

GERONTOLOŠKO IZRAZJE

E-QUALIN

angleško: E-Qualin

E-Qualin (European quality-improving learning) je vseevropski model upravljanja s kakovostjo v ustanovah socialnega varstva. Nastal je zaradi zahteve razvoja sodobne družbe, socialne politike in sistema socialnega varstva. Njegov nastanek so izzvale zahteve razvoja socialnovarstvenih organizacij, njihove potrebe po standardih kakovosti in po specifičnem modelu obvladovanja kakovosti, ki bi bil nacionalno in evropsko priznan. Njegov razvoj je v okviru sklada *Leonardo da Vinci* podprla Evropska skupnost.

Model je prilagojen domovom za starejše (E-Qalin/A), varstveno delovnim centrom in socialno varstvenim zavodom za usposabljanje (E-Qalin/B), izvajalcem pomoči na domu (E-Qalin/C) in centrom za socialno delo (E-Qalin/D).

Model E-Qalin/A je razvijala ekspertna skupina, v kateri so sodelovali strokovnjaki za upravljanje s kakovostjo, izobraževalne ustanove, direktorji in drugi vodilni kadri iz domov za starejše, zastopniki poklicnih združenj, ustanovitelji domov in uporabniki. Sodelujoče organizacije ali posamezniki so bili iz Avstrije, Slovenije, Italije, Nemčije, Luksemburga in Nizozemske. Model je v pilotni fazi preizkusilo 29 domov za starejše iz Avstrije, Nemčije, Italije, Luksemburga in Slovenije, na osnovi česar je bila opravljena evalvacija in oblikovana dokončna varianta za domove starejših. Na podoben način sta ob mednarodnem sodelovanju nastali branžni varianti E-Qalin/B in E-Qalin/C, medtem ko smo E-Qalin/D razvili samo v Sloveniji.

Kaj novega je prinesel E-Qalin? Predvsem spoznanje, da pri delu z ljudmi, toliko bolj, če

gre za nemočne in ovirane, ni mogoče izdelati standardov dela, ki bi veljali za vse na enak način in na dolgi rok. Spoznanje, da je potrebno nenehno preverjati, ali to kar počnemo in način, kako delamo, zadovoljuje osebo, s katero delamo. To je ena od najzahtevnejših nalog, ki jo nalaga E-Qalin in se sprotno izvaja.

Druga izvirnost E-Qalina pa je vključevanje vseh zaposlenih in uporabnikov tako v analizo kot v načrtovanje potrebnih izboljšav oz. sprememb. Vodstvo ima pri E-Qalinu vlogo krmiljenja, da skladno s strateškimi razvojnimi cilji ustanove usmerja predlagane izboljšave in spremembe ter zagotovi njihovo udejanjenje.

E-Qalin daje tako veliko odgovornost vodilnim, da ne samo spodbujajo zaposlene h kritičnemu razmišljanju o tem, kaj in kako počnejo, temveč da jim tudi prisluhnejo, da gradijo razvoj na uvidih od »spodaj«, saj je to nivo, ki »iz prve roke« vidi in doživlja drobna dogajanja, pomembna za zadovoljitev vsakokratnih potreb in želja oz. za zadovoljstvo uporabnikov. Zaposlene se tako spodbuja oz. uči, da prevzemajo iniciativo pri reševanju problemov, ki se pojavljajo pri delu.

E-Qalin posega tudi v vsebino/koncept in organizacijo dela. Izvajalca v instituciji nagovarja, da korakoma preide iz naravnosti na ustanovo k naravnosti na osebo oz. uporabnika, da pri načrtovanju dnevnega življenja niso v ospredju formalni cilji institucij, temveč potrebe posameznikov. V tem smislu prispeva k spreminjanju kulture institucije, kot so domovi za starejše ali ustanove za osebe s težavami v duševnem razvoju. S spremembo kulture se ustvarjajo ustanove, v katerih ljudje s fizičnimi in psihičnimi pomanjkljivostmi ne živijo kot pacienti v bolnišnici, ampak kot aktivni posamezniki – ustanove, ki poleg teles

znajo negovati tudi dušo. Gre za spremembo srca, investicija pa ni toliko finančna, kot je vedenjska in odnosna.

Kultura, ki jo razvija E-Qalin, zagovarja skrb ljudi drug za drugega, spodbuja skrbni odnos med uporabniki, njihovimi svojci, zaposlenimi in prostovoljci s poudarjanjem samozavedanja in osebne odgovornosti. Zaposleni se redno srečujejo v skupinah za kakovost, kjer rešujejo probleme iz svojega delovnega okolja in se senzibilizirajo za potrebe uporabnika. Tako je vzpostavljen sistem stalnega izboljševanja.

E-Qalin je priložnost za zaposlene, da postanejo »proaktivni«, s tem da jim daje prostor

in čas, ko lahko namesto govorjenja o virih nezadovoljstva usmerijo svojo energijo v iskanje rešitev za boljši jutri. To je skupna točka, kjer lahko zaposleni in uporabniki nekaj naredijo. Njihova energija postaja vse bolj pozitivna in se širi, kar povzroča, da se njihov krog vpliva širi. Tako E-Qalin prispeva k pozitivni spremembi kulture v organizaciji.

Pod določenimi pogoji lahko ustanova vsaka tri leta pridobi mednarodni certifikat kakovosti po E-Qalinu, ki se ga izda na podlagi zunanje presoje in je osnova za potencialno primerjavo doseženega nivoja kakovosti med organizacijami (na nivoju ustanovitelja, države, EU).

Franc Imperl