

# **VANJSKA PROCJENA U FUNKCIJI RAZVOJA USLUGE U DSO**

MATEJA HAUSER

QSocial, upravljanje kakovosti d.o.o.

01. ožujak 2024

**Kvaliteta nikada nije slučajnost.  
Uvijek je rezultat namjernog  
in sustavnog rada.**

(J. Ruskin)

*(...Sam od sebe raste samo korov...)*



# Prve asocijacije ljudi kad kažuš *standard kvalitete...*

- industrija, proizvodnja, regulacija,
- kontrola, birokracija, papirologija
- dosadno, nekreativno, nepopularno,
- gubitak vremena, pitanje dodane vrijednosti, beskorisno,
- visoki troškovi, puno posla,
- kompleksno i teško razumljivo,
- ubija spontanost, pisanje kvačica,
- niko ne razumije šta i zašto zapravo radimo...



**Kvaliteta i kontinuirano poboljšanje**

**NISU**

**samorazumljive sastavnice poslovnih procesa,**

**pa ih treba**

**NAMJERNO i SUSTAVNO**

**razvijati i jačati!**

# SVRHA i CILJ uvođenja modela/standarda kvalitete u domove za starije osobe?

Definiranje procesa i sustavno bavljenje sa njima.



Provjera sadržaja procesa i kontrola izvođenja.



Povećanje sigurnosti=  
smanjenje rizika.



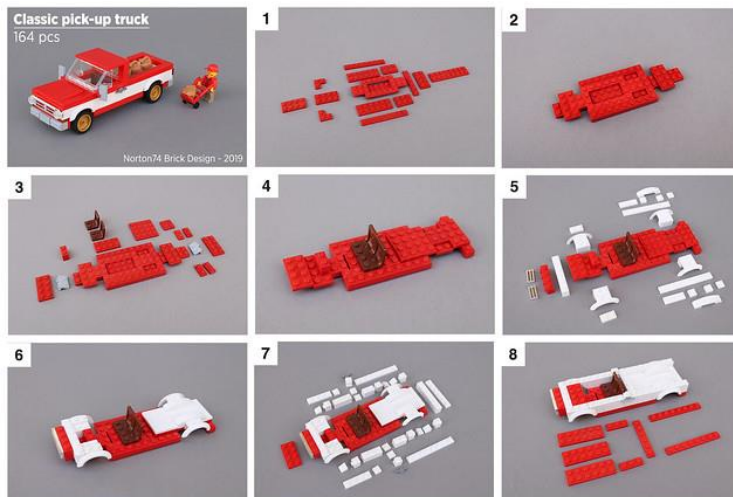
Uključivanje i razvoj procesa.



# Razlika između *standarda* in *modela* kvalitete

## STANDARD

- Specifični zahtjevi, pravila, smjernice.
- Propisano je šta i do kada ustanova to mora postići (npr. ISO standardi).



## MODEL

Konceptualni alat/okvir za unapređivanje procesa.

Individualni napredek ustanove (npr. model E-Qalin).



# Vanjska procjena kvalitete – **PRILIKA** za...

- Neovisan, vanjski pregled, s izvješćem i mišljenjem o obavljenom radu te statusu na putu upravljanja kvaliteom (kvalitativno in kvantitativno),
- Identifikaciju dobrih praksi (ili pogreška) pri radu u sustavu kvalitete, što utječe na krivulju učenja v ustanovi.
- Stavranje in priljev prijedloga, zamisli in novih ideja.
- Povezivanje i umrežavanje ključnih dionika (suradnici, stanari, rodbina, volonteri,...) u procesu pripreme za vanjsku procjenu.
- Ponos na zajednički postignuti uspjeh, prilika za slavje i motivacija za nastavak rada.
- Prilika za komuniciranje s javnošću i prikaz rada ustanove.

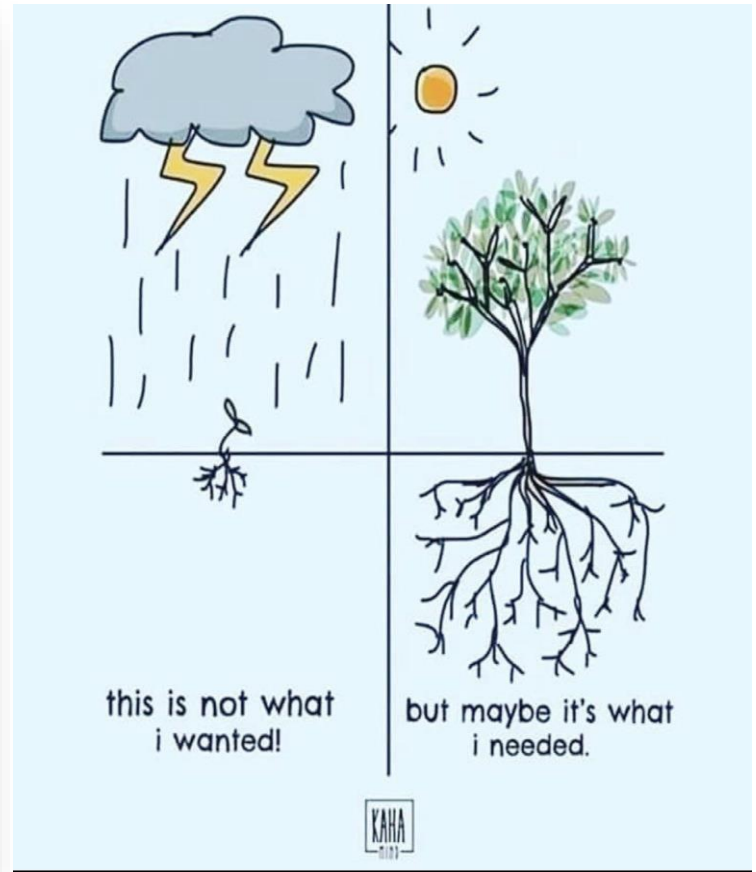
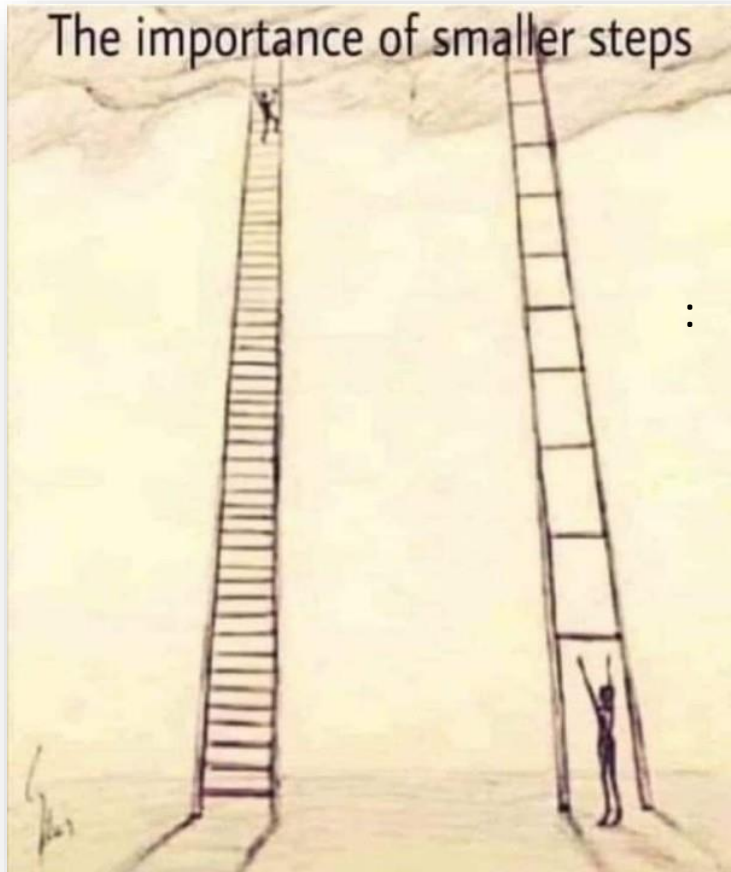
# Istina je također...

- smo ljudi u osnovi lijena bića (zakon entropije) i treba nas pokrenuti sa vanjskim impulsom,
- zajednica se obično ujedini protiv „vanjskog neprijatelja“,
- svaka ustanova treba „vanjskog neprijatelja“ koji je „dežurni krivac“ za sve probleme,
- kad je najavljen posjet, kod kuće brišemo prašinu...





# Trije imperativi kvalitete ...



# POZVANI, VRIJEME JE ZA VAŠA PITANJA



Mateja Hauser

**QSocial**, upravljanje kakovosti d.o.o.

SLO-9251 Tišina, Kolesarska ul. 30

00386 41 609 874, [pisarna@qsocial.si](mailto:pisarna@qsocial.si)

