



BUREAU  
VERITAS

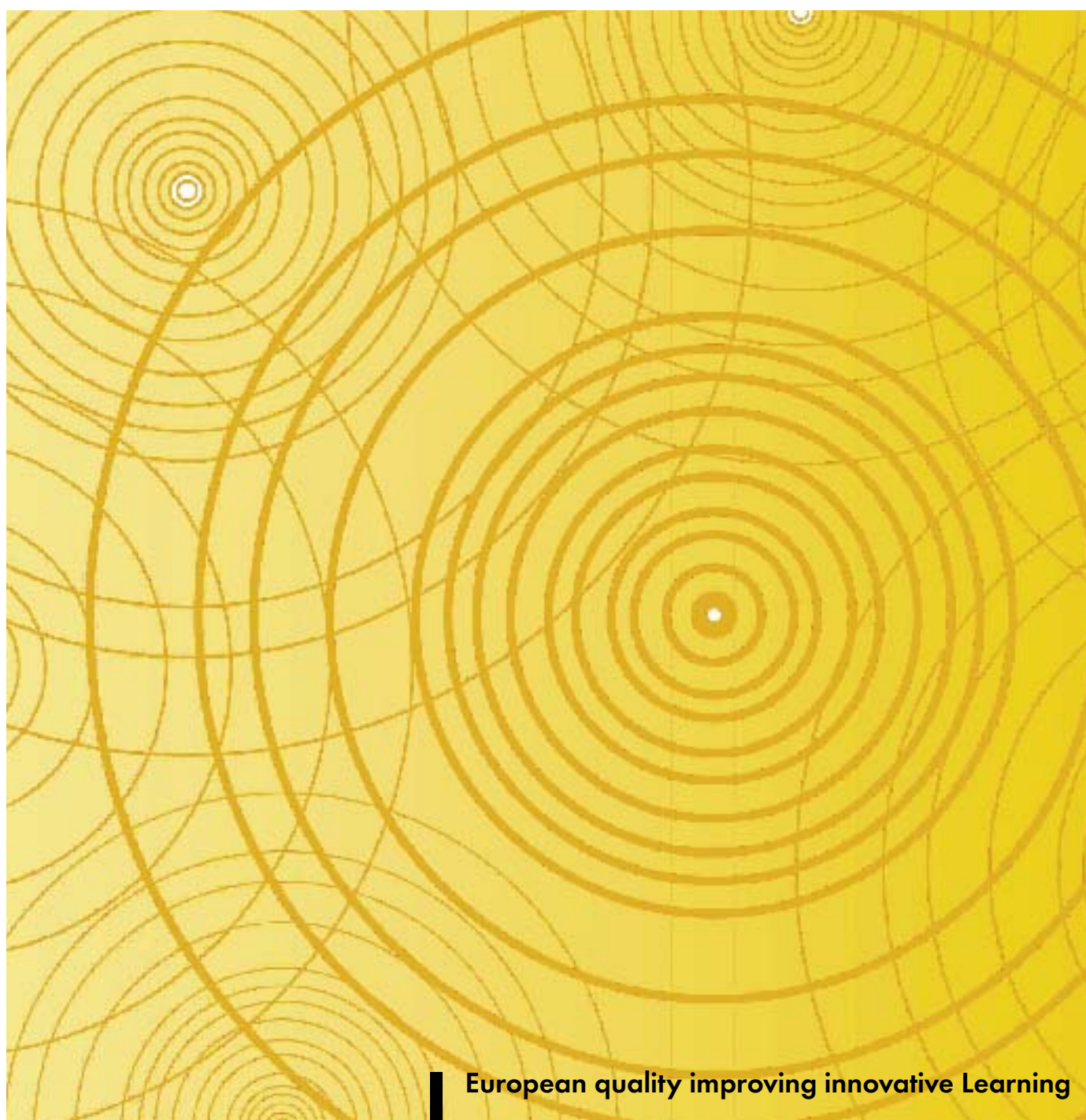
E-Qalin<sup>®</sup>



Education and Culture  
Lifelong Learning Programme

# E-QALIN<sup>®</sup> CERTIFICIRANJE

## NAVODILA ZA PRESOJO V DOMOVIH



European quality improving innovative Learning



# **E-QALIN<sup>®</sup> CERTIFICIRANJE**

NAVODILA ZA PRESOJO V DOMOVIH

### E-Qalin® navodila za presojo v domovih

V navodilih za presojo so zbrane najpomembnejše informacije za izvedbo presoje in certificiranje domov za starejše po modelu E-Qalin®.



## VSEBINA

---

<b>1. Postopek E-Qalin® certificiranja</b>	<b>5</b>
<b>2. Kontaktne osebe</b>	<b>9</b>
<b>3. Priloge k zahtevku za certificiranje</b>	<b>9</b>
<b>4. Model E-Qalin®</b>	<b>10</b>
<b>5. Ocenjevalni aspekti pri certificiranju</b>	<b>13</b>
<b>6. Pogoji za E-Qalin® certificiranje</b>	<b>15</b>
<b>7. Priloga</b>	<b>16</b>



## 1. POSTOPEK E-QALIN® CERTIFICIRANJA

E-Qalin® certificiranje poteka po shemi:



- I. Vložitev zahtevka
- II. Predhodni pregled
- III. Obisk v ustanovi
- IV. Poročilo o presoji
- V. Certifikat

### 1.1 VLOŽITEV ZAHTEVKA IN PRIPRAVA PRILOG K ZAHTEVKU

Po prejemu zahtevka za E-Qalin® certificiranje pošlje certifikacijska organizacija (Bureau Veritas) ustanovi vprašalnik za domove starejših in posebne socialnovarstvene zavode ter pojasnila glede poročila o kakovosti, ki ga mora ustanova prav tako predložiti.

#### Priprava dokumentov za zahtevek

Ustanova izpolni poslani Vprašalnik za domove starejših in posebne socialnovarstvene zavode ter sestavi poročilo o kakovosti, kot je opisano v 3. točki (Priloge k zahtevku za certificiranje).

Ko so dokumenti za zahtevek pripravljeni, se jih v dvojnem izvodu na papirju in dvojnem izvodu v digitalni obliki (zgoščanka ali preko spleta) pošlje E-Qalin® certifikacijski organizaciji. Le-ta v roku štirih tednov dokumente preveri in v primeru pozitivnega rezultata informacijo posreduje ustanovi.

Če dokumenti niso primerno pripravljeni oz. so pomanjkljivi, E-Qalin® certifikacijska organizacija zahteva od ustanove popravljene in dopolnjene.

Ustanova jih mora izročiti v roku, ki ga določi E-Qalin® certifikacijska organizacija. Celotni postopek se zavleče za to dobo. V kolikor dokumenti niso posredovani v dogovorjenem roku, se postopek prekine.

E-Qalin® certifikacijska organizacija predlaga ustanovi dve osebi, ki jih je izbrala iz skupine E-Qalin® presojevalcev. Če ustanova predlog sprejme, podpišeta E-Qalin® presojevalca izjavo o zaupnosti (varstvo podatkov med celotnim postopkom presoje) in prejmeta predložene dokumente k zahtevku. Ustanova ima možnost enkrat zavrniti izbranega presojevalca. Svojo zavrnitev (veto) mora utemeljiti (pristranskost E-Qalin® presojevalca).

## 1.2 PREDHODNI PREGLED

Če potrebujeta E-Qalin® presojevalca za predhodni pregled še dodatne dokumente, jih zahtevata neposredno od ustanove v dveh tednih od prejema priloženih dokumentov k zahtevku. Tudi v tem primeru ima ustanova dva tedna časa, da pošlje zahtevane dokumente, celoten postopek pa se podaljša za to dobo.

Komunikacija med presojevalcema in zastopniki ustanove, ki je v postopku certifikacije, pred dejanskim obiskom lahko služi le za obrazložitev organizacijskih ali nujnih vsebinskih vprašanj oz. za naknadno zahtevo dodatnih dokumentov (celotni postopek se zavleče za to dobo). Presojevalca bosta E-Qalin® certifikacijsko organizacijo prek elektronske pošte ali po telefonu informirala o stikih oz. dodatnih zahtevah po dokumentih.

## 1.3 OBISK V USTANOVNI

Če so vsi dokumenti popolni in je predhodni pregled končan (največ 8 tednov od vložitve dokumentov pri E-Qalin® certifikacijski organizaciji, če ni naknadnih rokov), se dogovori termin za obisk v ustanovi. E-Qalin® presojevalca pošljeta ustanovi Program presoje (določa potek presoje in sodelujoče med obiskom v ustanovi) in uskladiata z ustanovo potek presoje ter kontaktne osebe.

Presojevalca ustanovi ne sporočita, katere kriterije in delne rezultate/kazalnike bosta ob obisku preverila.

Obisk v domu traja praviloma dva dni. Izjeme so izrazito mali domovi (do 20 zaposlenih) ali veliki z enotami na različnih lokacijah (z več sto stanovalci in delavci). V teh primerih o prilagoditvi trajanja obiska odloča E-Qalin® certifikacijska organizacija.

Presoja v ustanovi je omejena na lokacijo, osebe in dokumente, ki spadajo k presojeni organizaciji ter na zunanje kontaktne osebe (npr. svojce, dobavitelje, itd.).

Pri intervjujih ni predvidena navzočnost drugih kontaktnih oseb iz ustanove (npr. opazovalcev), ki niso določene v programu presoje.

Ustanova mora pri obisku dati na razpolago ustrezen zaprt prostor za delo presojevalcev in nemoten potek intervjujev oz. posvetovanj znotraj ekipe presojevalcev. Presojevalcem ni dovoljen stik z zastopniki ustanove, ki bi presegal postopek presoje (npr. povabilo na večerjo).

V zaključnem sestanku med obiskom se organizaciji posredujejo splošne informacije o izvedeni presoji (vsebinske ugotovitve, osnovne informacije o izrečenih priporočilih za ravnanje, nujnih izboljšavah, splošni vtis in informacije o nadaljnjih postopkih). Rezultat E-Qalin® certificiranja se sporoči ustanovi v poročilu o presoji E-Qalin®.

## 1.4 IZDELAVA POROČILA O PRESOJI E-QALIN®

Poročilo o presoji E-Qalin® se pošlje ustanovi najpozneje v treh tednih po obisku; vsebuje pa:

- › uvod in pregled postopka E-Qalin® presoje
- › kratek povzetek najpomembnejših točk za vodstvo oziroma ustanovitelja (management report),
- › povzetek rezultatov E-Qalin® zunanje presoje vključno s priporočili za ukrepanje in z morebitnimi obveznimi izboljšavami,
- › doseženo število točk za vsak kriterij (Strukture in procesi) in vsak kazalnik delnega rezultata (Rezultati) brez podrobnih navedb,
- › zaključne besede.



## 1.5 VELJAVNOST

Certifikat E-Qalin® se podeli za dobo treh let.

Ne glede na to določilo, se pri prvi certifikaciji, leto in pol od podelitve certifikata, opravi **vmesna kontrolna presoja** v obsegu enega dne in enega presojevalca. V kolikor le-ta ugotovi, da se v domu E-Qalin® ne izvaja več oz. ne dela na izrečenih priporočilih, se **certifikat odvzame**.

## 1.6 PRIPOROČILA IN IZBOLJŠAVE

### Priporočila za ravnanje:

Če presojevalci za posamezen kriterij ali delni rezultat/kazalnik ne morejo dodeliti maksimalno število točk, za ustanovo opredelijo ustrezna priporočila.

To so priporočila in ukrepi, ki naj bi vzpodbudili oziroma prispevali k nadaljnemu razvoju kakovosti. Pri ponovnem E-Qalin® certificiranju se med drugim pregledajo tudi „priporočila za ravnanje“.

### Obvezne izboljšave:

Če so med postopkom E-Qalin® certificiranja ugotovljene pomanjkljivosti (pri relevantnosti kazalnikov ali vsebinski izraženosti kakovosti kriterijev), lahko E-Qalin® certifikacijska organizacija zahteva izboljšave v obdobju šestih mesecev.

Ustanova je zadolžena E-Qalin® certifikacijski organizaciji v roku posredovati zahtevane dokumente. V kolikor je rok presežen, certifikata ni možno izdati.

E-Qalin® certifikacijska organizacija preveri vložene dokumente glede njihove popolnosti in jih posreduje presojevalcema, ki presojata ustanovo. V primeru zadržanosti določenih presojevalcev, lahko E-Qalin® certifikacijska organizacija nominira nadomestna presojevalca. Preverjanje izboljšav se izvede v roku treh tednov na osnovi pisnih dokumentov, po potrebi pa lahko presojevalca po dogovoru z E-Qalin® certifikacijsko organizacijo stopita v neposredni stik z ustanovo in se dogovorita za obisk.

Presojevalca pisno poročilo o preverjanju izboljšav posredujeta E-Qalin® certifikacijski organizaciji. Slednja v roku dveh tednov poročilo preveri glede na formalno točnost. V primeru pozitivnega rezultata ustanova prejeme E-Qalin® certifikat kakovosti za 3 leta. Pri ponovnem negativnem rezultatu lahko E-Qalin® certifikacijska organizacija določi ponovno in zadnje preverjanje izboljšav, rezultat le-tega je dokončno veljaven.

Stroške preverjanja izboljšav nosi ustanova.

## 1.7 PRAVICA DO UGOVORA PROTI POROČILU O PRESOJI

Če ustanova pri pregledu poročila o presoji dobi vtis, da so se v postopku pojavile večje pomanjkljivosti oz. da je prišlo pri presojevalcih do vsebinskih nesporazumov (kar se nanaša predvsem na za objavo predviden del poročila o presoji), v roku 14 dni pisno sporoči E-Qalin® certifikacijski organizaciji. Le-ta nato pridobi stališče presojevalcev.

Po potrebi lahko E-Qalin® certifikacijska organizacija določi novo ekipo presojevalcev za podrobno preverjanje ugotovljenih napak oz. spornih točk pri obisku ustanove. Če je bil ugovor upravičen, stroške za podrobno preverjanje v ustanovi nosi E-Qalin® certifikacijska organizacija, sicer jih nosi ustanova. Rezultati, ki izhajajo iz tega postopka, so dokončno veljavni.

## 1.8 PODELITEV CERTIFIKATA E-QALIN®

---

O načinu podelitve certifikata E-Qalin® se ustanova dogovori z E-Qalin® certifikacijsko organizacijo. Certifikat se lahko pošlje tudi po pošti.

## 1.9 PONOVNA CERTIFIKACIJA

---

Najkasneje 6 mesecev pred potekom veljavnosti certifikata ustanova lahko pri E-Qalin® certifikacijski organizaciji odda vlogo za ponovno certificiranje. Če po pogovoru z E-Qalin® certifikacijsko organizacijo ni zanimanja za ponovno certificiranje, certifikat po treh letih izgubi veljavnost. E-Qalin® certifikacijska organizacija bo dva meseca pred potekom veljavnosti o tem obvestila ustanovo in jo pozvala k vračilu certifikata.

V kolikor ustanova odda vlogo za ponovno certificiranje, se certifikacijski postopek izvede enako kot pri prvi certifikaciji (s posebnim upoštevanjem zadnjega rezultata certificiranja). Postopek zunanje presoje v isti ustanovi lahko ponovno izvede le eden iz prvotne ekipe presojevalcev, druga oseba mora biti na novo izbrana.



## 2 KONTAKTNE OSEBE

Franci Imperl, FIRIS IMPERL & CO. d.n.o.  
tel: 01/7541-396  
e-mail: franc.imperl@siol.net

## 3 PRILOGE K ZAHTEVKU ZA CERTIFICIRANJE

V dokumentih, ki jih ustanova priloži zahtevku za certificiranje, pripravi informacije o strukturi in o sistemu upravljanja kakovosti. Na osnovi teh dokumentov opravita presojevalca predpregled in se pripravita za obisk v ustanovi. Zahtevku za E-Qalin® certifikacijo je treba priložiti popolne dokumente, da se postopek ne zavleče.

### 3.1. POROČILO O KAKOVOSTI

#### 3.1.1 Vsebina

- › zgodovina in politika upravljanja kakovosti v domu,
- › dokumentacija o aktivnostih, povezanih z E-Qalin® (zbirna tabela o času sestajanja in prisotnih na skupinah za samoocenjevanje, sestava skupin, posebej, koliko in kdo je bil vključen v skupine za samoocenjevanje, osrednjo skupino, v izobraževanje, vezano na E-Qalin® in v projektne skupine),
- › povzetek dokumentacije o samoocenjevanju (kriteriji in delni rezultati - kazalniki) pri modelu E-Qalin®, skupaj z dokumentacijo po PDCA/I, ki je bila osnova za samoocenjevanje,
- › projekti in programi, izvedeni (ali se še izvajajo) v zadnjih treh letih (pregled, cilji, vključene osebe, začetki in zaključki)
- › poročilo o postopku stalnih izboljšav (PKI – proces kontinuiranih izboljšav): prednostni ukrepi izboljšav in stanje izvedbe,
- › rezultati anketiranja (stanovalcev, zaposlenih, svojcev, event. zunanjih strank) ali sistematičnih opazovanj (npr. Dementia Care Mapping DCM).

#### 3.1.2 Vprašalnik za domove starejših in posebne socialnovarstvene zavode

Vprašalnik sprašuje po naslednjih podatkih o ustanovi:

- › osnovni podatki
- › ponudba na področju oskrbe in nege
- › stanovalci
- › zaposleni
- › upravljanje s kakovostjo
- › kontaktne osebe

Priloženi morajo biti dokumenti:

- › letni načrt dela, ki vsebuje: organizacijsko shemo, poslovni in finančni del
- › letno poročilo o delu: poslovno in finančno
- › vodilo doma/nege
- › koncept oskrbe in nege
- › brošura o domu
- › cenik in seznam dodatnih storitev (vrsta in cena)
- › aktualna pogodba o namestitvi v domu
- › programi aktivnosti in prireditve v zadnjih treh mesecih
- › zadnji zapisnik sestanka strokovnega sveta zavoda
- › interna komunikacija: domsko glasilo, glasilo za zaposlene (če obstaja)
- › načrt delovnih razporedov z legendo (v zadnjem mesecu)
- › hišni red
- › izjava ustanove, da nima negativnega mnenja računskega sodišča ali da nima neizvedenih ukrepov socialne inšpekcije

### 3. MODEL E-QALIN®

Kot osnovo za oceno uporabljajo presojevalci model E-Qalin®, ki ga sestavljata področje Strukture in procesi ter področje Rezultati.

Področje Strukture in procesi je razdeljeno v pet vidikov: stanovalci, zaposleni, vodstvo, okolje in učeča se organizacija. Za vidike so opredeljeni različni kriteriji, ki so podrobneje razloženi v prilogi Poslovnika E-Qalin®.

Strukture in procesi				
1. STANOVALCI	2. ZAPOSLENI	3. VODSTVO	4. OKOLJE	5. UČEČA SE ORGANIZACIJA
1.1 Sprejem v dom	2.1 Razporeditev zaposlenih	3.1 Politika ustanove/ doma	4.1 Svojci in obiskovalci	5.1 Učenje
1.1.1 Politika spremljanja in obveščanja	2.1.1 Razporejanje v skladu z individualnimi sposobnostmi	3.1.1 Vrednote organizacije in zasnova organizacijske kulture	4.1.1 Komuniciranje in obveščanje	5.1.1 Učenje iz izkušenj in od drugih
1.2 Transfer v zunanje ustanove, preselitev, izselitev	2.1.2 Lastna odgovornost, ustvarjalnost in lastna pobuda	3.1.2 Strategija	4.1.2 Vključevanje in sodelovanje	5.1.2 Osnovno, dodatno in dopolnilno izobraževanje
1.2.1 Politika spremljanja in odločanja	2.2 Delovni čas	3.1.3 Trženje (marketing) in lobiranje	4.2 Partnerji in širša družba	5.1.3 Praktično učenje
1.3 Osebna biografija/ življenjski slog	2.2.1 Modeli delovnega časa	3.2 Organizacija	4.2.1 Izbira	5.2 Prenos naučenega /prepoznanega, implementacija
1.3.1 Obredi in ponudba za različne kulturne /življenjske sloge	2.2.2 Združljivost družine in poklica	3.2.1 Organizacijska kultura	4.2.2 Komuniciranje in sodelovanje	5.2.1 Ravnanje z izboljšavami in pritožbami
1.3.2 Prehrana	2.3 Komuniciranje/ obveščanje	3.2.2 Struktura komuniciranja	4.3 Delo z mediji in javnostmi	5.2.2 Inovacije
1.4 Zasebnost		3.2.3 Reševanje konfliktov	4.3.1 Izbira in komuniciranje/ sodelovanje	5.3 Ocenjevanje
1.4.1 Ravnanje z zasebnostjo	2.3.1 Pogovori znotraj delovne skupine	3.3 Finančni viri	4.4 Upravni organi/ nosilci stroškov	5.3.1 Instrumenti za samoocenjevanje in neodvisno zunanjo presojo
1.5 Oblikovanje življenja	2.3.2 Obveščanje zaposlenih	3.3.1 Financiranje/ poslovni načrt	4.4.1 Komuniciranje in sodelovanje	5.3.2 Refleksija in povratne informacije
1.5.1 Sodelovanje in spremljanje/asistenca	2.3.3 Stik z vodstvom	3.3.2 Načrtovanje in usmerjanje/controlling		
1.5.2 Socialni odnosi	2.4 Sodelovanje in participacija	3.4 Procesno vodenje		
1.5.3 Omejitev svobode	2.4.1 Soupravljanje zaposlenih	3.4.1 Procesni/delovni postopki		
1.6 Komuniciranje	2.4.2 Interdisciplinarno sodelovanje	3.4.2 Spremembe/ projekti		
1.6.1 Kultura komuniciranja	2.4.3 Medkulturno sodelovanje	3.5 Upravljanje s kadri		
1.7 Negovalni proces	2.4.4 Prostovoljci	3.5.1 Načrtovanje kadrov		
1.7.1 Metodično delo	2.4.5 Praktikanti	3.5.2 Iskanje in izbira zaposlenih		
1.7.2 Upoštevanje potreb, želja in individualnosti	2.5 Vzpodbuda in motivacija			



1.7.3 Sposobnosti (ohranjanje in vzpodbujanje)	2.5.1 Sistem spodbud	3.5.3 Prekinitiv in prenehanje zaposlitvenega razmerja
1.7.4 Uporaba pripomočkov in sredstev za nego	2.5.2 Priznanje in povratne informacije vodstva	3.6 Vodenje zaposlenih
1.8 Medicinska terapevtska oskrba	2.6 Izboljšanje zdravja	3.6.1 Kultura vodenja in upravljanja razlik
		3.6.2 Instrumenti vodenja
1.8.1 Medicinski terapevtski procesi	2.6.1 Oblikovanje delovnega mesta	3.7 Razvoj kadrov
1.9 Spremljanje umirajočih in slovo	2.6.2 Fizično in psihično zdravje	3.7.1 Kvalifikacijski standardi
		3.7.2 Načrtovanje osebnega razvoja in poklicnega napredovanja
1.9.1 Spremljanje umirajočih in slovo		3.7.3 Uvajanje novih delavcev
		3.8 Kakovost
		3.8.1 Obvladovanje kakovosti
		3.8.2 Spoštovanje zakonov in pogodb
		3.9 Upravljanje zgradb in naprav
		3.9.1 Zgradbe in oprema
		3.9.2 Računalniška obdelava podatkov in informacijska tehnologija

Področje Rezultati je razdeljeno na pet vidikov: stanovalci, delavci, vodstvo, družbeni učinek, usmerjenost v prihodnost.

Rezultati				
1. STANOVALCI	2. ZAPOSLENI	3. VODSTVO	4. DRUŽBENI UČINEK	5. USMERJENOST V PRIHODNOST
1.1 Kakovost nege	2.1 Zadovoljstvo zaposlenih	3.1 Gospodarnost	4.1 Zadovoljstvo	5.1 Razvoj
1.1.1 Negovalni proces	2.1.1 Pripadnost zaposlenih	3.1.1 Stroški osebja	4.1.1 Zadovoljstvo svojcev	5.1.1 Analitično in projektno delo
		3.1.2 Material		
1.1.2 Individualna nega in oskrba	2.1.2 Klima v organizaciji in skupini	3.1.3 Gospodarski uspeh	4.1.2 Zadovoljstvo drugih udeleženih	5.1.2 Usposabljanje
1.2 Kakovost spremljanja	2.1.3 Razvojne možnosti	3.1.4 Investicije	4.2 Podoba	5.1.3 Mreženje z vidika razvoja
1.2.1 Komuniciranje		3.2 Stalne izboljšave		
1.2.2 Zasebnost	2.2 Kakovost delovnih pogojev	3.2.1 Ravnanje z izboljšavami	4.2.1 Stopnja poznanosti in družbeni učinek	5.2 Trajnost
1.3 Zadovoljstvo stanovalcev	2.2.1 Varnost na delovnem mestu		4.2.2 Privlačnost delodajalca	5.2.1 Odzivnost doma na družbene spremembe in upravljanje raznolikosti
1.3.1 Samoodločanje/individualnost	2.2.2 Zdravje/bolezen			5.2.2 Vplivi na okolje z vidika ekologije
1.3.2 Integracija				



## 5 OCENJEVALNI ASPEKTI PRI CERTIFICIRANJU

Kriteriji za področje Strukture in procesi ter kazalniki delnih rezultatov za področje Rezultati so točkovani po večstopenjski lestvici.

### 5.1 STRUKTURE IN PROCESI: KRITERIJI

V poročilu o kakovosti je treba prikazati vseh 66 kriterijev. Vselej mora biti prepoznaven Demingov cikel Plan-Do-Check-Act, dopolnjen s stopnjo Involve (tj. vključitev relevantnih oseb). Cikel je osnova za oceno.

Med obiskom v ustanovi pregledata presojevalca 16 kriterijev (s katerimi se lahko doseže največ 50 % skupne ocene). Ocenjuje se:

- › uporaba postopka PDCA (Demingov cikel Plan-Do-Check-Act)
- › vsebinska izraženost kakovosti
- › involve (npr. vključenost celotne ustanove, specifičnih skupin)

16 kriterijev, ki jih bosta presojevalca preverila v ustanovi, izbereta po naslednjem pravilu:

Vidik	Število kriterijev
Stanovalci	4
Delavci	4
Vodstvo	4
Okolje	2
Učeča se organizacija	2

Za posamezen kriterij se lahko doseže največ 12 točk.

Za dokumentiranje in opis posameznega kriterija je na voljo obrazec »Strukture in procesi« (glej prilogo).

### 5.2 REZULTATI: KAZALNIKI DELNIH REZULTATOV

Predlagajo se lahko vsi kazalniki za delne rezultate, ki so bili uporabljeni pri samoocenjevanju (torej vselej po en kazalnik za delni rezultat), vendar najmanj 13 kazalnikov, od katerih morajo biti najmanj po 3 iz vidika stanovalcev, zaposlenih in vodstva, ter po 2 iz vidika družbenega učinka in usmerjenosti v prihodnost).

Če je število predlaganih kazalnikov manjše od 13, se certifikata ne podeli. Za oceno izbereta presojevalca 8 kazalnikov po pravilu:

Vidik	Število kazalnikov za delni rezultat
Stanovalci	2
Delavci	2
Vodstvo	2
Družbeni učinek	1
Usmerjenost v prihodnost	1

Med obiskom pregledata presojevalca 8 kazalnikov delnih rezultatov (s katerimi se lahko doseže največ 50 % celotne ocene).

Ocenjuje se:

- › ugotavljanje kazalnika (npr. redno dokumentiranje, odgovornost, standardizacija)
- › relevantnost (pomembnost kazalnika za delo ustanove)
- › usmerjanje (ugotavljanje potreb po ukrepanju in načrtovanje ter izvedba ukrepov)
- › analiza (raziskava vzrokov)

Za posamezni kazalnik delnega rezultata se lahko doseže največ 24 točk.

Za dokumentiranje in opis kazalnika delnega rezultata je priložen obrazec „Rezultati“ (gl. prilogo).

### **Minimalni nivo pri skupni oceni**

Za podelitev certifikata je treba tako pri kriterijih kot pri kazalnikih delnih rezultatov zbrati najmanj 27,5 %. Pri oceni obeh področij ocenjevanja, Struktur in procesov ter Rezultatov se lahko pri vsakem doseže največ 50 %, kar ustreza skupni najvišji vrednosti 100 %. Izboljšave so možne.



## 6 POGOJI ZA E-QALIN® CERTIFICIRANJE

Ustanova sme zaprositi za E-Qalin® certifikat, če:

- › je dokazljivo izvedla postopek E-Qalin® samoocenjevanja z relevantnimi skupinami in to lahko prikaže tudi z dokumentacijo,
- › je zadnjo fazo samoocenjevanja zaključila pred več kot 3 meseci, ker se drugače težko dokumentirano sledi postopku stalnih izboljšav,
- › od začetka prve faze samoocenjevanja ni minilo več kot 3 leta,
- › sistem upravljanja kakovosti ne izkazuje večjih pomanjkljivosti (npr. ni vključena celotna ustanova, ampak samo nega),
- › obstajajo rezultati anket o zadovoljstvu,
- › v triletnem obdobju je vključenih 2/3 zaposlenih (skupine za samoocenjevanje, osrednja skupina, projektne skupine, izobraževanje, povezano z modelom E-Qalin®),
- › ustanova nima negativnega mnenja računskega sodišča in neizvedenih ukrepov socialne inšpekcije.

Odločitev za obisk v ustanovi se sprejme na osnovi:

- › vlogi za certificiranje je priložena popolna dokumentacija, ki vsebuje zahtevane informacije,
- › zagotovljena je neodvisnost presojevalcev.

Če ima dom enote na več lokacijah, ga obravnavamo (izvedba zunanje presoje, certificiranje) kot celoto pod pogojem, da so v skupine za samoocenjevanje vključeni posamezniki iz vseh enot in imajo skupno osrednjo skupino.

### 6.1 NEPODELITEV E-QALIN® CERTIFIKATA

Postopek certifikacije se prekine, če:

- › vložena dokumentacija ni popolna oz. naknadno zahtevani dokumenti niso bili vloženi v danem roku,
- › med postopkom certifikacije nastopijo razlogi za prekinitev postopka. Pobudnika sta lahko ustanova ali presojevalec – velja načelo dogovora.

E-Qalin® certifikata se ne podeli, če so bile v sistemu za upravljanje kakovosti ugotovljene večje pomanjkljivosti, npr.:

- › ni vključena celotna ustanova, temveč denimo samo nega,
- › ni mogoče dokazati postopka stalnih izboljšav na nivoju organizacije kot celote,
- › relevantne skupine niso vključene v sistem za upravljanje kakovosti,
- › ni bil dosežen minimalni nivo,
- › je bilo med obiskom v ustanovi (npr. med intervjuji) ugotovljeno, da se sistema za upravljanje kakovosti v resnici ne izvajata,
- › je bilo med obiskom ugotovljeno, da so se v zadnjih treh letih zgodili izrazito negativni dogodki, katerih vzrokov ali posledic ustanova še ni odpravila,
- › se je poskušalo presojevalca podkupiti.

V primeru nepodelitve certifikata se ustanova lahko ponovno prijavi k certificiranju po preteku enega leta od presoje.

### 6.2 ODVZEM CERTIFIKATA

Certifikat se odvzame, če so v času njegove veljavnosti ugotovljene večje pomanjkljivosti oz. če se pojavijo ustrezne okoliščine, ki po temeljitem pregledu pristojnih uradov/inšpekcije v posamezni državi povzročijo odvzem. To velja predvsem če:

- › inšpekcijska poročila pristojnega urada/inšpekcije dokazujejo večje pomanjkljivosti,
- › obstajajo kazensko pravna dejstva v breme nosilca ustanove oz. zaposlenih v ustanovi glede na njihovo poklicno aktivnost,
- › obstajajo večje pritožbe stanovalcev, svojcev, zaposlenih ali sicer relevantnih skupin (npr. sveta stanovalcev).

Ustanove morajo E-Qalin® certifikacijsko organizacijo o takšnih pomanjkljivostih takoj obvestiti.

## 7 PRILOGA

---

- › Zahtevki za E-Qalin® certificiranje
- › Vprašalnik za domove za starejše
- › Obrazec »Poročilo o kakovosti: kriteriji«
- › Obrazec »Poročilo o kakovosti: kazalniki delnih rezultatov«