

E-Qalin®



Franc Imperl

Ljubljana, 24. september 2010

**MODEL UPRAVLJANJA KAKOVOSTI
E-QALIN® V USTANOVAH
SOCIALNEGA VARSTVA**

Oblikovanje modela upravljanja kakovosti E-Qalin®



Model upravljanja kakovosti E-Qalin® je za organizacije socialnega varstva razvila posebna skupina ekspertov s področja socialnega varstva in upravljanja kakovosti.

Prvi model je skupina, sestavljena iz predstavnikov 6 evropskih držav, naredila za domove za starejše.



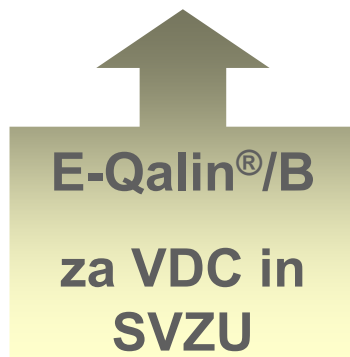
Razvoj modela in pilotna izvedba v domovih za starejše je bila v okviru projekt EU Leonardo da Vinci.

Potekal od 2004 do 2007.

Branžne variante



Do 2010 smo znotraj evropskega partnerstva razvili RAZEN za domove za starejše (E-Qalin®/A) še tri branžne variante:



Zakaj poseben model upravljanja kakovosti za socialne ustanove



Ker gre za specifično in občutljivo področje dela:

STORITVE SO VEZANE NA ČLOVEKA V POTREBI, STISKI, TEŽAVI, ...

Ker gre za visoke zahteve:

ZAGOTAVLJANJE ČLOVEKOVEGA DOSTOJANSTVA, SPOŠTOVANJA, RAZVOJA SOCIALNIH IN OSEBNIH KOMPETENC, OMOGOČANJE NORMALNOSTI IN INTEGRACIJE ...

Ker gre za izvajalce, ki so izpostavljeni VISOKIM ZAHTEVAM UPORABNIKA in NJEGOVEGA PRIMARNEGA OKOLJA

Ker je kakovost ENA OD BISTVENIH ZAHTEV SODOBNEGA ČASA IN ČLOVEKA

Podpora EU



Education and Culture DG

Lifelong Learning Programme

E-Qalin[®] je eden od modelov, ki jih je Evropska komisija, kot partnerja evropske mreže, zadolžila za nadaljnji razvoj primernih standardov in metodologij za razvoj kakovosti na socialnem področju.

Cilji modela

- Potrditev kakovosti v organizaciji – na področju storitev in programov – z omogočanjem procesov kontinuiranih izboljšav
- Pozitiven ugled
- Prednost pri konkurenčnosti pri marketinških aktivnostih
- Možnosti primerjave v evropskem kontekstu

Model E-Qalin®

Model je narejen za področje socialnega varstva, zato izhaja iz vsebine in osnovnih načel dela z ljudmi.

Pri ocenjevanju izhaja iz osrednjih procesov, tipičnih za področja posameznih izvajalskih organizacij.

Model E-Qalin®

Njegova odlika je v tem, da temelji na učeči se organizaciji, ki pomeni stalno učenje na nivoju celotnega kolektiva.

Pri ocenah in razvoju procesov vključuje delavce in uporabnike (skladno z možnostjo vključevanja).

Deluje na osnovi ocen in pobud od »spodaj« (skupine za samoocenjevanje) in krmiljenja od »zgoraj« (osrednja skupina).

Model E-Qalin®

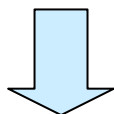
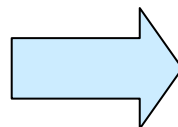
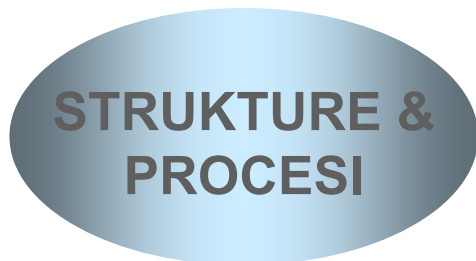
Je razvojno naravnan (način dela projektnih skupin, striktno sledenje korakov, faz in obdobj delovanja modela).

Izrazito spodbuja sodelovanje in odgovornost, s tem pa krepi motivacijo za delo in poslanstvo organizacije kot celote.

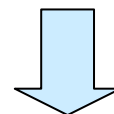
Model E-Qalin®

Ponuja mednarodno primerljivo certifikacijo kakovosti, ki se ga izda na osnovi zunanje presoje in je osnova za potencialno primerjavo doseženega nivoja kakovosti (Bench Marking) med organizacijami (na nivoju ustanovitelja, države, EU).

Kaj ocenjuje model E-Qalin®



KDO, KAJ, KAKO



KLJUČNI KAZALNIKI

Uporabniki

Zaposleni

Vodstvo

Okolje

Učeča se organizacija

Uporabniki

Zaposleni

Vodstvo

Družbeni vpliv

Usmerjenost v prihodnost

VIDIKI



Strukture in procesi: 60 kriterijev

1. Uporabniki	2. Zaposleni	3. Vodstvo	4. Okolje	5. Učeča se organizacija
1.1 Pogoji delovanja	2.1 Razporejanje delavcev	3.1 Politika ustanove	4.1 Partnerji pri upravljanju in poslovanju	5.1 Učenje
1.1.1 Dostopnost	2.1.1 Razporejanje v skladu z individualnimi sposobnostmi	3.1.1 Vrednote	4.1.1 Komunikacija in sodelovanje	5.1.1 Učenje iz izkušenj in od drugih
1.1.2 Materialni pogoji	2.1.2 Lastna odgovornost, kreativnost in lastna iniciativnost	3.1.2 Strategija	4.2 Partnerji v okolju	5.1.2 Izobraževanje in usposabljanje
1.1.3 Organizacija dela	3.1.3 Promoviranje storitev in pridobivanje podpore	4.2.1 Iskanje in izbor

Primer ocenjevanja struktur in procesov

VIDIK

Primer: **Uporabnik**

DELNI VIDIK

Primer: **Pogoji delovanja**

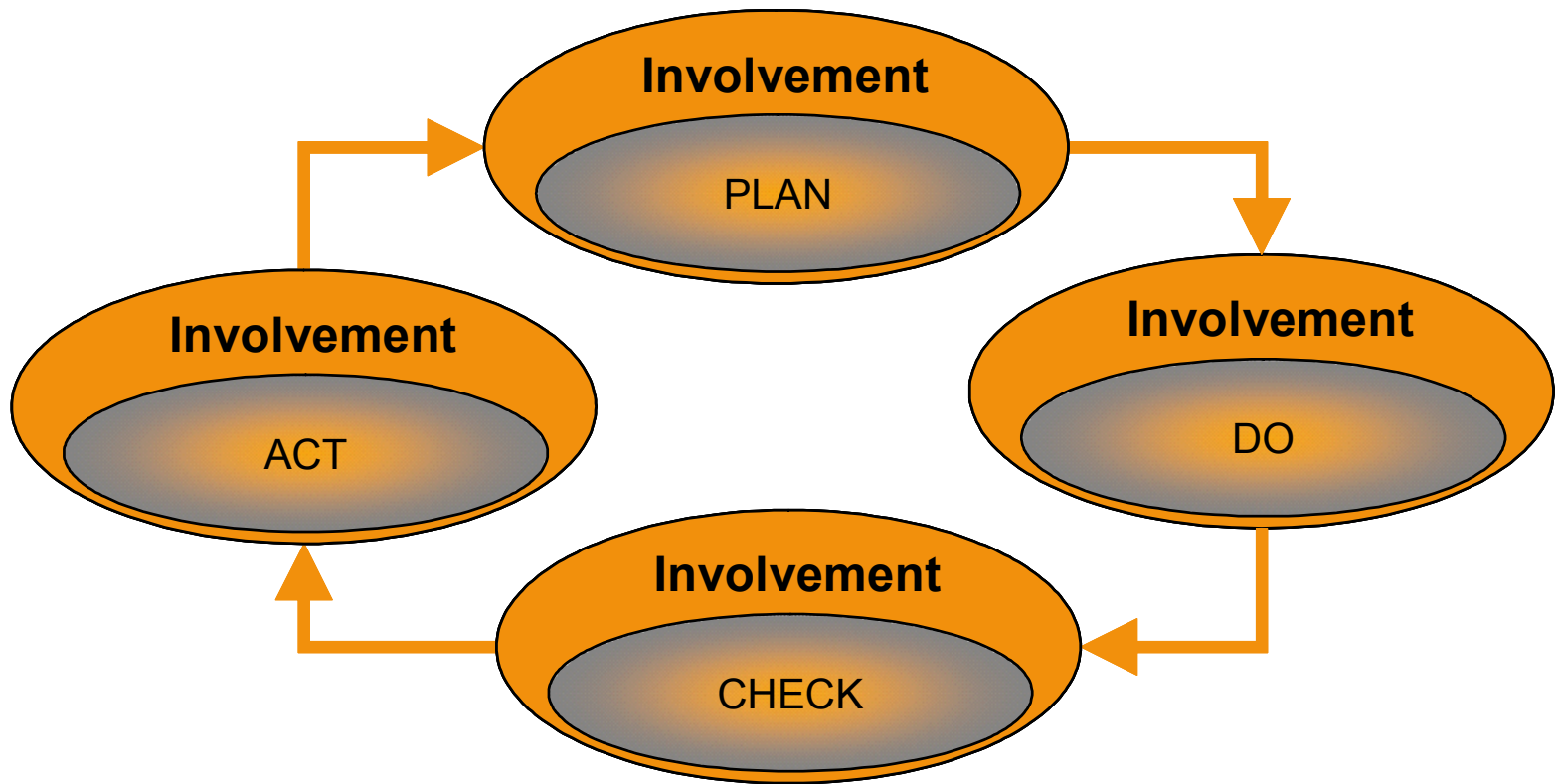
KRITERIJ

Primer: **Dostopnost**

OPIS KRITERIJA

Opisano: **Kaj pomeni dostopnost z vidika lokacije časovne dostopnosti, glede na arhitektonske ovire, obveščanje okolja in uporabnikov o storitvah ...**

Samooocenjevanje na osnovi Demingovega kroga ... in z vključevanjem



Rezultati: 22 kazalnikov

1. Stanovalci	2. Zaposleni	3. Vodstvo	4. Družbeni vpliv	5. Usmerjenost v prihodnost
1.1 Kakovost storitve	2.1 Zadovoljstvo zaposlenih	3.1 Gospodarnost	4.1 Zadovoljstvo	5.1 Razvoj CSD
1.1.1 Ponudba PSP in ostalih storitev ter programov	2.1.1 Vključevanje delavcev	3.1.1 Dodatni stroški dela	4.1.1 Zadovoljstvo partnerjev	5.1.1 Načrtovanje in projektno delo
1.1.2 Potek, pogoji in dostopnost	2.1.2 Delovna klima	3.1.2 Materialni stroški	4.2 Ugled	5.1.2 Izobraževanje in usposabljanje
....	2.1.3 Razvojne možnosti	3.1.3 Financiranje	4.2.1 Prisotnost v medijih in delo z javnostmi	5.1.3 Mreža

Primer ocenjevanja rezultatov

VIDIK

Primer: **Zaposleni**

REZULTAT

Primer: **Zadovoljstvo zaposlenih**

DELNI
REZULTAT

Primer: **Vključevanje delavcev**

KAZALNIK

Primer - **3 možnosti:**

- **Zadovoljstvo delavcev z vključevanjem**
- **Zadovoljstvo s sodelovanjem med delavci**
- **Zadovoljstvo delavcev z usklajevanjem delovnika**



Samoocenjevanje na osnovi dejanskih in ciljnih vrednosti

Dejanske vrednosti za zadnja tri leta

Ciljne vrednosti za zadnja tri leta

Ciljna vrednost dosežena

Trend

Analiza trenda in doseganja cilja

Krmiljenje kazalnika (operativno-konkretni ukrepi)

Končni rezultati

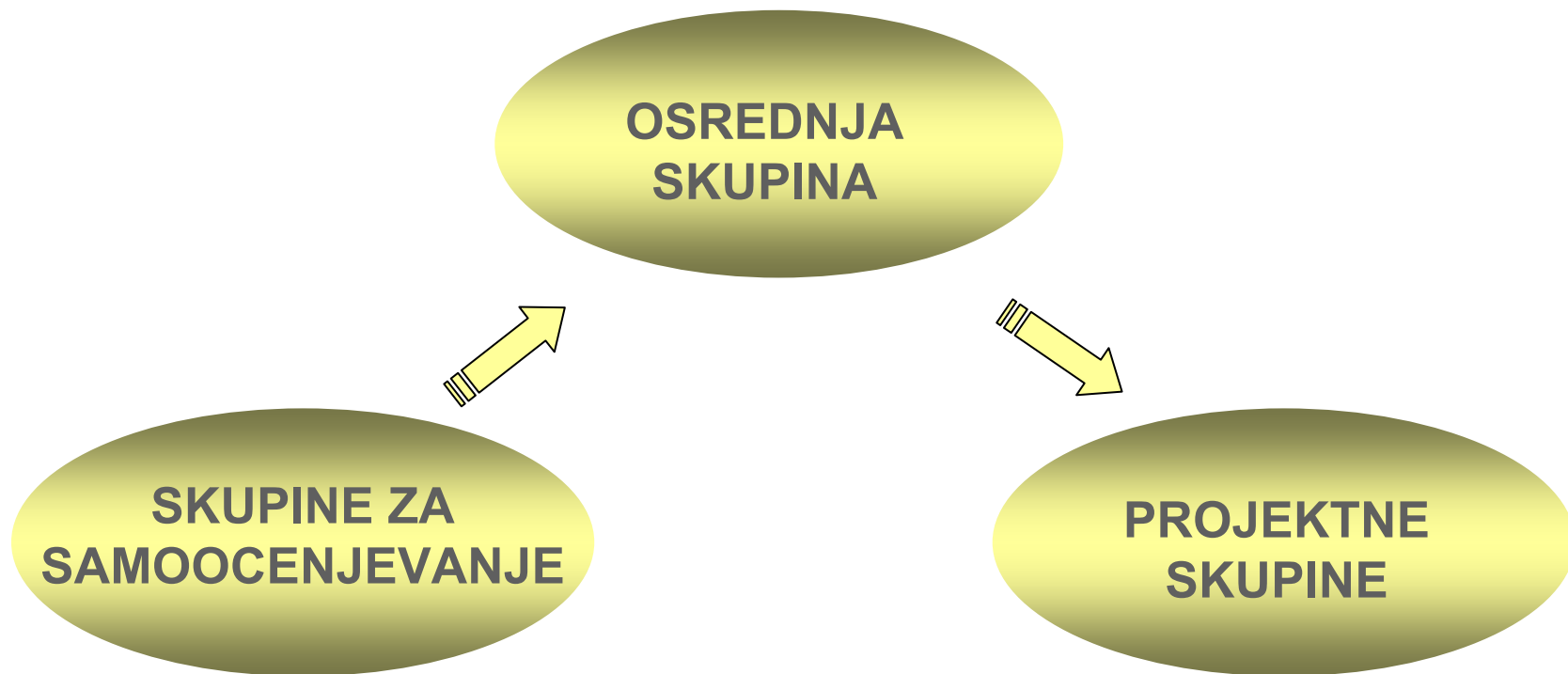
STRUKTURE IN PROCESI

60 kriterijev @ 12 točk
= 50 %

REZULTATI

22 kazalnikov @ 24 točk
= 50 %

Izvajalci ključnih procesov upravljanja kakovosti





NACIONALNO CERTIFICIRANJE

**na osnovi končanih
procesov samoocenjevanja
in implementacij**

MEDNARODNO CERTIFICIRANJE

na osnovi zunanje presoje

**ZUNANJE
PREVERJANJE**

in

**NAGRAJEVANJE
CERTIFICIRANJE KAKOVOSTI**

vsaka tri leta

NOTRANJE PREVERJANJE

KAKOVOSTI PROCESOV, STRUKTUR, REZULTATOV

in

**DAJANJE POBUD ZA
PROCES KONTINUIRANIH IZBOLJŠAV**
(1) skupine za samoocenjevanje, (2) osrednja skupina,
(3) strokovne (projektne) skupine

na tri leta

DELO

NA PROCESIH, STRUKTURAH, REZULTATIH

Odgovorni za posamezni proces, strukturo, rezultat

**tekoče,
vsako leto**

E-QALIN