

NOVIČNIK E-QALIN

E-Qalin®



VSEBINA NOVIČNIKA

- MINUTA ZA KAKOVOST
- INTERVJU Z METODO NOVAK: Vsak glas šteje, vsaka izboljšava nekaj pomeni
- E-QALIN PRED NOVIM KORAKOM RAZVOJA
- NAČRT AKTIVNOSTI ZA OCENJEVALNO OBDOBJE UPRAVLJANJA KAKOVOSTI PO MODELU E-QALIN
- DOBRE PRAKSE - MORJE, KI NE SPRAŠUJE PO DIAGNOZI
- SREČANJE PRESOJEVALCEV IN IZOBRAŽEVALCEV MODELA KAKOVOSTI E-QALIN
- ČESTITAMO ČLANOM E-QALIN SKUPNOSTI
- ODGOVORI ČLANOV E-QALIN SKUPNOSTI



MINUTA ZA KAKOVOST

Ko nas nihče ne gleda

Nekdo je vprašal starega mizarja: »Zakaj se tako trudiš z zadnjo stranjo omare, če je nihče ne bo videl?«

Mizar se je nasmehnil. »Jaz jo bom.«

Vsak dan se pri svojem delu znajdemo pred majhnimi odločitvami. Bi lahko nekaj naredili hitreje? Verjetno. Bi kdo opazil, če kakšno podrobnost izpustimo? Morda ne.

Toda kakovost ni odvisna od tega, koliko ljudi nas opazuje. Odvisna je od tega, kakšen odnos imamo do svojega dela.

Prav v trenutkih, ko ni nadzora, ko nihče ne preverja našega dela, se pokaže, kaj nam kakovost v resnici pomeni. Takrat se odločamo, ali bomo naredili le dovolj ali pa najbolje, kot znamo.

To velja za vse poklice. Za medicinsko sestro, kuharja, računovodjo, vzdrževalca, administratorja, receptorja, direktorja ... Vsak od nas vsak dan ustvarja kakovost s stotinami majhnih odločitev, ki jih pogosto opazi le en človek – tisti, ki jih je sprejel. In morda je prav to največja moč kakovosti.

"Prava kakovost se pokaže takrat, ko nas nihče ne gleda."





Vsak glas šteje, vsaka izboljšava nekaj pomeni

Metoda Novak o več kot desetletju izkušenj z modelom E-Qalin v VDC Tončke Hočevar, vključevanju uporabnikov in zaposlenih ter majhnih spremembah, ki prinašajo velike učinke.



Metoda je univerzitetna diplomirana socialna delavka, ki v VDC Tončke Hočevar uspešno krmari med dvema pomembnima vlogama – je vodja kakovosti E-Qalin in vodja institucionalnega varstva. Pod njenim strokovnim vodstvom deluje devet gospodinjskih enot, razpršenih po Ljubljani, zato ji usklajevanja, povezovanja in novih izzivov res ne zmanjka. Ob tem skrbi za strokovni razvoj dejavnosti, rast zaposlenih ter dobro počutje uporabnikov in sodelavcev. Skratka, njen delovnik je vse prej kot dolgočasen, njen seznam nalog pa verjetno nikoli povsem prazen. A Metoda dobro ve, da kakovost ni v tem, da imaš vse odključano, temveč da se prave stvari premikajo v pravo smer. Po možnosti z dobro voljo in kančkom humorja.

- **Po več kot desetih letih upravljanja kakovosti po modelu E-Qalin v VDC Tončke Hočevar – kje danes najbolj občutite, da je ta način dela pustil sled?**

Vsekakor vidim, da E-Qalin v naši hiši živi. Še zmeraj se vsako leto, na skupinah za kakovost predlaga veliko izboljšav; in tiste, ki se udejanjijo resnično dvignejo kvaliteto življenja in dela – tako uporabnikov kot tudi zaposlenih. Posebej ponosna sem, da že nekaj let aktivno delujeta tudi dve skupini uporabnikov, kjer uporabniki z vso odgovornostjo razmišljajo o kriterijih in izboljšavah, ki si jih želijo. So resnično opolnomočeni in povedo kaj čutijo, vidijo ali si želijo. Uporabnike na sama srečanja pripravljajo strokovni delavci, da so potem lahko aktivni sogovorniki. Zaposleni se radi udeležijo skupin za kakovost,

saj je to priložnost, ko se vidijo tudi s sodelavci iz drugih služb in enot, saj je naša ustanova zelo razseljena po Ljubljani. V začetku leta me sodelavci in uporabniki že začnejo spraševati kdaj se bo začelo delo v skupinah.

Tako je danes recimo samoumevno, da vsak glas šteje – ne glede na to kje delaš ali kdo si. Vsak je slišan in lahko soustvarja boljšo prihodnost VDC Tončke Hočevar.

- **Kako ločite pomembno izboljšavo od izboljšave, ki samo lepo izgleda na papirju?**

Skozi leta se je število predlaganih izboljšav zmanjšalo; nekako se je ustvarilo sito. Še vedno je predlaganih veliko stvari – menim, da je to dobro, ker to pomeni, da uporabniki in zaposleni povedo vse kar si želijo oziroma o čemer razmišljajo.



Včasih se izkaže, da se nekaj zaradi zakonskih podlag ne da udejanjiti, ali pa se ugotovi, da se to že izvaja. Zato je tako pomembna povratna informacija. Naša praksa je, da se vse predlagane spremembe zberejo v knjižici/skripti, kjer se potem poda obrazloga; kaj se bo izpeljalo, kdaj, kdo bo za to poskrbel in na kakšen način; prav tako pa se zapiše tudi kaj se ne bo izpeljalo in zakaj ter kaj se že izvaja in kje se to vidi.

To se nam je izkazalo kot odličen pripomoček, saj na tak način tako zaposleni kot uporabniki vidijo, da se je razvojna skupina ukvarjala z vsemi predlogi in da njihova razmišljanja niso bila spregledana.

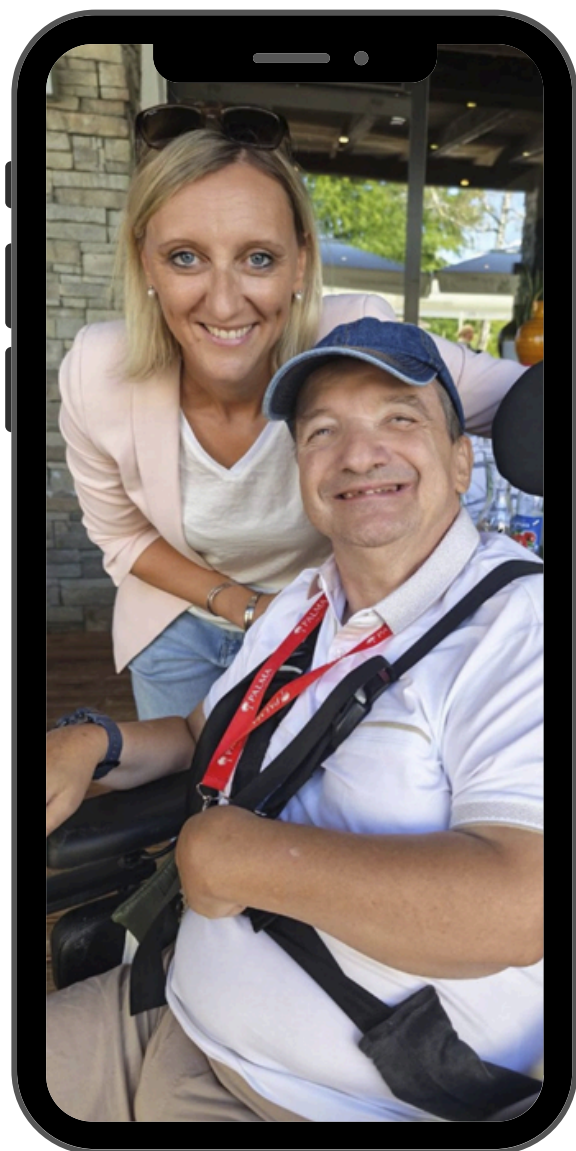
Izboru manjših sprememb, ki jih bomo udejanjili posvetimo pozornost, ker je rezultat potem viden, kar daje zaposlenim in uporabnikom dodatno vzpodbudo.

- **Kako ohraniti enotno kulturo kakovosti, če deluje ustanova na več lokacijah?**

Zadnja tri leta se skupine za kakovost srečujejo manjkrat vendar takrat za dalje časa.

Pomembno se mi zdi, da srečanja potekajo v živo. Člani skupine se uberejo v sejni sobi in za srečanje dobijo »plus ure« (nekateri zaradi srečanja skupine za kakovost podaljšajo svoj delavnik, drugi pa zaradi srečanja pridejo prej v službo). Seveda sta pri tem zelo pomembni vodji storitve vodenje, varstvo in zaposlitev pod posebnimi pogoji Maja, ter vodja zdravstvene dejavnosti Simona, ki temu prilagodita razporede ter sodelavce dodatno vzpodbudita k udeležbi in aktivnemu sodelovanju.

Informacije so, kot sem omenila, že prej posredovane vsem s pomočjo skript manjših sprememb. Vsi zaposleni in uporabniki se na srečanja pripravijo. Predhodno dobijo gradiva kriterijev, ki se bo obravnavalo.



Posebej dragocene in nepogrešljive so moderatorke, ki se vodenja skupin lotevajo odgovorno in predano, hkrati pa s prijaznimi pozornostmi, kot so sladke dobrote ali napitki, poskrbijo za prijetno vzdušje in dobro počutje članov skupin.

Celoten sistem kakovosti se usklajuje in vodi iz Centra, kjer potekajo tudi vsa srečanja sodelujočih. K uspešnemu delovanju modela E-Qalin pa nedvomno pomembno prispevajo zavzete moderatorke, skrbniki procesov in podpora vodstva, brez katerih sistem ne bi deloval tako učinkovito.



- **Kakovost naj bi bila odgovornost vseh. Kaj je v praksi najtežje prenesti z vodje kakovosti na širšo ekipo?**

Seveda smo vsi samo ljudje. Sama lahko rečem, da se nam zgodi, tudi meni, da se stvari izvedejo, da je sprememba že vpeljana oz. da je vse zbrano, vendar še ni evidentirano. Tukaj vidim svojo vlogo, da sodelavce prijazno povabim, da izvedeno le še vnesejo (dokumentirajo) v sistem Mapp.

Skrbniki sistemov, procesni vodje in seveda moderatorke imajo pri tem ključno vlogo. Kadar so ti zaposleni zavzeti, predani svojemu delu in verjamejo v smisel ter koristi aktivnosti, je njihovo izvajanje lažje in učinkovitejše.

- **Kako dosežete, da participacija uporabnikov in zaposlenih ne ostane samo pri poslušanju?**

Uporabniki in zaposleni aktivno sodelujejo v skupinah za kakovost, pri čemer imajo ključno vlogo moderatorke, ki s svojim znanjem in veščinami zagotavljajo učinkovito vodenje skupin ter ustrezno usmerjanje skupinske dinamike. Vsak predlog za spremembo se obravnava v razvojni skupini. Vsi predlogi, tako sprejeti kot nesprejeti, so evidentirani v letni brošuri, ki uporabnikom in zaposlenim omogoča pregled nad podanimi predlogi in njihovim statusom.

Spomnim se predlagane spremembe iz zadnjega triletja – uporabniki so izrazili, da si želijo izvesti kako zaposleni tehnologinji pridobivata delo in kako je to potem povezano z njihovimi nagradami. V ta namen sta tehnologinji pripravili kratke delavnice, kjer sta uporabnikom na njim razumljiv način vse razložili. Odzivi so bili neverjetno pozitivni.



Predlog zaposlenih npr. je bil, da se organizira strokovna ekskurzija v tujino. Kljub finančnim omejitvam smo izvedli enodnevno strokovno ekskurzijo v Trst. V storitvi VZPP smo izvajali le nujno dežurstvo z nekaj zaposlenimi, ki so se javili, da pokrijejo odsotnost sodelavcev. Ostali smo se pa odpravili na ogled sorodne institucije in kasneje na prijetno druženje na Krasu.

Posebej mi je ostala v spominu pobuda uporabnikov izpred nekaj let, ki se uspešno izvaja še danes. Z minimalnimi prilagoditvami ene izmed kopalnic so uporabnikom omogočili posebno wellness doživetje – sproščujočo kopel ob glasbi po lastni izbiri in kozarcu brezalkoholne penine. Aktivnost poteka ob koncih tedna in za zaposlene sicer pomeni nekaj dodatnega dela, vendar pomembno prispeva h kakovosti življenja in dobremu počutju uporabnikov. Prav ta primer lepo ponazarja, da lahko z majhnimi spremembami dosežemo veliko. Kadar zaposleni v takšnih dejavnostih prepoznajo smisel in dodano vrednost, ne pa zgolj dodatne obveznosti, postane njihovo izvajanje nekaj povsem naravnega in samoumevnega.



- **Ali obstaja trenutek, ko je kakovosti lahko tudi preveč?**

Seveda pa je pri tem pomembno ohraniti tudi zdravo mero razuma. Letos se je denimo zgodilo, da pri enem izmed kazalnikov vodstva ni bilo podanega nobenega predloga za izboljšavo, kar samo po sebi ni nič narobe. Ključno je, da razvojna skupina vsak predlog skrbno pretehta in presodi njegovo smiselnost ter dejanski prispevek k izboljšavam. Pomembno je namreč, da izboljšave prinašajo resnično dodano vrednost in ne postanejo zgolj same sebi namen.

Kot dobra praksa se nam je izkazalo, da se v posameznem obdobju bolj poglobljeno posvetimo enemu ali dvema procesoma, pri katerih prepoznamo priložnosti za razvoj in izboljšave, tudi na podlagi povratnih informacij naših partnerjev, predvsem svojcev. Tako smo v enem izmed obdobji posebno pozornost namenili krepitvi sodelovanja s svojci. Ponovno smo vzpostavili podporno skupino za zakonite zastopnike, za njeno vodenje pa ustrezno usposobili dve socialni delavki. Prav tako smo v okviru storitve VVZPP uvedli redna srečanja zakonitih zastopnikov po posameznih enotah. Namen teh srečanj je krepitev medsebojnih odnosov, druženje, zagotavljanje dobrega pretoka informacij ter ustvarjanje prostora za pogovor, izmenjavo izkušenj in razreševanje morebitnih stisk ali dilem.

- **Kaj bi bilo po vaših izkušnjah potrebno spremeniti, da bi bila vloga vodje kakovosti bolj razvojna in manj operativna?**

Vloga vodje kakovosti je lahko zelo zahtevna, lahko pa je tudi prijetna in izpolnjujoča. Sama sem si pri tem oblikovala svoj način dela, ki temelji predvsem na tesnem sodelovanju z moderatorkami in procesnimi vodji, ki so moji najbližji sodelavci. Pomembno vlogo imajo seveda tudi skrbniki procesov. V tako velikem in razvejanem sistemu, kot je naš, ki vključuje sedem enot vodenja, varstva in zaposlitve pod posebnimi pogoji ter devet enot institucionalnega varstva na različnih lokacijah po Ljubljani, se mi je kot dobra praksa izkazalo tudi redno spremljanje in pregledovanje aktivnosti. Tako lahko pravočasno prepoznam, kje je potrebna dodatna spodbuda ali podpora, ter sodelavce usmerim k uresničevanju načrtovanih nalog v dogovorjenih rokih.

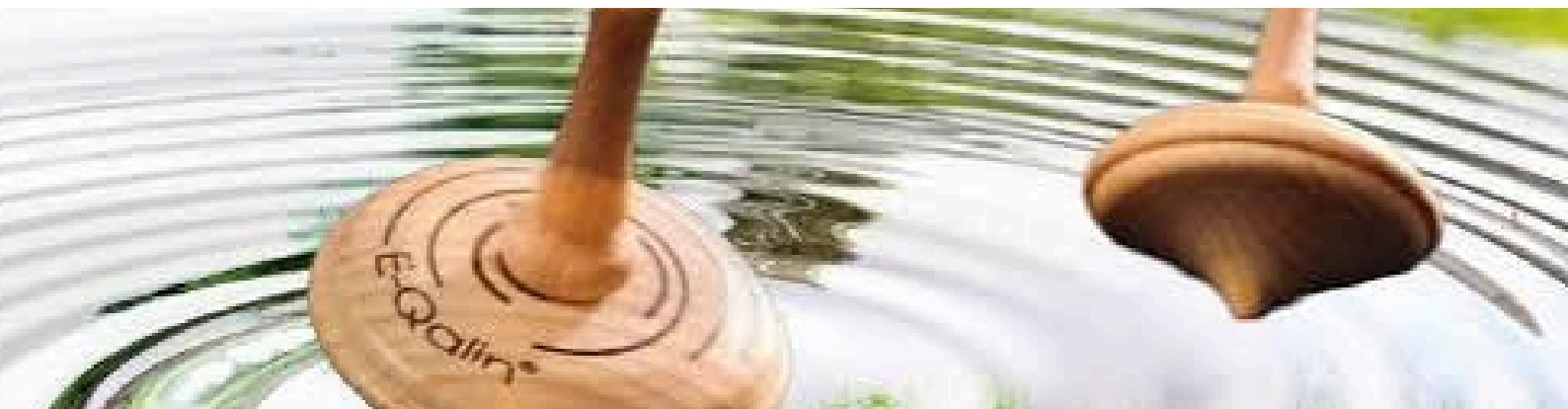




E-QALIN

PRED NOVIM KORAKOM RAZVOJA

*FIRIS je kot nacionalni partner za E-Qalin dal pobudo za **poenostavitev in prilagoditev izvajanja modela E-Qalin** izzivom današnjega časa. Podobna razmišljanja in potrebo po posodobitvi izvajanja modela je izrazilo tudi evropsko združenje **E-Qalin GmbH**, zato se odpira skupen razvojni proces, v katerem bomo na podlagi izkušenj izvajalcev preverili, kaj je pri sedanjem načinu izvajanja modela smiselno ohraniti, kaj izboljšati in kje so potrebne spremembe.*



Pobuda za posodobitev ne izhaja iz dvoma o temeljnih načelih E-Qalina. Nasprotno. **Vključevanje zaposlenih, stanovalcev in svojcev, procesno razmišljanje, samoocenjevanje, povezovanje procesov z rezultati ter kontinuirano izboljševanje ostajajo bistvo modela.** Vprašanje pa je, ali način njegovega izvajanja v današnjih razmerah ta načela še dovolj učinkovito podpira.

V slovenskem prostoru pri izvajanju modela v zadnjem obdobju zaznavamo več izzivov. Ustanove se soočajo s **pomanjkanjem kadra in časa**, hkrati pa se pojavlja občutek, da izvajanje E-Qalina **ponekod zahteva veliko dokumentiranja**, zbiranja podatkov in vzdrževanja različnih evidenc. Obstaja nevarnost, da se energija, ki bi morala biti namenjena razpravi o kakovosti in izboljševanju vsakodnevne prakse, preveč usmerja v izpolnjevanje formalnih zahtev.

Izkušnje kažejo tudi, da **vloge in odgovornosti posameznih nosilcev** niso vedno dovolj jasno opredeljene oziroma razumljene, zlasti vloga skrbnikov. Posledično je spremljanje procesov lahko razdrobljeno, dokumentacija pa ponekod nastaja predvsem takrat, ko jo potrebujemo za samoocenjevanje ali zunanjo presojo, namesto da bi bila naravni rezultat rednega spremljanja in upravljanja kakovosti.

Pomemben izziv predstavlja tudi **povezovanje procesov in rezultatov**. V E-Qalinu spremljamo tako način izvajanja procesov kot kazalnike in druge rezultate, vendar ti dve ravni v praksi nista vedno dovolj povezani. Če želimo vedeti, ali neki proces res dobro deluje, ni dovolj samo vprašanje *Kako delamo?*, ampak tudi ***Kaj s svojim delovanjem dosegamo?***



Ob tem se zastavlja tudi vprašanje, kako razpoložljivi čas in strokovno pozornost usmerjati tja, kjer sta najbolj potrebna. Nekateri procesi so lahko dobro vzpostavljeni in stabilni, druge pa se pojavljajo spremembe, odstopanja, tveganja ali nove razvojne potrebe. Tudi to je eno od vprašanj, ki jih bo smiselno preveriti v nadaljnjem razvoju modela.

Najprej želimo prisluhniti izvajalcem

Pomembno je, da prihodnje spremembe ne nastajajo samo za pisalno mizo. E-Qalin GmbH zato pripravlja anketo o trenutnem stanju izvajanja modela, s katero želi pridobiti izkušnje procesnih vodij in ustanov, ki E-Qalin izvajajo v posameznih državah.

Rezultati naj bi bili zbrani do konca leta, nato pa jih bodo posamezne države analizirale tudi z vidika svojih izkušenj in posebnosti. Na podlagi ugotovitev bo organizirana skupna delavnica predstavnikov nacionalnih partnerjev o nadaljnjem razvoju E-Qalina, na kateri bomo iskali odgovore na vprašanje, kako model prilagoditi spremenjenim razmeram in potrebam izvajalcev.

Zato v tem trenutku še ne želimo govoriti o dokončnih rešitvah. Pomembneje je, da najprej dobro ugotovimo, kje so dejanske težave pri izvajanju modela, kaj se je v praksi izkazalo kot dobro in kaj izvajalci doživljajo kot nepotrebno obremenitev.

Na tej podlagi želimo skupaj iskati možnosti za jasnejšo opredelitev vlog in odgovornosti, bolj sistematično spremljanje procesov, boljšo povezavo med procesi in doseženimi rezultati ter zmanjševanje nepotrebne podvajanja pri zbiranju podatkov in dokumentiranju.

Pomembno vodilo pri tem bo vprašanje: Kako lahko izvajanje E-Qalina poenostavimo in hkrati povečamo njegovo razvojno vrednost za ustanovo?

Posodobitev zato ne pomeni »manj E-Qalina«. Želimo prav nasprotno – več njegovega bistva: več časa za pogovor o kakovosti, več učenja iz rezultatov in izkušenj, jasnejšo odgovornost ter več energije za izboljšave, ki jih v vsakdanjem življenju občutijo stanovalci in zaposleni.

Pred nami je skupen razvojni proces. Pomembno je, da bodo vanj vključene prav ustanove in ljudje, ki E-Qalin vsakodnevno izvajajo. O rezultatih ankete in nadaljnjih korakih bomo uporabnike E-Qalina sproti obveščali.

Manj dokumentiranja zaradi dokumentiranja.

Več časa za kakovost.





NAČRT AKTIVNOSTI ZA OCENJEVALNO OBDOBJE UPRAVLJANJA KAKOVOSTI PO MODELU E-QALIN

Če ne vemo, kam gremo, se ne smemo čuditi, če ne pridemo ... nikamor.



Aktivnosti upravljanja kakovosti se pogosto načrtujejo sproti, zato hitro izgubimo pregled nad tem, kaj je treba narediti, kdo je odgovoren in kdaj.

Načrt za ocenjevalno obdobje to poveže v skupno sliko: kje smo, kam želimo priti, katerim področjem bomo dali prednost in kako bomo aktivnosti razporedili skozi čas.

Tako se **upravljanje kakovosti poveže z razvojnimi in strateškimi cilji** ustanove, vodstvo pa lažje določi prioritete, razporedi odgovornosti in spremlja napredek.



Dobro premišljena postavitve na začetku olajša delo, usklajevanje in spremljanje skozi celotno ocenjevalno obdobje.

1

Kje smo, kam želimo in kdo je za kaj odgovoren?

(Jasna slika je prvi korak do premika.)

Načrt začnemo z realno sliko ustanove: **kaj dobro deluje, kje so razvojni izzivi in katera tveganja** lahko vplivajo na kakovost. Pomagamo si lahko z ugotovitvami presoje, doseganjem preteklih ciljev in kratko **SWOT analizo**. Na tej osnovi določimo ključne razvojne usmeritve ter jasno opredelimo **vloge in odgovornosti ključnih akterjev** – direktorja, vodje kakovosti, procesnih vodij, skrbnikov kriterijev in kazalnikov ter moderatorjev.

2

Kriteriji, kazalniki in skrbniki

(Če na začetku hitimo, kasneje ravnotežje lovimo.)

Kriterije razvrstimo na **razvojne in stabilne** glede na tveganja, spremembe, strateške cilje in razvojne potrebe. Določimo ustrezne **kazalnike** ter izberemo **skrbnike**, ki so strokovno povezani s posameznim področjem. Preverimo tudi njihovo **realno obremenjenost**, da so odgovornosti smiselno porazdeljene.



3 Skupine za kakovost

(Dobra razprava še ni izboljšava.)

Vnaprej opredelimo, katere **skupine bodo delovale, kdo bo v njih sodeloval, kateri moderator jih bo vodil, katere kriterije bodo obravnavale in v kakšni dinamiki**. Jasno zapišimo tudi posebnosti ustanove – na primer, da vlogo vodstvene skupine prevzame kolegij ali da se kriteriji posamezne faze razporedijo med skupine. Določena naj bo tudi **pot predlogov**: kdo jih prevzame, kdo in kdaj jih predstavi razvojni skupini, kako hitro se o njih odloča ter kako se informacija o nadaljnjih korakih vrne skupini.

4 Komuniciranje kakovosti

(Kar ni povedano, ostane spregledano.)

V načrtu določimo, **koga želimo obveščati, kaj želimo sporočiti**, po katerih kanalih in kako pogosto. V ospredju naj bodo **konkretne izboljšave, učinki predlogov in načrti za naprej**. Komunikacijo vključimo v obstoječe kanale – sestanke, zbor zaposlenih, e-pošto, oglasne deske, interne publikacije ali letna poročila. Smiselno je načrtovati tudi **spremljanje dosega in zaznave komunikacije** – ali so bila sporočila opažena, slišana in razumljena.

5 Izobraževanje in usposabljanje

(Z več znanja do boljšega delovanja.)

V načrtu opredelimo, **kdo potrebuje katera znanja, v kakšni obliki in kako pogosto**. Različne potrebe imajo novozaposleni, vsi sodelavci, sodelavci z nalogami pri upravljanju kakovosti (**vodja kakovosti, procesni vodje, skrbniki kriterijev in kazalnikov, moderatorji**) ter vodstvo. Predvidimo **interna in eksterna izobraževanja**, osvežitve znanj, uvajanja v nove vloge ter manj formalne oblike učenja. Določimo tudi **dinamiko izobraževanj** in način preverjanja, ali se pridobljeno znanje prenaša v prakso.

6 Časovni načrt

(Kar ni časovno zastavljeno, je hitro prestavljeno.)

Vse dogovorjene aktivnosti umestimo v **časovni načrt po mesecih za celotno ocenjevalno obdobje**. Opredelimo, **kdo spremlja njegovo izvajanje**, ter predvidimo redni pregled in prilagajanje glede na spremembe in razvojne potrebe. Časovni načrt tako ni le koledar aktivnosti, ampak orodje za usklajevanje dela, obremenitev in spremljanje napredka.

Dober načrt sam po sebi še ne zagotavlja kakovosti. Ustvari pa jasen okvir, v katerem vemo, **kaj želimo doseči, kdo prevzema odgovornost in kdaj je čas za posamezen korak**.

Pomembno je, da upravljanje kakovosti ni ločeno od vodenja ustanove, ampak je **povezano z njenimi razvojnimi usmeritvami, odločitvami in vsakodnevnim delom**.



Načrt aktivnosti za ocenjevalno obdobje

po modelu E-Qalin



Kakovost je del vodenja in vsakodnevnega dela.



DOBRE PRAKSE USTANOV

MORJE, KI NE SPRAŠUJE PO DIAGNOZI

Karmen Beker Glavnik, SMS
Brigita Sagadin, varuhinja
iz Doma pod Gorco

Ideja o letovanju starejših oseb z demenco v Strunjan ni nastala zato, ker bi želeli organizirati zgolj izlet. Nastala je iz vprašanja, ki se mi je vedno znova porajalo pri delu:

Zakaj bi diagnoza demence pomenila, da človek ne more več na morje, v hotel, na izlet, na kosilo ali preprosto za dva dni zapustiti okolja, v katerem živi vsak dan?

Pri svojem delu opažam, da se ob demenci svet človeka pogosto začne zmanjševati. Najprej postanejo redkejši izleti, nato obiski, potovanja in družabni dogodki. Ne zato, ker si človek tega ne bi več želel, ampak ker postane organizacija zahtevnejša in ker se okolica začne spraševati predvsem, kaj vse bi lahko šlo narobe.

Sama sem želela vprašanje obrniti:
Kaj vse lahko naredimo, da bo šlo prav?

Zato sem pri ideji vztrajala in seveda s sodelavko Brigito Sagadin sva začeli pot do uresničitve.

Vedeli sva, da bo organizacija zahtevna. Pri starejših osebah z demenco ne pripraviš samo kovčka in avtobusa. Razmišljati moraš o zdravilih, prehrani, oblačilih, mobilnosti, orientaciji, varnosti, počitku, spremstvu, vedenjskih spremembah in številnih nepredvidljivih situacijah. Toda prav zahtevnost organizacije ne sme postati razlog, da človeku neko izkušnjo odvzamemo.

Dobre prakse so najdragocenejše takrat, ko ne ostanejo le zgodbe posameznih ustanov, temveč postanejo navdih in spodbuda drugim. Tokrat predstavljamo zgodbo Doma pod Gorco, ki nas opominja, da se kakovost življenja ne meri le v tem, kako dobro poskrbimo za človeka, temveč tudi v tem, koliko življenja mu omogočimo.



Zakaj vztrajati ?

Demenca človeku spremeni življenje, ne odvzame pa mu potrebe po bližini, veselju, naravi, glasbi, druženju, dotiku, morju in občutku, da je še vedno del sveta.

To je bilo glavno vodilo.

Želela sem dokazati, da lahko ob dobrem načrtovanju, ustreznem številu spremljevalcev, sodelovanju zaposlenih in zaupanju svojcev naredimo nekaj, kar se je na začetku morda zdelo preveč zahtevno.



STRUNJAN – DVA DNEVA, KI STA POMENILA VELIKO VEČ

11. in 12. septembra 2026 smo se odpravili v Strunjan na dvodnevno letovanje, namenjeno starostnikom z demenco. Z nami so se letovanja udeležili starostniki z demenco iz dnevnega in institucionalnega varstva, njihovi svojci, spremljevalci ter voznik, ki je s svojo pomočjo prispeval k varni in nemoteni izvedbi projekta.

Program smo prilagodili njihovim sposobnostim in potrebam. Po zajtrku in jutranji telovadbi smo se odpravili proti morju. Sledili so postanek, kosilo, namestitve, kopanje oziroma bazen za tiste, ki so to želeli, počitek za druge, skupno druženje, telovadba v energetske parku ter večerja.

Naslednje jutro smo ponovno začeli z gibanjem in zajtrkom, nato pa doživetje nadaljevali z obiskom Marezig, Fontane vin in skupnim kosilom pred vrnitvijo domov. Toda najpomembnejši del programa ni zapisan v urniku.

To so bili pogledi, nasmehi, pogovori, dotiki, občutek morja, veter na obrazu, skupno sedenje za mizo in trenutki, ko demenca ni bila v ospredju.

V ospredju je bil človek.

KAJ TAKŠNO LETOVANJE POMENI ČLOVEKU Z DEMENCO?



Človek z demenco morda pozneje ne bo znal povedati, kje je bil.

Morda se ne bo spomnil imena hotela.

Morda čez nekaj dni ne bo znal obnoviti potovanja.

Toda to še ne pomeni, da doživetje ni imelo pomena.

Spomin na dogodek lahko zbledi, občutek, ki ga je dogodek ustvaril, pa lahko ostane.

Prijetno okolje, glasba, morje, sonce, gibanje, smeh in občutek varnosti lahko človeku prinesejo zadovoljstvo in sproščenost tukaj in zdaj.



Takšno letovanje omogoča spremembo vsakodnevne rutine, stik z naravo, senzorne dražljaje, gibanje, druženje in predvsem občutek normalnosti. Človek ni samo prejemnik storitve. Je gost hotela. Je izletnik. Je nekdo, ki gre na morje. Je član skupine. Je človek z zgodbo. In to je ogromna razlika

KAJ S TEM PRIDOBIMO SVOJCI?

Demenca ne spremeni samo življenja posameznika. Spremeni življenje celotne družine.

Svojci pogosto prevzemajo veliko odgovornost in živijo z vprašanji, ali je njihov bližnji varen, ali je zanj dobro poskrbljeno in česa je še sposoben. Ko vidijo fotografijo svojega očeta ob morju, mame pri skupnem kosilu ali svojega bližnjega, ki se smeji v družbi drugih, lahko ponovno zagledajo človeka pred diagnozo.

Takšni projekti svojcem sporočajo: »Vaš bližnji pri nas ne samo biva. Pri nas še vedno živi.«

Hkrati jim dajejo nekaj časa zase in zaupanje, da lahko njihov bližnji ob strokovni podpori doživi nekaj, česar sami zaradi zahtevnosti demence morda ne bi več mogli organizirati.

KAJ SMO PRIDOBILI ZAPOSLENI?

Letovanje je bilo pomembno tudi za nas. Ko z osebo preživiš dva dneva zunaj običajnega institucionalnega okolja, jo spoznaš drugače.

Vidiš njene navade, strahove, želje in sposobnosti, ki v vsakodnevni rutini morda ostanejo skrite.

Takšno doživetje zahteva veliko odgovornosti, prilagajanja in sodelovanja. Hkrati pa gradi odnos.



KAJ ŽELIMO S STRUNJANOM SPOROČITI DRUGIM?

Ne želimo, da bi bilo naše sporočilo: »Poglejte, mi smo ljudi z demenco peljali na morje.«

Želimo, da je sporočilo veliko širše: »Poglejmo, kaj človek z demenco še zmore – in ne samo, česa ne zmore več.«

Namesto vprašanja »Ali je to pri demenci mogoče?« si postavimo vprašanje »Kaj moramo narediti, da bo mogoče in varno?«



DEMENCI PRIJAZNA OSKRBA NI SAMO VAREN PROSTOR

V prihodnosti si želim, da bi se skrb za ljudi z demenco še bolj premaknila od institucionalnega modela k življenju, usmerjenemu v človeka.

Seveda potrebujemo varnost, strokovno zdravstveno nego, terapijo in ustrezno okolje.

Toda potrebujemo tudi glasbo, naravo, gibanje, spomine, druženje, izlete, smeh, praznovanja, dotik in nova doživetja.

Ker diagnoza ne sme postati človekova identiteta.

Pred nami ni »dementna oseba«.

Pred nami je človek, ki ima demenco – in ima še vedno svojo osebnost, zgodovino, želje, čustva in dostojanstvo.



ZAKLJUČNA MISEL

Ko sem vztrajala pri Strunjanu, nisem želela dokazati, da lahko organiziramo letovanje. Želela sem dokazati nekaj drugega.

Da življenje z demenco še vedno lahko vsebuje življenje.

Morda se nekdo čez čas ne bo spomnil, da je bil v Strunjanu.

Toda v trenutku, ko je gledal morje, poslušal glasbo, sedel s prijatelji, začutil veter ali se nasmehnil človeku ob sebi, je bilo to doživetje resnično.

In prav zaradi teh trenutkov je bilo vredno vztrajati, namreč najlepši izleti so tisti, pri katerih ni pomembno, kako daleč pridemo, ampak kako lepo se imamo na poti.



POMEMBEN NI SPOMIN NA DAN,
POMEMBEN JE OBČUTEK, KI OSTANE.



Srečanje presojevalcev in izobraževalcev modela kakovosti E-Qalin

Takšna srečanja so vedno dobra priložnost za izmenjavo izkušenj, soočenje vprašanj in dilem, ki se odpirajo pri presojah in delu z ustanovami. Pogovarjali smo se o tem, kaj se v praksi dobro obnese, kje se pri delu z modelom pojavljajo različni pogledi in kako lahko svoje delo še izboljšamo.



Model kakovosti je živa tvarina, ki mora slediti spremembam, izkušnjam in potrebam ustanov, zato smo del srečanja namenili tudi snovanju sprememb. Presojevalci in izobraževalci prihajamo neposredno iz prakse, zato lahko na podlagi konkretnih izkušenj kompetentno prepoznamo, kje so prilagoditve mogoče, smiselne in koristne. Ob tem seveda ostaja pomembno, da E-Qalin kot evropski model ohranja svojo temeljno strukturo in prepoznavna izhodišča.

Seveda je ostalo nekaj časa tudi za manj formalne pogovore in druženje. Marsikatera dobra ideja namreč ne nastane za mizo dnevnega reda.





ČESTITAMO ČLANOM E-QALIN SKUPNOSTI

SENECURA DOM STAREJŠIH OBČANOV VOJNIK

JE PREJELA SVOJ PRVI CERTIFIKAT KAKOVOSTI PO MODELU E-QALIN

Pridobitev prvega certifikata E-Qalin je pomembno priznanje za delo, ki ga v domu že vrsto let namenjajo razvoju kakovosti bivanja, spoštljivim odnosom ter nenehnemu izboljševanju storitev.



Blizu ljudem ni le zapisan slogan, ampak doživeta realnost, ki jo izkazujejo z individualnim pristopom do stanovalcev, bogatim medgeneracijskim sodelovanjem ter z edinstveno možnostjo dializnega zdravljenja na isti lokaciji.

Med presojo so **največji vtis pustili ljudje**. Zaposleni, ki prevzemajo odgovornost, iščejo rešitve in razmišljajo, kako **biti stanovalcem blizu**. Med njimi tudi vodja kuhinje z ekipo pri kateri je bilo čutiti veliko predanost svojemu poslanstvu in iskreno željo, da je vsak obrok pripravljen z mislijo na stanovalce.

Pridobljeni certifikat potrjuje, da dom kakovost razvija sistematično z vključevanjem stanovalcev, svojcev in zaposlenih. Prepričani smo, da bo Dom starejših občanov Vojnik kot kompetenčni center pomembno soustvarjal upravljanje kakovosti po modelu E-Qalin znotraj skupine SeneCura Slovenija.

Certifikat potrjuje kakovost. Ljudje ji dajejo pomen.

Zato iskrene čestitke zaposlenim, vodstvu, stanovalcem in svojcem za pomemben dosežek.



DOM STAREJŠIH ŠENTJUR

ODGOVORI ČLANOV E-QALIN SKUPNOSTI



Cilj brez načrta je le želja

V okviru pregleda poročila presoje smo z ekipo Doma starejših Šentjur pripravili tudi načrt upravljanja kakovosti za novo ocenjevalno obdobje po modelu E-Qalin.

Pri pripravi so sodelovali zaposleni z različnimi vlogami na področju kakovosti. Skupaj so pregledali ugotovitve presoje, določili področja, ki jim želijo nameniti več pozornosti, ter opredelili nadaljnje korake.

Načrt povezuje strateške in razvojne usmeritve ustanove z upravljanjem kakovosti in vodenjem ter jih prevaja v konkretne aktivnosti, odgovornosti in roke. Tako ugotovitve presoje postanejo izhodišče za načrtno nadaljnje delo.

Takšen načrt pomeni tudi jasno zavezo: kdo je za kaj odgovoren, kaj je treba narediti in do kdaj. Hkrati omogoča, da lahko skozi celotno ocenjevalno obdobje spremljajo napredek in po potrebi prilagajajo aktivnosti.



VABILO K SODELOVANJU

Novičnik 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 ter nam ga pošljete na eqalin.slovenija@gmail.com.

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