


PATVIRTINTA


Direktorius
Kupiškio socialinės globos namų

direktoriaus 2021-06-07 įsakymu Nr. V- 32

KUPIŠKIO SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ KOKYBĖS POLITIKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Kokybei teikiamas pirmumas visose įstaigos veiklos srityse.
2. Už teikiamų paslaugų kokybę atsako kiekvienas globos namų darbuotojas.
3. Teikiamų paslaugų kokybė nuolat gerinama atliekant reguliary, kasmetinį teikiamų paslaugų kokybės rezultatų vertinimą, tobulinant darbų organizavimo procesą ir keliant darbuotojų profesinę kvalifikaciją.
4. Kupiškio socialinės globos namų kokybės politikos, kokybės tikslų įgyvendinimas vyksta kasdien – aptarnaujant paslaugų gavėjus.
5. Kokybės politika nuolat aiškinama darbuotojams įstaigos ar padalinių susirinkimuose, tam, kad darbuotojai žinotų ir suprastų ne tik kokybės politiką, bet ir savo vaidmenį ją įgyvendinant. Įstaigos kokybės politika viešai prieinama paslaugų gavėjams ir jų artimiesiems bei atstovams įstaigos internetiniame puslapyje, skelbimo lentoje.
6. Kokybės politika yra peržiūrima ir atnaujinama pagal poreikį arba pasikeitus šios politikos reguliavimo srities teisės aktams informuojant paslaugų gavėjus, darbuotojus, socialinius partnerius.

II. GLOBOS NAMŲ MISIJA, VIZIJA, VERTYBĖS

7. **Įstaigos misija** -mažinti asmenų, turinčių proto negalią ar psichikos sutrikimų socialinę atskirtį, teikiant bei tobulinant socialinės globos paslaugas, užtikrinančias globos namų gyventojų pilnavertį dalyvavimą visuomeniniame gyvenime ir juos tenkinančią gyvenimo kokybę.
8. **Vizija** -tapti ir išlikti patrauklia bei keliančia pasitikėjimą įstaiga partneriams ir šalies gyventojams savo teikiamomis Europos Sąjungos ir vietos standartus atitinkančiomis paslaugomis.
9. **Vertybės:**
 - 10.1. *Orientacija į asmenį.* Teikiamos kompleksinės paslaugos yra aukšto lygio atitinkančios asmeninius gyventojų ir partnerių lūkesčius bei poreikius.
 - 10.2. *Pagarba.* Gerbiame gyventojų ir darbuotojų žmogaus teises ir orumą. Visų gyventojų gebėjimai gerbiami ir vertinami. Pripažįstame ir vertiname kiekvieno darbuotojo atliekamą darbą ir jo rezultatus.

- 10.3. *Profesionalumas*. Dirbame komandoje, kurioje kiekvienas darbuotojas puoselėja sąžiningumą, atvirumą, nuolatinį tobulėjimą, atsakomybę, inovatyvumą ir pasitikėjimą.
- 10.4. *Bendradarbiavimas*. Siekiame tampriai bendradarbiauti su institucijomis, bendruomenėmis ir bendruomenės nariais.
- 10.5. *Atsakingumas* – mes esame atsakingi už savo darbus, sprendimus, savo teikiamų paslaugų kokybę. Dirbame taip, kad galėtume didžiuotis savo įstaiga ir jos veikla.
- 10.6. *Inovatyvumas* – domimės naujovėmis ir jas skatiname, ieškome tobulėjimo sričių ir siekiame jas įgyvendinti, esame dinamiški ir pasiruošę įvairiems pokyčiams.
- 10.7. *Lojalumas* - tikime tuo ką darome, gerbiame ir didžiuojamės savo įstaiga.
- 10.8. *Konfidencialumas* – globos namų darbuotojai gerbia informacijos slaptumą, konfidencialumą, atsakingo panaudojimo principus savo profesiniame darbe.
- 10.9. *Komandinis darbas*. Mes dirbame komandoje ir siekiame bendrų tikslų. Tikime, kad komandinis darbas yra raktas į sėkmingą mūsų veiklą.

III. KOKYBĖS POLITIKOS TIKSLAI

11. Ilgalaikiai kokybės politikos tikslai:

- 11.1. Teikti socialinę globą, užtikrinančią globos namų gyventojų poreikių tenkinimą ir geriausius jo interesus.
- 11.2. Tenkinti psichologines, socialines, kultūrinės ir dvasines kiekvieno globos namų gyventojų reikmes, jiems užtikrinant pasirinkimo teisę, įgyvendinant jo asmeninius poreikius ir sudarant galimybę palaikyti ryšius su šeima, artimaisiais, visuomene.
- 11.3. Atsižvelgiant į globos namų gyventojų savarankiškumo lygį, poreikius ir interesus, užtikrinti jų saviraišką, motyvavimą, skatinti ir padėti integruotis į bendruomenę.

12. Kokybės politiką atitinkantys tikslai:

- 12.1. Nuolat kelti darbuotojų kvalifikaciją ir profesionalumą.
- 12.2. Skatinti darbuotojų iniciatyvą, gerinant paslaugų kokybę.
- 12.3. Nuolat tobulinti ir atnaujinti socialinės globos paslaugoms atlikti reikalingą aplinką, įrangą, darbo metodikas.
- 12.4. Užtikrinti teikiamų paslaugų saugumą paslaugų gavėjams bei saugias darbo sąlygas darbuotojams.
- 12.5. Siekti abipusiai naudingo bendradarbiavimo su partneriais.
- 12.6. Atitikti socialinių partnerių, steigėjo lūkesčius bei poreikius.
- 12.7. Užtikrinti pakankamus išteklius kokybės vadybos sistemai palaikyti ir tobulinti.
- 12.8. Nuolat tobulinti kokybės vadybos sistemą, atitinkančią EQUASS kokybės principus.
- 12.9. Įgyvendinti kokybės politiką, užtikrinti jos tinkamumą bei sklaidą.

IV. VADOVYBĖS ĮSIPAREIGOJIMAI

13. Globos namai užtikrina paslaugų atitikimą teisės aktams ir gavėjų teisių įgyvendinimą: lygias galimybes, vienodą požiūrį į kiekvieną, pasirinkimo teisę, apsisprendimo laisvę ir lygiateisį dalyvavimą.
14. Globos namai darbuotojams užtikrina sąlygas kokybiškai ir našiai atlikti savo funkcijas bei tobulėti.
15. Įgyvendina kokybės vadybos sistemą atitinkančią Equass kokybės standartus.
16. Teikiant paslaugas globos namai siekia patenkinti paslaugų gavėjų poreikius, efektyviai naudodama išteklius, vystydama ir gerindama paslaugas, vykdydama tyrimus, diegdama naujoves.
17. Globos namai siekia efektyvios komunikacijos, vertina paslaugų vartotojų, steigėjo, suinteresuotų šalių grįžtamąjį ryšį.

V. KOKYBĖS VERTINIMAS

18. Globos namų teikiamų paslaugų kokybę vertinama remiantis šiais informacijos gavimo metodais: statistiniais; organizacinės dokumentacijos analizės; paslaugų gavėjų apklausų; darbuotojų apklausų ir ataskaitų ir kt.
19. Kokybė vertinama:
 - 19.1. paslaugų atitikimą įstatymams ir poįstatyminiams aktams, tvarkoms ir pan.;
 - 19.2. paslaugų atitikimas normoms;
 - 19.3. socialinių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pagerėjimo pokyčiai, suteikus socialines paslaugas;
 - 19.4. socialinių paslaugų gavėjų nuomonė apie patenkintus poreikius ir jiems suteiktas paslaugas;
 - 19.5. suinteresuotų šalių pasitenkinimo rezultatai;
 - 19.6. darbuotojų kompetencijos ir kvalifikacijos pokyčiai;
 - 19.7. paslaugų teikimo rezultatai;
 - 19.8. bendradarbiavimo su partneriais rezultatai;
 - 19.9. socialinių paslaugų gavėjų pastabų ir skundų pokyčiai;
 - 19.10. įdiegtų inovacijų skaičius.
20. konkretūs kokybės tikslų rezultatų rodikliai ir jų pasiekimo priemonės, terminai numatomi įstaigos metiniuose planuose.

VI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

21. Globos namų kokybės politika yra viešinama visuose Globos namų padaliniuose ir internetinėje svetainėje www.ksgn.lrv.lt.
22. Kokybės politika yra peržiūrima ir atnaujinama pagal poreikį arba pasikeitus šios politikos reguliavimo srities teisės aktams, informuojant ir konsultuojantis su profesine sąjunga.
23. Darbuotojai su šia kokybės politika yra supažindinami pasirašytinai arba elektroninėmis priemonėmis ir privalo ja vadovautis atlikdami savo darbo funkcijas.