSTAVITEV VODJE KAKOVOSTI - DINA BOŽANIĆ, DOM STAREJŠIH RAKIČAN

Dina, za intervju sem te izbrala, ker si ena od redkih vodij kakovosti E-Qalin, ki ima sistematizirano delovno mesto vodje kakovosti za polovični delovni čas. To je želja večine ustanov, ki izvajajo model upravljanja s kakovostjo E-Qalin. Kako, da je pri vas v DS Rakičan to možno?

V Domu starejših Rakičan imamo sistematizirano delovno mesto vodja kakovosti v skladu z katalogom delovnih mest. Delovno mesto se nahaja v J plačni skupini in je sistematizirano glede na nivo vodenja kot delovno mesto Vodja IV. Sistematiziral ga je direktor Zoran Hobljaj, saj v naši hiši razumemo vodenje kakovosti kot stalen proces in ne samo kot dodatno delo. Le na ta način lahko sledimo poslanstvu upravljanja s kakovostjo E-Qalin in doseganju odličnosti pri izvajanju storitev institucionalnega varstva za starejše.

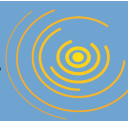


E-Qalin ste v DS Rakičan vpeljevali že pred leti, vendar ste ga opustili. Letos ponovno začnete in običajno je ponovno uvajanje bistveno težje, ker zaposleni ne zaupajo vodstvu, da bo tokrat drugače. S kakšnimi izzivi se pri tem soočate in kako se jih lotevate?

To je v Domu starejših Rakičan tretji poskus vpeljevanja modela kakovosti. Prvič leta 2006, drugič leta 2015, tretjič leta 2021. Leta 2015 so skupine za samoocenjevanje odlično opravile svoje delo, nekateri kriteriji so bili obravnavani tudi na vodstveni skupini. Vendar je na žalost leta 2016 E-Qalin zaradi spleta okoliščin – dolgotrajne bolniške odsotnosti, porodniški dopusti, bil opuščen. Sama verjamem v rek, da v tretje gre rado in na ta način sem predstavila E-Qalin tudi sodelavcem, ki so na začetku dejansko bili zelo skeptični do ponovnega vpeljevanja sistema kakovosti v naš Dom. Očitek je bil predvsem ta, da so skupine za samoocenjevanje opravile svoje delo, ni pa bilo nadaljevanja oz. epiloga. Prav tako zaposleni niso bili seznanjeni z sprejetimi oz. zavrženimi predlogi ter utemeljitvami le teh s strani vodstvene skupine. V prejšnji fazi uvajanja E-Qalin sodelujoči tudi niso imeli vpogleda v Mapp.

Za sodelavce v matični enoti Rakičan, enoti Center za starejše Murska sobota in enoti Elizabeta sem pripravila predstavitev sistema upravljanja s kakovostjo E-Qalin. Na teh naših srečanjih smo se ne samo poslušali, ampak tudi bili slišani, izmenjali smo dileme, zadržke in strahove. Zaposleni, ki so že bili vključeni v skupine za samoocenjevanje, so do ponovnega vpeljevanja sistema kakovosti zelo zadržani, nekateri ga niti ne odobravajo in ga doživljajo samo kot dodatni delo brez učinka. Obenem pa so mi prenesli njihove bogate izkušnje, za katere sem jim neizmerno hvaležna, saj se iz preteklih napak lahko dosti naučimo.

Pripravila sem tudi zloženko za vse zaposlene oz. za vse deležnike v procesu. Zavezala sem se, da bom zaposlene v vseh enotah redno, sproti obveščala o delu skupin za kakovost in o delu vodstvene skupine ter jih seznanjala s podanimi, sprejetimi ali ovrženimi predlogi ter razlogi.



Predvsem pa sem vedno na voljo za vsa vprašanja, pobude in predloge. Vsi deležniki imajo tudi možnost vpogleda v sistem Mapp in se tudi na ta način lahko seznanijo s potekom dela v skupinah, obravnavanju kriterijev, prenosu predlogov v prakso ipd.

Kot ključna pomoč ponovnem vpeljevanju E-Qalina so nam bila tudi tri izobraževanja, in sicer izobraževanje za skrbnike kriterijev in kazalnikov in Obnovitveno izobraževanje za E-Qalin moderatorje, ki ju je za nas pripravilo podjetje Firis ter usposabljanje za delo v aplikaciji MAPP Skupine Fabrika.

Res je, da se vsak dan pojavi kakšna nova zagata, dilema, vprašanje, vendar jih rešujem sproti z vključevanjem sodelavcev. Povezujem se tudi s procesnimi vodji drugih domov.

Kot sem te uspela spoznati, se mi zdiš prava oseba za vodjo kakovosti, si pozitivno naravnana in verjameš v E-Qalin. Ali uspevaš to svojo energijo in naravnost prenašati na svoje sodelavce? Kako?

V E-Qalin verjamem že od leta 2006, ko sem se vključila v izobraževanje za moderatorje. Sama razumem E-Qalin kot sistem upravljanja s kakovostjo, oziroma kot orodje za delo, ki nam ponuja možnost širokega pogleda; prepoznavanja in spoznavanja različnih področij dela in služb znotraj Doma. Nudi nam dodaten prostor za povezovanje vseh vključenih deležnikov, prostor za skupna razmišljanja, sodelovanje, medsebojno razumevanje in posledično večjo strpnost.



Svojim sodelavcem v matični enoti Rakičan, enoti Center za starejše Murska Sobota in enoti Elizabeta v Rogaševcih enostavno predstavljam delo po sistemu kakovosti na način kot ga razumem, in sicer kot proces dela, ko z majhnimi, vendar odločnimi koraki strpno stopamo po skupni poti delovanja, čeprav se bo plod našega trenutnega dela pokazal šele čez čas.

Sodelavcem ob vsaki priložnosti, na kolegijih, zboru delavcev, raznih srečanjih, vedno znova poudarjam, da je pomemben vsak posameznik, prav vsak deležnik našega delovnega in bivalnega okolja in kako pomembni so medsebojni odnosi ter predvsem to, da smo vsi slišani.

S sodelavci moderatorji smo ustanovili skupino moderatorji DSR, v kateri se po potrebi srečujemo in razrešujemo dileme, vprašanja, zagate, ki se pojavljajo. Vsak član lahko skliče skupino kadarkoli, ko potrebuje pomoč ali samo pogovor.

S čim se trenutno ukvarjaš?

Trenutno se ukvarjam s pisanjem kriterijev in spodbujanjem skrbnikov kriterijev pri pisanju le teh. Kar pomeni, da sem trenutno, seveda ob podpori direktorja, tista »tečna« v hiši, ki sodelavcem »teži« in jim postavlja roke za oddajo napisanih načrtov.

Kako dolgo si že zaposlena v DS Rakičan in kaj je poleg opravljanja vodje kakovosti še tvoja vloga v domu?

V Domu sem zaposlena od novembra 2018. Zaposlena sem bila na delovnem mestu koordinator pomoči na domu. Pred zaposlitvijo v Domu starejših Rakičan sem bila 15 let zaposlena na Centru za socialno delo Murska Sobota, kjer sem od leta 2006 poleg svojega primarnega dela, bila tudi moderator E-Qalin.

Od novembra 2020 sem v DS Rakičan za 20 ur tedensko zaposlena kot vodja kakovosti, za 20 pa kot koordinator pomoči na domu. Delo vodje kakovosti je zelo razgibano, pestro in polno vsakodnevnih izzivov.



CERTIFIKACIJSKA PRESOJA PO MODELU E-QALIN UPOŠTEVA RAZMERE V ČASU EPIDEMIJE

Tu in tam slišim: »V času korone se nismo imeli časa ukvarjati s kakovostjo.« Ne morem premagati občutka, da v takšnih sredinah kakovost ni najbolj in najbolje razumljena.

Če kdaj, potem je ravno v času epidemije kakovost še kako izstopala v njenih številnih oblikah in raznolikih področjih. Multidisciplinarnost timov, notranja komunikacija in pretok informacij, stalen stik s svojci in javnostjo, menjava delovnih mest, intenziven notranji prenos znanja med zaposlenimi, povezanost in timski duh, skrb za varnost stanovalcev, inovativne rešitve sporazumevanja in srečevanja, intenziven in dostokrat kreativen kontakt s svojci, beleženje številnih podatkov in parametrov... **V ospredje so stopili drugi izrazi kakovosti, nikakor pa niso izginile njene vsebine!**

Dokumentiranje kakovosti, ki je enako pomemben proces kot njeno vsebinsko izražanje, pa je bilo zagotovo omejeno, okrnjeno in zapostavljeno. Nedvomno je zmanjkalo tudi časa in volje za sistematično ukvarjanje s kakovostjo, v skladu s standardnimi procedurami in koraki. Razumljivo, saj je bil čas resnično neobičajen.

V **podporo nadaljevanju procesov** na področju kakovosti in motivaciji za ponovni zagon aktivnosti, je bil sprejet dogovor, da lahko ustanova k certifikacijski presoji po modelu E-Qalin pristopi, če:

- je opravila **vsaj 2/3 celotnega ciklusa** in
- je uspela zagotoviti vsaj **25% vključenost sodelavcev**.

Primer iz prakse:

Dom starejših občanov, ki je v običajno obravnaval 48 kriterijev, bo pri 2/3 ciklusa zaključil kriterije po shemi, ki jo najdete na koncu strani.

Podobno bo ustanova ravnala pri kazalnikih.

Za vse dileme in dodatna vprašanja pa se obrnite na tanja.imperl@firis.si.

Meje? Nikoli jih nisem videl od blizu.

Slišal pa sem, da obstajajo – v glavah nekaterih ljudi.

(Thor Heyerdhal)

<i>Delni vidik</i>	<i>Št. kriterijev celoten ciklus</i>	<i>Št. kriterijev 2/3 ciklusa</i>
Stanovalci	13	9
Zaposleni	11	7
Vodstvo	16	11
Okolje	4	3
Učeča se organizacija	4	3
<i>Skupaj</i>	48	33

Tabela: Shema certifikacijske presoje v času epidemije



NAJPOGOSTEJŠA PRIPOROČILA OB CERTIFIKACIJSKI PRESOJI PO MODELU E-QALIN

Z namenom učenja iz izkušenj in napak ter lažjega napredovanja na poti kakovosti po modelu E-Qalin, bomo v poslanih informacijah z vami postopno delili najpogostejša priporočila presojevalcev ob presoajah. Predlagali bomo ukrepanje, pri tem pa se zavedamo, da so predlogi zgolj odraz naših stališč in izkušenj ter da bodo vaši številnejši in boljši.

Primer:

Razmišljanje po metodi PDCA v ustanovi je še šibko. Posamezni koraki so slabo razumljeni in niso v skladu z predpisanimi vsebinami. Izrazit problem povzroča razlikovanje med Izvajanjem ter Preverjanjem, posledično je slab tudi Prenos v prakso.

Slutili ste, da bo presojevalec to zapisal, a je branje Poročila in priporočila vseeno neprijetno. Vam se zdi razmišljanje v skladu z Demingovim krogom enostavno, ne verjamete pa, da bi ga bilo mogoče sprejeti kot način razmišljanja pri prav vseh sodelavcih v ustanovi. Kako zadevo poenostaviti, jo jasno in predvsem praktično razložiti? Ker večino sodelavk predstavljajo ženske in ker se bliža peka piškotov, predlagamo sledeč primer za trening PDCA razmišljanja.

Pripravljate se na peko božičnih piškotov. Letos želite z njimi obdariti svoje prijatelje in morajo biti res posebni.

Poiščete knjige in stare zapise z recepti, kupite specialno izdajo revije z božično peko, pregledate internet, bloge in objave kolegic na Facebooku in Instagramu... **(DOKUMENTI)**.



Potem povprašate družinske člane, če so jim iz lanskega prazničnega časa kateri od piškotov ostali prav posebej v spominu in kakšnih bi si morda želeli letos. Povabite jih, naj predlagajo recepte in da se pridružijo pri aktivnostih peke. Morda povprašate še prijateljico, kateri so njeni najljubši piškoti ob kavi. **(VKLJUČEVANJE)**

Po tehtnem razmisleku se določite za izbiro recepta. Temeljito ga preberete in ob tem v glavi že delate seznam stvari, ki jih je potrebno kupiti in tistih, ki se bodo našle doma. **(NAČRTOVANJE)**

Lotite se peke. Mesite testo, oblikujete piškote, štejete koliko jih bo šlo na en pladenj in v eno peko, preverjate temperaturo pečice, spremljate spreminjanje barve testa, odbirate tiste, ki so najbolj uspeli, kontrolirate, ali jih je dovolj za načrtovana darila... **(IZVAJANJE in SPREMLJANJE)**

Končno je čas za kavico in okušanje piškotov. Povabite še prijateljico in ob grizljanju le teh ugotovita, da je so presladki in da bi namesto 300g zadostovalo 200 g sladkorja. Prav tako je okus po cimetu preveč izrazit. Namesto 2 žličk, bi bila dovolj ½. V okus bi se lepo vključil tudi kardamom. Ampak danes ste preutrujeni za karkoli **(PREVERJANJE)**



Nov dan, novi izzivi. Ponovite peko piškotov. Na podlagi ugotovitev in predvidevanj spremenite količine v receptu in vključite kardamom. Danes vam gre peka hitreje od rok in po 2 urah že sledi ponovni senzorični preizkus ob kavi s prijateljico. Mmm, bolje, dosti bolje, je ugotovitev obeh. Suvereno popravite količine v receptu in dopišete nove, da boste naslednjič uspešni že pri prvem poskusu in da bo morda recept enkrat v prihodnosti uporabila tudi vaša hči. **(PRENOS V PRAKSO)**

Seveda pri obravnavi procesov in problemov v ustanovi naletimo na kompleksnejše situacije. A ko je usvojena osnovna logika, uporaba PDCA cikla tudi v zapletenih primerih ni več tolikšen problem. V obdobju 3 let je mogoče tak način razmišljanja približati precejšnjemu številu sodelavcev. Potrebno pa je imeti namen, načrt in voljo. In ko je snežna kepa dovolj velika ... se začne kotaliti sama od sebe.



ČESTITAMO ČLANOM E-QALIN SKUPNOSTI

Certifikacijo ali kontrolno presojo so v obdobju med 1. 2. - 30. 11. 2021 uspešno opravili:

VARSTVENO DELOVNI CENTER POLŽ, MARIBOR - 2. certifikacijska presoja

Ustanova je v okolju prepoznavna in zelo vpeta v okolja, kjer ima svoje enote. Izkazuje družbeno odgovorno delovanje ter visoko stopnjo zadovoljstva uporabnikov in zaposlenih. Odlikuje jih vpetost v številne projekte, ki višajo kakovost storitev za uporabnike, motivirajo sodelavce in terjajo nenehen razvoj.

DOM STAREJŠIH OBČANOV LJUBLJANA BEŽIGRAD - 1. certifikacijska presoja

Njihov slogan "Skupaj gradimo zgodbe" se resnično odraža tudi v prepoznavni organizacijski klimi in kulturi Doma. K prvi certifikacijski presoji so pristopili po zahtevnih mesecih delovanja pod pogoji epidemije in izkazali zelo dobro vsebinsko izraženost kakovosti.

DOM UPOKOJENCEV IN OSKRBOVANECV IMPOLJCA - kontrolna presoja

Kontrolna presoja je pokazala, da je DUO Impoljca sistem, ki prepriča z vsebinskim izražanjem kakovosti in dosega primerno zadovoljstvo stanovalcev, zaposlenih in drugih deležnikov. S svojo velikostjo, heterogenostjo in razpršenostjo je ustanova lahko zgled, kako povezati in preplesti različne ciljne skupine uporabnikov. Prav tako je lahko zgled s svojo kulturo in stilom vodenja, ki je spoštljiv, vključujoč in umirjen.

DOM STAREJŠIH OBČANOV TEZNO - 4. certifikacijska presoja

Ustanova je dokazala, da razume sistem upravljanja kakovosti po modelu E-Qalin in ga je vpela v dnevno delovanje, obdobjno poročanje in strateško načrtovanje. Jasno znajo opredeliti področja, na katera lahko vplivajo neposredno in hitro ter med sistemskimi problemi, v reševanje katerih se vključujejo intenzivno in odločno. Zadovoljstvo stanovalcev in zaposlenih je enako pomembno.

DOM PETRA UZARJA TRŽIČ - 3. certifikacijska presoja

Kljub številnim menjavam vodilnih in vodstvenih delavcev v Domu Petra Urarja Tržič, je direktorju uspelo združiti izkušnje starih in zagnanost novih sodelavcev. Pogumna in iskrena ekipa, pred katero so zagotovo še veliki dosežki v dobrobit stanovalcev in zaposlenih. Tako na področju infrastrukture kot vsebine in programov. Eden od bližnjih ciljev je tudi certifikacijska presoja enote pomoči na domu in pridružene enote Naklo.

VARSTVENO DELOVNI CENTER MURSKA SOBOTA - 2. certifikacijska presoja

Ustanovi je s permanentnim in vztrajnim razvojem uspelo, da z enotami pokriva celotno regijo Pomurje in tako omogoča uporabnikom dobro dostopnost do storitev. S svojim vključevanjem v lokalna okolja enote VDC Murska Sobota pomembno doprinašajo k boljšemu poznavanju potreb svojih uporabnikov in večji koherenci skupnosti. Sodelavce odlikuje razumevanje, da poleg poklica opravljajo tudi poslanstvo.

