

O kvalitě tak trochu z jiného pohledu

Pojem JAKOST či KVALITA se v moderní společnosti zařadil do běžného slovníku a je používán v nejrůznějších souvislostech. V sociálních službách je velmi často využíván ve spojení se standardy sociálních služeb nebo třeba s kvalitou života, kterou se snaží svým klientům zajistit dlouhý zástup pracovníků stovek zařízení sociálních služeb.

Společnost IReSoft si váží své příležitosti, jak pomocí informačního systému Cygnus vytvářet lepší podmínky zaměstnancům v sociálních službách, aby měli více času na své klienty a mohli jim poskytovat takové služby, jaké potřebují. Odtud vychází podstata, jak vnímáme pojem KVALITA v naší společnosti.

KVALITA VÝVOJE



Vytvořit šikovný program je jistě důležité, ale to je jen první krok. Rozsáhlý produkt, jakým IS Cygnus je, musí svým uživate-

lům poskytovat trvalou podporu zahrnující úpravy vyplývající ze změny legislativy, ale i úpravy a vylepšení podporující zvyšování uživatelského komfortu. Proto každý rok organizujeme anketu mezi uživateli, kteří náš informační systém hodnotí podle nejrůznějších kritérií, a tím pomáhají dalšímu zlepšení funkcí a uživatelského prostředí.

Poslední vánoční anketa byla zaměřena na hodnocení jednotlivých funkčních celků v rámci všech modulů. Ankety se zúčastnilo téměř 700 respondentů, kteří nám poskytli více než 6 000 odpovědí. Ukázalo se, že více než 97% uživatelů je spokojeno s účelností jednotlivých funkcí IS Cygnus. Takové hodnocení nás těší a zejména jsme velmi rádi za všechny poznámky a postřehy, které jsme anketou získali a které nám umožní systém dále zlepšovat.

IS Cygnus se od doby svého vzniku neustále vyvíjí a zdokonaluje. Každé čtvrtletí je vydána jedna až dvě aktualizace, které obsahují desítky zrealizovaných podnětů na základě požadavků našich zákazníků. Každý den vývojový tým IReSoftu připraví v průměru jeden nový podnět – taková je bilance za poslední půlrok. V nedávné době jsme navíc zdvojnásobili kapacitu tohoto oddělení, což nám umožní zrealizovat ještě více podnětů do každé z budoucích aktualizací.

Správa podnětů je pro nás velmi citlivá záležitost. Přestože poskytujeme tzv. krabicový software (všichni zákazníci mají jeden a ten samý systém), snažíme se dosáhnout toho, aby uživatel měl výsledný produkt na úrov-

ni zakázkové aplikace. Tento náročný úkol vyžaduje velmi pečlivé posouzení každého z požadavků, jeho vlivu na ostatní části programu a hlavně vlivu na ostatní uživatele z jiných zařízení používajících IS Cygnus. Velmi snadno by se totiž mohlo stát, že vyhověním jednomu požadavku snížíme komfort jiné skupině uživatelů a to nemůžeme dopustit. Proto každý požadavek je nejprve velmi pečlivě prostudován v analytickém oddělení a modelován do návrhu řešení, které pak naše inovační skupina posuzuje z hlediska vlivu a významu pro ostatní uživatele. Podněty mající dopad na největší skupinu uživatelů jsou pak realizovány s vyšší prioritou.

KVALITA PODPORY



K softwarovému produktu patří neodmyslitelně jeho podpora a údržba. Abychom měli ještě lepší kontakt s prostředím uživatelů IS Cygnus, spustili jsme počátkem letošního roku službu ZAVOLEJTE MI. Jedná se o službu zpětného volání, kdy uživatel pomocí jednoho tlačítka zadá a popíše požadavek na zavolání a během krátké doby se konzultanti společnosti IReSoft ozvou s již připraveným řešením popsané situace. Tato novinka, která uživatelům IS Cygnus šetří čas i peníze za telefon, se setkala s velmi pozitivním ohlasem a je hojně využívána.

Abychom ještě zvýšili dostupnost naší hot-linky, rozšířili jsme kapacitu linek o 50% a rovněž jsme posílili počet kvalifikovaných konzultantů v době špiček. Výhodou pro všechny uživatele IS Cygnus je, že od našich profesionálně školených odborníků získají ještě rychleji řešení své situace, která může při vedení nejrůznějších agend v sociálních službách vzniknout.

Velký význam naší poskytované podpory je v tom, že uživatel IS Cygnus se nemusí učit

a školit na znalost celého rozsáhlého systému, ale stačí, když se naučí efektivně využívat pouze tu část programu, kterou potřebuje pro svoji každodenní práci. Když později vznikne jiná než standardní situace, uživatel si může jednoduše vyžádat pomoc, která mu je bezprostředně poskytnuta.

KVALITA PRODUKTU



Ředitelé a vedoucí pobytových zařízení si pořizují IS Cygnus, protože je to komplexní a efektivní nástroj. Je pochopitelné, že se zajímají o to, jestli je informační systém v jejich zařízení maximálně využíván. Tyto a další informace mohou získat z modulu Manažerská část, který je připraven právě pro ně.

Navíc jsme letos připravili další novou službu – Audit systému Cygnus. Jedná se o návštěvu našeho konzultanta, který navštíví zařízení a provede šetření podle speciální metodiky. Prověří jak nastavení a užívání IS Cygnus, tak i míru osvojení jednotlivých funkcí obsluhou. Výstupem je auditní zpráva, která popisuje reálný stav, identifikuje případná rizika, popisuje možnosti zlepšení a navrhuje jejich řešení.

KVALITA V IRESOFTU



Termín KVALITA v našem pojetí, které je vlastně celému týmu zaměstnanců společnosti IReSoft, nechápeme jen jako vlastnost, ale jako proces, který je souborem činností umožňujících splnit náš cíl. Tím je spokojený uživatel využívající kvalitní produkt zajištěný komfortním servisem.

Ing. Jiří Halousek,
ředitel společnosti IReSoft, s. r. o.