



POLITIKA KAKOVOSTI IN VARNOSTI

V DOMU STAREJŠIH OBČANOV POLDE EBERL-JAMSKI

1. NAMEN IN PODROČJE UPORABE

Ta politika določa sistematičen pristop k zagotavljanju kakovosti in varnosti obravnave stanovalcev v Domu starejših občanov Polde Eberl-Jamski (v nadaljevanju Dom) in uporabnikov storitev dolgotrajne oskrbe. Dokument je skladen s Smernicami za vzpostavitev modela kakovosti in varnosti obravnave pri izvajalcih socialno varstvenih storitev v pristojnosti Ministrstva za solidarno prihodnost in pri izvajalcih Dolgotrajne oskrbe (Ljubljana, marec 2025), hkrati pa upošteva tudi Zakon o zagotavljanju kakovosti v zdravstvu (UL RS, št. 102/2024) ter temelji na modelu kakovosti E-Qalin. Velja za vse zaposlene, zunanje sodelavce in procese izvajanja storitev.

2. STRATEŠKA USMERITEV KAKOVOSTI IN VARNOSTI

Dom vzpostavlja sistem kakovosti, ki temelji na:

- osredotočenosti na uporabnika,
- obvladovanju tveganj,
- kulturi varnosti (brez obtoževanja),
- stalnem izboljševanju,
- merljivosti rezultatov,
- vključevanju zaposlenih in uporabnikov.

3. SISTEM VODENJA KAKOVOSTI

Sistem kakovosti vključuje:

- jasno opredeljene procese (oskrba, zdravstvena nega, socialna obravnava),
- upravljanje tveganj in varnosti,
- sistem spremljanja kazalnikov (KPI),
- notranje presoje in samoocenjevanje (E-Qalin),
- sistem obravnave odstopanj in izboljšav.

Vodstvo zagotavlja vire, podporo in nadzor nad sistemom kakovosti.

4. UPRAVLJANJE TVEGANJ IN VARNOSTI

Dom izvaja sistematično upravljanje tveganj:

- identifikacija tveganj (padci, okužbe, nasilje, napake),
- ocenjevanje tveganj,



- izvajanje preventivnih ukrepov,
- spremljanje in poročanje o incidentih,
- analiza vzrokov (root cause analysis),
- uvedba korektivnih in preventivnih ukrepov.

Vzpostavljen je sistem varnega poročanja brez sankcij.

5. VKLJUČEVANJE UPORABNIKOV

- uporabnik aktivno sodeluje pri načrtovanju obravnave,
- zagotovljeno je spoštovanje pravic, dostojanstva in zasebnosti,
- omogočeno je podajanje pritožb in pohval,
- svojci so vključeni v obravnavo.

6. KADRI IN KULTURA KAKOVOSTI

- stalno strokovno izobraževanje zaposlenih,
- razvoj kompetenc,
- krepitev kulture varnosti,
- jasno določene odgovornosti,
- timsko delo in interdisciplinarni pristop.

7. KAZALNIKI KAKOVOSTI IN VARNOSTI (KPI)

7.1 Ključni kazalniki

7.1.1 Kazalniki s področja zdravstvene nege:

- prevalenca MRSA,
- prevalenca razjed zaradi pritiska (RZP) oz. poškodb zaradi pritiska (PZP);
- incidenca RZP oz. PZP ,
- prevalenca padcev uporabnikov,
- poškodbe z ostrimi predmeti,
- varnostni incidenti na področju zdravil,
- doslednost higiene rok.

7.1.2 Kazalniki za poročanje Ministrstvu za solidarno prihodnost:

- vključenost uporabnikov v prostočasne aktivnosti,
- neopravljene ure socialnovarstvene storitve na področju PND oz. DOD
- fluktuacija zaposlenih,
- izobraževanje in usposabljanje zaposlenih,
- število varnostnih incidentov pri uporabi zdravil



7.1.3 Kazalniki e-Qalin z vidika:

- stanovalcev,
- uporabnikov PND oz. DOD,
- zaposlenih,
- vodstva,
- okolja in
- učeče se organizacije.

7.2 Način merjenja

Kazalniki se spremljajo v okviru spletne aplikacije za upravljanje procesov po modelu E-Qalin "mapp" in sicer:

- mesečno (operativni kazalniki),
- kvartalno (analiza trendov),
- letno (strateški pregled).

Viri podatkov:

- dokumentacija uporabnikov,
- evidence incidentov,
- zdravstvene evidence
- kadrovske evidence,
- ankete o zadovoljstvu uporabnikov, svojcev in zaposlenih.

8. STRUKTURA IN ODGOVORNOSTI

8.1 Struktura

- Predstavniki vodstva za kakovost: Tina Krautberger, univ.dipl.soc.del.
- Pooblaščenec za varnost pacientov: Srečko Jurič, dipl.zn.
- Komisija za kakovost in varnost: direktorica, pooblaščenec za varnost pacientov, člani strokovnega sveta

8.1 RACI model odgovornosti

RACI model se uporablja kot orodje za jasno razmejitev odgovornosti in učinkovito izvajanje sistema kakovosti in varnosti.



R (izvajalec), A (nosilec odgovornosti), C (sodelujoč), I (obveščen)

Področje	R	A	C	I
Zdravstvena nega	Služba ZNO	Pooblaščenec za varnost pacientov	Služba ZNO	Zaposleni, vodstvo
Kazalniki za poročanje pristojnemu ministrstvu				
Vključenost uporabnikov v prostočasne aktivnosti	koordinator DO	Vodja kakovosti	koordinator DO, delovni terapevt	Uporabniki, vodstvo
Neopravljene ure socialnovarstvene storitve na področju PND oz. DOD	Koordinator DOD	Vodja dolgotrajne in socialne oskrbe	Koordinator DOD	Zaposleni, vodstvo
Število varnosrhnih incidentov pri uporabi zdravil	Služba ZNO	Pooblaščenec za varnost pacientov	Služba ZNO	Zaposleni, vodstvo
Fluktuacija zaposlenih	Tajnica direktorja	Direktorica	Vodje služb	Vodstvo, vodje služb
Izobraževanje in usposabljanje zaposlenih	Tajnica direktorja, direktorica	Direktorica	Vodje služb	Vodstvo, vodje služb
Bolniška odsotnost zaposlenih	Finančnik	Direktorica	Vodje služb	Vodstvo, vodje služb
Model E-Qalin	Moderatorji, skrbniki kriterijev in kazalnikov	Vodja kakovosti, procesni vodje	Skupine za kakovost, presojevalci	Vodstvo, zaposleni, uporabniki

9. SPREMLJANJE IN IZBOLJŠEVANJE

- redno spremljanje KPI,
- letni pregled vodstva,
- izvajanje notranjih presoj,
- E-Qalin samoocenjevanje,
- stalne izboljšave na podlagi podatkov.

10. SKLADNOST IN NADZOR

Dom zagotavlja skladnost z:

- nacionalnimi smernicami,
- zakonodajo,
- strokovnimi standardi.

Izvajajo se notranji in zunanji nadzori.



Dom starejših občanov Polde Eberl-Jamski

11. KONČNE DOLOČBE

Politika je obvezujoča za vse zaposlene. Pregleduje se najmanj enkrat letno.

Izlake, 3.5.2026



Mateja Černi, univ.dipl.ekon.
Direktorica