

ĮSTAIGOS KOKYBĖS POLITIKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešosios įstaigos „Dienos centras sutrikusio intelekto asmenims“ (toliau - Įstaiga) kokybės politikos aprašas reglamentuoja darbuotojų tikslingą ir kokybišką paslaugų teikimą, siekiant užtikrinti, suaugusiems asmenims su negalia, institucinę socialinę dienos globą.

2. Kokybės politika parengta vadovaujantis Lietuvos Respublikos įstatymais, Neįgalųjų teisių konvencija, Įstaigos įstatais ir kitais Įstaigos direktoriaus patvirtintais vidaus dokumentais.

3. Kokybės politika yra neatsiejama Įstaigos vizijos, misijos ir strateginių veiklos tikslų ir uždavinių dalis.

3.1. **Vizija** – paslaugų gavėjams sudaryti sąlygas ir juos įgalinti visaverčiam bendruomeniniam gyvenimui humaniškoje visuomenėje.

3.2. **Misija** – teikti profesionalias socialines paslaugas bendruomeninėje aplinkoje skatinant paslaugų gavėjų dalyvumą, sukuriant jų galių ir gebėjimų realizavimo sąlygas;

3.3. **Vertybės:**

3.3.1. pagarba ir orumas – pagarba žmogui, profesionalus darbuotojų elgesys su paslaugų gavėjais, santykiai grįsti pasitikėjimu, sąžiningumu bei atvirumu;

3.3.2. unikalumas – kiekvienas žmogus yra unikalus ir vertingas, siekiame tobulėti kaip asmenybės, turime savo poreikius, troškimus ir lūkesčius;

3.3.3. etika - kiekvienas žmogus yra vertybė, todėl visi elgiamės mandagiai, sąžiningai, tolerantiškai ir atvirai;

3.3.4. atvirumas visuomenėje - Įstaiga atvira naujovėms, dalijamės patirtimi ir žiniomis, įvairiomis priemonėmis keičiame visuomenės požiūrį į proto negalios asmenį;

3.3.5. atsakingumas - sprendimai priimami atsakingai, įvertinamas jų poreikis paslaugų gavėjams, darbuotojams, partneriams, visuomenei ir aplinkai. Nežadame to, ko negalime padaryti;

3.3.6. profesionalumas - siekiame atlikti darbus kompetentingai, jaučiame atsakomybę už priimtus sprendimus. Skatinamas nuolatinis darbuotojų žinių gilinimas ir įgūdžių tobulinimas, profesinės kompetencijos ugdymas;

3.3.7. bendradarbiavimas – darbuotojams akcentuojame nuoširdų ir konstruktyvų komandinį darbą, dalijantis žiniomis, patirtimi ir idėjomis.

4. Kokybės politika tai vidinis dokumentas, nustatantis apibrėžtos veiklos ir Įstaigos kokybės politikos sistemos valdymo tvarką. Šis aprašas yra pagrindinis dokumentas, diegiant ir prižiūrint kokybės politikos procesą įstaigoje.

II SKYRIUS KOKYBĖS POLITIKOS TIKSLAS IR UŽDAVINIAI

5. Kokybės politikos tikslas - įvertinti Įstaigoje teikiamų socialinių paslaugų kokybę paslaugų gavėjams, užtikrinant kokybės principų nuolatinį tobulinimą, inovacijų ir darbo metodų taikymą bei rezultatyvumo didinimą.

6. Konkretūs kokybės tikslų rezultatų rodikliai ir jų pasiekimo terminai numatomi Įstaigos strateginiuose ir metiniuose planuose, internetinėje svetainėje www.dienoscentraskursenai.lt

7. Pokyčiams ir naujovėms atvira Įstaiga sudaranti paslaugų gavėjams lygias sąlygas tenkinti: socialines, psichologines, kultūrines, dvasines reikmes, žmogaus orumą išsaugančias gyvenimo sąlygas ir galimybes tapti visuomenės dalimi.

8. Kokybės politika apima šiuos uždavinius:

8.1. teikti kokybiškas socialines paslaugas, bendradarbiauti su įvairiomis įstaigomis (socialiniais partneriais) ir formuoti demokratinės visuomenės humanišką požiūrį į asmenis, turinčius proto ir kompleksinę negalią.

8.2. stiprinti Įstaigos valdymo efektyvumą, skatinant darbuotojus komandinio darbo vystymuisi ir kompetencijų tobulinimui.

8.3. analizuoti, tobulinti ir atnaujinti paslaugų teikimo metodus, taikyti inovacijas.

8.4. gerinti fizinę ir informacinę Įstaigos aplinką, vadovaujantis maksimalaus saugumo ir universalaus dizaino principais.

8.5. skatinti ir plėtoti savanorystės veiklas.

8.6. atsižvelgiant į paslaugų gavėjų poreikius, nuolat vertinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčius, siekiant nuolatinio jų tinkamumo.

III SKYRIUS KOKYBĖS POLITIKOS PRINCIPAI

9. Įstaigos darbuotojai, vykdydami kokybės politiką ir siekdami įgyvendinti jos tikslus, savo veikloje vadovaujasi EQUASS kokybės principais: lyderystė, personalas, teisės, etika, partnerystė, dalyvavimas, orientacija į asmenį, kompleksiskumas, orientacija į rezultatus, nuolatinis gerinimas. Kiekvieno darbuotojo atliekamų pareigų kokybės atsakomybė numatyta pareigybės aprašymuose.

10. Įstaigos veiklos kokybė tai:

10.1. profesionalumas ir kokybės siekimas visose Įstaigos veiklos srityse;

10.2. atvira komunikacija ir komandinis darbas;

10.3. pagarba paslaugų gavėjui ir jo individualumui;

10.4. paslaugų gavėjų teisių užtikrinimas;

10.5. bendradarbiavimas su paslaugų gavėjais;

10.6. objektyvumas priimant sprendimus;

10.7. konfidencialumo užtikrinimas, apie paslaugų gavėją žinomą informaciją teikiant tik įstatymų numatytais atvejais ir tik siekiant geriausiai apginti paslaugų gavėjo interesus.

IV SKYRIUS ĮSTAIGOJE TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS

11. Įstaigos veiklos kokybė vertinama vieną kartą per metus. Įstaigoje teikiamų paslaugų kokybės vertinimą apima:

11.1. paslaugų atitikimas įstatymams ir poįstatyminiams aktams, tvarkoms ir kt.;

11.2. veiklos rezultatų pokyčiai;

11.3. apklausų rezultatai;

11.4. darbuotojų kvalifikacijos pokyčiai;

11.5. bendradarbiavimo su partneriais rezultatai;

11.6. pastabų ir skundų pokyčiai;

11.7. atliktų auditų ir patikrinimų rezultatai.

12. Įstaigos įsipareigojimai:

12.1. periodiškai atlikti vertinamąją analizę;

12.2. aprūpinti reikiamais ištekliais ir kurti saugią darbo aplinką;

12.3. aktyviai įtraukti darbuotojus į Įstaigos tikslų siekimą ir veiklos rezultatyvumo gerinimą;

12.4. identifikuoti rizikas ir numatyti gerinimo veiksmus, siekiant jų išvengti;

12.5. ne rečiau kaip kartą per metus peržiūrėti ir vertinti Įstaigos kokybės politiką, kad ji būtų tinkama – atitiktų įstaigos strateginę kryptį, tikslus ir veiklos nuolatinį gerinimą, tenkinanti suinteresuotų šalių lūkesčius ir kitus reikalavimus.

V SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

13. Kokybės politika yra peržiūrima ir atnaujinama pagal poreikį arba pasikeitus šios politikos reguliavimo srities teisės aktams, informuojant ir konsultuojantis su Įstaigos darbuotojų patikėtine.

14. Su kokybės politika yra supažindinami Įstaigos paslaugų gavėjai, jų tėvai/globėjai ir kitos suinteresuotos šalys įvairiomis priemonėmis – viešinama internetinėje svetainėje www.dienoscentraskursenai.lt, socialiniame tinkle FACEBOOK, tėvų/globėjų grupėje.

15. Darbuotojai su šia politika yra supažindinami pasirašytinai arba elektroninėmis priemonėmis ir privalo ja vadovautis atlikdami savo darbo funkcijas
