

AUKŠTELKĖS SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ KOKYBĖS POLITIKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Aukštelkės socialinės globos namai (toliau - Globos namai) yra biudžetinė įstaiga, kurios paskirtis - užtikrinti socialinę globą suaugusiems asmenims su negalia, dėl kurios jie negali gyventi savarankiškai ir kuriems būtina nuolatinė specialistų priežiūra.
2. Globos namų stacionariame globos padalinyje apgyvendinami asmenys, kuriems nustatytas individualios pagalbos teikimo išlaidų kompensacijos poreikis ar specialusis nuolatinės priežiūros (pagalbos) poreikis.
3. Globos namų kokybės tikslas - įvertinti Globos namų teikiamų socialinių paslaugų kokybę asmeniui, užtikrinant kokybės principų nuolatinį tobulinimą, inovacijų, naujų technologijų ir darbo metodų taikymą, rezultatyvumo didinimą.
4. Kokybės politika neatsiejama Globos namų vizijos, misijos ir strateginių veiklos tikslų dalis:
 - 5.1. **Vizija** - moderni, nuolat tobulėjanti socialinių paslaugų įstaiga, siekianti stiprinti paslaugų gavėjų įtraukti į bendruomenės gyvenimą.
 - 5.2. **Misija** - teikti socialinę globą suaugusiems asmenims su negalia, turintiems intelekto (ir) ar psichosocialinę negalią, kurie negali gyventi savarankiškai ir jiems būtina priežiūra, slauga bei medicininis aptarnavimas. Sudaryti sąlygas socialinei įtraukčiai į bendruomenę.
 - 5.3. **Strateginiai veiklos tikslai:**
 - 5.3.1. teikti socialinę globą, užtikrinančią įvairių Globos namų paslaugų gavėjų poreikių tenkinimą ir geriausių jų interesus;
 - 5.3.2. tenkinti psichologines, socialines, kultūrinės ir dvasines Globos namų paslaugų gavėjų reikmes, jiems užtikrinant pasirinkimo teisę, įgyvendinant jų asmeninius poreikius ir sudarant galimybę palaikyti ryšius su šeima, artimaisiais, visuomene;
 - 5.3.3. atsižvelgiant į Globos namų paslaugų gavėjų savarankiškumo lygį, poreikius ir interesus, užtikrinti jų saviraišką, motyvavimą, skatinti ir padėti įsitraukti į bendruomenę.
6. Kokybės politikos aprašas - tai vidinis Globos namų dokumentas, nustatantis apibrėžtos veiklos ir įstaigos kokybės politikos sistemos valdymo tvarką. Šis aprašas yra pagrindinis dokumentas, diegiant ir prižiūrint kokybės politikos procesą įstaigoje.

II. KOKYBĖS TIKSLAI

7. Globos namai savo veikloje siekia formuoti lanksčios ir tobulėjančios įstaigos kultūrą, nuolat ieškoti efektyvių paslaugų teikimo būdų ir priemonių.
8. Kokybės politika apima šiuos tikslus:
 - 8.1. nuolat tobulinti kokybės valdymo sistemą, atitinkančią EQUASS Assurance kokybės principus;
 - 8.2. užtikrinti, kad dauguma darbuotojų būtų įtraukti į kokybės valdymą, skatinant kiekvieno iš jų asmeninę atsakomybę už savo darbo kokybę pagal pareigas ir kompetenciją;

- 8.3. teikiant paslaugas ir gerinant paslaugų kokybę bendradarbiauti su socialinės globos, sveikatos priežiūros įstaigomis, nevyriausybinėmis organizacijomis (toliau - NVO) ir kitomis institucijomis - organizuoti NVO, kitų socialinių paslaugų asmenims su negalia ir senyvo amžiaus žmonėms teikėjų bei savivaldybių atstovų diskusijas teikiamų paslaugų plėtojimo klausimais;
- 8.4. didinti Globos namų veiklos efektyvumą, organizuoti patrauklias užimtumo veiklas pagal paslaugų gavėjų pomėgius ir gebėjimus;
- 8.5. vykdyti informacijos apie teikiamas paslaugas ir gerosios patirties sklaidą - teikti aktualią informaciją visuomenei, pasinaudojant informacinėmis sklaidos priemonėmis;
- 8.6. suteikti Globos namų darbuotojams tinkamas ir saugias darbo sąlygas;
- 8.7. kelti kiekvieno darbuotojo profesinę kvalifikaciją, siekiant stabilaus ir efektyvaus Globos namų darbo;
- 8.8. skatinti Globos namų bendruomenės sutelkimą ir tarpusavio bendradarbiavimą pagrindinių įstaigos veiklų įgyvendinimui;
- 8.9. siekti abiem pusėms naudingo bendradarbiavimo su Globos namų steigėju, socialiniais partneriais ir kitais suinteresuotais subjektais;
- 8.10. profesionaliai, etiškai ir efektyviai atliepti paslaugų gavėjų poreikius, atstovauti jų interesus;
- 8.11. racionaliai naudoti turimus išteklius;
- 8.12. užtikrinti, jog vykdant veiklą būtų laikomasi galiojančių Lietuvos Respublikos teisės aktų, standartų bei kitų normatyvinių dokumentų reikalavimų;
- 8.13. efektyviai naudoti žmogiškuosius, techninius ir materialinius išteklius, nuolat gerinti materialinę techninę Globos namų bazę;
- 8.14. vykdyti socialinės atsakomybės veiklas.

III. PRINCIPAI IR VERTYBĖS

9. Globos namai įgyvendinant/įgyvendindami kokybės tikslus vadovaujasi šiais principais: lyderystės, personalo, teisės, etikos, partnerystės, dalyvavimo, orientacijos į asmenį, kompleksiško, orientacijos į rezultatus, nuolatinio gerinimo.
10. Globos namų darbuotojai savo veikloje vadovaujasi šiomis vertybinėmis nuostatomis:
 - 10.1. profesionalumas ir kokybės siekimas visose Globos namų veiklos srityse;
 - 10.2. nuolatinis tobulėjimas;
 - 10.3. geras mikroklimatas/atmosfera;
 - 10.4. atvira komunikacija ir komandinis darbas;
 - 10.5. socialinės atsakomybės ir tvarumo puoselėjimas bei inovacijų taikymas;
 - 10.6. pagarba paslaugų gavėjui ir jo individualumui;
 - 10.7. paslaugų gavėjų teisių užtikrinimas;
 - 10.8. bendradarbiavimas su paslaugų gavėjais;
 - 10.9. objektyvumas priimant sprendimus;
 - 10.10. konfidencialumo užtikrinimas.

IV. KOKYBĖS VERTINIMAS IR ATSAKOMYBĖS

11. Siekiant įvertinti Globos namų veiklos kokybę, analizuojama:
 - 11.1. paslaugų atitikimas įstatymams ir poįstatyminiams aktams, tvarkoms ir kt.;
 - 11.2. socialinių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pagerėjimo pokyčiai, suteikus socialines paslaugas;

- 11.3. apklausų rezultatai - socialinių paslaugų gavėjų nuomonė apie patenkintus poreikius ir jiems suteiktas paslaugas;
 - 11.4. Globos namų darbuotojų kompetencijos ir kvalifikacijos pokyčiai;
 - 11.5. socialinių paslaugų teikimo rezultatai;
 - 11.6. darbuotojų savianalizė atestacijai;
 - 11.7. bendradarbiavimo su partneriais rezultatai;
 - 11.8. paslaugų gavėjų pastabų ir skundų pokyčiai;
 - 11.9. įdiegtų inovacijų skaičius;
 - 11.10. atliktų auditų ir patikrinimų rezultatai.
12. Globos namų veiklos kokybė vertinama vieną kartą per metus šiais informacijos gavimo metodais: organizacinės dokumentacijos analize, apklausomis, ataskaitomis ir kt.
 13. Konkretūs kokybės tikslų rezultatų rodikliai ir jų pasiekimo terminai numatomi Globos namų strateginiuose ir metiniuose planuose.

V. SOCIALINĖS ATSAKOMYBĖS POLITIKOS SRITYS

14. Globos namai remdamiesi vizija, misija, vertybėmis bei strateginiais tikslais, realizuoja savo socialinę atsakomybę per kryptingą veiklą keturiose svarbiausiose srityse - aplinkosaugoje, santykiuose su darbuotojais, santykiuose su visuomene, veikla rinkoje.
15. **Aplinkosaugos sritis:**
 - 15.1. racionalus materialinių išteklių naudojimas, sąnaudų mažinimas;
 - 15.2. dalyvavimas bendruomeninėse ekologinėse iniciatyvose, prevencinėse programose.
16. **Santykių su darbuotojais sritis:**
 - 16.1. aiški įstaigos valdymo struktūra ir atlygio sistema;
 - 16.2. saugios darbo sąlygos, dėmesys prevencinių ligų prevencijai;
 - 16.3. sudarytos sąlygos profesionaliam tobulėjimui;
 - 16.4. lygių teisių ir nediskriminavimo principų laikymasis.
17. **Santykių su visuomene sritis:**
 - 17.1. partnerystės ryšių su kitomis įstaigomis užmezgimas, palaikymas ir skatinimas;
 - 17.2. bendradarbiavimas su mokymo įstaigomis studentų praktikos tikslais.
18. **Veiklos rinkoje sritis:**
 - 18.1. skaidrus ir sąžiningas bendradarbiavimas su paslaugų gavėjais, tiekėjais, partneriais;
 - 18.2. aiškus, neklaidinantis, suprantamas informacijos pateikimas, saugus ir patikimas paslaugų teikimas;
 - 18.3. korupcijos netoleravimas, prevencija.

VI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

19. Kokybės politika yra viešinama Globos namų informaciniuose stenduose, internetinėje svetainėje www.aukstelkesgn.lt.
20. Kokybės politika yra peržiūrima ir atnaujinama pagal poreikį arba pasikeitus šios politikos reguliavimo srities teisės aktams, informuojant ir konsultuojantis su Globos namuose veikiančia profesine sąjunga.