

E-QALIN - UPRAVLJANJE S KAKOVOSTJO

E-QALIN je vseevropski model upravljanja s kakovostjo v domovih za starejše ljudi, posebnih socialnih zavodih, zavodih za usposabljanje in varstveno delovnih centrih. Model je razvijala ekspertna skupina, v kateri so sodelovali strokovnjaki za upravljanje s kakovostjo, direktorji in drugi vodilni kadri iz domov za starejše, zastopniki poklicnih združenj, ustanovitelji zavodov, izobraževalne ustanove in uporabniki. Sodelujoče organizacije, posamezniki so bili iz Avstrije, Slovenije, Italije, Nemčije, Nizozemske, Luksemburga in Češke.

Sistem upravljanja s kakovostjo oz. doseganje poslovne odličnosti vključuje strukture, procese in rezultate zavoda. Kakovost vseh treh področij se preverja s pomočjo samoocenjevanja. Da bi upravljanje s kakovostjo lahko potekalo uspešno, se mora v vsakem zavodu ustrezno izobraziti določeno število procesnih vodij. Njihova naloga je, da v zavodu sprožijo in vodijo oz. usmerjajo proces učenja.

Za E-QALIN je značilna operativna naravnost, zajema vse hierarhične ravni v organizaciji in pospešuje aktivno vključevanje zaposlenih.

Predvideni učinki upravljanja kakovosti po E-QALIN-u so:

- Boljša kakovost storitve za uporabnike.
- Večja motiviranost in zadovoljstvo zaposlenih.
- Pomoč vodstvu in zaposlenim pri zagotavljanju ter izpopolnjevanju kakovostnih storitev
- Usposobljenost zaposlenih za razmišljanje o kakovosti specifični za dejavnost
- Pospeševanje ozaveščenosti o kakovosti v zavodih in socialne politike
- Nacionalna in mednarodna primerljivost domov
- Certificiranje specifične dejavnosti in blagovnih znamk.

Uvedba sistema za obvladovanje kakovosti naj bi bila v pomoč in podporo tako zaposlenim kot tudi njihovim strankam (uporabnikom).

Kako zagotoviti optimalno kakovostno življenje odraslim prizadetim osebam, je izredno kompleksno in občutljivo moralno, socialno, politično, strokovno, kadrovsko in finančno vprašanje, na katerega ni mogoče enostavno površno in hitro odgovoriti. Odgovori na to ključno vprašanje so skriti v današnji in bodoči vrednostni naravnosti v svetu, v naši državi, v nas ljudeh, predvsem pa v naših strokovnih postopkih.

Da bi življenje oseb z zmerno, težjo ali težko motnjo v duševnem razvoju organizirali čimbolj kakovostno in da bi lahko bile te osebe srečnejše, je treba spoštovati načela kakovosti življenja. V zadnjih dveh desetletjih so skušali načela kakovosti življenja oseb z motnjo v duševnem razvoju definirati številni avtorji. Večina poskusov je prizadete osebe doslej postavljala v pasiven položaj. Bili so objekti, za katere nekdo, resda najbolj iskreno, nekaj načrtuje, dela in oblikuje - toda brez njihovega sodelovanja. To omejenost pa je zelo dobro presegel Anglež David Brandon, ko je določil pet načel kakovosti življenja prizadetih oseb:

- načelo dobrih medsebojnih odnosov,
- načelo resnične izbire,
- načelo socialne participacije,
- načelo osebnega razvoja in
- načelo resničnega povezovanja.