

## POSLOVNIK KAKOVOSTI IN VARNOSTI

### STANDARD ISO 9001

	FUNKCIJA	IME IN PRIIMEK	PODPIS
<b>PRIPRAVILA:</b>	PVK :	Marija Trček	
<b>PREGLEDAL:</b>	Direktorica:	Dr. Karmen Arko	
<b>ODOBRIL:</b>	Direktorica:	Dr. Karmen Arko	

## PREGLED ZADNIH SPREMEMB V DOKUMENTU

Zap. št.	Sprememba v točki:	OPIS SPREMEMBE
1.	4.4	Osvežena organizacijska shema
2..	4.4	Dodan proces recepcije, kavarne in studia

### KAZALO:

<b>1. PREDSTAVITEV DOMA</b> .....	<b>3</b>
1.1 OSEBNA IZKAZNICA.....	3, 4, 5
<b>2. PREDMET SISTEMA VODENJA KAKOVOSTI (PODROČJE UPORABE)</b> .....	<b>7</b>
<b>3. NAMEN POSLOVNIKA KAKOVOSTI</b> .....	<b>7</b>
3.1. OKRAJŠAVE IN POJMI .....	7
3.1.1. RAZLAGA OKRAJŠAV .....	7, 8
3.1.2. RAZLAGA POJMOV .....	8,9
<b>4. KONTEKST ORGANIZACIJE</b> .....	<b>9</b>
4.1. RAZUMEVANJE ORGANIZACIJE IN NJENEGA KONTEKSTA .....	9
4.2 RAZUMEVANJE POTREB IN PRIČAKOVANJA ZINTERESIRANIH STRANI.....	10, 11
4.3 SISTEM VODENJA KAKOVOSTI .....	11
4.4 SISTEM VODENJA KAKOVOSTI IN NJEGOVI PROCESI .....	12
<b>5. VODITELJSTVO</b> .....	<b>13</b>
5.1 VODITELJSTVO IN ZAVEZANOST.....	13
5.2 OSREDOTOČENOST NA ODJEMALCE.....	14
5.3 UKREPI ZA OBRAVNAVAJNE TVEGANJ IN PRILOŽNOSTI.....	14
5.4 SISTEM POSTAVLJANJA KAZALNIKOV IN CILJEV KAKOVOSTI .....	15
5.5 ORGANIZACIJSKO ZNANJE .....	15
5.6 KOMUNICIRANJE.....	16
5.7 OBSEG DOKUMENTACIJE .....	17

## 1. PREDSTAVITEV DOMA

### 1.1 OSEBNA IZKAZNICA

Naziv organizacije:

Dom upokojencev dr. Franceta Berglja Jesenice

Sedež organizacije:

Ulica Staneta Bokala 4, 4270 Jesenice

Direktorica:

Dr. Karmen Arko

Pomočnik direktorice:

Mitja Slapar

Predstavniki vodstva za kakovost:

Marija Trček

Vodje služb:

Socialna služba

Melita Cepić

Služba zdravstveno nege in

socialne oskrbe

Maja Oblak

Kadrovska služba

Nana Jauk

Finančno računovodska in splošna  
služba

Miha Janša

Služba prehrane (priprave,  
postrežbe)

Bert Malnarič

Tehnično vzdrževalca služba:

Marija Matjaž

Služba pomoči na domu

Maja Olip

Zmogljivost:

198 postelj

Matična številka:

5049750000

Davčna številka:

81288379

Telefonska številka:

+386 4 5834 100

Internetna stran:

<http://dom-jesenice.si>

Elektronski naslovi:

[info@dom-jesenice.si](mailto:info@dom-jesenice.si)

Predstavitvev:

Začetek delovanja doma sega v leto 1940 in sicer so se 1. oktobra v takratno Mestno zavetišče vselili prvi stanovalci. Ves čas se je Dom dograjeval, obnavljal in posodabljal, glede na lokalne potrebe, potrebe stanovalcev in izboljševanja pogojev zaposlenih. Vizija našega doma je stanovalcem, v sodelovanju s svojci in lokalnim okoljem dosegati tako raven kakovosti življenja, ki bo primerljiva z ostalo starejšo populacijo in bo ustrezala merilom človeškega dostojanstva. Postati želimo dobro prepoznaven in ugleden gerontološki center za oskrbo starejših, ki je osnovan na socialnem modelu oskrbe. Z našimi programi, aktivnostmi in projekti želimo graditi konstruktivno medsebojno sodelovanje in povezovanje vseh ključnih deležnikov-stanovalcev, uporabnikov pomoči na domu, svojcev, zaposlenih in lokalne skupnosti. Osnovno poslanstvo je izvajanje intencionalnega varstva starejših od 65 let, ki zaradi bolezni, starosti ali drugih razlogov ne morejo živeti doma. Poslanstvo doma je zagotavljanje celovite in kakovostne skrbi, ki se zagotavlja z individualno obravnavo, načrtovanjem oskrbe in timskim pristopom. Dom se z namenom ustvarjanja kakovostnega bivanja in dobrega počutja stanovalcev povezuje z okoljem, različnimi izvajalci, organizacijami in društvi in izvaja veliko najrazličnejših aktivnosti v skladu z interesi in zmožnostmi stanovalcev.

Naše poslanstvo je tudi dvig kvalitete življenja starejših ljudi in njihovih družin in izboljšanje možnosti za premagovanje njihovih stisk in težav.

Poleg osnovne dejavnosti izvajamo tudi:  
kratkotrajne namestitve oz. začasno namestitev  
program dnevnega varstva  
dejavnost pomoč na domu

### Socialna služba

Socialno delo izhaja iz potreb in zmožnosti posameznega stanovalca. Na področju socialnega dela svoja prizadevanja usmerjamo k temu, da za vsakega stanovalca poiščemo želeno in hkrati potrebno obliko bivanja.

Tako je ena od pomembnejših strokovnih nalog prav ta, da upoštevamo posameznika kot edinstveno osebnost ter ravnamo z njim spoštljivo in na ta način prispevamo k omilitvi stiske in negotovosti, ki jo s seboj prinaša odločitev o vključitvi v institucionalno varstvo. Pri svojem delu se socialna služba opira na metode socialnega dela, in sicer:

- svetovanje;
- vodenje;
- zastopanje;
- socialna oskrba;
- individualna obravnava;
- reševanje težav, konfliktov.

### Služba zdravstveno nege in socialne oskrbe

Služba zdravstveno nege in socialne oskrbe izvaja aktivnosti zdravstvene nege in storitve oskrbe. Aktivnosti zdravstvene nege, ki jih izvajamo, so:

- stanovalcem omogočamo njihovo neodvisnost pri opravljanju osnovnih življenjskih aktivnosti (osebni higieni, preoblačenju, gibanju, prehranjevanju ...). Glede na njihovo sposobnost samooskrbe jim pri zagotavljanju osnovnih življenjskih potreb zagotavljamo in nudimo ustrezno stopnjo pomoč
- s kontinuirano individualno zdravstveno nego in izvajanjem predpisanih postopkov krepimo ali ohranjamo njihovo zdravje
- v sodelovanju z zdravnico izvajamo paliativno oskrbo in zdravstveno nego
- sodelujemo v procesu zdravljenja in rehabilitacije
- sodelujemo s svojci stanovalcev.

Delo poteka neprekinjeno 24 ur dnevno vse dni v letu. Sodelujemo s psihiatrinjo.

### Delovna terapija

Delovna terapija je zdravstvena stroka, ki posega na vsa področja človekovega življenja in delovanja (skrb zase, delo, prosti čas). V okviru delovne terapije izvajajo različne aktivnosti s katerimi ohranjamo ali ponovno vzpostavljamo najvišjo možno stopnjo delovanja oz. samostojnosti stanovalcev v vsakdanjem življenju. Delovna terapija se izvaja individualno ali skupinsko.

Cilji delovno terapevtske obravnave so:

- ohranjanje samostojnosti pri opravljanju vsakodnevnih aktivnosti, ki so za stanovalca pomembne in smiselne
- povrnitev najvišje možne stopnje samostojnosti stanovalca za opravljanje vsakodnevnih aktivnosti,
- izbiranje in učenje uporabe pripomočkov za opravljanje dnevnih aktivnosti.

Za doseganje ciljev se poslužujemo različnih pristopov in modelov dela, ki so prilagojeni posamezniku.

Pomemben del delovno terapevtskih aktivnosti je namenjen skupinskim aktivnostim, organiziranju in izvedbi dejavnosti, ki omogočajo kvalitetno preživljanje prostega časa naših stanovalcev, saj skrbimo tudi za organizacijo kulturnih in družabnih dogodkov kot

so: različne prireditve, koncerti, praznovanja, predstave, srečanja, skupine za samopomoč, izleti, sprehodi, krožki...in druge aktivnosti.

### Fizioterapija

Z izvajanjem fizioterapije z različnimi metodami in postopki lajšamo bolečino ter izboljšujemo in ohranjamo telesne zmogljivosti stanovalcev.

Stanovalce se obravnava celostno. S pozitivnim pristopom in spodbujanjem se poskuša izkoristiti njihove sposobnosti ter jih motivirati za ohranjanje in izboljšanje njihove mobilnosti. Delo poteka individualno – s posamezniki v prostorih fizioterapije in sobah stanovalcev; ter skupinsko.

Cilj individualnih fizioterapevtskih obravnav je stanovalcem omogočiti čim bolj samostojno opravljanje življenjskih dejavnosti, jim izboljšati zdravstveno stanje in počutje ter kakovost življenja.

Stanovalci so bili vključeni v programe:

- rehabilitacije (nevrološki, po poškodbah in internistične bolezni)
- akutna stanja (bolečinska stanja, akutna respiratorna terapija)
- preventiva – vzdrževalni program

### Ambulanta

Primarno zdravstveno varstvo stanovalcev izvaja zdravnica specialistka družinske medicine. Izvaja ambulantne preglede ter preglede stanovalcev v ambulanti in sobah. Zdravstvena oskrba stanovalcev zajema tako preventivno kot kurativno dejavnost ter nاپotitve na sekundarni in terciarni nivo. Ambulantno delo se tesno povezuje z zdravstveno negovalno službo in drugimi službami v domu.

### Pomoč na domu

- pomoč pri zagotavljanju kakovostnega življenja starejših, bolnih in invalidov
- omogočiti uporabnikom čim daljše bivanje v domačem okolju
- preprečevanje osamljenosti
- razbremenitev svojcev

Pomoč na domu je socialna oskrba na domu, namenjena uporabnikom, ki imajo zagotovljene bivalne in druge pogoje za življenje v svojem bivalnem okolju, a se zaradi starosti, invalidnosti ali kronične bolezni ne morejo oskrbovati in negovati sami, njihovi svojci pa take oskrbe in nege ne zmorejo ali nimajo možnosti. Uporabnikom se tako z različnimi oblikami organizirane praktične pomoči in opravil vsaj za določen čas nadomesti potrebo po institucionalnem varstvu, v drugi družini ali v drugi organizirani obliki.

Pomoč na domu izvajamo za občane Občin **Jesenice, Žirovnica in Kranjska Gora**, ki storitev tudi delno sofinancirajo.

### Druge službe

**splošne in podporne službe:** finančno računovodska in splošna služba, tehnično vzdrževalna služba (recepcija, pralnica in šivalnica), služba prehrane (priprave in postrežbe)

## POLITIKA KAKOVOSTI

### Poslanstvo

Osnovno poslanstvo je izvajanje intencionalnega varstva starejših od 65 let, ki zaradi bolezni, starosti ali drugih razlogov ne morejo živeti doma.

Poslanstvo doma je zagotavljanje celovite in kakovostne skrbi, ki se zagotavlja z individualno obravnavo, načrtovanjem oskrbe in timskim pristopom. Dom se z namenom ustvarjanja kakovostnega bivanja in dobrega počutja stanovalcev povezuje z okoljem, različnimi izvajalci, organizacijami in društvi in izvaja veliko najrazličnejših aktivnosti v skladu z interesi in zmožnostmi stanovalcev.

Naše poslanstvo je tudi dvig kakovosti življenja starejših ljudi in njihovih družin in izboljšanje možnosti za premagovanje njihovih stisk in težav.

### Vizija

Vizija našega doma je stanovalcem, v sodelovanju s svojci in lokalnim okoljem dosega tako raven kakovosti življenja, ki bo primerljiva z ostalo starejšo populacijo in bo ustrezala merilom človeškega dostojanstva.

Postati želimo dobro prepoznaven in ugleden gerontološki center za oskrbo starejših, ki je osnovan na socialnem modelu oskrbe. Kjer zagotavljamo individualnost, samostojnost, zasebnost, domačnost, občutek varnosti in socialno vključenost.

### Vrednote, ki jih živimo in zagovarjamo

- Srčnost
- Spoštovanje
- Razumnost
- Prijaznost
- Strokovnost
- Pravičnost
- Zaupanje
- Toplina
- Sprejemanje
- Zavzetost in odgovornost
- Etičnost

### Slogan

Pod okriljem prijaznosti.

### Strateške usmeritve

#### **Vidik stanovalcev**

1. Kakovostna in varna obravnava stanovalcev.
2. Slediti smernicam nacionalnega programa in slediti poslanstvu in viziji DFBJ.
3. Zagotavljati primerno kakovost bivanja stanovalcev in kakovostno storitev pomoči na domu.

#### **Vidik razvoja in rasti**

4. Zagotavljati razvoj in zadovoljstvo zaposlenih.
5. Utrjevanje vpetosti v lokalno okolje in medgeneracijsko sodelovanje.
6. Razvijanje sodobnih konceptov varstva starejših ljudi, ki temelji na poznavanju socialne gerontologije, socialne psihologije in geriatrije
7. Povezovanje z izobraževalnimi institucijami (srednjimi šolami, fakultetami za zdravstvo, socialno gerontologijo, socialno delo,...).

#### **Vidik procesov**

8. Vzpostavitev, vzdrževanje in nadgrajevanje sistema kakovosti in varnosti.

#### **Poslovni vidik**

9. Stabilno poslovanje.

## 2. PREDMET SISTEMA VODENJA KAKOVOSTI (področje uporabe)

DFBJ ima opredeljene zahteve za sistem vodenja kakovosti (v nadaljevanju sistem kakovosti), ki so skladne z zahtevami mednarodnega standarda ISO 9001. Snovanje in razvoj v organizaciji ni relevanten.

**Osnovna dejavnost zavoda je institucionalno varstvo starejših oseb ter izvajanje storitev pomoč na domu in izvajanje dnevnega varstva ter kratkotrajne oz. začasne namestitve.**

## 3. NAMEN POSLOVNIKA KAKOVOSTI

Poslovnik kakovosti je namenjen za obvladovanje sistema vodenja kakovosti, za delovno uporabo pri vodenju zavoda, za predstavitev obvladovanja kakovosti zainteresiranim strankam in za presojo sistema vodenja kakovosti.

### 3.1. OKRAJŠAVE IN POJMI

#### 3.1. 1. Razlaga okrajšav

DFBJ	Dom upokojencev dr. Franceta Bergelja Jesenice
OP	organizacijski predpis
PVK	predstavnik vodstva za kakovost
VZNO	namestnica direktorja zdravstvene nege in oskrbe
DMS	diplomirana medicinska sestra
ZT/SMS	zdravstveni tehnik, srednja medicinska sestra
PND	pomoč na domu
KSPO	komisija za sprejem, premestitev in odpust
DTH	delovni terapevt
FTH	fizioterapevt
FRSS	finančno računovodska in splošna služba
CSD	center za socialno delo
KZZ	kartica zdravstvenega zavarovanja
IS	informacijski sistem - računalniška aplikacija za vodenje evidence vlog, uporabnikov, storitev socialne oskrbe.
MDDSZ	Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti
NLZOH	Nacionalni laboratorij za zdravje, okolje in hrano
NIJZ	Nacionalni inštitut za javno zdravje
SSZS	Skupnost socialnih zavodov Slovenije
SVK	Sistem vodenja kakovosti
PDCA	Plan-Do-Check-Act
MTP	medicinsko tehnični pripomoček
ZN	zdravstvena nega
LPN	letni poslovni načrt
ZK	zdravstveni karton
RZP	razjede zaradi pritiska
ZZZS	zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije
POBO	program preprečevanja in obvladovanja bolnišničnih okužb
PR	Pravilnik
KKT	Kritična kontrolna točka
OB	Obrazec

PD	Pomočnik direktorja
HACCP	Hazard Analysis Critical Control Point
VTS	Vzdrževalno tehnična služba
FIFO	First in –First out (Prvi notri – Prvi ven)
FEFO	First expired –First out (Prvi potečen – Prvi ven)
NPK	notranja presoja kakovosti
PK	Poslovnik kakovosti
ND	Navodilo za delo

### 3.1.2. Razlaga pojmov

Vodstvo	sestavljajo v naslednji zaposleni: <ul style="list-style-type: none"> <li>• direktor</li> <li>• kolegij direktorja</li> </ul>
Strokovni svet	Je strokovni organ direktorja v sestavi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• direktor,</li> <li>• pomočnik direktorja,</li> <li>• VZNO,</li> <li>• Vodja kadrovske službe,</li> <li>• svetovalec v zdravstveni negi,</li> <li>• socialna delavka,</li> <li>• delovna terapevtka/fizioterapevtka,</li> <li>• DMS – vodja teama,</li> <li>• vodja vzdrževalno tehnične službe ,</li> <li>• vodja PND,</li> <li>• vodja FRSS.</li> </ul>
Strokovni tim	Je strokovni organ VZNO v sestavi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• VZNO,</li> <li>• svetovalec v zdravstveni negi</li> <li>• socialna delavka,</li> <li>• DMS – vodja teama,</li> <li>• fizioterapevtka</li> <li>• delovna terapevtka</li> </ul>
Kolegij direktorja	Je posvetovalni organ direktorja v sestavi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• pomočnik direktorja,</li> <li>• VZNO,</li> <li>• Vodja kadrovske službe,</li> <li>• svetovalec v zdravstveni negi,</li> <li>• vodja tehnične službe,</li> <li>• vodja kuhinje,</li> <li>• vodja PND,</li> <li>• vodja FRSS</li> </ul>
Politika kakovosti	so vse usmeritve in cilji , ki zadevajo kakovost in varnost izvajanja storitev v skladu z nacionalno politiko socialnega varstva, kot jo formalno izrazi vodstvo.
Odjemalec	je oseba ali organizacija, ki prejme proizvod in/ali storitev. V DFBJ se kot odjemalec pojavlja: <ul style="list-style-type: none"> <li>• stanovalec, svojec, uporabnik storitev.</li> </ul>
Uporabnik storitev	je oseba, ki uporablja storitev dejavnosti (pomoč na domu)
Ustanovitelji	Republika Slovenija



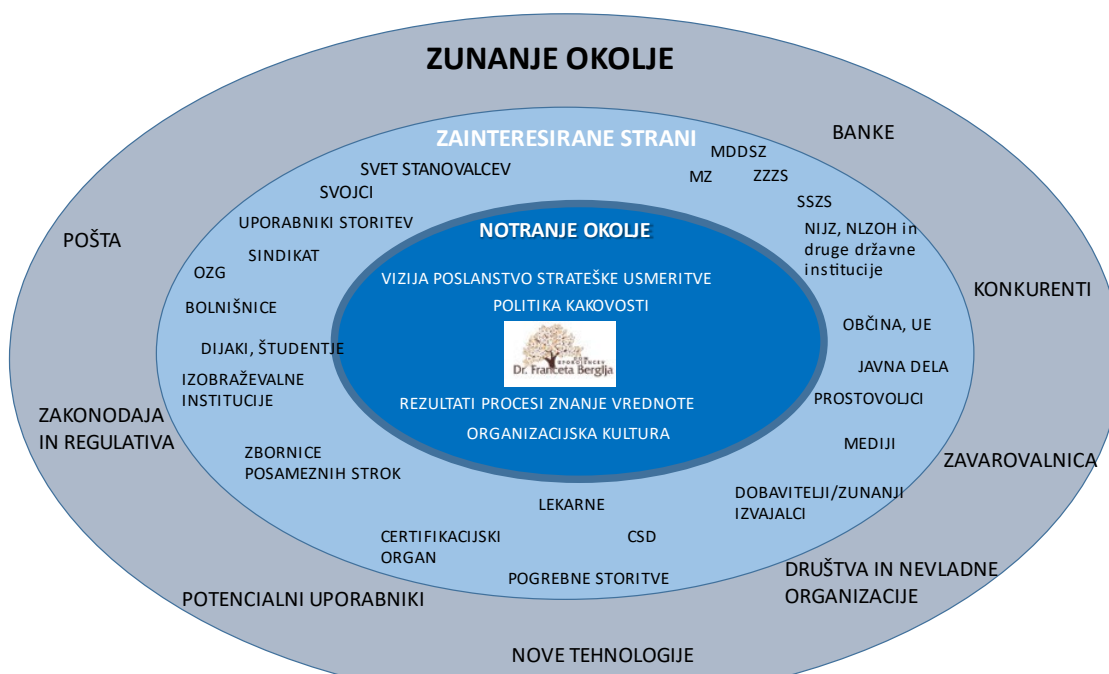
Strokovni delavci in sodelavci	so odgovorni nosilci na področjih: <ul style="list-style-type: none"> <li>• socialne službe</li> <li>• zdravstvene nege (DMS vodja tima)</li> <li>• fizioterapije</li> <li>• delovne terapije</li> <li>• kadrovska služba</li> <li>• finančno računovodske in splošne službe</li> <li>• služba prehrane</li> <li>• vzdrževalno tehnične službe</li> <li>• Pomoč na domu</li> </ul>
Skrbnik procesa	je oseba, ki je odgovorna in pooblaščen za opredelitev, uvajanje, izvajanje, nadzor in stalno izboljševanje procesa
Proces	je skupek med seboj povezanih ali vzajemno vplivajočih aktivnosti, ki pretvarjajo vhode v izhode in vsebuje kazalnik/e kakovosti (merjenje).

#### 4. KONTEKST ORGANIZACIJE

##### 4.1. RAZUMEVANJE ORGANIZACIJE IN NJENEGA KONTEKSTA

Zunanja in notranja vprašanja, ki so relevantna za strateško usmeritev in doseganje rezultatov na področju sistema vodenja kakovosti.

<b>NOTRANJE OKOLJE</b>	Notranja vprašanja kdo smo mi?
<b>ZAINTERESIRANE STRANI</b>	Zunanja vprašanja s kom smo povezani?
<b>ZUNANJE POSLOVNO OKOLJE</b>	Zunanja vprašanja kje se nahajamo?



##### 4.2. RAZUMEVANJE POTREB IN PRIČAKOVANJA ZAINTERESIRANIH STRANI

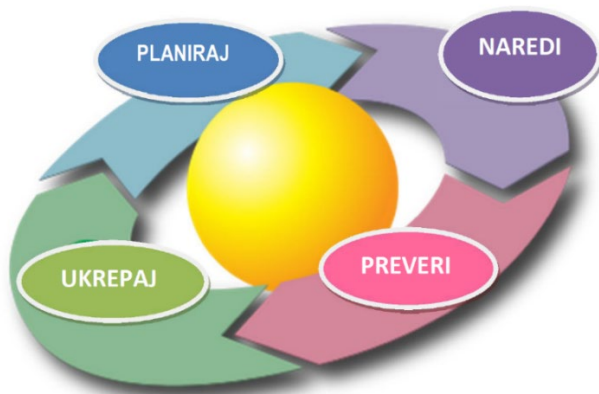
Zainteresirana stran	Potrebe in pričakovanja
<b>Svet stanovalcev</b>	Soodločanje pri vprašanjih, ki se tičejo stanovalcev
	Kakovostna, varna in individualna obravnava stanovalcev
	Informiranost

Zainteresirana stran	Potrebe in pričakovanja
Uporabniki	Kakovost in varnost izvedene storitve
	Spoštovanje dogovora
	Informiranost
Svojci	Dostojanstvo in empatija pri obravnavi
	Dostojanstvo in empatija
	Kakovost in varnost obravnave
	Vključenost v proces obravnave
	Spoštovanje dogovora
Sindikata	Izpolnjene pravice iz delovno pravne zakonodaje
	Ustrezno plačilo za izvedeno delo zaposlenim
MDDSZ (ustanovitelj)	Spoštovanje predpisov Izvajanje socialnovarstvenih storitev Aktivno sodelovanje Pozitivno poslovanje Razvoj novih oblik varstva starejših Kakovostna in varna obravnava stanovalcev Investicije v infrastrukturo
MZ	Kakovost in varnost obravnave
	Upoštevanje področne zakonodaje
OZG	Korektno strokovno in poslovno sodelovanje
	Spoštovanje medsebojnih dogovorov
Bolnišnice	Posredovanje zdravstvene in negovalne dokumentacije
	Korektno strokovno sodelovanje
Izobraževalne institucije	Spoštovanje medsebojnih dogovorov
	Možnost izvajanja kliničnih praks za izobraževalne institucije
	Kakovostni in varni pogoji sodelovanja
Zbornice posameznih strok	Izpolnitev pogojev za licenco
	Kakovostna in varna obravnava (sledenje doktrini)
	Članstvo
Certifikacijski organ	Spoštovanje standardov
Dobavitelj	Plačilo za dobavljene produkte/storitve
	Pravočasno naročanje in korektnost sodelovanja
Lekarna	Pravočasno naročanje
Mediji	Dostopnost v komuniciranju
Prostovoljci	Dostopnost in sodelovanje
	Informiranost
Dijaki, študentje	Pomoč pri izvedbi delovnega procesa, učna baza
Javi delavci	Nudijo družabništvo stanovalcem
Občine in UE	Spoštovanje odločb
	Sodelovanje na področju varstva starejših
	Sprotne prijave/odjave bivališča
CSD	Pravočasno posredovanje želenih informacij o stanovalcih
	Sodelovanje pri obravnavi izjemnih okoliščin občanov za PND in namestitvev
	Spoštovanje odločb
NIJZ, NZLOH in druge državne institucije	Spoštovanje zakonodaje in regulative
	Poročanje in sodelovanje
SSZS	Predloge za poenotenje delovanja
	Aktivno sodelovanje pri oblikovanju skupne politike
	Članstvo
ZZZS	Spoštovanje splošnega dogovora

Zainteresirana stran	Potrebe in pričakovanja
	Kakovost in varnost obravnave
	Pravočasno posredovanje zelenih podatkov
Pogrebna služba	Sodelovanje pri predaji umrlega in spremne dokumentacije

#### 4.3. SISTEM VODENJA KAKOVOSTI

Slika 1: Delovanje SVK po principu Demingovega kroga

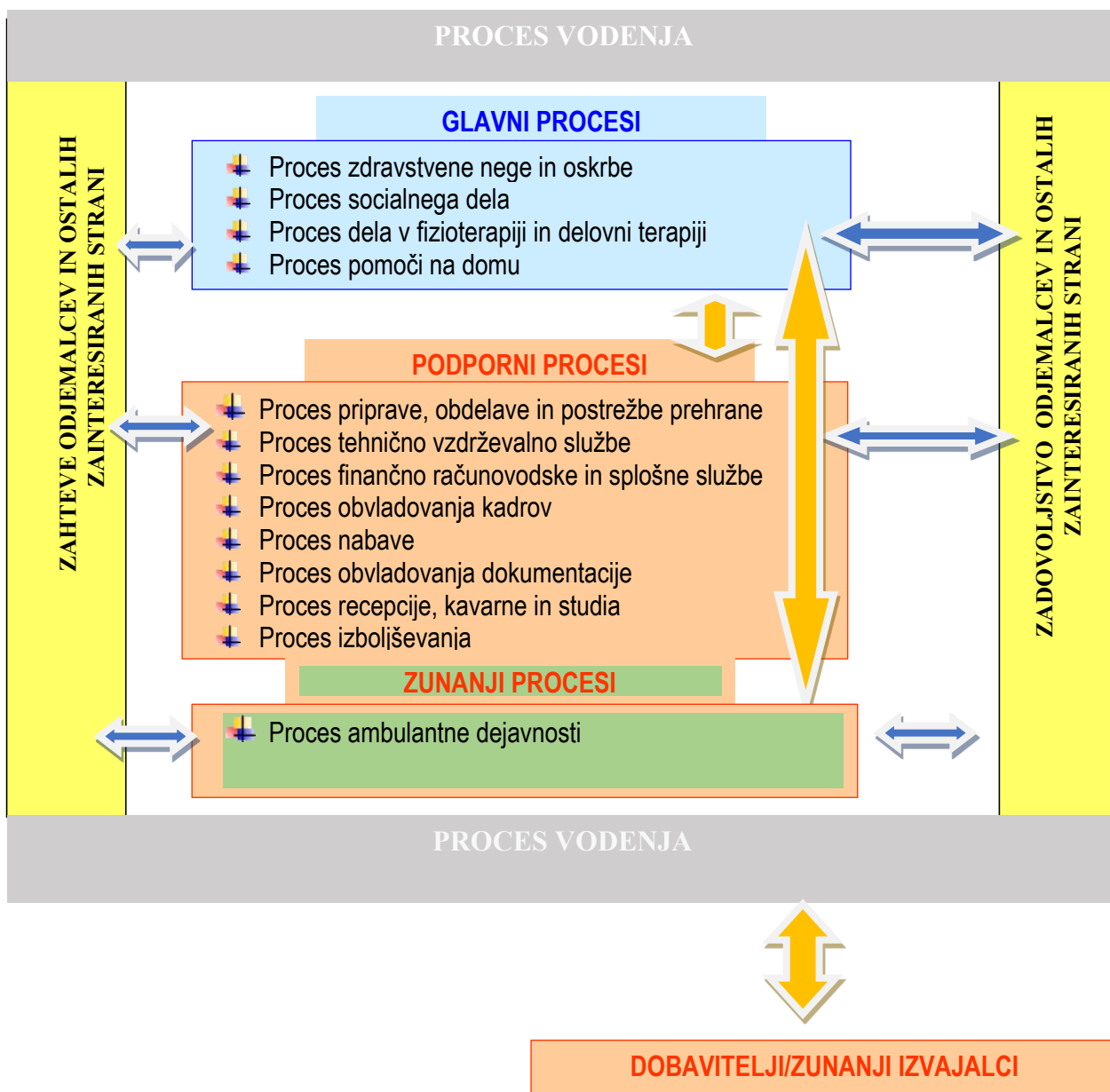


#### 4.4. SISTEM VODENJA KAKOVOSTI IN NJEGOVI PROCESI

DFBJ ima vzpostavljen, dokumentiran, izvajan in vzdrževan sistem kakovosti ter nenehno izboljšuje njegovo učinkovitost. **Prepoznava procesov**

SKUPINE PROCESOV	Št.	Naziv dokumenta - procesa	Skrbnik procesa
1. PROCESI VODSTVA	1.	Proces vodenja	Direktor
2. GLAVNI PROCESI	2.	Proces zdravstvene nege in oskrbe	Namestnica direktorice za področje ZNO
	3.	Proces socialnega dela	Socialna delavka
	4.	Proces fizioterapije in delovne terapije	Delovna terapevtka
	5.	Proces dela pomoči na domu	Vodja PND
	3. PODPORNII PROCESI	6.	Proces priprave, obdelave in postrežbe prehrane
7.		Proces tehnično vzdrževalno službe	Vodja VTS
8.		Proces splošne finančno računovodske službe	Vodja FRSS
9.		Proces obvladovanja kadrov	PD
10.		Proces nabave	Pisarniški referent
11.		Proces dokumentacije in informatike	PD
12.		Proces recepcije, kavarne in studia	Receptor telefonist
13.		Proces izboljševanja	PVK
4. ZUNANJI PROCESI	14.	Proces ambulantne dejavnosti	Namestnica direktorice za področje ZNO

Slika 2: Skupine procesov in njihove povezave



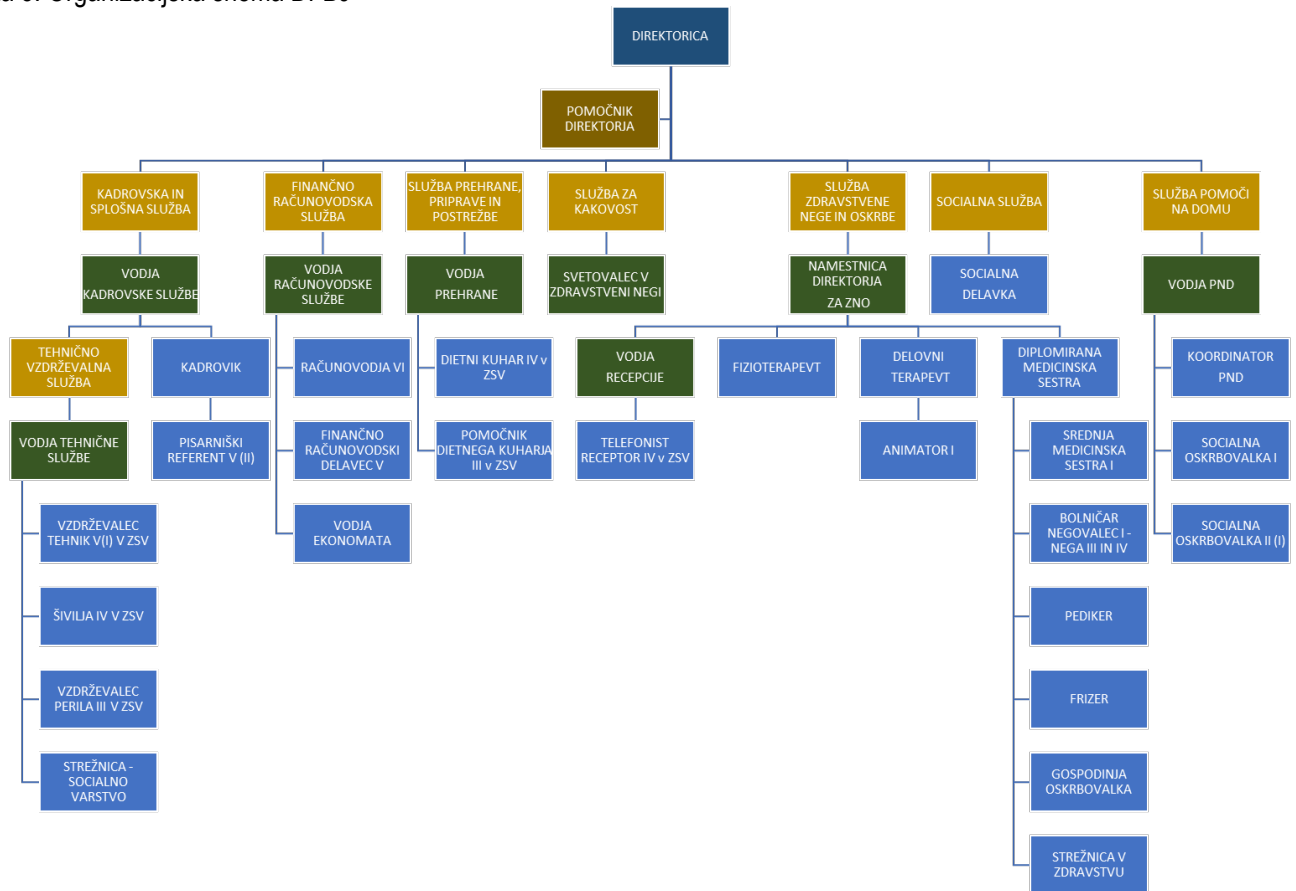
**Zunanji izvajalci** se vključujejo v posamezne procese na različnih področjih (varstvo in zdravje pri delu, požarna varnost, javni delavci, frizer, pediker, pooblaščenec za varovanje osebnih podatkov, študenti, psihiater, javna naročila, prostovoljci, nadzor HACCAP,...).

**Obveznosti, naloge in pooblastila** zunanjih izvajalcev, skladne z zakonodajo, so določene s **pogodbo**. Njihove obveznosti so določene s pogodbo in nadzor nad izvajanjem njihovih aktivnosti se vrši s strani zaposlenih.

### Organizacijska shema

Vodstvo zagotavlja, da so odgovornosti, pooblastila in vloge določene ter, da so zaposleni s tem seznanjeni. Glavno odgovornost za kakovost storitev in procesov nosijo skrbniki procesov. **Vsak zaposlen je odgovoren za kakovost svojega dela.**

Slika 3: Organizacijska shema DFBJ

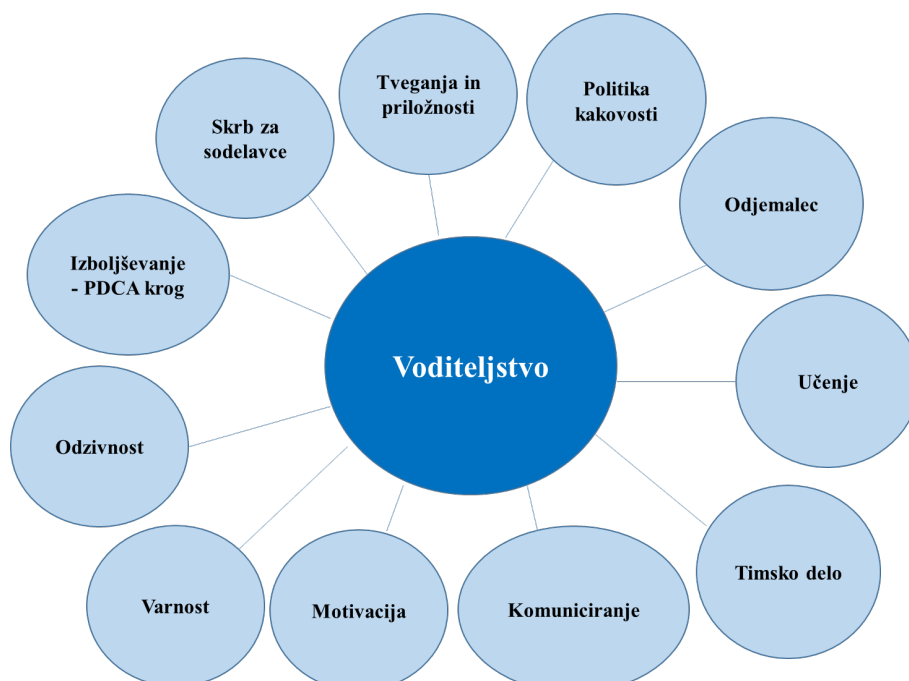


## 5. VODITELJSTVO

### 5.1. VODITELJSTVO IN ZAVEZANOST

Temeljno značilnost kulture voditeljstva določa najvišje vodstvo.

Slika 4: Načela kulture voditeljstva.



To podpoglavje **neposredno** podpirajo naslednji izvedbeni dokumenti:

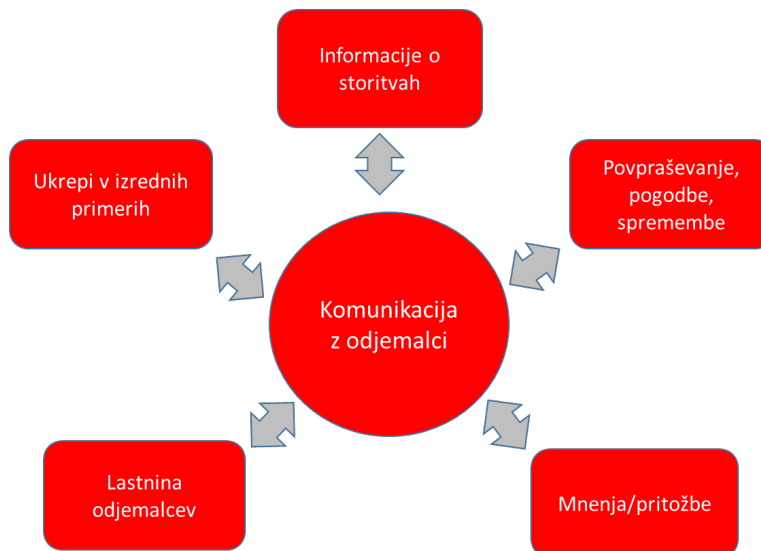
Dokument je oblikovan računalniško. Na papir natisnjen dokument predstavlja kopijo. V primeru razlik med dokumenti se uporabi izvorni dokument (elektronska ali podpisana pisna verzija), ki se nahaja pri PVK. Dokument je lastnina DFBJ, njegova nadaljnja uporaba ni dovoljena brez ustreznega soglasja lastnika©

Številka dokumenta	NAZIV DOKUMENTA
OP 01	Proces vodenja

## 5.2. OSREDOTOČENOST ZA ODJEMALCE

Pooblaščeni predstavniki sprejemajo zahteve, ki jih specificirajo odjemalci.

Slika 5: Komuniciranje z odjemalci



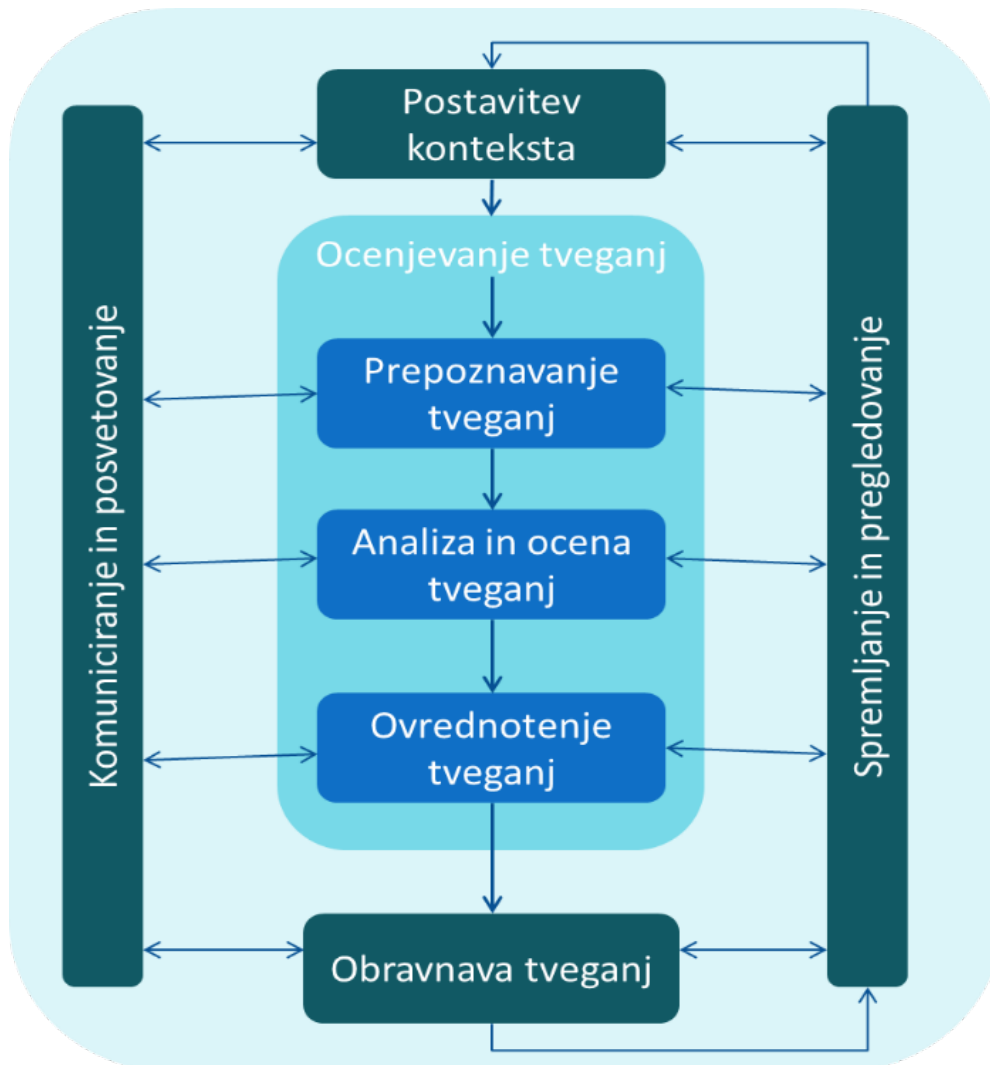
To podpoglavje **neposredno** podpirajo naslednji izvedbeni dokumenti:

Številka dokumenta	NAZIV DOKUMENTA
OP 03	Proces socialnega dela

## 5.3 UKREPI ZA OBRAVNAVAJNE TVEGANJ IN PRILOŽNOSTI

Na osnovi ugotovljenih tveganj se izdelata Register tveganj z opredeljenimi ukrepi za zmanjševanje tveganj. Po izvedenih ukrepih se izvede ocena uspešnosti ukrepa in ponovno oceni stopnja tveganja. Okvirno je pristop k obvladovanju tveganj predstavljen na spodnji sliki.

Slika 6: Obvladovanje tveganj. Vir: ISO 3100



#### 5.4. SISTEM POSTAVLJANJA KAZALNIKOV IN CILJEV KAKOVOSTI

Direktor v sodelovanju s skrbniki procesov na osnovi Letnega poslovnega načrta in politike kakovosti določi letne cilje kakovosti. Na osnovi letnih ciljev kakovosti in realizacije letnega poslovnega načrta skrbniki procesov določijo kazalnike kakovosti in njihove cilje.

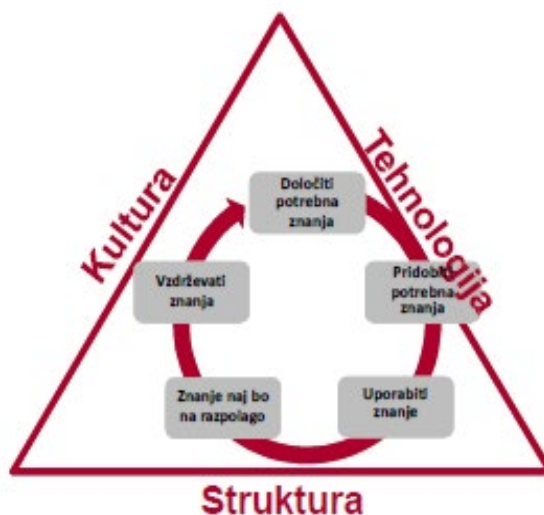
Slika 7: Poslavljanje ciljev



### 5.5. ORGANIZACIJSKO ZNANJE

Organizacijsko znanje je zajeto z opisi procesov in pripadajočimi pravilniki, navodili za delo, obrazci, hišnim redom in dokumentih zunanjega izvora (publikacije posameznih strokovnih združenj, skupnost socialnih zavodov).

Slika 8: Upravljanje z organizacijskim znanjem



Kompetentnost izvajalcev je določena z ustrezno: **izobrazbo, usposobljenostjo, veščinami in izkušnjami** in je opredeljena s sistemizacijo delovnih mest (opisi delovnih mest, pogodba o zaposlitvi).



Zavednost osebja o pomenu aktivnosti, ki jih izvaja, je zagotovljeno z ustrezno izobrazbo, usposobljenostjo, s stalnim razvojem kadrov in z ustreznim motiviranjem ter dokumentiranimi postopki posameznih procesov. Zaposleni se morajo zavedati:

- Politike kakovosti
- Relevantnih ciljev kakovosti
- Svojega prispevka k uspešnosti sistema vodenja kakovosti in varnosti, vključno s koristmi od izboljšanega izvajanja
- Posledic neizpolnjevanje zahtev sistema vodenja kakovosti in varnosti

## **5.6. KOMUNICIRANJE**

### **5.6.1. Notranje komuniciranje**

Vodstvo je vzpostavilo primerne procese komuniciranja, da se tudi na ta način zagotovi ustrezna uspešnost sistema vodenja kakovosti.

Notranje komuniciranje se dogaja na več področjih in sicer:

- neposredno medsebojno komuniciranje zaposlenih,
- neposredno komuniciranje med direktorjem, VZNO, in vodji služb ter ostalih organizacijskih oblik začasnega značaja (projektne skupine) s sodelavci,
- preko kolegija direktorja,
- preko strokovnega sveta,
- preko strokovnih timov,
- preko zbora delavcev,
- sestankov posameznih služb,
- oglasna deska in
- intranetna stran.

### **5.6.2. Zunanje komuniciranje**

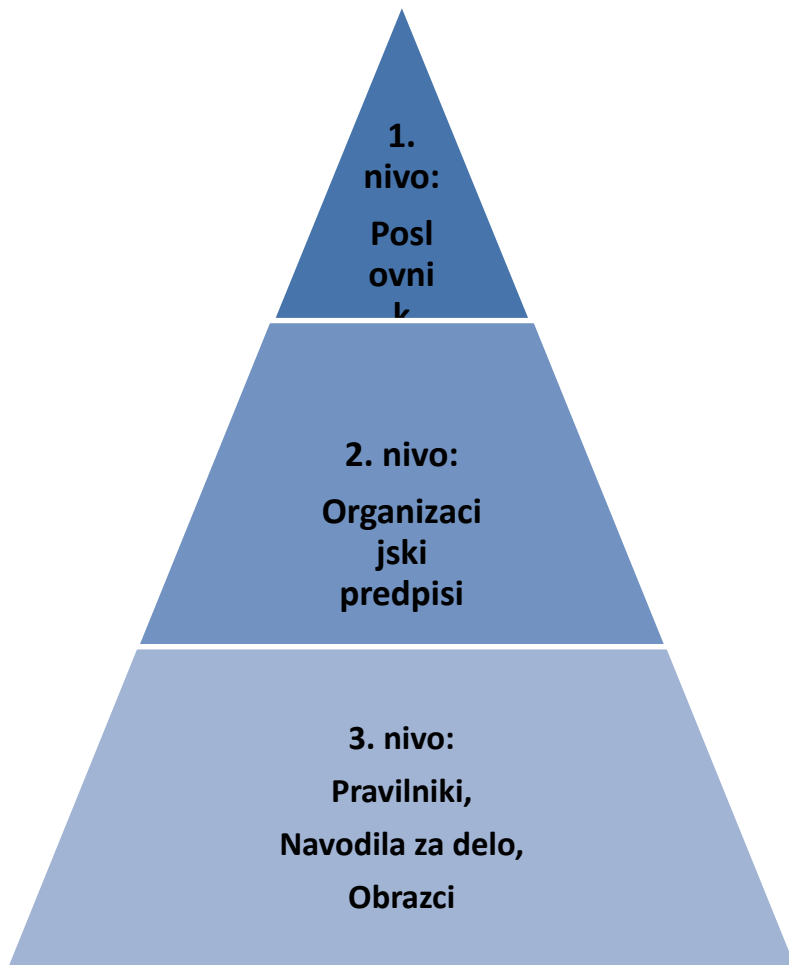
**Zunanje komuniciranje poteka:**

<b>Zunanji deležniki</b>	<b>Odgovoren za komuniciranje</b>
<b>Ustanovitelj zavoda, Ministrstvo</b>	Direktor ali od njega pooblaščen oseba
<b>ZZZS</b>	Direktor, namestnica direktorice za področje ZNO, FRSS
<b>Skupnost soc. zavodov</b>	Direktor ali od njega pooblaščen oseba
<b>Dobavitelji</b>	Vodje služb, ekonom, PD
<b>Mediji</b>	Direktor ali od njega pooblaščen oseba
<b>Stanovalci</b>	Vsi zaposleni
<b>Svojci</b>	Vsi zaposleni

## 5.7. OBSEG DOKUMENTACIJE

Glede na velikost in vrsto dejavnosti, obseg procesov, izobrazbo in usposobljenost zaposlenih ter organizacijsko kulturo smo določil obseg dokumentacije, ki je potreben, da dokazuje uspešnost načrtovanja, izvajanja in nadzorovanja procesov, učinkovitosti izvajanja ter nenehnega izboljševanja sistema kakovosti (izvajanje PDCA kroga).

Slika 9: Prikaz tri nivojske dokumentacije



Vsi nosilci procesov in v procesih definirani odgovorni delavci imajo preko interne mreže dostop do zadnje veljavne verzije dokumentov, ki jih potrebujejo pri svojem delu in mape, kjer vnašajo ali spremljajo dokumentirane informacije. Ostali zaposleni imajo na voljo posamezna navodila ali obrazce, ki jih prejmejo od skrbnikov procesov. Vso dokumentacijo, s katero rokujemo, vodimo v posebni preglednici, katere skrbnik je predstavnik vodstva za kakovost. To podpoglavje **neposredno** podpirajo naslednji izvedbeni dokumenti:

### PK-Poslovnik kakovosti

- Predstavitev
- Kontekst organizacije
- Seznam procesov
- Organizacijsko shemo
- Politiko kakovosti

### OP - Organizacijski predpisi vsebujejo:

- Nosilca procesa
- Smiselno zaporedje aktivnosti
- Povezave med procesi (vhod in izhodi iz procesov v proces)
- Vhode in izhode za posamezno aktivnost
- Odgovorne izvajalce aktivnosti
- Sklicevaje na navodila in obrazce
- Kratke opise za posamezno aktivnost
- Kazalniki kakovosti

### PR, ND, OB-pravilniki, navodila za delo, obrazci vsebujejo:

- Dolžnosti in pravice, ki jih morajo spoštovati vsi zaposleni opisanih v pravilnikih
- konkretna delovna in kontrolna navodila na posameznih delovnih mestih
- obrazce, kjer ser zapisujejo določene aktivnosti procesa (dokazi o izvedbi)

Številka dokumenta	NAZIV DOKUMENTA
OP 02	Proces obvladovanja dokumentacije