

SOCIALINĖS GLOBOS CENTRO „VIJA“ KOKYBĖS POLITIKA

1. Socialinės globos centras „Vija“ (toliau – globos namai) yra biudžetinė įstaiga, kurios paskirtis – užtikrinti socialinę globą vaikams, turintiems negalią, ir suaugusiems asmenims, turintiems negalią, kuriems vertinant socialinių paslaugų poreikį nustatytas visiškas nesavarankiškumas arba dalinis nesavarankiškumas ir kuriems būtina nuolatinė specialistų priežiūra.

2. Globos namų **kokybės politika** orientuota į kokybės kultūros diegimą įstaigoje, apibrėžiant kokybės užtikrinimo tikslus. Kokybės politika apibrėžia prioritėtines veiklos kryptis ir numato atsakomybes bei įsipareigojimus įstaigos veiklos gerinimui.

3. Įgyvendinant kokybės politiką globos namai laikosi nuostatos, kad socialinių paslaugų teikimas turi būti suplanuotas ir vykdomas integruotai. Teikiant paslaugas siekiama atliepti paslaugų gavėjų poreikių įvairovę, galimybes ir pageidavimus, gerinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę.

4. **MISIJA** – atsakingai ir profesionaliai teikti kokybės standartus užtikrinančias socialinės globos paslaugas, atsižvelgiant į individualius asmens poreikius ir galias, auginti ir puoselėti kiekvieno asmens individualias vertybes, vadovaujantis pagarba asmens teisėms ir prigimtiniam orumui.

5. **VIZIJA** – tapti inovatyvia, atvira bendruomenei, siekiančia nuolatinio tobulėjimo įstaiga, kurioje gerbiamos žmogaus teisės ir orumas, puoselėjamos bendražmogiškosios vertybės, vertinama darbuotojų kompetencija ir profesionalumas.

6. VERTYBĖS:

- **pagarba žmogaus teisėms ir orumui** – *tikime, kad kiekvienas žmogus yra vertybė*
- **orientacija į asmenį** – *siekdami gerinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę paslaugas teikiame atsižvelgiant į asmens poreikius, lūkesčius ir gebėjimus;*
- **įgalinimas** – *tikime, kad kurdami savarankiškumą skatinančią ir palaikančią aplinką, suteikdami paslaugų gavėjams galią veikti savarankiškai didiname jų pasitikėjimą savimi, ugdome gebėjimą būti svarbia dalimi priimant sprendimus;*
- **profesionalumas** – *skiriame dėmesį darbuotojų kompetencijų tobulinimui, kvalifikacijos kėlimui, skatiname mokytis, tobulinti profesines kompetencijas, o įgytas žinias ir įgūdžius taikyti praktikoje siekiant patenkinti paslaugų gavėjų lūkesčius bei poreikius;*
- **atsakomybė** – *skatiname sąžiningą įsipareigojimų vykdymą, atsakomybę sau, kolegoms, paslaugų gavėjams ir partneriams, siekiame užtikrinti skaidrų sprendimų priėmimą ir įgyvendinimą;*
- **bendradarbiavimas** – *kuriame pasitikėjimu paremtą darbinę aplinką, situacijas analizuojame ir sprendžiame vadovaujantis komandinio darbo principu, esame komanda, kurioje dalijamasi žiniomis, patirtimi ir idėjomis;*
- **tobulėjimas, pažanga** – *analizuojame ir vertiname savo veiklą, domimės naujovėmis ir pažangiomis darbo praktikomis bei jų įgyvendinimo galimybėmis, ieškome naujų darbo metodų, skatiname pažangias idėjas, nebijome klysti ir mokytis iš savo klaidų, dalijamės patirtimi ir mokomės iš kitų, siekiame formuoti lanksčios ir tobulėjančios įstaigos kultūrą.*

7. KOKYBĖS POLITIKOS TIKSLAI:

- didinti globos namų veiklos efektyvumą;
- vystyti socialines paslaugas, atliepančias paslaugų gavėjų poreikius ir užtikrinančias saugią aplinką ir profesionalią darbuotojų pagalbą;

- telkti ir ugdyti paslaugas teikiančių darbuotojų komandą;
- skatinti kiekvieno darbuotojo asmeninę atsakomybę už savo darbo kokybę;
- diegti naujus darbo metodus ir inovacijas;
- bendradarbiauti ir skatinti socialinę partnerystę.

8. ĮSIPAREIGOJIMAI KOKYBĖS POLITIKOS ĮGYVENDINIMUI:

8.1. Globos namų vadovybė įsipareigoja:

▪ ne rečiau kaip kartą per metus peržiūrėti ir vertinti įstaigos paslaugų kokybę, kad ji būtų tinkama – atitiktų įstaigos strateginę kryptį, tikslus ir veiklos nuolatinį gerinimą, tenkinanti suinteresuotų šalių lūkesčius ir kitus reikalavimus;

- aprūpinti reikiamais ištekliais ir kurti saugią darbo aplinką;
- sudaryti sąlygas nuolatiniam darbuotojų mokymuisi ir profesiniam tobulėjimui;
- aktyviai įtraukti darbuotojus į įstaigos tikslų siekimą ir veiklos rezultatyvumo gerinimą;
- palaikyti ir skatinti gerus paslaugų gavėjų ir darbuotojų tarpusavio santykius;
- identifikuoti rizikas ir numatyti gerinimo veiksmus, siekiant jų išvengti.

8.2. Globos namų darbuotojai įsipareigoja:

- vadovautis kokybės politikos vertybėmis kasdieniame darbe;
- prisiimti atsakomybę už savo darbo kokybę.

9. Globos namų **VEIKLOS KOKYBĖS VERTINIMAS** atliekamas kartą per metus, analizuojant:

- paslaugų atitikimą įstatymams ir poįstatyminiams teisės aktams, tvarkoms ir pan.;
- paslaugų teikimo rezultatus;
- apklausų rezultatus;
- darbuotojų kompetencijų pokyčius;
- darbuotojų savianalizes, pasiūlymus ir atsiliepimus;
- bendradarbiavimo su partneriais rezultatus;
- paslaugų gavėjų ir jų artimųjų atsiliepimų, padėkų - skundų pokyčius;
- įdiegtų naujų darbo metodų ar inovacijų skaičių;
- atliktų auditų ir patikrinimų rezultatus.

10. Globos namai remdamosi vizija, misija, vertybėmis bei strateginiais tikslais, realizuoja **SOCIALINĘ ATSAKOMYBĘ** per kryptingą veiklą keturiose srityse:

▪ **Aplinkosaugos:** racionalus materialinių išteklių naudojimas, atsakingas vartojimas, sąnaudų mažinimas, dėmesys atliekų rūšiavimui, dalyvavimas bendruomeninėse ekologinėse iniciatyvose, prevencinėse programose.

▪ **Santykių su darbuotojais:** aiški įstaigos valdymo struktūra ir atlygio sistema; saugios darbo sąlygos; sudarytos sąlygos profesionaliam tobulėjimui; lygių teisių ir nediskriminavimo principų laikymasis, darbo ir šeimos įsipareigojimų derinimas.

▪ **Santykių su visuomene:** partnerystės ryšių su kitomis įstaigomis užmezgimas, palaikymas ir skatinimas; bendradarbiavimas su mokymo įstaigomis studentų praktikos tikslais; savanoriškos veiklos skatinimas, dalyvavimas pilietinėse iniciatyvose.

▪ **Veiklos rinkoje:** skaidrus ir sąžiningas bendradarbiavimas su paslaugų gavėjais, tiekėjais, partneriais; aiškus, neklaidinantis, suprantamas informacijos pateikimas, saugus ir patikimas paslaugų teikimas; korupcijos netoleravimas, prevencija.