

ĮSTAIGOS KOKYBĖS POLITIKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Įstaigos kokybės politikos aprašas nustato darbuotojų tikslingą ir kokybišką paslaugų teikimą suaugusiems asmenims su negalia (toliau – paslaugų gavėjai), pagal išduotą licenciją - institucinė socialinė dienos globa.

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

3. Kokybės politika neatsiejama nuo Įstaigos pamatinių veiklos gairių – vizijos, misijos ir vertybių veiklos tikslų dalies:

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.

4. Įstaigos kokybės politika – tai pagrindinis vidaus dokumentas, apibrėžiantis Įstaigos veiklos ir teikiamų paslaugų kokybės politikos sistemos valdymo tvarką, kuria privalo vadovautis visi Įstaigos darbuotojai atlikdami savo darbo funkcijas.

II SKYRIUS KOKYBĖS POLITIKOS TIKSLAI IR UŽDAVINIAI

5. Konkretūs kokybės politikos tikslų rezultatų rodikliai ir jų pasiekimo terminai numatomi Įstaigos strateginiuose ir metiniuose planuose.

6. Kokybės politika apima šiuos tikslus ir uždavinius:

6.1. atsižvelgiant į paslaugų gavėjų poreikius, nuolat vertinti jų gyvenimo kokybės pokyčius, siekiant nuolatinio jų tinkamumo – teisių prieinamumo ir suprantamumo, įgalinimo ir gyvenimo kokybės gerinimo;

6.2. tobulinti teikiamų paslaugų efektyvumo ir nuolatinio gerinimo sistemą, profesionaliai, etiškai atliepti paslaugų gavėjų poreikius bei atstovauti jų interesus;

6.3. bendradarbiauti su socialiniais partneriais ir kitomis įstaigomis formuojant demokratinės visuomenės humanišką požiūrį į asmenis su negalia;

6.2. stiprinti Įstaigos valdymo efektyvumą, skatinant darbuotojų profesionalumą, komandinį darbą ir nuolatinį mokymąsi ir tobulėjimą;

6.3. analizuoti, tobulinti ir atnaujinti paslaugų teikimo metodus, taikyti inovacijas;

6.4. gerinti fizinę ir informacinę Įstaigos aplinką, vadovaujantis maksimalaus saugumo ir universalus dizaino principais;

6.5. racionaliai ir efektyviai naudoti žmogiškuosius, techninius ir materialinius išteklius;

6.6. vykdyti socialinės atsakomybės veiklas, skatinant ir plėtojant savanorystės veiklas.

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

III SKYRIUS

KOKYBĖS POLITIKOS PRINCIPAI IR VERTYBĖS

8. Įstaiga vykdydama kokybės politiką ir siekdama įgyvendinti jos tikslus, savo veikloje vadovaujasi šiais kokybės principais: lyderystės, personalo, teisės, etikos, partnerystės, dalyvavimo, orientacija į asmenį, kompleksiško, orientacija į rezultatus, nuolatinio gerinimo.

9. Įstaigos darbuotojai savo veikloje vadovaujasi šiomis vertybėmis:

9.1. pagarba, orumas ir etika – kiekvienas žmogus yra vertybė, todėl visi elgiasi mandagiai, sąžiningai, tolerantiškai ir atvirai, profesionalus darbuotojų elgesys su paslaugų gavėjais, santykiai grįsti pasitikėjimu, sąžiningumu bei atvirumu;

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

9.3. bendradarbiavimas - siekiame bendro tikslo, kurį užtikriname padėdami vienas kitam, darbuotojams akcentuojame nuoširdų ir konstruktyvų komandinį darbą, dalijantis žiniomis, patirtimi ir idėjomis, geranoriškai ir laiku keisdami informaciją tarpusavyje ir su partneriais;

9.4. lojalumas - tikime tuo ką darome, esame atsakingi, gerbiame vadovus ir didžiuojamės savo Įstaiga;

9.5. tobulėjimas - nuolat keliame savo kvalifikaciją ir atviri naujovėms;

9.6. konfidencialumas - Įstaigos darbuotojai gerbia informacijos slaptumą, konfidencialumą, atsakingo panaudojimo principus savo profesiniame darbe.

IV SKYRIUS

KOKYBĖS VERTINIMAS

10. Kokybės tikslai tiesiogiai siejasi su strateginiu ir metiniu veiklos planu, kuriame suplanuojami metiniai rodikliai ir metinėje ataskaitoje vertinami pasiekti rezultatai.

11. Įstaigos teikiamų paslaugų kokybė vertinama šiais informacijos gavimo metodais: statistiniais, organizacinės dokumentacijos analizės ir anketinės apklausos duomenimis.

12. Įstaigoje teikiamų paslaugų kokybės atitikties paslaugų gavėjų, jų artimųjų, darbuotojų, socialinių partnerių, dalininkų, finansuotojų ir tiekėjų lūkesčiams bei poreikiams, vertinimas atliekamas anketinės apklausos būdu, vertinant gautus rezultatus pagal numatytus rodiklius

13. Įstaigoje teikiamų paslaugų kokybės vertinimą apima:

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

13.2. veiklos rezultatų pokyčiai;

13.3. apklausų rezultatai;

13.4. darbuotojų kvalifikacijos pokyčiai;

13.5. bendradarbiavimo su partneriais rezultatai;

13.6. pastabų ir skundų pokyčiai;

13.7. atliktų auditų ir patikrinimų rezultatai.

14. Įstaigos vadovų kokybės įsipareigojimai:

14.1. periodiškai atlikti vertinamąją analizę;

14.2. aprūpinti reikiama išteklių ir priemonėmis bei kurti saugią darbo aplinką;

14.3. siekti aktyviai įtraukti darbuotojus į Įstaigos tikslų ir uždavinių veiklų rezultatyvumo gerinimą;

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

14.5. 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.

15. Įstaigos veiklos kokybė tai:

15.1. profesionalumas ir kokybės siekimas visose Įstaigos veiklos srityse;

15.2. atvira komunikacija ir komandinis darbas;

- 15.3. pagarba paslaugų gavėjui ir jo individualumui atliepiančią jo poreikius;
- 15.4. paslaugų gavėjų įgalinimas ir jų teisių užtikrinimas;
- 15.5. bendradarbiavimas su paslaugų gavėjais;
- 15.6. objektyvumas priimančią sprendimus;
- 15.7. konfidencialumo užtikrinimas, apie paslaugų gavėją žinomą informaciją teikiant tik įstatymų numatytais atvejais ir tik siekiant geriausiai apginti paslaugų gavėjo interesus.

V SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

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

17. Darbuotojai ir paslaugų gavėjai su kokybės politika yra supažindinami susirinkimo metu.

18. Su kokybės politika supažindinami Įstaigos paslaugų gavėjų tėvai/globėjai įvairiomis priemonėmis – susitikimo metu ir socialiniame tinkle FACEBOOK, tėvų/globėjų grupėje.

19. Kokybės politika yra patalpinta ir viešinama Įstaigos internetinėje svetainėje www.dienoscentraskursenai.lt
