

d.

įsakymu Nr. V1-143

ŠILUTĖS SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ KOKYBĖS POLITIKA

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1.1. Šilutės socialinės globos namų (toliau – įstaiga), Kokybės politika reglamentuoja profesines, administracines paslaugas, kurių paskirtis užtikrinti prieinamas, savalaikes, lygiateisiškas, patikimas, saugias ir kokybės standartus atitinkančias paslaugas senyvo amžiaus asmenims, senyvo amžiaus asmenims su sunkia negalia ir suaugusiems asmenims su sunkia negalia (toliau – paslaugų gavėjai).

1.2. Įstaigos veiklos tikslas – teikti kokybiškas ir efektyvias socialinės globos ir kompleksines paslaugas (socialines, asmens sveikatos priežiūros, psichologines, kultūrinės, dvasinės ir t.t.) užtikrinti jų prieinamumą paslaugų gavėjams. Sudaryti tinkamas, žmogaus orumą išsaugančias gyvenimo sąlygas, ir padėti jiems įveikti atskirtį. Įtraukti įstaigos darbuotojus, paslaugų gavėjus ir jų artimuosius į kokybės valdymą, skatinti kiekvieno darbuotojo atsakomybę už savo darbo kokybę pagal pareigas ir kompetencijas. Tobulinti darbuotojų kvalifikaciją, sudarant galimybę dalyvauti įvairiose kvalifikacijos kėlimo kursuose, seminaruose ir konferencijose. Nuolat tobulinti kokybės valdymo sistemą, atitinkančią EQUASS kokybės principus. Įgyvendinti kokybės politiką, tikslus bei užtikrinti jų tinkamumą, prieinamumą ir sklaidą.

1.3. Kokybės politika yra neatsiejama nuo įstaigos misijos, vizijos ir vertybių dalis:

1.3.1. misija - teikti ilgalaikes kvalifikuotas ir kokybiškas socialines paslaugas, sudarant žmogaus orumą nežeminančias gyvenimo sąlygas, užtikrinant kokybiškų socialinių ir asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimą, užtikrinti gyventojų socialinį saugumą, individualių asmens poreikių priklausomai nuo amžiaus ir negalios pobūdžio tenkinimą, savarankiškumo ugdymą ir palaikymą, atstovavimą kliento teisėms ir interesams bei jų gynimą. Stiprinti socialinius ryšius su visuomene ir išnaudoti visas galimybes, kad paslaugų gavėjai dalyvautų bendruomeniniame gyvenime bei keisti visuomenės požiūrį į socialinių paslaugų gavėją.

1.3.2. vizija - tobulėjanti ir taikanti pažangiausias socialinės globos metodus, moderni ir atvira socialinės globos įstaiga, telkianti kvalifikuotą darbuotojų komandą, pasitelkianti savanorius, užtikrinanti, kad globos namų gyventojai nuolat gautų kokybiškas, profesionalias, kuo artimesnes namų sąlygoms būtiną bei pageidaujamas paslaugas.

II SKYRIUS KOKYBĖS POLITIKOS UŽDAVINIAI, VERTYBĖS IR PRINCIPAI

2.1. Uždaviniai:

2.1.1. didinti Globos namų valdymo efektyvumą ypatingą dėmesį skiriant komandinio darbo vystymui ir darbuotojų kompetencijų tobulinimui;

2.1.2. gerinti paslaugų kokybę, bendradarbiauti su socialinės globos, sveikatos priežiūros įstaigomis, nevyriausybinėmis organizacijomis ir kitomis institucijomis;

2.1.3. skatinti ir plėtoti savanorystės veiklas;

2.1.4. įgyvendinti vidines kokybės užtikrinimo priemones, rezultatų ir efektyvų visų procesų vyksmą sistemingai koordinuojant, analizuojant ir optimizuojant procesų tarpusavio sąveiką;

2.1.5. užtikrinti, kad visi procesų veiksmai ir rezultatai būtų suprantami, apibrėžti ir valdomi.

2.2. Vertybės:

2.2.1. **inovatyvumas** – domėjimasis naujovėmis ir jų skatinimas, iššūkių nebijojimas ir jų priėmimas, nuolatinis siekis tobulinti visas sritis;

2.2.2. **pagarba** – pagarba žmogui, jo teisėms ir laisvėms, tolerantiškumas, atvirumas sau ir visuomenei, žmogaus priėmimas be išankstinių nuostatų;

2.2.3. **atsakomybė** – atsakomybės prisiėmimas už darbo ir funkcijų kokybę, priimtus sprendimus, pareiginių funkcijų vykdymą;

2.2.4. **profesionalumas ir kokybės siekimas** – kokybiškų paslaugų teikimo siekis: nuolatinė naujų darbo metodų paieška, profesinio tobulėjimo ir kūrybiškumo skatinimas;

2.2.5. **konfidencialumas** – informacijos slaptumo ir konfidencialumo apsaugos laikymasis;

2.2.6. **komandinis darbas** – komandinio darbo dėka galime įveikti visus sunkumus ir rasti sprendimo būdus;

2.2.7. **bendradarbiavimas** - atvirumas ir nuolatinis bendradarbiavimas su įvairiomis įstaigomis, dalijimasis patirtimi ir informacija bei jos sklaida;

2.2.8. **lojalumas** – pagarba savo įstaigai, kolegoms, paslaugų gavėjams ir jų artimiesiems;

2.2.9. **skaidrumas** – visos atliekamos veiklos atvirumas ir sąžiningumas.

2.2.10. **socialinė atsakomybė** – prisidėjimas prie aplinkos saugojimo, atliekų rūšiavimas, lietuviškų tradicijų puoselėjimas, nuolatinis vertybių diegimas, darbuotojų ir paslaugų gavėjų saugojimas – apsaugos priemonių aprūpinimas, darbui visų reikalingų priemonių suteikimas.

2.3. Principai:

2.3.1. lyderystė;

2.3.2. personalo nuolatinis tobulinimasis;

2.3.3. teisių užtikrinimas;

2.3.4. etikos;

2.3.5. partnerystės ir bendradarbiavimo;

2.3.6. orientacija į asmenį ir rezultatus;

2.3.7. nuolatinis gerinimas.

2.4. Įstaiga užtikrina lygias teises, galimybes, pasirinkimo ir apsisprendimo lygiateisį dalyvavimą, vienodą požiūrį į kiekvieną paslaugų gavėją. Siekiama efektyvios komunikacijos, diegiant nuolatinio kokybės gerinimo sistemas.

III SKYRIUS STRATEGINIAI TIKSLAI

2.5. Globos namai savo veikloje siekia šių kokybės politikos tikslų įgyvendinimo:

2.5.1. teikti ilgalaikę (trumpalaikę) socialinę globą, užtikrinančią paslaugų gavėjų ir jų artimųjų įvairiapusiškus poreikius ir geriausių interesą, užtikrinti jų saviraišką, motyvavimą, skatinti ir padėti integruotis į bendruomenę, atliepti jų poreikius ir atstovauti jų interesus;

2.5.2. atitikti globos namų gyventojų, socialinių partnerių, steigėjo, finansuotojų ir tiekėjų lūkesčius bei poreikius;

2.5.3. sudaryti sąlygas nuolatiniam darbuotojų profesinės kvalifikacijos kėlimui, skatinti kiekvieno darbuotojo asmeninę atsakomybę už savo darbo kokybę pagal pareigas ir kompetenciją;

2.5.4. finansinius, materialinius ir žmogiškuosius išteklius naudoti racionaliai;

2.5.5. skatinti ir vykdyti socialinės atsakomybės veiklas.

2.6. Įstaigos ilgalaikiai tikslai:

2.6.1. teikti kokybiškas, kvalifikuotas, saugias ir savalaikes paslaugas, vertinant paslaugų rezultatyvumą, tobulinant darbo organizavimą ir vykdant nuolatinį darbuotojų kvalifikacijos kėlimą

2.6.2. atitikti paslaugų gavėjų, jų artimųjų, steigėjo, socialinių partnerių lūkesčius ir poreikius;

2.6.3. kasmetinė kokybės politikos ir tikslų peržiūra, siekiant nuolatinio jų tinkamumo ir efektyvumo bei sklaidos;

2.6.4. Įstaigos veikloje vadovautis EQUASS kokybės sistemos principais – lyderystė, personalo nuolatinis tobulinimas, teisių užtikrinimas, etikos laikymasis, partnerystės ir bendradarbiavimo, orientacijos į asmenį ir rezultatus;

2.6.5. užtikrinti pakankamus išteklius ir sąlygas kokybės vadybos sistemos palaikymui, nuolatiniam tobulinimui, darbuotojų kvalifikacijos kėlimui;

2.6.6. palaikyti aukštą gyventojų pasitikėjimą Įstaiga;

2.6.7. užtikrinti kiekvieno darbuotojo atsakomybę už atliekamo darbo kokybę pagal pareigas ir kompetenciją.

IV. KOKYBĖS VERTINIMAS

2.7. Įstaigos paslaugų kokybė vertinama šiais informacijos gavimo metodais: statistiniais, įstaigos dokumentacijos analizėmis, atliekant paslaugų gavėjų, jų artimųjų, darbuotojų, steigėjo apklausas, įstaigos metines veiklos ataskaitas.

2.8. kokybė vertinama pagal:

2.8.1. sudarant metinį veiklos planą, planuojant rodiklius, įvertinant pasiektus rezultatus, jų pokyčius;

2.8.2. kasmet atliekant įsivertinimą atitikties socialinės globos normoms, analizuojant gautus rezultatus;

2.8.3. darbuotojų kvalifikacijos skatinimas ir pokyčio analizavimas;

2.8.4. paslaugų gavėjų, darbuotojų apklausos tyrimų apie įstaigos veiklą analizavimas;

2.8.5. pastabų ir skundų pokyčiai per metus;

2.8.6. įstaigoje atliktų auditų ir patikrinimų rezultatai;

2.8.7. bendradarbiavimo rezultatai su partneriais;

2.8.8. įstaigoje įdiegtų naujovių, naujų priemonių, patobulinimų skaičius, analizė ir fiksavimas.

2.9. Įstaigos veiklos kokybė vertinama vieną kartą per metus.

2.10. Įstaigos vadovas ir vadovaujamas pareigas užimantys asmenys yra atsakingi už tinkamą šios politikos įgyvendinimą, ir už tai, kad jiems pavaldūs darbuotojai būtų supažindinami, bei savo darbe vadovautųsi šia Kokybės politika.

2.11. Kiekvienas įstaigos darbuotojas įsipareigoja pranešti apie esamus arba galimus Kokybės politikos pažeidimus.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

2.12. Visi įstaigos darbuotojai privalo savo veikloje vadovautis Kokybės politika.

2.13. Su Kokybės politika pasirašytinai supažindinamas kiekvienas Įstaigos darbuotojas, naujai priimami supažindinami priėmimo metu.

2.14. Kokybės politika skelbiama internetiniame puslapyje.

Direktorė

Evelina Rimkutė