

NOVIČNIK E-QALIN

E-Qalin®



VSEBINA NOVIČNIKA

SMISEL MODELA E-QALIN

11 NAJPOGOSTEJŠIH NAPAK, KI JIH
UGOTOVI ZUNANJA PRESOJA
KAKOVOSTI

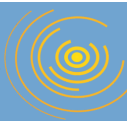
STANDARDIZIRANA RAZISKAVA
ZADOVOLJSTVA, POMEMBNE NOVOSTI

21 DNEVNI IZZIV ZA VEČ ZAVZETOSTI IN
ZADOVOLJSTVA NA DELOVNEM MESTU

ČESTITAMO ČLANOM E-QALIN
SKUPNOSTI



Sreča je
v majhnih stvareh,
toplih ljudeh,
v stisnjenih dlaneh.



UVODNIK

S to številko Novičnika E-Qalin se poslavljamo od leta 2022 in zremo v sveže upe in obete leta 2023.

Osrednji kapital, ki nam ga prinaša model upravljanja kakovosti E-Qalin, je razvijajoča kakovost v organizacijah socialnega varstva.

E-Qalin stavi na vrednote, kot je dostojanstvo in spoštljivost, pripravljenost na dialog, poštenost, strpnost, empatija, svoboda in samoodločanje. Vrednote pa niso kot embalaža, ki jo lahko poljudno izberemo in naročimo. So **usedline kulture, ki jo je določena sredina daljši čas razvijala in odvisne od novih impulzov ter spodbud posameznikov in skupin danega okolja.** Prav v tem je moč modela upravljanja kakovosti E-Qalin, ki **nenehno nagovarja vse udeležence**, tako uporabnike, njihove svojce, kot zaposlene in vodstvo, da aktivno sodelujejo pri razmisleku o ustreznosti vsakodnevnega početja, o stopnji sledenja E-Qalin vrednotam, o tem, ali razvijamo strpne medsebojne odnose, ali in koliko omogočamo uporabnikom, bodisi kot stanovalcem doma ali kot koristnikom posameznih storitev, da se lahko svobodno odločajo znotraj ponudb življenjske sredine, v kateri živijo. Dolgoročno se te stvari ne da izvajati z diktatom ali predpisanim standardom, to je **možno samo z notranjim dozorevanjem in skupnim razmišljanjem.**

Način upravljanja kakovosti po modelu E-Qalin je zato naporen, vendar **zagotavlja dolgoročen uspeh.** Glavni vzvod je **notranja motivacija, ki dozori skozi daljši čas vodenja kakovosti po E-Qalinu.** Prav to si v današnjem negotovem času še kako želimo. Prepričani smo, da boste ustanove socialnega varstva na osnovi modela E-Qalin razvijale kulturo z vrednotami, ki bo krepila notranje zadovoljstvo in srečo uporabnikov, obenem pa osmišljala trud in napore zaposlenih ter spodbujala motivacijo za srčno delo v socialno varstvenih ustanovah.

V prazničnih dneh, ki so pred nami, si vzemite čas za praznovanje in veselje. Srečno!



December 2022, št. 3

Uredila: Jana Štrakl

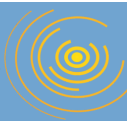
Vsebino pripravili:

skupina
FABRIKA

firis
FIRIS IMPERL d.o.o.

QSocial
Upravljanje kakovosti.

E-Qalin®



SMISEL MODELA E-QALIN

Z vsakim sistemom kakovosti je treba delati. Pa vendar, je to delo videno kot dodatno, nepotrebno breme ali kot delo, ki prinaša določene pozitivne učinke?

Odgovor leži v videnju smiselnosti tega dela. Ali je E-Qalin v očeh zaposlenih percipiran kot nekaj, kar jim lahko pomaga, da se vidijo kot del celote, del organizacije, h kateri lahko s svojim sodelovanjem doprinesejo? Ali imajo sodelujoči (zaposleni, stanovalci, svojci) občutek, da lahko s svojimi predlogi nekaj spremenijo? Da lahko prispevajo k izboljšavam življenja stanovalcev, skladnim z njihovimi željami in biografijo, da se jim zagotovi bolj smiselno življenje, ... Da lahko prispevajo k boljšemu sodelovanju s svojci. Da so kot zaposleni pomembni, da vodstvo zanima njihovo mnenje, njihove težave.

Smiselnost E-Qalina bodo posamezne skupine v ustanovi občutile le, če bo E-Qalin smiseln vodstvu. Če vodstvo pozna odgovor na vprašanje »Čemu?« in odgovor ni le certifikat. Ob zasledovanju le tega cilja in nepozornosti na pot, ki vodi do njega, se smisel izgubi.

Kaj je torej ključno, da bodo videli smisel modela E-Qalin tako vodstvo kot tudi zaposleni in bodo ohranjali motivacijo?

01

Zgled vodstva

Koliko so vodje sami motivirani? Ali lahko zaposleni iz njihovega vedenja razberejo, da jim je E-Qalin pomemben? Ali z usklajevanjem urnikov poskrbijo, da zaposleni lahko pridejo na skupino za kakovost?

02

Posredovanje smisla

Kako pogosto vodstvo ob različnih priložnostih poudarja pomembnost in smiselnost E-Qalina?

03

Resno jemanje predlogov

Koliko predlogov je sprejetih? Ali zaposleni dobijo povratno informacijo glede njihovih predlogov? Na kakšen način? Ali jo dobijo dovolj hitro?

04

Ohranjanje znanja

Kako vodstvo poskrbi, da se ob menjavi zaposlenih znanje glede E-Qalina ne izgublja? Je kdo za to odgovoren?

05

Primernost ključnih oseb

Je trenutni vodja kakovosti primerna oseba za to delo? Vidi prednosti E-Qalina? So moderatorji primerni? Znajo voditi skupino? Poskrbijo za dobro vzdušje? Kakšni predlogi prihajajo iz njegove skupine za kakovost?

06

Smiselnost dokumentiranja

Kateri zapisi so smiselni in prispevajo k izboljšanju kakovosti, kateri pa so sami sebi namen? Kaj je možno optimizirati?

07

Integriranost modela kakovosti s sistemom vodenja

Ali pri vodenju razmišljate skozi prizmo E-Qalina? Ali obstajajo področja, kjer zaradi E-Qalina podvajate delo?



Normalno je, da skozi leta izvajanja in ob vseh rednih in izrednih obremenitvah, motivacija niha. Ravno zato je priporočljivo, da vodstvo občasno analizira, kako potekajo procesi v povezavi z izvajanjem modela E-Qalin, sprti zazna šibka področja in jih naslovi.

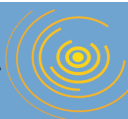
Pri razmišljanju o »Čemu E-Qalin« so vam lahko v pomoč odgovori udeležencev letošnje konference:



E-Qalin konferenca 2022

- Spodbuda k stalnemu napredku in dokazovanje kakovosti
 - Strukturirana vsebina dela
 - Spremembe, ki pridejo iz prakse
 - Izmenjava dobrih praks
 - Spoznavanje procesov dela v domu, povezovanje služb
 - Vsak zaposleni, ki si želi vključitve, je dobrodošel
 - Oblikuje se vizija
 - Izboljšanje socialnih kompetenc
 - Učenje in spremembe se nikoli ne končajo, ... stalna inspiracija
 - Človek gradi odnos – odnos gradi človeka
 - Fleksibilnost je prednost.
 - Skozi E-Qalin vidiš stanje z več zornih kotov – kje si in kaj izboljšati.
 - Več glav več ve.
 - Preprečuje poklicno slepoto.
 - S sodelavci se lahko odkrito pogovarjamo in vidimo razvoj ter napredek ustanove.
 - Povezovanje različnih strok, lažje sprejemanje novosti in sprememb, ki jih sami podajo, pozitiven odziv zaposlenih, ko vidijo, da so njihovi predlogi upoštevani
 - Veseliti se zunanjih presoj kot zunanjega sodelavca, ki nam je v pomoč
 - Vključenost nižjega nivoja
 - E-Qalin kultura

- Spremembe na podlagi predlogov
- Večji output kot input
- E-Qalin kot priložnost, da zaposleni v tem posttravmatskem obdobju spoznajo procese v domu (kot so bili)
- Vedno lahko narediš še kaj
- Ne iščimo problema, ampak rešitve
- Če si usmerjen v izboljšave, jih lahko vedno najdeš



11 NAJPOGOSTEJŠIH NAPAK, KI JIH UGOTOVI ZUNANJA PRESOJA KAKOVOSTI

01

Sistem kakovosti je v ustanovi »vzporedno vesolje« in ni integriran v vsakdanje delo, prakse, poročanje, načrtovanje in poslovno politiko.

02

Ni načrta za sistematično obnavljanje in širjenje znanja o kakovosti ter vključevanje novo zaposlenih v vsebine E-Qalina.

03

Sistem razmišljanja po ciklu PDCA ni dobro razumljen in ni v uporabi.

04

Ustanova za obravnavo in razvoj ne izbere vsebin, ki so šibke, ampak kar je najbolj enostavno.

05

Deležniki, na katere se kriterij nanaša, niso konkretno vključeni v načrtovanje ter ostale korake PDCA

06

Manjkajo dokazilo o izvedbi zapisanega, med dokumenti v aplikaciji Mapp pa vlada kaos.

07

Vzorec, na katerem je bila opravljena Analiza zadovoljstva deležnikov ni reprezentativen.

08

Zapisi v dokumentaciji so »kar nekaj« in nimajo uporabne vsebine za ustanovo.

09

Namen in način dela s kazalniki nista prepoznana, ciljne vrednosti pa so izbrane po sistemu »loto števil«.

10

Sodelavci, stanovalci in svojci ne dobijo povratne informacije o usodi svojih predlogov. Prav tako deležnikom ni predstavljena letna kvota in korist izboljšav.

11

Manjka praktično razumevanje in uporabnost sistema kakovosti za ustanovo ter prilagoditev le tega kulturi ustanove ter dejanskim razmeram.



STANDARDIZIRANA RAZISKAVA ZADOVOLJSTVA

Pomembne novosti

V letošnjem letu smo temeljito prenovili anketne vprašalnike za spremljanje zadovoljstva v domovih za starejše med stanovalci, svojci ter zaposlenimi. Prilagodili in spremenili smo jih glede na želje in potrebe večine domov, ki nam s svojimi odzivi na raziskavo vsako leto pomagajo, da so vprašalniki še boljši, raziskava še bolj učinkovita in merodajna ter da pripravljena poročila dejansko služijo pravemu namenu.

Vprašalniki so zato krajši, zajemajo torej le najbolj ključne elemente kakovosti ter zadovoljstva. Za bolj poglobljeno analizo samo pri vsaki merjeni postavki dodali pojasnjevalno vprašanje »Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?«. S tem smo združili kvalitativno in kvantitativno metodo raziskovanja, kar nam da možnost bolj celostnega pristopa k merjenju zadovoljstva, analizi in interpretaciji rezultatov, saj dobimo tudi pojasnila k ocenam, ki jih anketiranci dodelijo posameznemu področju ter vam omogoča bolj ciljano delo za vpeljevanje sprememb za dvig kakovosti storitev in seveda večjega zadovoljstva.



SKUPINA
FABRIKA

DOM STAREJŠIH OBČANOV TEŽNO MARIBOR
ANKETNI VPRAŠALNIK O ZADOVOLJSTVU STANOVALCEV

2022



Spoštovani,
Prosimo vas, da odgovorite na vprašanja, s katerimi želimo pridobiti informacijo o vašem zadovoljstvu z bivanjem pri nas. Anketna je anonimna, pridobljene podatke bomo uporabili zgolj za namen raziskave o zadovoljstvu.
ZAHVALJUJEMO SE VAM ZA SODELOVANJE!

ZELO NEZADOVOLJEN NIJI - NIJI ZELO ZADOVOLJEN

Kako ste zadovoljni ...

[UREJENOST DOMA]

1	Z UREJENOSTJO OKOLICE DOMA? <i>Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?</i>	1	2	3	4	5
2	S ČISTOČO IN UREJENOSTJO DOMSKIH PROSTOROV (SKUPNI PROSTORI)? <i>Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?</i>	1	2	3	4	5
3	S POČUTJEM V SVOJI SOBI? <i>Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?</i>	1	2	3	4	5
4	S SLUŽBO VZDRŽEVANJA? (ČE SE V SOBI KAJ POKVARI, HIŠNIK POSKRBI ZA POPRAVILO?) <i>Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?</i>	1	2	3	4	5
[PREHRANA]						
5	S HRANO V DOMU? (OKUS HRANE, ...) <i>Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?</i>	1	2	3	4	5
6	Z IZBIRO TER RAZNOVRSTNOSTJO PREHRANE? <i>Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?</i>	1	2	3	4	5
[AKTIVNOSTI V DOMU]						
7	S PONUDBO DODATNIH AKTIVNOSTI IN PRAZNOVANJ (ZBORI, IZLETI, PRIREDITVE, DRUŽENJA, PRAZNOVANJA)? <i>Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?</i>	1	2	3	4	5
8	S TEM, KAKO PREŽIVJATE SVOJ PROSTI ČAS V DOMU? <i>Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?</i>	1	2	3	4	5
9	Z MOŽNOSTJO UDELEŽBE NA VERSKIH OBREDIH, KI SE ODVIJAJO V DOMU TER DUHOVNO OSKRBO? <i>Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?</i>	1	2	3	4	5
[ODNOS ZAPOSLENIH]						
10	ALI LAHKO Z ZAPOSLENIMI DELITE SVOJE SKRBI IN TEŽAVE? <i>Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?</i>	1	2	3	4	5
11	SO ZAPOSLENI NA VOLJO, KO JIH POTREBUJETE? <i>Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?</i>	1	2	3	4	5
12	ALI IMATE OBCUTEK, DA VAS ZAPOSLENI SPOŠTUJEJO? <i>Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?</i>	1	2	3	4	5

Stran 1/2

- Poenostavitev vprašalnikov
- Krajši vprašalniki
- Možnost pojasnitve odgovorov "Kaj bi lahko spremenili, da bi bilo boljše?" s čimer odgovore ne le kvantificiramo ampak tudi kvalitativno analiziramo.



STANDARDIZIRANA RAZISKAVA ZADOVOLJSTVA

Merjena področja



Komplementaren način kombiniranja kvalitativnih in kvantitativnih metod nam odpira možnosti za bolj celostni pristop k merjenju, analizi in interpretaciji.

Metodi sta združeni - kjer kvalitativni rezultati služijo za dodatno razlago in interpretacijo kvantitativnih rezultatov.

STANOVALCI

UREJENOST DOMA
PREHRANA
AKTIVNOSTI V DOMU
ODNOS ZAPOSLENIH
NEGA IN OSKRBA

ZAPOSLENI

DELOVNA KLIMA IN
VZDUŠJE NA
DELOVNEM MESTU
ORGANIZACIJA DELA
RAZVOJNE MOŽNOSTI

SVOJCI

UREJENOST DOMA
DELOVANJE DOMA
ODNOS ZAPOSLENIH
NEGA IN OSKRBA

POMOČ NA DOMU

SODELOVANJE Z
IZVAJALCEM
ZADOV. Z IZVEDBO
STORITEV
ODNOS ZAPOSLENIH

Dodatne raziskave

Glede na potrebe smo razvili tudi veliko dodatnih vprašalnikov ter merjenih področij, ki so lahko kot samostojne raziskave ali kot dodaten del k standardiziranim anketnim vprašalnikom.

Tako imamo na voljo tudi vprašalnike za spremljanje zadovoljstva z/s...

POMOČ NA DOMU

Uporabniki
Svojci
Soc. oskrb

ZUNANJI NAROČNIKI KOSIL

EVALVACIJA DELA VODIJ

DNEVNI CENTER

OSKRBOVANA STANOVANJA



STANDARDIZIRANA RAZISKAVA ZADOVOLJSTVA



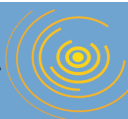
Dodatne raziskave

SPREMLJANJE ZADOVOLJSTVA S/Z...



PREGLED MOČNIH IN ŠIBKIH PODROČIJ
SPREMLJANJE TRENDOV SKOZI LETA
PREGLED REZULTATOV PO SEGMENTACIJSKIH SKUPINAH
PRIMERJAVA Z OSTALIMI DOMOVI / BENCHMARKING
PRIHRANEK ČASA
SLEDIMO NAČELU STROKOVNOSTI, ZANESLJIVOSTI IN OBJEKTIVNOSTI
REZULTATOV

Za vse dodatne informacije: jana@skupina-fabrika.com



21 DNEVNI IZZIV ZA VEČ ZAVZETOSTI IN ZADOVOLJSTVA NA DELOVNEM MESTU

Dom dr. Jožeta Potrča Poljčane

Za zadovoljstvo in dobro počutje na delovnem mestu smo odgovorni zaposleni sami. Prijazen pozdrav, pomoč, spoštljivo vedenje, zahvala... vplivajo na vzpostavljanje zdrave in spoštljive organizacijske kulture. Na delovnem mestu preživimo okoli 90.000 ur našega življenja, zato je vredno iskati, ustvarjati in vlagati v projekte, ki krepijo zavzetost in zadovoljstvo na delovnem mestu.

V Domu dr. Jožeta Potrča Poljčane so realizirali projekt 21 dnevni izziv za več zadovoljstva na delovnem mestu. Zakaj 21 dni? Psihološka teorija pravi, da je za spremembo navade potrebno 21 dni ponavljati novo dejavnost, da se le-ta ukorenini v nas.

Izkušnje o poteku projekta je z nami delil **Goran Frangež, pomočnik direktorice**. »Letošnjo jesen smo izvedli »team building« na Treh Kraljih. Poleg predavanj, delavnic in fizičnih aktivnosti smo dogovorili tudi testno izvedbo 21 dnevnega izziv, ki bi doprinesel k večji povezanosti zaposlenih v Službi za kadre, investicije in finance. Idejo smo povzeli po predstavitvi dr. Vesne Rejec Skrt na letošnji Konferenci E-Qalin, priredili pa smo jo kulturi naše organizacije.



Vsako jutro sem sodelavkam po e-pošti poslal dnevni izziv. Npr.:

- Pohvalim sodelavca za opravljeno delo,
- Danes se ne pritožujem,
- Sodelavcu prinesem kavo/čaj,
- Povprašam sodelavca, kako je preživel vikend,
- Naredim seznam stvari, ki jih imam pri svojem delu rad,
- Česa se v tem tednu veselim pri svojem delu,
- Vprašam sodelavca za nasvet v zvezi s problemom pri delu,
- Danes podarjam nasmeh,
- Danes se opravičim, če sem koga prizadel,
- Pisno se zahvalim sodelavcu, ki mi je nekaj pomagal...

Sodelavci so se hitro in pozitivno odzvali in ko smo izčrpali izzive vseh 21 dni smo se zavedali, da nam bodo manjkali. Med in po zaključku projekta sem prejel številna pozitivna sporočila:

- A danes si pa pozabil poslati izziv?
- Hvala, da si me spomnil na zanimive stvari pri mojem delu.
- Kar smo počeli zadnji mesec, bi morali celo leto.
- Bil je simpatično. Mi se gremo zdaj to tudi doma. Prijaznosti ni nikoli preveč.



Opogumljeni z rezultati testne izvedbe projekta, bomo le tega prenesli tudi na druge delovne time našega Doma.



Izziv: Skuhaj skodelico kave za svojega vodjo.

IZZIV

Skuhaj skodelico kave za svojo vodjo

IZZIV

V času malice povabi sodelavca na sprehod.

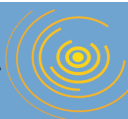


IZZIV: V času malice povabi sodelavca na sprehod



IZZIV

Danes podarjam nasmeh.



E-QALIN SKUPNOST NA HRVAŠKEM

Izobraževanje za procesne vodje v okviru modela E-Qalin je potekalo v Domu za starije osebe »Kantrida«. 6. maja 2022 je usposabljanje uspešno zaključilo 17 zaposlenih v županijskih ustanovah socialnega skrbstva. Potrdila o opravljenem izobraževanju je podelil župan Primorsko-goranske županije, g. Zlatko Komadina. Podelitvi sta prisostvovali tudi ga. Dragica Marač, načelnica resorja županije, ga. Ines Vrban, upraviteljica fundacije Zajednički put iz Zagreba, ki je nosilec licence za E-Qalin na Hrvaškem, izobraževalci za vsebine E-Qalina na Hrvaškem ter g. Franci Imperl, mentor izobraževalcev.

Župan g. Zlatko Komadina je v nagovoru izpostavil pomen kakovosti storitev znotraj socialno varstvenih ustanov, katerih ustanovitelj je županija.

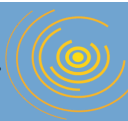
Načelnica resorja, ga. Dragica Marač pa je poudarila pomen Doma za starije osebe Kantrida, ki je s 4 potrdili »Dom kakovosti

E-Qalin na podlagi samoocene«, primer dobre prakse integracije modela kakovosti E-Qalin v širšem prostoru. Kmalu bodo z uvajanjem modela kakovosti E-Qalin začeli tudi v Centru za rehabilitacijo Fortica. S tem bodo upravljanje kakovosti vzpostavljeno v vseh županijskih ustanovah iz področja socialnega varstva.

Upraviteljica fundacije Zajednički put, ga. Ines Vrban je Primorsko-goranski županiji izrazila priznanje in jo drugim županijam postavila za zgled v skrbi za kakovost na področju socialnega varstva. Pojasnila je, da je eden od namenov upravljanja kakovosti po modelu E-Qalin tudi ta, da življenje v okviru institucije poteka v manjših gospodinskih skupnostih in na način kot so ga stanovalci navajeni od doma.

Vzporedno z izobraževanjem za procesne vodje, je potekalo tudi usposabljanje moderatorjev.





ČESTITAMO ČLANOM E-QALIN SKUPNOSTI

Certifikacijo ali kontrolno presojo so v obdobju med majem in novembrom 2022 uspešno opravili:

DOM TISJE, ŠMARTNO PRI LITJI, kontrolna presoja, maj 2022

Ko se topel, zelen, pomladni dan na odmaknjeni, mirni lokaciji preplete z razmišljanji in zgodbami stanovalcev ter nasmehi in osebno zrelostjo zaposlenih, okvir vsemu pa da še ganljiva zgodba o nastanku doma, potem... je to dovolj, da verjameš v dobrobit in univerzalni red vsega. Občutiti je povezanost zaposlenih, skromnost in predanost svojemu poklicu. Stanovalci jih spoštujejo in o njih govorijo v superlativih. Čestitke Dom Tisje opravljeno kontrolno presojo sistema kakovosti po modelu E-Qalin.



DUO IMPOLJCA Z ENOTAMA DU SEVNICA IN DU BREŽICE, 3. certifikacijska presoja, november 2022

Skrb in pozornost za 556 stanovalcev. Preplet znanja, izkušenj in energij 350 sodelavcev, na 3 velikih enotah in 6 bivalnih skupnostih. To pa je zalogaj za upravljanje, gospodarjenje, vodenje in razvoj! Dom upokojencev in oskrbovancev Impoljca, z enotama Dom upokojencev Brežice in Dom upokojencev Sevnica, je uspešno zaključil certifikacijsko presojo kakovosti po modelu E-Qalin.

So prava učna baza, kako se s kakovostjo, z vsemi vzponi, padci in ponovnimi zagoni, uspešno upravlja v velikih in raznolikih ustanovah. Da je njihova kumulacija znanja res velika, potrjuje tudi to, da je vodja kakovosti v svoji vlogi že več kot 10 let, nekaj moderatorok pa vodenje skupin za kakovost izvaja že od 2008. Bravo in čestitamo!

