



Irena Vincek, DEOS:
Prek usposabljanj na področju digitalizacije in uvedbe modernih komunikacijskih orodij nam projekt KOC AS omogoča lažji prehod v digitalno dobo.



Lidija Vardijan, DSO Kocevje:
Na vrhuncu epidemije je vsa komunikacija potekala prek računalnikov - s civilno zaščito, občino, zdravstvom, koordinatorji, ministrstvi in drugimi ustanovami.



Tanja Stibilj Slemič, DSO Ajdovščina:
Standard ISO 9001 jemljemo kot pripomoček za izboljšanje dela znotraj posameznih procesov in delovanja celotnega zavoda.

NETS spodbuja digitalizacijo in kakovost v domovih starejših

Za vsemi nami je težko obdobje, obdobje strahu, stisk, skrbi in odsotnosti stikov z našimi najbližjimi, še posebej tistimi, ki so čas preživljali v domovih starejših. Glede na kruto dejstvo, da smo bili zaradi virusa več mesecev zelo omejeni pri aktivnostih, je bilo življenje stanovalcev v domu okrnjeno za marsikaj, kar so imeli na voljo pred izbruhom virusa.

V projektne pisarni Kompetenčnega centra zdravje in medicina (KOC AS), v katerem je vodilni partner podjetje NETS, so se zato odločili narediti analizo, kako jim je v prejšnjem letu pomagala digitalizacija. Ugotovili so, da jo njihovi partnerji zelo dobro uporabljajo. Zelo aktivni so na svojih spletnih straneh, še bolj pa na družabnih omrežjih, kjer pridno objavljajo dnevnice in tedenske dogodke. Prav tako je aktivnih veliko svojcev, ki z veseljem pripnejo kakšen pozitiven komentar na objavo domov starejših.

Tudi zaposleni so v času koronakrize, ko so bili obiski prepovedani, uporabljali tablice in telefone ter z njimi svojcem omogočili ohranjanje stikov z varovanci domov prek videopovezav. Na digitalne medije so preselili tudi velik del svojih aktivnosti - izvajali so, na primer, delavnice prek videopovezav, imeli pa so tudi virtualne nastope.

Kako v DSO gledajo na digitalizacijo in kakovost

O tem, kako gledajo na digitalizacijo, kako jim je ta pomagala med epidemijo in kako skrbi jo za kakovost, smo povprašali direktorice treh domov za ostarele.

Irena Vincek, direktorica podjetja DEOS, je povedala, da je digitalizacija za njihovo podjetje zelo pomembna. Čas epidemije COVID-19 je njeno pomembnost še posebej poudaril. »Izredne razmere so razkrile prav primanjkljaj na področju digitalizacije procesov pri izvajalcih na področju oskrbe starejših,« je dejala sogovorni-



■ Slovenski domovi za ostarele so med epidemijo svojim stanovalcem stike z njihovimi bližnjimi omogočili s pomočjo sodobnih digitalnih tehnologij.

ca in dodala, da spremenjene razmere podjetja ženejo v uporabo orodij, ki so bila do zdaj manj pomembna. To se je pokazalo tudi v okviru projekta KOC AS, saj zaposleni nekaterih orodij niso poznali zadosti, da bi jih lahko polno izkoristili.

»Prek usposabljanj na področju digitalizacije in uvedbe modernih komunikacijskih orodij nam projekt KOCAS omogoča lažji prehod v digitalno dobo. Kljub začetnim težavam pri izvedbi usposabljanj na daljavo se je partnerstvo projekta KOCAS ustrezno prilagodilo novim razmeram in ponudilo kakovostne izobraževalne vsebine prek spleta. Stanovalci naših domov so se posebej med časom epidemije začeli zavedati pomembnosti digitalizacije, saj so jim naši zaposleni ves čas epidemije in strogih ukrepov omogočali videoklice z njihovimi svojci.«

Kakovost temelji na procesno vodenem delu

Kot pravi Vincekova, kakovost v družbi DEOS temelji na procesno vodenem delu. Za vsa glavna področja oziroma službe (socialna služba, zdravstvena nega in oskrba, fizioterapija, delovna terapija...) je na ravni

družbe DEOS organiziran proces dela, ki definira najučinkovitejšo pot za doseg cilja posameznega procesa - predvsem v smeri zagotavljanja visoke kakovosti storitve, zadovoljstva uporabnikov in njihovih svojcev ter skladnost z zakonodajo in standardi, ob hkratnem zmanjšanju obremenjenosti zaposlenih.

Enotna organizacija dela je odločilna tudi z vidika izvajanja kontrole nad opravljenim delom - za namen zagotovitve ustrezne ravni kakovosti storitve, enotne komunikacije z nadzornimi organi - in primerjav kazalcev kakovosti med posameznimi centri (identifikacija področij, na katerih so možne izboljšave, prepoznavanje dobrih praks...).

Prek procesno vodenega dela družba DEOS že vrsto let skrbi tudi za kontinuirano in usmerjeno nadgrajevanje svojih storitev prek optimizacije dela v smeri enotnega poslanstva, vizije in vrednot družbe. »Za ta namen imamo na ravni družbe oblikovane strokovne aktivne, sestavljene iz vodij posameznih služb, ter raziskovalno skupino DEOS, ki skrbi za razvoj novih programov in storitev. Registri-

rano imamo tudi raziskovalno skupino prek ARRS, ki vsebuje strokovnjake z različnih področij v okviru dolgotrajne oskrbe. Ker se zavedamo pomembnosti ohranjanja kakovosti našega dela in storitev, se bo predstavnik uprave družbe v prihodnjem mesecu udeležil delavnice za samooceno podjetja po modelu EFQM pri podjetju NETS,« je napovedala Irena Vincek.

Vsa komunikacija se je preselila na računalnike

Direktorica Doma starejših občanov Kocevje Lidija Vardijan je povedala, da računalnike v njihovi ustanovi uporabljajo vsi. Uporabniki lahko dobijo vse informacije prek interneta, pošiljajo vloge in opravljajo druge aktivnosti. »V času epidemije je potekala vsakodnevna komunikacija stanovalcev s svojci prek tablic,« je povedala Vardijanova. In dodala, da je na vrhuncu epidemije vsa komunikacija potekala prek računalnikov - s civilno zaščito, občino, zdravstvom, koordinatorji, ministrstvi in drugimi ustanovami.

Standarda ISO v DSO Kocevje še nimajo. Se pa s preverjanjem kakovosti srečujejo

po različnih poteh, predvsem z vsakoletnim izvajanjem notranje revizije, pri ocenah tveganja, anketah, sestankih z uporabniki in pri drugih aktivnostih.

»Računalnike uporablja večji del zaposlenih, saj je narava dela takšna, da od zaposlenih zahteva beleženje velikega števila podatkov. V času krize se je digitalizacija izkazala kot zelo pozitivna, saj smo tako lahko minimizirali medsebojne stike, v nekaterih službah pa opravljali delo od doma. Prav tako smo jo uspešno vključili v delo s svojci ter v stike med svojci in stanovalci prek videoklicev,« pa je povedala Tanja Stibilj Slemič, direktorica Doma starejših občanov Ajdovščina.

V DSO Ajdovščina imajo vpeljan standard kakovosti ISO 9001 že od leta 2014. »Standard je v naš način dela prinesel precej pozitivnega na področju obvladovanja dokumentacije, spremljanja parametrov, ki so za nas pomembni, ter prepoznavanja in obvladovanja tveganj. Jemljemo ga kot pripomoček za izboljšanje dela znotraj posameznih procesov in delovanja celotnega zavoda,« je še dodala Tanja Stibilj Slemič.



Barbara Gunčar, prokuristka podjetja NETS:

V izrednih razmerah med epidemijo, ki je najbolj prizadela naše partnerstvo, ugotovljamo, da nam je digitalizacija prišla zelo prav. Bila je namreč edini kanal, ki nam je omogočal stik z najbližjimi. Zdaj je domovom starejših po dolgem času s skupnimi močmi uspelo premagati virus. Pozitivna posledica koronakrize pa je, da so ljudje, ki so bili med pandemijo primorani začeti uporabljati digitalne medije, ugotovili, da to ni nekaj nemogočega, temveč nekaj, kar jim lahko v marsikaterem pogledu olajša in polepša življenje. Učinki našega sodelovanja se kažejo tudi v sistemskem pristopu podpori kakovosti. Podjetje NETS je edino v Sloveniji, ki ima licenco za svetovanje in izobraževanje po modelu EFQM, zato smo povabili partnerje, da se vključijo vanj.