JULIJ 2023 / ŠT.4

NOVIČNIK E-QALIN

E-Qalin®

VSEBINA NOVIČNIKA

UPRAVLJANJE KAKOVOSTI V DS ŠENTJUR

UPRAVLJANJE KAKOVOSTI V DSO METLIKA

MOJ POGLED NA KVALITETO V INSTITUCIONALNEM VARSTVU STAREJŠIH, Boris Sunko

ČESTITAMO ČLANOM E-QALIN SKUPNOSTI

Ključ do uspeha je osredotočenost na stvari, ki si jih želimo in ne na tiste, ki se jih bojimo.

UVODNIK

Kar nekaj razprave je bilo na temo izdati E-Qalin Novičnik sredi poletja in sezone dopustov, ali počakati na jesen. Hitro je bilo doseženo soglasje, da je dejavnost socialnega varstva aktivna 365 dni v letu in da se skrb za zaupane stanovalce in uporabnike nikoli ne ustavi.

Tako kot čas izdaje E-Qalin Novičnika, je specifična tudi njegova vsebina. O svojem pogledu na razvoj kakovosti po modelu E-Qalin, sta spregovorili vodji kakovosti iz ustanov, ki sta letos opravili prvo certifikacijsko presojo in uspešno pridobili certifikat.

V ponos nam je, da lahko z vami delimo razmišljanje g. Borisa Sunka, dolgoletnega vodje DSO Ljutomer ter so-ustvarjalca modela E-Qalin v slovenskih ustanovah.

Ne spreglejte čestitke ustanovam, ki so bile v zadnjega pol leta uspešne na certifikacijski ali kontrolni presoji kakovosti po modelu E-Qalin. Veseliti se uspehov drugih pomeni biti na dobri poti za dosego lastnega.

Vzemite si torej nekaj minut in prevetrite svoje poglede in stališča z mnenji ter izkušnjami drugih.

Želimo vam prijetno poletje in naj bo vsak sončni vzhod drugačen.

vaš E-Qalin tim

Julij 2023, št. 4

Uredila: Tanja Imperl

Vsebino pripravili:

Upravljanje kakovosti v DS Šentjur

Intervju: SUZANA KOŠTOMAJ, vodja kakovosti, namestnica direktorice za področje ZNO

Kateri so ključni pozitivni učinki upravljanja kakovosti v vaši ustanovi?

Izboljšana storitvena kakovost, sistematično spremljanje in nadzorovanje procesov, standardov in smernic, zadovoljstvo zaposlenih, stanovalcev in svojcev. Večja učinkovitost in produktivnost, učinkovito upravljanje virov, vključevanje zaposlenih na vseh ravneh in ustvarjanje kulture kakovosti. Povečana varnost in zmanjšanje tveganj. Izboljšana komunikacija in sodelovanje. Ohranjanje ugleda in zaupanja. Sistematičen pristop k izboljšavam. Kumulacija praktičnih izkušenj, znanja, jasne in učinkovite komunikacije, razvojne naravnanosti, inovativnosti ter realnosti pričakovanj pri uporabi modela kakovosti E-Qalin, predstavljajo za Dom izjemno dodano vrednost, ki bi bila z opustitvijo aktivnosti dejansko završena, spregledana.

S katerimi problemi se v okviru upravljanja kakovosti srečujete?

V okviru upravljanja kakovosti se srečujemo s številnimi izzivi. Omejeni viri (čas, denar, oprema, kadri). Povezanost sistema kakovosti z ostalimi sistemi. Model kakovosti mora dejansko služiti in biti dragocen okvir. Nikakor pa ne kot sistem, ki služi sam sebi in istočasno zahteva dvojno dokumentiranje in podobno (povezanost programskih oprem predstavlja pomemben časovni resurs).

Kako ste doživeli in preživeli 1. certifikacijsko presojo?

Pogosto slišimo komentarje sedaj ni pravi čas - nismo še dovolj pripravljeni, premalo nas je, preveč imamo in podobno.... Pa vendar vredno in nujno je stopiti iz cone udobja. Si drzniti ob upoštevanju dejstva, da so bila za postavitev in realizacijo sistema kakovosti potrebni resursi, ki niso zanemarljivi. Prvo certifikacijsko presojo smo doživeli zelo pozitivno. Vsekakor je terjala veliko časa in dodatne angažiranosti vseh vključenih. Velja pa poudariti, da je velika čast in poklon za opravljeno delo prejeti certifikat kakovosti. To smo mi - v dobrem in slabem... zunanja presoja nas je izjemno povezala. Zagotovo je to vzpodbuda k internemu razvoju in usklajevanju, kar vodi k skupnemu cilju zagotavljanja kakovosti.

Ali stanovalci, sodelavci, svojci ... razumejo namen upravljanja kakovosti?

Zagotovo lahko potrdim, da tako stanovalci, sodelavci in svojci razumejo namen upravljanja kakovosti. Kakovost v domu starejših Šentjur dejansko živimo. Glede na transparentnost in odzivnost pri sprejemanju povratnih informacij zagotovo lahko potrdimo visok nivo razumevanja upravljanja kakovosti.

Ekipa DS Šentjur

Kje najdete motivacijo vi, kot vodja kakovosti?

Kot vodja kakovosti najdem motivacijo v svojem delu, v zavedanju, da zmoremo, v doseganju zastavljenih ciljev, stalnem izboljševanju. V hvaležnosti za vse kar dejansko počnemo v dobro skupnosti kot take. V odličnem sodelovanju s sodelavci, na vseh nivojih vključno z direktorico, ki nas vedno znova opolnomoča in navdihne, ko nas malo odnese s poti😊. Neprecenljiv vir motivacije so naši zadovoljni zaposleni, stanovalci in njihovi svojci.

Kaj je težje – začeti z upravljanjem kakovosti ali sistem ponovno zagnati?

Lažje je nadaljevati kot začeti znova smo si rekli. Dom lahko pri sledenju kakovosti uporablja pridobljene izkušnje in znanje. In v kolikor se osnovni segmenti ob ponovnem zagonu pravilno zastavljeni je le to odlično izhodišče za nekaj velikega.

Koliko krat ste se vprašali »zakaj nam je te kakovosti treba« in kakšni so bili odgovori?

Kar nekajkrat sem si postavila to vprašanje.....in odgovori....jaoooo.... sploh pred zunanjo presojo- »saj smo nori«.... Zavedamo se, da Dom starejših Šentjur ni samo zbirališče modrosti, ampak tudi mozaik življenja, medgeneracijskega sožitja, predvsem pa preživljanja kakovostne starosti. Da se vse to preplete v sinergijo odnosa je pomemben izjemen tim zaposlenih, ki se zaveda vrednosti našega skupnega dela in soustvarja skupno vizijo »Hiša po meri človeka«. Kar je jasen pokazatelj kakovosti našega skupnega dela in odgovor na vprašanje zakaj nam je tega treba... to želimo živeti in živimo.

Vaša najljubša misel/izrek/dobra praksa v zvezi s kakovostjo?

Moja najljubša misel glede kakovosti je: Nikoli ne delajmo kompromisov glede kakovosti, saj je le to ključ do uspeha. Le to nam omogoča, da dosežemo svoj polni potencial in ustvarimo pozitiven vpliv na svoje življenje in na življenja drugih. Ob vsem tem je potrebno razumeti, da visoka kakovost zahteva trud, vztrajnost in popolno predanost, ne glede na izzive s katerimi se soočamo.

Hiša po meri človeka

Upravljanje kakovosti v DSO Metlika

INES JAKLJEVIČ, vodja kakovosti

Sprememba – verjetno vsem dobro poznan izraz, a ko ga je potrebno opisati, ne najdeš pravih besed. Vemo pa, da spremembe so in so v današnjem svetu stalnica na vseh področjih delovanja.

Tako smo se tudi v DSO Metlika v letu 2018 (tretji poskus) odločili za spremembo, za uvedbo E-Qalina. Takrat smo vsi imeli mnogo vprašanj, pomislekov, kaj to sploh je, kako bo vse skupaj potekalo in ali mi to res potrebujemo oz. kaj bomo imeli od tega. Nismo si predstavljali, da nas bo to pripeljalo do vsakodnevne prakse v domu.

Zaposleni so se začeli sestajati po skupinah, se pogovarjati in podajati predloge izboljšav ter jih tudi posledično vpeljevati v način izvedbe svojega vsakodnevnega dela. Predvsem so bili zadovoljni, da so lahko podali svoja mnenja in stališča ter ocene glede procesov dela, ki jih drugače verjetno ne bi. Zaposleni imajo glas oziroma možnost vključitve, kar je privedlo tudi do večje motivacije za sodelovanje v okviru E-Qalina. Motivacija vključenih deležnikov se je pokazala tako, da je bilo v prvem triletnem obdobju podanih veliko predlogov izboljšav – nekaj čez 300.

Dodatni pozitivni učinki E-Qalina pa so tudi, da smo se zaposleni bolj spoznali, dobili smo večji vpogled v posamezne službe in njihove

Podelitev certifikata

procese dela, ki so nam bili tuji, slišali smo težave in želje stanovalcev ter njihovih svojcev.

Ker je bila v vmesnem obdobju prisotna epidemija Covida-19, smo opustili določene stvari v okviru E-Qalina oziroma jih ni bilo mogoče izvajati v dani situaciji. Moram priznati, da smo v tisti »norčiji« kar malo pozabili na E-Qalin. Vendar nam vsebinski izraz kakovosti tudi v tem obdobju ni manjkal.

Je pa bilo težje ponovno zagnati sistem kot ga začeti. Oživitev obstoječega sistema se je tako poplačala s pridobitvijo certifikata E-Qalin v aprilu 2023.

Osebno sem bila vesela, da so priprave na prvo certifikacijsko presojo potekale gladko, vsi sodelujoči so bili zavzeti in pripravljeni na sodelovanje, tako zaposleni, stanovalci kot tudi svojci in lokalno okolje.

Ob tem bi jih rada pohvalila in se jim zahvalila za občutek odgovornosti. In prav v tem najdem motivacijo tudi za svoje delo.

Zmožnost sprejemanja sprememb in njihova vpeljava v procese dela ni enostavna. Zato je pomembno, da zna tudi vodstvo pravilno pristopiti k spremembam, da se ne ruši obstoječega, pač pa v vsaki dani situaciji išče tiste učinkovite rešitve, ki zagotavljajo zadovoljstvo vseh. Naše vodstvo ali če lahko rečem kar naša direktorica, ga. Ivica Lozar, uspešno krmari po teh poteh.

Sodelovanje, možnost iskanja skupne rešitve in uvedba spremembe s pravo podporo je zame bistvenega pomena za dobre odnose oz. zadovoljstvo v organizaciji. S tem povečamo kakovost, se izboljšujemo, kar je tudi glavni namen in cilj E-Qalina.

Ines Jakljevč, vodja kakovosti in direktorica Ivica Lozar

MOJ POGLED NA KVALITETO V INSTITUCIONALNEM VARSTVU STAREJŠIH

BORIS SUNKO, univ. dipl. psih.

Moje razmišljanje o E-Qalinu ni več najbolj aktualno, saj že nekaj let nimam neposrednega vpogleda v dogajanje. Seveda pa spremljam razvoj na tem področju. Pa tudi temeljne postavke E-Qalina so še zmeraj iste, čeprav se sam model upravljanja s kakovostjo v domovih za starejše s časom spreminja (kot vse).

Skoraj 20 let je že minilo, odkar smo sodelujoči iz šestih slovenskih domov skupaj s Francijem Imperlom stopili na E-Qalinov vlak. Že kmalu smo izpeljali prvo merjenje zadovoljstva stanovalcev, svojcev in zaposlenih s skupno analizo na ravni vključenih domov. 13 let je minilo od prve pilotne zunanje presoje. S kakšno zagnanostjo in pripravljenostjo sodelovati smo prihajali skupaj. Koliko ur in dni smo preživeli skupaj pri snovanju kriterijev in kazalnikov, oblikovanju metodologije merjenja zadovoljstva stanovalcev, zaposlenih in svojcev, da je iz teoretične zasnove nastal uporaben model vodenja kakovosti, prilagojen za ustanove institucionalnega varstva starejših. Ob teh spominih si ne morem kaj, da ne bi začutil vsaj malo ponosa, saj je v vsem tem, kar je nastalo in še danes živi, kanček mojega dela, delček mene.

E-Qalin je takrat prinesel razgibano vrenje na področju kvalitete storitev v slovenskih domovih. Povsod po domovih ta »novotarija« seveda ni bila z navdušenjem sprejeta.

Nekaj domov je že uvajalo ISO standard, nekateri niso mogli ali želeli iz teh okvirov. Mnogokje so se bali novih zahtev, dela in obremenitev. Tudi sam sem čutil največji izziv v tem, kako motivirati zaposlene za aktivno (ne le pasivno) sodelovanje.

Ob uvajanju E-Qalina se je lepo potrdilo, da morajo ljudje videti smisel v tem, kar počnejo, potem pa naredijo več kot se od njih pričakuje oz. zahteva.

V mojem dojemanju je bil E-Qalin že od začetka:

1

Priložnost in ne darilo

Izziv in možnost, da v domu sami naredimo nekaj koristnega za stanovalce, zaposlene in dom kot celoto;

2

Proces oz. pot ne pa zaželeno stanje oz. končni cilj

Izhajajoč iz doseženega stanja vedno znova načrtujemo, izvajamo, evalviramo in v prakso uvajamo izboljšave;

3

Samoevalvacija in ne kontrola od zunaj

Identifikacija šibkih točk in načrtovanje ukrepov za izboljšave;

4

Holističen, celostni pristop in parcialni pogled na posamezna področja delovanja institucije

Vsakršna analiza npr. procesov vodi k novi sintezi;

5

Orodje, ne pa končni izdelek

Kot je vsako orodje koristno, če ga uporabljaš in seveda na pravi način.

Še vedno verjamem, da takšno razmišljanje nujno vodi k nepretrganemu napredovanju in rasti kvalitete.

Na kvaliteto storitev v domskem varstvu gledam vse bolj skozi oči uporabnika, kar je najbrž povezano s staranjem. Nedvomno je lahko le uporabnik merilo kakovosti storitev, ki so mu namenjene. Nobena storitev ne more biti kakovostna, če stanovalec z njo ni zadovoljen. Še več. Edini smisel in razlog za obstoj takšne ustanove kot je dom starejših občanov je zadovoljevanje potreb uporabnikov.

Vse institucije se nagibajo k temu, da sčasoma pozabijo, zakaj sploh obstajajo. V vsakdanji rutini delajo bolj tisto, kar je v interesu organizacije (vodstva, zaposlenih) in manj tisto, kar je pomembno za uporabnike. Na deklarativni ravni je že jasno, da je namen izvajalcev in uporabnikov skupen, vendar pa se na vsakdanji, individualni ravni potrebe uporabnikov rade porazgubijo, saj so uporabniki v danih okoliščinah najšibkejši člen.

Če ni neprestanega prizadevanja za naravnanost na stanovalce, večkrat pri zaposlenih in vodstvu prevlada prepričanje, »da oni že vedo, kaj je najbolje za stanovalce«, kar pa ne drži. Tudi prepričanje, »da je treba vse stanovalce obravnavati enako«, vodi k zanemarjanju individualnih potreb in želja stanovalcev.

Da bi razvijali naravnanost na stanovalce in individualizacijo ponudbe storitev, je nujno sprotno merjenje zadovoljstva uporabnikov. Brez strokovno utemeljene, veljavne, objektivne in občutljive metodologije merjenja zadovoljstva uporabnikov noben model vodenja kakovosti nič ne koristi.
Velikega pomena je kontinuirano, periodično merjenje zadovoljstva v čim večjem številu domov po skupni, enotni metodologiji. To nam poleg vpogleda v zadovoljstvo naših uporabnikov daje možnost primerjave z drugimi, sorodnimi ustanovami. Oboje skupaj predstavlja temelj za načrtovanje ukrepov in projektov za izboljšave.

In kaj je tisto, kar stanovalcem pomeni kvaliteto življenja v domu? Dolgoletne izkušnje z opazovanjem in poslušanjem uporabnikov, so me naučile, da je stanovalcem merilo kakovosti oseben odnos zaposlenih. Pristen, topel, človeški odnos s strani vseh zaposlenih od direktorja do kuharja, perice, računovodje, strežnice... Tak odnos temelji na ravnotežju med bližino in distanco. Hitro prepoznajo zaigran, vsiljivo zaščitniški odnos bližine brez distance. Občutljivi pa so tudi na nezanimanje, odsotnost v odnosu distance brez bližine.

Pravi osebni odnos sestavlja množica drobnih pozornosti, prijaznih besed in vsakdanjih dejanj:

- Hitro zaznajo kdaj gre za iskreno skrb za ljudi, namesto mehaničnega opravljanja storitev.
- Pomembne so jim drobne pozornosti, ki pa jih lahko ponudi le tisti, ki stanovalce dobro pozna.
- Stanovalcem polepša dan nasmeh, očesni kontakt, dotik in vsakršna potrditev, da so opaženi.
- Znano je, da je njegovo ime za vsakogar beseda, ki jo najrajši sliši.
- Cenijo, da ne pozabimo obljubljenega in da ne rečemo, da bomo nekaj naredili, če tega ne mislimo resno.
- Pripravljenost storiti nekaj več kot od tebe zahteva delovno mesto.
- Pomembno je, da se vsi v domu ukvarjamo s stanovalci (tudi vzdrževalec, ekonom, perica...).
- Ob opravljanju storitev se s stanovalci pogovarjamo, kar je enako pomembno kot sama storitev.
- Negovanje kulture pozdravljanja.
- Dejansko upoštevanje potreb in želja stanovalcev glede vrste storitev in načina izvajanja.
- Vključevanje stanovalcev v izvajanje storitev in dogajanje v domu.
- Dobrodošla so pozitivna presenečenja načrtno pripravljena stanovalcem.
- Izrazi spoštovanja, upoštevanja in vrednotenja stanovalca kot partnerja.

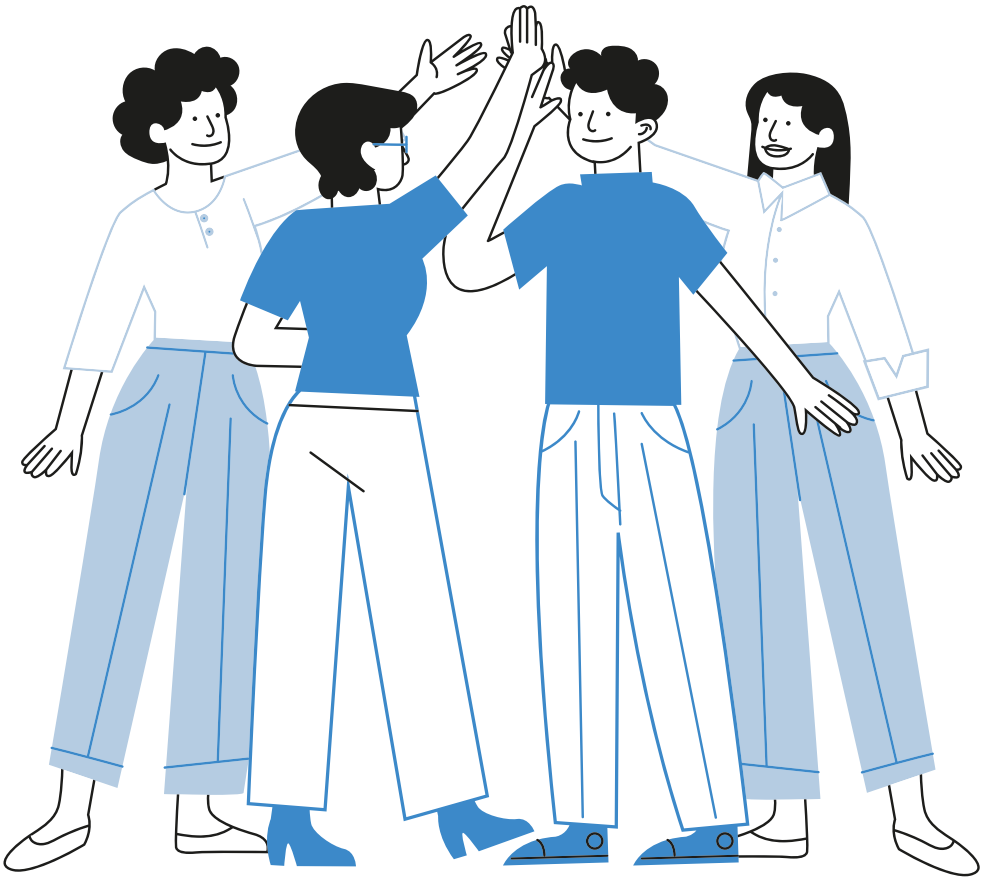
To je nekaj preprostih, vsakdanjih prijemov. Vendar pa je življenje sestavljeno prav iz takih navideznih malenkosti. Če pomislimo, kako nas razveseli, če si natakar v baru, ki ga večkrat obiščemo, zapomni, kakšno kavo pijemo. Takšne malenkosti dajejo izvajanju storitev oseben odnos, čustveno noto. Ljudje, ne glede na starost in položaj v domu potrebujemo, da se nas opazi, prepozna, potrdi, pozdravi, poboža...

Tako kot za stanovalce velja to tudi za zaposlene. Povsem upravičeno E-Qalin spodbuja uravnoteženo skrb za stanovalce in zaposlene. Zadovoljni zaposleni naredijo veliko za zadovoljstvo stanovalcev, nezadovoljni pa še veliko več za njihovo nezadovoljstvo. Zadovoljstvo zaposlenih samo po sebi še ni dovolj za kvaliteto storitev. Potrebna je motivacija zaposlenih. Neprestano sem se spraševal, kako zaposlene motivirati za oseben, individualiziran, empatičen odnos do stanovalcev in iskal odgovore na to vprašanje.

Za zadovoljstvo zaposlenih in do neke mere tudi za kvalitetno opravljanje storitev, so potrebni ustrezni pogoji dela (prostorski pogoji, delovni pripomočki, število zaposlenih, plača...). Vendar še tako dobri pogoji dela nikoli niso dovolj za kvalitetno delo. Na izboljšave (npr. števila delavcev) se hitro navadimo in ne prinašajo več zadovoljstva in zagnanosti. Pomanjkljivosti v pogojih dela lahko hitro postanejo alibi za neukvarjanje s stanovalci in neproduktivno ukvarjanje kolektiva s samim seboj. Pomenljiva je misel Ernesta Hemingwaya, ki pove, »Zdaj ni čas, da bi premišljevali o tistem, česar nimamo. Pomislimo, kaj lahko naredimo s tem, kar imamo. In naredimo!«

Bolj kot vsakršna zunanja motivacija je pomembna neprestana skrb za dobre medosebne odnose med vsemi ljudmi, ki se srečujejo v domu, omogočanje sodelovanja in vključenost zaposlenih pri snovanju poslanstva, vizije in vrednot organizacije in načrtovanju projektov, osebni, pozitiven vzgled od zgoraj navzdol, omogočanje napredovanja, izobraževanja, supervizije, skrb za druženje zaposlenih tudi izven delovnega časa, ukrepi na področju usklajevanja osebnega in poklicnega življenja (družini prijazno podjetje), sprotno, konstruktivno reševanje nesoglasij in konfliktov, negovanje kulture, v kateri so napake dovoljene, iz njih se učimo in jih popravljamo, odprtost v okolje, vključevanje svojcev, prostovoljcev...

Vsekakor pa pozitivna organizacijska kultura v domu ni nekaj, kar dosežeš in potem je, ampak si je zanjo potrebno nenehno aktivno prizadevati. Gradi se počasi, z veliko vloženega dela. Poruši pa se lahko zelo hitro. Enako velja za E-Qalin.



ČESTITAMO ČLANOM E-QALIN SKUPNOSTI

V prvi polovici leta sta 1. certifikacijo presojo uspešno opravila dva domova:

DS ŠENTJUR
1. certifikacijska presoja, marec 2023

E-Qain skupnosti se je s prvim certifikatom kakovosti pridružil Dom starejših Šentjur. V tej prijetni Hiši je veliko praks, rešitev in pristopov, ki so lahko vzor v dejavnosti in vredne posnemanja. Sodelavci so povezani, prepleteni in v spoštljivih medsebojnih odnosih. Vodenje z zgledom tu ni teoretični model. Vrstica, v kateri statistika spremlja stanovalce, ki so se preselili drugam, je tu prazna in tudi to priča o njihovem zadovoljstvu z bivanjem. Dom, v katerem so aktivne prav vse oblike uslug skrbi za stare in kjer ponovno dobiše zaupanje v razvoj sistema.

DSO METLIKA,
1. certifikacijska presoja, april 2023

Majhen del super ekipe iz Dom starejših občanov Metlika, ki je izkazala pripravljenost za prvi certifikat kakovosti po modelu E-Qalin. Kljub prenovi in z njo povezanimi občasnimi nevšečnostimi, je za stanovalce lepo poskrbljeno, zaposleni pa se znajo pošaliti in so mojstri praktičnih rešitev. Plemenite vrednote podeželja se v DSO Metlika še kako živijo.

Dobrodošli v E-Qalin skupnosti!

Opravljena je bila tudi že četrta certifikacijska presoja:

DU ŠMARJE PRI JELŠAH
4. certifikacijska presoja, junij 2023

Socialna omrežja sovražijo novice, starejše od 1 ure, a določene vsebine so večne in vedno aktualne.

Tako je tudi z odnosom do kakovosti v Dom upokojencev Šmarje pri Jelšah. Razvoj procesov je njihov resnični vsakdan, ki ga zaposleni živijo. Ni »potemkinovih vasi«, ampak kultura »živimo to kar smo«, ponosno in brez sprenevedanja.

Človek bi kar ostal… Vedno aktualni, nenehno v gibanju, vselej prijetni in zmeraj odlični! Pravi svetilnik v razburkanih vodah.

Bravo DU Šmarje pri Jelšah za 4. podaljšanje certifikata kakovosti po modelu E-Qalin.

Uspešno so bile opravljene tudi štiri kontrolne presoje:

DOM PETRA UZARJA TRŽIČ
kontrolna presoja, maj 2023

So lokacije na katere se odpraviš s še večjim veseljem in pričakovanji. Dom Petra Uzarja Tržič vedno ponudi kaj novega, predvsem pa pozitivnega. Prenove, dograditve,... predvsem pa zajezitev fluktuacije in dvig občutka varnosti ter zadovoljstva zaposlenih. Prevzame s tako pogrešanim timski duhom.

Njihov pristop k upravljanju kakovosti je svež in neobremenjen, dobro argumentiran in ni zakompliciran. Kot da je vse skupaj enostavno ... in v resnici tudi je.

VDC MURSKA SOBOTA,
kontrolna presoja, maj 2023

V VDC Murska Sobota smo potrdili, da je lahko kontrolna presoja kakovosti po modelu E-Qalin zelo dobra priložnost za srečanje, druženje, snovanje novih idej in nov zagon.

Lep primer, ki dokazuje, da so največja vrednost vsake ustanova povezani sodelavci.

DSO POLDE EBERL JAMSKI
kontrolna presoja, junij 2023

»Življenje je lepo, ni pa lahko.«, je rekla stanovalka med razgovorom in dejansko povzela dogajanje v Dso Polde Eberl Jamski Izlake.

Prenova z dograditivijo terja veliko pozornosti vodstva in potrpljenja sodelavcev ter stanovalcev. A skupni cilji vedno povežejo in dajo krila.

Dso Polde Eberl Jamski Izlake je svoj prvi certifikat kakovosti po modelu E-Qalin pridobila decembra 2021, a je pri njih skrb za kakovost in razvoj procesov na nivoju »izkušenih mačkov«. Zavzeti za učenje in pripravljeni na novosti so brez težav opravili kontrolno presojo kakovosti.

Bravo!

CUDV DOBRNA,
kontrolna presoja, junij 2023

CUDV Dobrna je ob vmesnem obisku prijetno presenetil s svojim napredkom in opravljenim delom na področji kakovosti. Povečali so število skrbnikov kriterijev in tako razpršili obveznosti, odgovornosti in delovanje za napredek procesov med širši krog sodelavcev. Prava smer!

Skupaj smo ugotovili, da tako »osovraženo« dokumentiranje kriterija po korakih skrbniku ne vzame več kot 1 uro časa na leto, kar je 1/2088–tina letne kvote delovnih ur. In to naj bi bil problem?