PATVIRTINTA
Šilutės socialinės globos namų
direktoriaus 2026 m. sausio 23 d.
įsakymu Nr. V1 – 10

ŠILUTĖS SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ KOKYBĖS POLITIKA

I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS

1.1. Šilutės socialinės globos namų (toliau – Globos namai), Kokybės politika yra neatsiejama nuo įstaigos tikslo, misijos ir vizijos.

1.2. **Globos namų tikslas** – užtikrinti asmeniui orų, saugų prasmingą gyvenimą, teikiant individualizuotas, žmogaus teisėmis grįstas socialinės globos paslaugas, kurios stiprina savarankiškumą, socialinį dalyvavimą ir bendruomeninius ryšius, kuriant paslaugų vertę kartu su paslaugų gavėjais, jų artimaisiais ir bendruomene. Sudaryti sąlygas darbuotojams nuolat tobulinti profesines, socialines ir vadybines kompetencijas, stiprinant jų motyvaciją, atsakomybę ir gebėjimą teikti kokybiškas ir į asmenį orientuotas paslaugas. Nuolat tobulinti kokybės valdymo sistemą, atitinkančią EQUASS kokybės principus.

1.3. **Globos namų misija** – telkiant kompetentingą, nuolat tobulėjantį ir paslaugų vertę kartu su paslaugų gavėjais ir bendruomene kuriantį kolektyvą, teikti žmogaus orumą, savarankiškumą ir socialinį dalyvavimą stiprinančias socialinės globos paslaugas, atliepiant individualius asmens poreikius ir lūkesčius.

1.4. **Globos namų vizija** – tobulėjanti, moderni, atvira bendruomenei socialinės globos įstaiga, kurioje kompetentingi ir įgalinti darbuotojai kartu su paslaugų gavėjais kuria orų, savarankiška, prasmingą gyvenimą.

II SKYRIUS
KOKYBĖS POLITIKOS TIKSLAS, UŽDAVINIAI, VERTYBĖS IR PRINCIPAI

2.1. **Kokybės politikos tikslas** – kurti ir palaikyti kokybės kultūrą Globos namuose, visose srityse.

2.2. Kokybės politikos uždaviniai*:*

2.2.1. teikti ilgalaikes ir trumpalaikes efektyvias, savalaikes, lygiateisiškas, kompetentingas, saugias socialines ir sveikatos priežiūros paslaugas, kurios atitiktų paslaugų gavėjų individualius poreikius ir lūkesčius;

2.2.2. nuolatinį dėmesį skirti komandinio darbo vystymui, darbuotojų kompetencijų tobulinimui, paslaugų gavėjų įtraukimui į paslaugų vertės bendrakūros procesą.

2.2.3. bendradarbiauti su įvairiomis socialinėmis įstaigomis, sveikatos priežiūros įstaigomis, NVO ir kitomis institucijomis;

2.2.4. skatinti ir plėtoti ilgalaikes ir trumpalaikes savanorystės veiklas;

2.2.5. įgyvendinti vidines kokybės užtikrinimo priemones - vertinti ir analizuoti teikiamų paslaugų kokybę, paslaugų gavėjų pasitenkinimą paslaugomis, individualių poreikių tenkinimą, darbuotojų kompetenciją ir darbo kokybę, vidaus procesų efektyvumą, skundų ir incidentų valdymą;

2.3. Globos namai organizuodami ir teikdami paslaugas vadovaujasi šiomis vertybėmis:

2.3.1. **komandinis darbas**- paslaugų teikimas, situacijų sprendimas, grįstas komandiniu darbu, bendradarbiavimu tarp įvairių sričių specialistų, paslaugų gavėjų ir jų artimiejų;

2.3.2. **orumas ir pagarba** – gerbiame kiekvieno asmens unikalumą, teises ir pasirinkimus, užtikrindami pagarbų ir etišką tarpusavio santykį. Kuriame supratingumu, rūpesčiu grįsta tarpusavio santykį, palaikančią ir skatinančią aplinką;

2.3.3. **atsakomybė** – prisiimame atsakomybę už teikiamų paslaugų kokybę, profesinius sprendimus ir nuolatinį kompetencijų tobulinimą;

2.3.4. **profesionalumas** - vertiname ir skatiname kompetencijas, mokymąsi visą gyvenimą, refleksija ir įrodymais grįstą praktiką;

2.3.5. **paslaugų vertės bendrakūra ir partnerystė** – paslaugų vertę kuriame kartu su paslaugų gavėjais, jų artimaisiais, bendruomene, rajono savivaldybe;

2.3.6 **įgalinimas** – skatiname savarankiškumą, dalyvavimą ir sprendimų priėmimą tiek paslaugų gavėjams, tiek darbuotojams;

2.3.7. **bendruomeniškumas ir socialinė įtrauktis** – palaikomi ir skatinami paslaugų gavėjų ryšiai su artimaisiais, bendruomene, organizuojamos įvairios veiklos ir renginiai;

2.3.8. **inovacijos ir tobulėjimas** – nuolat gerinama paslaugų kokybė, taikomi metodai skatinantys paslaugų gavėjus įsitraukti į paslaugos kūrimą;

2.3.9. **teisingumas ir lygybė** – paslaugų gavėjai gauna vienodai kokybiškas paslaugas, nepaisant jų lyties, negalios ar kitų veiksnių. Personalas gauna vienodą atlygį už tas pačias darbo funkcijas, nepaisant amžiaus ar lyties;

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

2.3.11. **skaidrumas** – visos atliekamos veiklos atvirumas ir sąžiningumas;

2.3.12. **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.

2.4. Globos namai organizuodami ir teikdami paslaugas vadovaujasi šiais principais:

2.4.1. **lyderystė** – grindžiama aiškia vizija, atsakomybe. Darbuotojai supranta Globos namų misiją, viziją, vertybes, tikslus ir aktyviai prisideda prie jų įgyvendinimo;

2.4.2. **nuolatinis personalo kompetencijų tobulinimas** – laikomas esmine paslaugų kokybės užtikrinimo sąlyga. Globos namai siekia nuolat stiprinti darbuotojų profesines, socialines ir asmenines kompetencijas, atsižvelgiant į paslaugų gavėjų poreikius, teisės aktų reikalavimus ir Globos namų veiklos tikslus;

2.4.3. **paslaugų gavėjų ir darbuotojų teisių užtikrinimas** – Globos namuose užtikrinama pagarba paslaugų gavėjų ir darbuotojų teisėms, orumui, savarankiškumui ir saugumui. Globos namai vadovaujasi teisės aktais, profesinės etikos normomis, žmogaus teisių principais, sudarydami saugią, pagarbią ir nediskriminuojančią aplinką;

2.4.4. **etika** – grindžiama pagarba žmogaus orumui, atsakomybe, sąžiningumu, profesionalumu ir konfidencialumu. Visi Globos namų darbuotojai vadovaujasi savo veikloje profesinės etikos normomis ir žmogaus teisių principais, siekdami užtikrinti kokybiškas, saugias ir oras socialines paslaugas. Patvirtintas ir taikomas Etikos kodeksas;

2.4.5. **partnerystės ir bendradarbiavimo** – šis principas grindžiamas abipuse pagarba, pasitikėjimu, atviru dialogu ir bendrų tikslų siekimu. Globos namai bendradarbiauja su paslaugų gavėjais, jų artimaisiais, partneriais, steigėjais, bendruomene, siekdami užtikrinti visapusišką ir kokybišką socialinę globą;

2.4.6. **orientacija į asmenį ir rezultatus** – paslaugos organizuojamos ir teikiamos orientuojantis į kiekvieną paslaugų gavėją, jo individualius poreikius, gebėjimus ir lūkesčius, kartu siekiant pamatuojamų ir prasmingų rezultatų. Globos namai užtikrina, kad paslaugos būtų realiai gerinančios paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę;

2.4.7. **nuolatinis paslaugų gerinimas** – paslaugų kokybė nuolat gerinama sistemingai vertinant teikiamas paslaugas, analizuojant rezultatus ir taikant korekcines bei prevencines priemones. Globos namai siekia mokytis iš patirties, įtraukdami į paslaugos vertės bendrakūrą ir paslaugų proceso tobulinimą paslaugų gavėjus, jų artimuosius, darbuotojus, partnerius.

III SKYRIUS
KOKYBĖS POLITIKOS ILGALAIKIAI TIKSLAI

3.1. Globos namų ilgalaikiai Kokybės politikos tikslai:

3.1.1. **paslaugų gavėjų gerovė ir pasitenkinimas** – nuolat gerinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę, orumą ir savarankiškumą. Užtikrinti individualizuotas, poreikiai grįstas paslaugas. Didinti paslaugų gavėjų ir jų artimųjų pasitenkinimo paslaugomis lygį. Skatinti paslaugų gavėjus ir jų artimuosius įsitraukti į paslaugų vertės bendrakūrą;

3.1.2. **paslaugų kokybės ir saugumo užtikrinimas** – užtikrinti paslaugų atitiktį teisės aktams ir kokybės standartams, mažinti paslaugų teikimo klaidų, incidentų ir rizikų skaičių. Tobulinti ir išlaikyti kokybės valdymo sistemą. Užtikrinti nuoseklų paslaugų procesų laikymąsi;

3.1.3. **darbuotojų kompetencijos ir įsitraukimas** – nuolat kelti darbuotojų profesinę kompetenciją, stiprinti jų motyvaciją, lojalumą ir pasitenkinimą darbu. Skatinti darbuotojų atsakomybę už paslaugų rezultatus, mažinti jų perdegimo riziką;

3.1.4. **globos namų veiklos efektyvumas ir tvarumas** – užtikrinti efektyvų išteklių panaudojimą, stiprinti finansinį ir institucinį tvarumą, tobulinti vidaus procesus remiantis rodikliais ir gautais rezultatais, skatinti inovatyvius sprendimus paslaugų teikime;

3.1.5. **paslaugų vertės bendrakūra ir partnerystė** – plėtoti bendradarbiavimą su kitų savivaldybių įstaigomis, NVO, partneriais, skatinti paslaugų gavėjų, jų artimųjų ir bendruomenės įsitraukimą į kokybės gerinimą, paslaugas kurti kartu su suinteresuotomis šalimis;

3.1.6. **nuolatinis gerinimas ir mokymasis** – sudaryti sąlygas darbuotojams rinktis mokymus savo nuožiūrą, sistemingai rinkti, analizuoti ir naudoti grįžtamąjį ryšį, skatinti gerosios praktikos sklaidą.

IV SKYRIUS
KOKYBĖS VERTINIMAS

4.1. Globos namų paslaugų kokybė vertinama ir matuojama nuolat, taikant sistemingus vidaus vertinimo metodus:

4.1.1. paslaugų gavėjų ir jų artimųjų apklausos (anketinės), 1 kartas per metus;

4.1.2. suinteresuotų šalių apklausos (anketinės), 1 kartas per metus;

4.1.3. ISGP periodinės peržiūros, ne rečiau kaip kas 6 mėn.;

4.1.4. vidaus auditai ir savikontrolė, 1 – 2 kartai per metus;

4.1.5. skundų, pasiūlymų ir padėkų analizė ir aptarimas, nuolatos, apibendrinant kartą per metus;

4.1.6. darbuotojų veiklos vertinimas, 1 kartą per metus;

4.1.7. dokumentacijos tikrinimai ir atnaujinimai, 1 kartą per metus;

4.1.8. psichosocialiniai profesinės rizikos veiksnių tyrimai ir vertinimai, kas 3 m., esant poreikiui – dažniau;

4.1.9. išorinių institucijų vertinimo rezultatai, planiniai ir neplaniniai.

4.2. Vertinimo rezultatai analizuojami Globos namų direktoriaus ir darbuotojų susirinkimuose, jų pagrindu planuojamos kokybės gerinimo priemonės siekiant nuolatinio tobulinimo.

4.3. Globos namų direktorius ir visi Globos namų darbuotojai yra atsakingi už tinkamą šios politikos įgyvendinimą ir savo darbe nuolatos vadovaujasi šia Kokybės politika.

4.4. Kiekvienas Globos namų darbuotojas įsipareigoja pranešti apie esamus arba galimus Kokybės politikos pažeidimus.

V SKYRIUS
BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

5.1. Visi Globos namų darbuotojai privalo savo veikloje vadovautis šia Kokybės politika.

5.2. Su Kokybės politika kiekvienas darbuotojas supažindinamas per DVS sistemą „Kontora“.

5.3. Kokybės politika skelbiama Globos namų internetiniame puslapyje.

_____