

NOVIČNIK E-QALIN

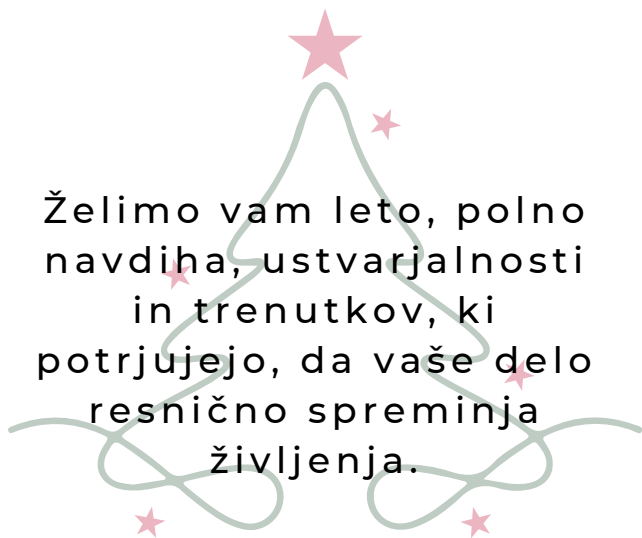
E-Qalin®



VSEBINA NOVIČNIKA

- Ustvarjamo prihodnost socialnega varstva – z E-Qalinom kot kompasom
- Nova E-QALIN izobraževalca
- Čas za ZADOVOLJSTVO
- Ključne značilnosti MODELA E-QALIN
- Regijska srečanja E-QALIN 2025
- Kaj ob certifikacijski presoji naredi vtis na presojevalca?
- Vodenje dokumentacije
- Čestitamo članom E-QALIN skupnosti

Želimo vam leto, polno navdiha, ustvarjalnosti in trenutkov, ki potrjujejo, da vaše delo resnično spreminja življenje.





Ustvarjamo prihodnost socialnega varstva – z E-Qalinom kot kompasom



Nova številka Novičnika prihaja v času, ko se v socialnem varstvu dogajajo pomembni premiki, tako na ravni kakovosti storitev kot tudi na ravni zorenja organizacij in zaposlenih. Model upravljanja kakovosti E-Qalin postaja vse bolj prepoznaven kot orodje, ki ne ponuja le vsebinskih in sistemskih rešitev, temveč spodbuja tudi notranjo rast posameznika in celotnega kolektiva.

V domovih za starejše, varstveno delovnih centrih in centrih za usposabljanje ter varstvo se vse bolj odraža resničnost današnjega časa: soočamo se s pomanjkanjem kadra, naraščajočimi potrebami uporabnikov in visokimi pričakovanji kakovosti. V takšnih razmerah ni dovolj, da delujemo zgolj operativno; potreben je drugačen način razmišljanja – tak, ki zaposlenim omogoča, da svoje delo razumejo kot poslanstvo, ne le kot nalogo.

Prav zato je E-Qalin danes toliko bolj pomemben. Ni le model kakovosti, temveč okvir, ki zaposlenim pomaga, da se globlje povežejo s smislom svojega dela in s poslanstvom ustanove. Kjer je prisotna ta notranja povezanost, tam se pojavi večja predanost, več sočutja in več osebne odgovornosti. Ljudje ne delajo več zato, ker »morajo«, ampak zato, ker verjamejo, da njihov prispevek šteje.

E-Qalin spodbuja zaposlene, da razumejo širšo sliko – da vidijo procese, povezave in vplive, ki jih s svojim delom soustvarjajo vsak dan. Ko posameznik spozna, da je del celote, da njegov glas šteje in da ima vpliv na organizacijsko kulturo, se poveča usklajenost, okrepi se odgovornost, razvije se avtonomija.

Največja vrednost modela pa je v tem, da vključuje zaposlene v razmislek o stanju, procesih in potrebnih izboljšavah. Takšno sodelovanje odpira prostor za notranjo motivacijo – tisto, ki je v socialnem varstvu najdragocenejša. Motivacijo, ki ne prihaja od zunaj, ampak iz občutka smisla, soustvarjanja in pripadnosti.

Toda vsak razvoj zahteva vztrajnost. E-Qalin daje jasna priporočila in smernice, ki resnično zaživijo le, če so del vsakodnevne prakse. Vodstva ustanov imajo zato ključno nalogo: ohraniti jasno vizijo, kjer ima E-Qalin osrednje mesto, ter s potrpežljivostjo in doslednostjo spodbujati kulturo nenehnega učenja, sodelovanja in kakovosti.

Naj vas vsebina nove številke navdihne, podpre in opogumi pri nadaljnjih korakih. Vsaka sprememba se začne z majhnim premikom – in vsak premik pomeni korak bliže kulturi kakovosti, ki jo v socialnem varstvu tako zelo potrebujemo.

Franci Imperl

Vsebino pripravili:

December 2025, št. 8



NOVA E-QALIN IZOBRAŽEVALCA

Kakovost raste skozi ljudi. Zato nas posebej veseli, da v E-Qalin skupnosti pozdravljamo dva nova izobraževalca, ki vsak na svoj način živita vrednote kakovosti, odnosov in učenja: **mag. Suzana Koštomaj** in **Tomaž Poljak**.

Suzana je topla, pozitivno naravnana in optimistična oseba. V DS Šentjur, kjer je direktorica doma, je začela kot študentka in se skozi leta preizkusila na različnih delovnih mestih, tudi kot vodja kakovosti. Stvari se loteva z veliko energije, njena osrednja strokovna tema pa je paliativa – področje, ki mu posveča tudi svoj doktorat.

Tomaž je ekonomist in vodja kakovosti ter ima – povsem pričakovano – rad kazalnike. V Domu Tisje dela kot računovodja, kar pogosto povezujemo z resno, zadržano in bolj introvertirano osebo. A Tomaž ta stereotip z veseljem razbija: je zelo socialen, rad ima ljudi, rad se pogovarja in ve, da kakovost ne nastaja v preglednicah, temveč v vsebini, ki stoji za številkami. To je v odnosih, v pogovorih, v timskem delu, v vrednotah itd..

Spoznajte ju še skozi nekaj kratkih vprašanj:

- **Kaj te pri E-Qalinu najbolj navdihuje?**

Suzana: Navdihuje me dejstvo, da E-Qalin gradi kulturo kakovosti, ki omogoča organizacijam, da se razvijajo skupaj z ljudmi in za prihodnost.

Tomaž: To, da E-Qalin omogoča opolnomočiti različne deležnike v unikatno kolektivno zavest. Je sredstvo povezovanja, refleksije, motrenja in akcije. Skozi E-Qalin lahko vodimo procese združevanja različnih socialnih elementov: individualnosti, odgovornosti in skupnega dialoga.

- **Kaj ti je največji izziv v vlogi izobraževalca?**

Suzana: Ključno je ustvariti prostor zaupanja, kjer si udeleženci upajo odpreti vprašanja, podvomiti v ustaljene prakse in razmišljati drugače. Posledično ustvarjati okolja, kjer kakovost ni obveznost, temveč skupna vizija boljšega dela.

Tomaž: Kako ustvariti povezovalno zavest, ki bo odprla prostor sodelovanju med udeleženci in pri tem ustvariti gradnike za napredek v znanju. Ko postane cilj ustvarjati kakovost v vsakdanjem delu kot skupnost.

- **Po čem prepoznaš, da je nova vsebina v skupini »padla na pravo mesto« in da je izobraževalni proces uspel?**

Suzana: Ko udeleženci začnejo razmišljati dolgoročno in prevzemati soodgovornost za razvoj, vem, da se je sprememba začela in izobraževalni proces uspel.

Tomaž: Ko udeleženci skupine začnejo postavljati prava vprašanja, tako sebi kot skupini. Takrat začutiš, da se je ustvarila homogenost v razumevanju vsebine.

- **Glede na čas, ki je pred nami, s čim si najraje napolniš baterije med prazniki?**

Suzana: Z refleksijo, tišino in odnosi, ki mi dajejo jasnost za pogumne odločitve.

Tomaž: S pozitivnim pogledom in družbo, ki ti seže v srce. V besedah, ki ustvarjajo harmonijo in povežejo ljudi.





Čas za ZADOVOLJSTVO

Spremljanje zadovoljstva ter kako zagotoviti zagotoviti višjo odzivnost na anketne vprašalnike

Visoka odzivnost pri vprašalnikih o zadovoljstvu svojcev, zaposlenih in stanovalcev je ključna za kakovostne povratne informacije, na katerih temeljijo izboljšave storitev, odnosov in delovanja celotne organizacije.

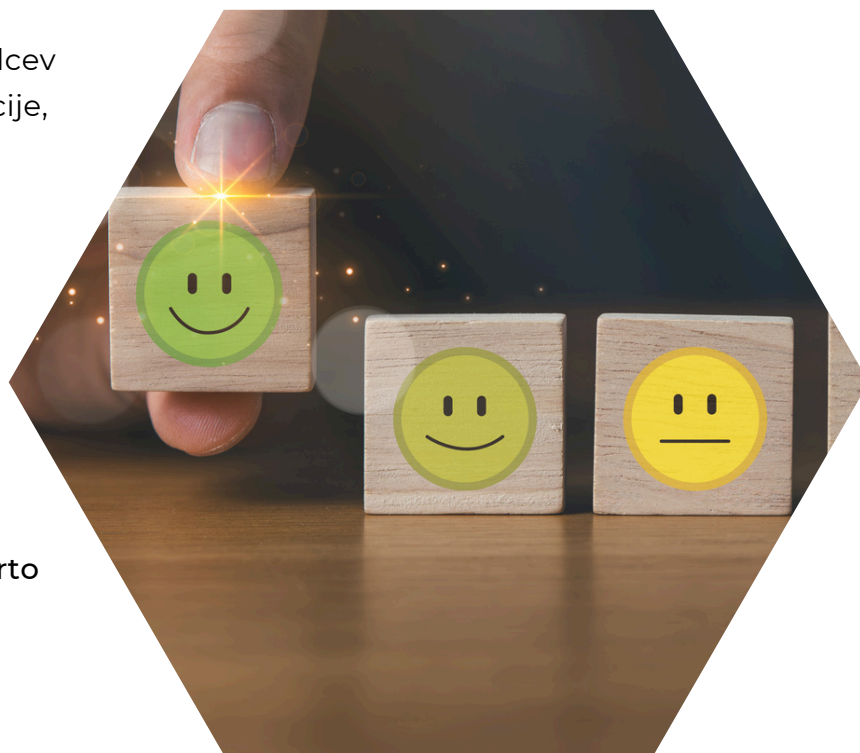
V nadaljevanju predstavljamo nekaj preizkušenih pristopov, ki lahko bistveno povečajo delež izpolnjenih vprašalnikov.

1. Raznolikost načinov zbiranja podatkov

- **Fizična pošta z že plačano povratno kuverto**
Papirna oblika je za mnoge svojce, zlasti starejše, najudobnejša. Predpripravljena kuverta olajša vračanje vprašalnika.
- **E-pošta s povezavo do spletnega vprašalnika**
Spletna različica ponuja hitro in preprosto izpolnjevanje. Mi pripravimo vprašalnik in posredujemo povezavo, vi pa jo razdelite svojim uporabnikom.
- **Razdeljevanje ob obiskih**
Osebe lahko vprašalnik izroči v roke med obiskom ali ob zaključku sestanka s svojci.

2. Pristop in komunikacija

- **Osebni nagovor vodstva**
Kratek uvod direktorja ali vodje oddelka poudari pomembnost sodelovanja in poveča občutek zaupanja, predvsem pri zaposlenih.
- **Pomoč pri izpolnjevanju**
Pri stanovalcih, če je potrebno, je smiselno ponuditi podporo osebja pri razumevanju ali izpolnjevanju vprašalnika.



3. Časovno prilagajanje

- **Izkoristite dogodke z večjo prisotnostjo svojcev**
Praznovanja, tematski dnevi in srečanja so odlična priložnost za razdelitev vprašalnikov.
- **Za zaposlene vključite izpolnjevanje v delovni čas**
Vzemite nekaj minut ob koncu sestanka ali izobraževanja – odzivnost se tako skoraj vedno poveča.

4. Zagotovitev popolne anonimnosti

- **Volilna skrinjica na vhodu**
Posebna skrinjica omogoča enostavno in varno oddajo vprašalnikov ter dodatno krepi zaupanje v anonimnost.



Čas za ZADOVOLJSTVO

5. Spodbude za sodelovanje

- Majhne pozornosti za vsak izpolnjen vprašalnik
Kavica v domski kavarni, izdelek stanovalcev ali simbolično darilce so prijazna spodbuda, ki lahko poveča odzivnost.

6. Vključevanje skupnosti

- Aktivacija sveta svojcev, sveta stanovalcev ali drugih teles
Naj tudi oni spodbujajo izpolnjevanje med svojimi člani in vrstniki.
- Predstavitev rezultatov preteklih anket
Ko anketiranci vidijo konkretne spremembe, ki so bile uvedene na podlagi njihovih odzivov, se poveča motivacija za sodelovanje tudi v prihodnje.

V preteklem letu smo v Skupini FABRIKA izvedli standardizirano raziskavo zadovoljstva v 71 domovih iz vse Slovenije.

Zbrali smo več kot 10.600 mnenj stanovalcev, svojcev in zaposlenih.

Merjenje zadovoljstva je ključno za izboljšanje kakovosti storitev, učinkovito upravljanje, spremljanje trendov ter primerjavo z drugimi organizacijami.

7. Opomniki

- Opomnik po enem tednu
Kratek e-mail, SMS, telefonski klic ali osebni opomnik pogosto k sodelovanju pritegne tiste, ki so na vprašalnik morda preprosto pozabili.
- Vizualni opomniki po domu
Plakati, nalepke ali namizni kartončki z vprašanjem »Ste že izpolnili vprašalnik?« učinkovito dvigujejo ozaveščenost.
- Objava v glasilu ali mesečnih novicah
Koristna je kratka informacija, da je anketa še odprta in da je vsaka povratna informacija pomembna.



Hvala za zaupanje



KLJUČNE ZNAČILNOSTI MODELA E-QALIN

Model E-Qalin je celovit pristop k zagotavljanju kakovosti v organizacijah socialnega varstva, ki presega zgolj izpolnjevanje standardov. Temelji na aktivni vključenosti vseh deležnikov, stalnem učenju in razvoju ter na globokem razumevanju potreb uporabnikov. Njegov cilj je ustvariti okolje, kjer kakovost ni enkratna naloga, temveč način delovanja celotne ustanove. V nadaljevanju so predstavljene ključne značilnosti, zaradi katerih je model tako učinkovit in prilagojen praksi socialne oskrbe.

1. Prilagojen sektorju

- Model E-Qalin je posebej zasnovan za potrebe ustanov socialnega varstva, kot so domoviza starejše, varstveno-delovni centri in posebni socialnovarstveni zavodi.
- Pri oblikovanju modela so bile upoštevane vrednote, načela in vsakodnevna realnost tega sektorja – npr. pomembnost odnosov, spoštovanja dostojanstva, individualnega pristopa in aktivnega vključevanja uporabnikov.
- Zaradi tega je model bolje prilagojen delovanju teh ustanov kot generični modeli kakovosti in omogoča uvajanje sprememb, ki so v skladu s poslanstvom socialne oskrbe.

2. Participativni pristop 'od spodaj navzgor'

- V analizo struktur, procesov in rezultatov so v okviru skupin za kakovost vključeni zaposleni, uporabniki in drugi deležniki.
- Spremembe izhajajo iz neposrednih izkušenj uporabnikov in zaposlenih, ne zgolj iz odločitev vodstva. Na ta način so osrednji sprožitelji spremembprav tisti, ki vsakodnevno doživljajo življenje v ustanovi.

3. Samoocenjevanje in notranja refleksija

- E-Qalin temelji na sistematičnem procesu samoocenjevanja, ki se izvaja v okviru skupin za kakovost, sestavljenih iz predstavnikov vseh deležnikov v ustanovi.
- Samoocenjevanje spodbuja notranjo refleksijo o tem, kaj deluje dobro in kje so potrebne spremembe, ter krepi občutek soodgovornosti in lastništva nad kakovostjo.
- Gre za proces neprestanega učenja, razvijanja kompetenc in uvajanja izboljšav na podlagidejanskih izkušenj in opažanj iz vsakodnevne prakse.
- Samoocena predstavlja tudi ključno podlago za neodvisno zunanjo presojo, ki zagotavlja objektivnost in dodatno vrednotenje doseženega napredka.



KLJUČNE ZNAČILNOSTI MODELA E-QALIN

4. Osredotočenost na uporabnika

- Vsi procesi so načrtovani z mislijo na potrebe, želje, življenjski slog in kakovost življenja uporabnika.
- Uporabnik je aktivni soustvarjalec življenja v ustanovi.

5. Mednarodno usklajen in ažuren model

- Nabor procesov je usklajen na evropski ravni in se redno posodablja glede na zakonodajo, demografske spremembe in družbene trende.
- S tem model ostaja aktualen in prilagojen izzivom sodobnega socialnega varstva in tako spodbuja razvoj ustanov.

6. Vključevanje širšega okolja

- V model se vključujejo tudi svojci in po potrebi zunanja javnost, kar krepi odprtost in povezavo z lokalnim okoljem.

7. Demokratični način vodenja

- Uporabniki pri vsebinah, ki zadevajo njihovo vsakdanje življenje in razvoj ustanove sodelujejo s predlogi v skupini za kakovost in sodelujejo pri odločanju v skupini za razvoj, kar krepi občutek pripadnosti in zadovoljstva.

8. Kakovost kot stalen proces razvoja ustanove

- Kakovost ni končni cilj, ampak proces stalnega učenja, prilagajanja novim situacijam in zahtevam uporabnikov ter razvoja ustanove.





Regijska srečanja E-Qalin 2025

Povezovanje, novosti in vloga procesnih vodij

V novembru smo v Ljubljani (VDC Tončke Hočevar) in na Dobrni (CUDV Dobrna) izvedli regijski srečanja za vodje kakovosti in procesne vodje. Namen srečanj je bil okrepiti sodelovanje med ustanovami, predstaviti novosti v modelu E-Qalin ter osvetliti, kako lahko procesni vodje razbremenijo vodje kakovosti.

Udeležencem smo predstavili Poslovnik E-Qalin 4.1, posodobitve MAPP-a ter nadgradnje, ki omogočajo spremljanje MSP kazalnikov in upravljanje zdravstvenih kazalnikov. V praktičnem delu smo se osredotočili na izzive v vlogi vodij kakovosti ter na to, kako organizirati delo, da bo bolj porazdeljeno in učinkovito.

Udeleženci so poudarili, da vodjem kakovosti največ časa vzame organizacija skupin, razdeljevanje nalog, skrb za roke in opomnike, vnos podatkov v MAPP, uvajanje novih skrbnikov ter obsežni pregledi dokumentacije, še posebej tik pred presojo. Velik del bremena pa izhaja iz dejstva, da številni skrbniki še ne vnašajo podatkov sami.



Za razbremenitev vodij kakovosti lahko procesni vodje prevzamejo več koordinacije: pomoč pri oblikovanju skupin, pripravo procesov, spremljanje skrbnikov, izvedbo anket ter redno spremljanje skrbnikov. Dobro se obnese tudi strukturirano delo (npr. ena ura tedensko namenjena E-Qalinu) in redna komunikacija o E-Qalinu v ekipi. Ko skrbniki samostojno vnašajo podatke v MAPP in procesni vodje nudijo podporo manjšim skupinam skrbnikov, se delo poenostavi in zmanjša podvajanje.





Regijska srečanja E-Qalin 2025

Povezovanje, novosti in vloga procesnih vodij

Udeleženci so delili številne dobre prakse: skupne sestanke vodje kakovosti, procesnih vodij in skrbnikov (E-Qalin tim), E-Qalin kot stalno točko tedenskih kolegijev, »E-Qalin dneve« pred presojo ter večkratne letne preglede MAPP-a. Kot zelo učinkovito se je pokazalo vključevanje sodelavcev iz posameznih enot, ki pred srečanjem skupin prispevajo svoja opažanja in predloge.

Srečanja so potrdila, da E-Qalin najbolje deluje tam, kjer naloge niso skoncentrirane v eni osebi, temveč so premišljeno razdeljene med ekipo – tako se kakovost krepi sproti in postane del vsakdana ustanove.





Kaj ob certifikacijski presoji naredi vtis na presojevalca?

Presojevalci modela kakovosti E-Qalin so kot ocenjevalci Michelinovih zvezdic, le da ne iščejo gurmanske izkušnje, ampak ustrezno organizacijsko strukturo in kulturo.

Všeč jim je:

- Jasen opis procesov in razumevanje prepletanja le-teh,
- Nedvoumna opredelitev pristojnosti in odgovornosti,
- Vključenost deležnikov v vrednotenje in razvoj procesov ter
- Sledljivo izboljševanje, prilagajanje in razvoj postopkov.

Te točke pri presojevalcih ustvarijo vtis, da ima organizacija urejeno in učinkovito delovanje, ki je skladno s pričakovanji modela kakovosti E-Qalin.

Presojevalec hitro zazna, ali je ustanova v predstavitvi avtentična ali pa poskuša samo ustvariti vtis. Zato je bolje biti iskren, tako v svojih dobrih praksah kot šibkostih. Konec koncev, presojevalec ima izostren nos za resnično stanje in ko zazna pristen napredek, to ceni (še) bolj kot popolnost.



Presojevalce navduši tudi:

- Razumevanje namena modela kakovosti E-Qalin, ki ga izkažejo (vsaj) direktor, vodja kakovosti in procesni vodje ter motivirani moderatorji.
- Vpetost modela kakovosti v vsakdan ustanove.
- Sistematičen **pregled** nad pritožbami deležnikov, njihovimi rešitvami ter postopki prenosa izkušnje/znanja, da se napaka ne ponovi.
- Kazalniki **uspešnosti**, ki so tabelarični in grafično spremljani, so kratko in jasno obrazloženi in katerih obravnava ima za ustanovo dodano vrednost.
- Jasno komunicirano **poslanstvo**, vizija in **vrednote** ustanove, ki se zrcali v organizacijski kulturi ustanove.
- **Iskrenost** in prikaz resničnega stanja, brez »potemkinovih vasi«.
- Jasna **argumentacija** zapisov ter vsebinske izraženosti le teh, odstopanj, odklonov...



Vodenje dokumentacije

Novosti in posodobitve aplikacije Mapp v skladu z novim poslovníkom E-Qalin in smernicami MSP

mapp

Predstavljamo ključne novosti, ki smo jih v zadnjem obdobju razvili za spletno aplikacijo Mapp, naše osrednje digitalno orodje za podporo spremljanju, analiziranju in izboljševanju procesov po modelu kakovosti. Posodobitve so pripravljene v skladu z novim poslovníkom E-Qalin in najnovejšimi smernicami MSP – Ministrstva za solidarno prihodnost.

Posodobitve Mapp

V skladu z novim poslovníkom ter zahtevami MSP smo pripravili vrsto vsebinskih in tehničnih dopolnitev, ki izboljšujejo sledljivost, primerljivost ter preglednost vodenja procesov kakovosti.

Ključne novosti

- Strukturirani opisi kriterijev za boljšo sledljivost in primerljivost vsebin,
- poenostavljeno ocenjevanje po procesu PDCA,
- uvedba procesnih tabel pri načrtovanju kriterijev,
- možnost evidentiranja incidentov oziroma odklonov od načrta pri vodenju kriterijev,
- posodobljena oblika analiz in usmerjanja po fazah ocenjevanja pri kazalnikih,
- vodenje incidentov in ukrepov za izboljšave,
- dodatni strežniški prostor za nemoteno delovanje ter varno shranjevanje podatkov.

Te posodobitve predstavljajo pomemben korak k večji funkcionalnosti aplikacije, skladnosti z novimi zahtevami ter učinkovitejšemu upravljanju procesov kakovosti.



Mapp+

Novi modul za MSP in ZDR kazalnike

V okviru zahtev MSP je razvit poseben modul, ki omogoča **beleženje** naslednjih kazalnikov:

- vključenost v aktivnosti,
- neopravljene ure PND,
- incidenti VVZP,
- fluktuacija zaposlenih,
- izobraževanje,
- bolniška odsotnost,
- kultura varnosti.

MSP
POROČANJE

Spremljanje ZDR kazalnikov

Na področju zdravstvene nege in oskrbe je bil razvit modul za **upravljanje kakovosti** na področju:

- prevalence MRSA,
- prevalence RZP/PZP,
- incidence v IV/DO pridobljenih RZP,
- prevalence padcev,
- poškodb z ostrimi predmeti,
- varnostnih incidentov
- doslednosti higiene rok.

ZDR
KAZALNIKI

Modul omogoča beleženje dejanskega stanja, primerjavo rezultatov, pripravo analiz in usmerjanje potrebnih ukrepov.



CUDV DOBRNA



Vaše delo je kot dež po suši. Prinaša in ohranja življenje tam, kjer ga drugače morda ne bi bilo.

Čestitke ekipi CUDV Dobrna za uspešno podaljšanje certifikata kakovosti po modelu E-Qalin!

S svojim delom predstavljate vezivno tkivo oz. lepilo družbe. Nepogrešljivi ste v svojih izkušnjah, empatiji, pozitivnosti, širini pogleda, timskem duhu in izjemni sposobnosti vlaganja v prihodnost, ne da bi pri tem iskali takojšnje zadovoljstvo.

Vaš notranji vir motivacije je neizmeren. Napredek vaših uporabnikov se namreč ne meri v evrih, metrih ali odstotkih, ampak v razumevanju nove besede, usvojenem gibu, pritisku na gumb, ki namesto uporabnika izreče: "Dobro jutro."

Ste ustvarjalci znanja in graditelji izkušenj na področju usposabljanja, dela, varstva, oskrbe in nege, bivanja in rehabilitacije za osebe z motnjami v razvoju. Pravzaprav postavljate trdne temelje za kompetenčni center, kjer bi se razvijala in širila dragocena, a redka in specifična znanja.

Dva dneva sobivanja z vami človeka nežno, a zaznavno preoblikujeta. Vsem, ki smo preobremenjeni s problemi in težavami, ki izvirajo iz našega blagostanja, bi bilo dobro priporočiti prostovoljstvo v CUDV Dobrna. Lahko tudi »na recept«.

ČESTITAMO ČLANOM E-QALIN SKUPNOSTI

DSO LJUBLJANA BEŽIGRAD

DSO Ljubljana Bežigrad je podaljšal certifikat kakovosti po modelu E-Qalin in pri tem izkazal možnost drugačnih, a enako učinkovitih pristopov.

Najlepše jih opiše misel F.S. Fitzgeralda: **"Prava kakovost ni v popolnosti, temveč v pristnosti."**

Še vedno so (zelena) oaza sredi prestolnice. Še vedno izstopajo po visokem zadovoljstvu stanovalcev ter svojcev. In še vedno navdihujejo z uspešnimi motivacijskimi praksami za sodelavce, z vključevanjem upokoјencev v delovne procese in uspešno komunikacijo vizije. Načrti za prihodnost so smeli, a realni, premišljeni in skrbno načrtovani.

Dom pusti (p)oseben vtis in ostane v mislih in srcu.





VDC MURSKA SOBOTA



VDC Murska Sobota – **rekorderji v napredku!**

Certifikat kakovosti po modelu E-Qalin so tretjič uspešno podaljšali tudi v VDC Murska Sobota. Brez zadržkov lahko zapišemo, da so naredili **največji napredek** na področju razumevanja in upravljanja kakovosti, kar smo ga kdaj koli zaznali pri presojah! **Bravo!** Pri tem pa ne gre pozabiti, da delujejo **na 7 lokacijah**, kar je dejstvo, ki še okrepi njihov dosežek.

Vsem, ki ste morda izgubili življenjski smisel, predlagamo, da pridete v VDC (v Mursko Soboto, ali kam drugam) in se od uporabnikov učite veščin voženja, šivanja, dela z lesom, slikanja, izdelave uporabnih predmetov iz gline... skratka vsega kar osmišlja. Izredni mojstri in potrpežljivi učitelji so. En velik hura tudi za vse njihove mentorje.

Včasih je smisel tik za tvojim pragom – tam, kjer ljudje ne potrebujejo popolnosti, da bi bili resnični.

ČESTITAMO ČLANOM E-QALIN SKUPNOSTI

DU PTUJ - ENOTA KOPER

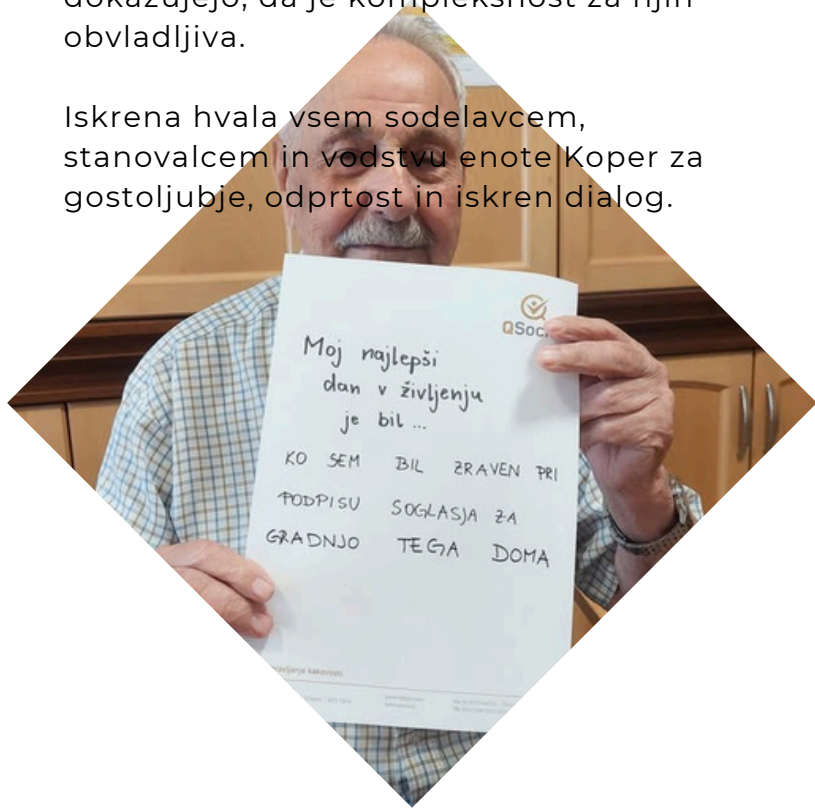
Kontrolna presoja kakovosti po modelu E-Qalin v DU Ptuj – tokrat v enoti Koper

V Dom upokojencev Ptuj smo 22. maja 2025 izvedli kontrolno presojo kakovosti po modelu E-Qalin, ki tokrat ni potekala na sedežu doma, temveč v **enoti Koper**. Kontrolni pregled je bil uspešen. **Zelo uspešen!!**

Enota Koper je pustila izjemno dober vtis – domače, prijetno okolje, z dobrim vodenjem, motivirano ekipo in stanovalci, ki znajo jasno povedati, zakaj so se odločili za bivanje prav v tem domu.

V tako velikem sistemu, kot je DU Ptuj, ne manjka izzivov na področju upravljanja kakovosti (kot tudi ne drugače). A prav z dosledno uporabo postopkov, notranjo usklajenostjo, jasno strukturo in navodili dokazujejo, da je kompleksnost za njih obvladljiva.

Iskrena hvala vsem sodelavcem, stanovalcem in vodstvu enote Koper za gostoljubje, odprtost in iskren dialog.





VDC SAŠA VELENJE

VDC Saša Velenje – dokaz, da se da!

Imetnikom certifikata kakovosti E-Qalin se je pridružil **Varstveno delovni center SAŠA Velenje**. Čestitamo!

Med vsemi dosedanjimi prejemniki certifikata so pokazali **najvišjo raven urejenosti in doslednosti pri dokumentiranju procesov**. Dokazali so, da lahko tudi manjši in razpršeni kolektiv doseže izjemne rezultate.

Ni bilo opazovalcev - vsi zaposleni so bili vključeni v skupine za kakovost.

Njihova praksa potrjuje kako ključno je, da vodstvo razume namen upravljanja kakovosti ter kako veliko razliko ustvarjata strokovno znanje in vztrajnost vodje kakovosti.

VDC Saša Velenje je tako postal zgled-prostor, kjer se lahko vsi učimo pristopa k upravljanju kakovosti.

Navdih za vse, ki verjamemo v moč procesov in ljudi.



ČESTITAMO ČLANOM E-QALIN SKUPNOSTI

DOM LUKAVCI

V Domu Lukavci so uspešno opravili kontrolno presojo kakovosti po modelu E-Qalin.

Ugotovitve presoje potrjujejo, da dom dosledno napreduje v razumevanju in uresničevanju koncepta kakovosti ter z jasno usmeritvijo sledi zastavljenim razvojnim ciljem.

Skrbniki sistema kriterijev in kazalnikov so se v preteklem obdobju pomnožili, moderatorke pa ohranjajo visoko raven zavzetosti in strokovnosti.

Čestitke ekipi Doma Lukavci za uspešno opravljeno presojo in nadaljnji razvoj kulture kakovosti.





DUO IMPOLJCA



DUO Impoljca z enotami je četrtič uspešno podaljšal veljavnost certifikata za upravljanje kakovosti po modelu E-Qalin.

Ker gre za velik in raznolik sistem, v katerem so poti kontrole in komunikacije procesov pogosto dolge in zahtevne, si zaposleni za videno, slišano in prebrano resnično zaslužijo čestitke.

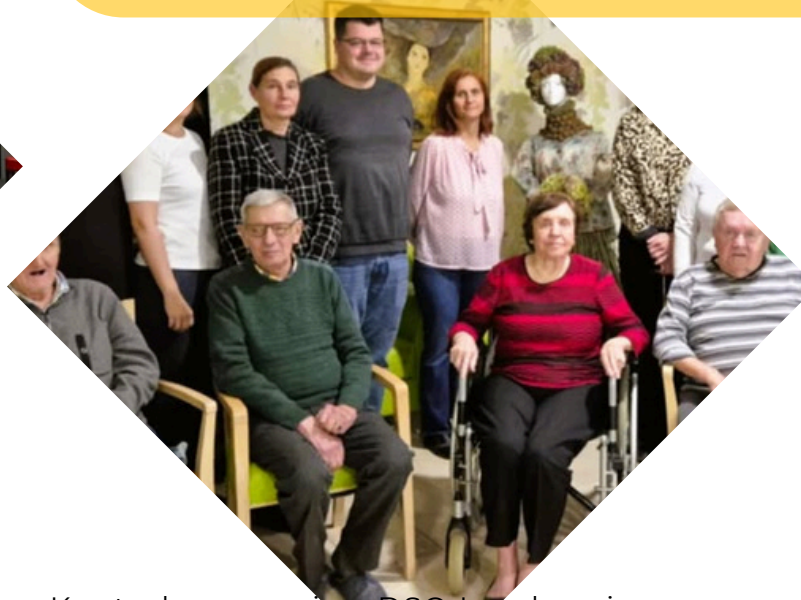
Vrednost ustanove predstavljajo predvsem ljudje. V primeru DUO Impoljca to še posebej velja, saj smo srečali resnično zavzete, prijetne in v napredek usmerjene sodelavce, ki jim zdrava kmečka pamet ni tuja, znajo pa se tudi pošaliti, se nasmejati in ohraniti pristno človeško toplino.

Čestitke tudi za premišljene organizacijske pristope, saj iz velikega sistema, ki zagotavlja ekonomičnost in kumulacijo znanja, uspejo ustvariti manjše, pregledne enote, kjer se ustvarja in ohranja občutek sodelovanja, odgovornosti in pripadnosti.

Pomagati živeti in osmišljati dni tako raznolikih ljudi je poslanstvo in veliko delo, ki si zasluži spoštovanje in večjo pozornost celotne družbe.

ČESTITAMO ČLANOM E-QALIN SKUPNOSTI

DSO LENDAVA



Kontrolna presoja v DSO Lendava je (ponovno) pokazala, da lasten napredek preredko ozavešimo, se pohvalimo, nagradimo in ga skupaj proslavimo. Omenjamo predvsem, kaj še manjka, kaj bi še bilo potrebno narediti... pri tem pa pozabimo, da sta razvoj in kakovost podobna asimptoti – cilju, ki se mu vedno znova približujemo, a ga nikoli ne dosežemo v celoti.

Prav zato je pomembno, da se vmes ustavimo, prepoznamo doseženo in postavimo nove cilje. To krepi motivacijo in daje energijo za nadaljnji razvoj.

Aktivno in pozorno iščejo nove sodelavce, ki jih poklicno usposabljaajo za sedanje potrebe ustanove in njene načrte razvoja. V oktobru so tako prejeli priznanje Zavoda za zaposlovanje OE Pomurje. Prepoznani so bili kot delodajalec, s katerim so v regiji letos najuspešneje sodelovali.

Postopno uresničujejo tudi koncept manjših bivalnih enot, ki starejšim omogoča, da bivajo in ostanejo povezani s svojo skupnostjo in domačim okoljem. Skratka, ne glede na vse, pogumno naprej.



DSO POLDE EBERL JAMSKI IZLAKE



Stvari se premikajo – in to v dobro smer.

V Dso Polde Eberl Jamski Izlake so v zadnjih letih uspeli narediti pomembne premike. Prenovili so velik del doma in ga sodobno ter všečno opremili. Ponovno izvajajo rehabilitacijo po možganski kapi v polnem obsegu.

Služba PND odlično razume bistvo dolgotrajen oskrbe, premišljeno dopolnjuje obstoječe storitve in se povezuje v nove mreže.

Umno skrbijo za zajem kadrov, pri čemer sodelavce spodbujajo k izobraževanju za potrebne poklicne profile, obenem pa se **pogumno in spoštljivo** spoprijemajo z novo realnostjo pri iskanju sodelavcev.

Seveda je problemov tudi pri njih veliko. A redko naletiš na sredino, kjer so procesi tako uravnovešeni in homogeni, kjer je **načrtovanje strateško in srednjeročno**, vodenje pa umirjeno in celostno.

Če omenimo še drobne detajle, ki naredijo dom in dan še lepši – **njihov bife** je eden tistih kotičkov, kjer se najde vse: od dišeče kave, sendviča, sadja, sladkega...

DSO Izlake je torej uspešno podaljšal certifikat kakovosti po modelu E-Qalin tako za področje institucionalnega varstva starejših kot tudi za storitev PND (kot se je imenovala do sedaj). Pri tem je potrebno poudariti v delo uvajala in uspešno uvedla **nova vodja kakovosti**. Ob takšnih dejstvih je uspeh dvojno večji. Čestitke.

ČESTITAMO ČLANOM E-QALIN SKUPNOSTI

DOM OB SAVINJI CELJE

Ustanova, kjer se ne sprašujejo ZAKAJ NE, ampak ZAKAJ PA NE?

V Domu ob Savinji Celje so uspešno opravili kontrolno presojo kakovosti po modelu E-Qalin. Dom je lep primer okolja, kjer **vodstvo razume** da je njihovo sodelovanje pri zasnovi aktivnosti za upravljanje kakovosti ter pri vzbuditvi interesa zaposlenih nujno. Kljub temu da je vodja kakovosti svojo vlogo prevzela pred manj kot letom dni, ima zelo dober pregled nad celoto in predvsem jasno razume namen upravljanja kakovosti. **Ko je namen jasen**, je delo lažje — in predvsem **prinaša več koristi** za stanovalce, zaposlene in druge deležnike. Pri presoji smo opazili več dobrih praks, ki dopolnjujejo izhodišča modela E-Qalin: skrbništvo kriterijev v paru, oblikovanje skupin za kakovost in vključevanje stanovalcev v procese E-Qalina. V Domu ob Savinji Celje razumejo, da ima lahko **vsaka ustanova svojo nianso E-Qalina** — tisto, ki raste iz ljudi, prostora in kulture ustanove.

Čestitamo za uspeh





VABILO K SODELOVANJU

Novichnik E-Qalin soustvarjamo skupaj – kot skupnost, ki jo povezuje skrb za kakovost, razvoj in dobrobit vseh deležnikov. Zato vas ob tej priložnosti vljudno vabimo, da s svojimi prispevki sodelujete pri njegovem vsebinskem oblikovanju.

V novičniku predstavljamo novosti s področja modela kakovosti E-Qalin, izobraževanja, zanimive sogovornike, prejemnike certifikata kakovosti ter primere dobrih praks iz različnih ustanov. Prav slednji so dragocen vir navdiha in priložnost za izmenjavo izkušenj – kako izboljševati življenje uporabnikov, delovne pogoje zaposlenih ter odnose med vsemi, ki soustvarjamo kakovostne storitve.

Objava prispevka je tudi priložnost za javno pohvalo zaposlenih, predstavitev njihovega dela, dosežkov, zanimivih zgodb, ustvarjalnih in umetniških izdelkov, interesnih dejavnosti, uporabnikov, prostovoljcev ter pomembnih mejnikov, jubilejev in dogodkov.

Vabimo vas, da pripravite krajši prispevek (do pol strani) in mu po možnosti priložite fotografijo.

Hvala, ker soustvarjate skupnost E-Qalin. Veselimo se vaših zgodb in nadaljnjega sodelovanja.