

## VISAGINO 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. Visagino 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.
7. Darbuotojai su šia politika yra supažindinami pasirašytinai arba elektroninėmis priemonėmis ir privalo ja vadovautis atlikdami savo darbo funkcijas.

### II. KOKYBĖS POLITIKOS TIKSLAI

8. Kokybės politiką atitinkantys tikslai:
- 8.1. Paslaugų gavėjams teikti savalaikes, jų teises, lūkesčius ir poreikius atitinkančias socialines paslaugas;
  - 8.2. Nuolat kelti darbuotojų kvalifikaciją ir profesionalumą;
  - 8.3. Skatinti darbuotojų iniciatyvą, gerinant paslaugų kokybę;
  - 8.4. Nuolat tobulinti ir atnaujinti socialinės globos paslaugoms atlikti reikalingą aplinką, įrangą, darbo metodikas;
  - 8.5. Užtikrinti teikiamų paslaugų saugumą paslaugų gavėjams bei saugias darbo sąlygas darbuotojams;
  - 8.6. Siekti abipusiai naudingo bendradarbiavimo su partneriais.
9. Ilgalaikiai kokybės politikos tikslai:
- 9.1. Teikti kokybiškas, saugias, savalaikes paslaugas.
  - 9.2. Atitikti paslaugų gavėjų, socialinių partnerių, steigėjo lūkesčius bei poreikius.
  - 9.3. Užtikrinti pakankamus išteklius kokybės vadybos sistemai palaikyti ir tobulinti.
  - 9.4. Nuolat tobulinti kokybės vadybos sistemą, atitinkančią EQUASS kokybės principus.
  - 9.5. Įgyvendinti kokybės politiką, užtikrinti jos tinkamumą bei sklaidą.

### III. VADOVYBĖS ĮSIPAREIGOJIMAI

10. Globos namai užtikrina paslaugų atitikimą teisės aktams ir gavėjų teisių įgyvendinimą: lygias galimybes, vienodą požiūrį į kiekvieną, pasirinkimo teisę, apsisprendimo laisvę ir lygiateisį dalyvavimą.

11. Globos namai darbuotojams užtikrina sąlygas kokybiškai ir našiai atlikti savo funkcijas bei tobulėti.
12. Įgyvendina kokybės vadybos sistemą atitinkančią Equass kokybės standartus.
13. Teikiant paslaugas globos namai siekia patenkinti paslaugų gavėjų poreikius, efektyviai naudodama išteklius, vystydama ir gerindama paslaugas, vykdydama tyrimus, diegdama naujoves.
14. Globos namai siekia efektyvios komunikacijos, vertina paslaugų vartotojų, steigėjo, suinteresuotų šalių grįžtamąjį ryšį.

#### **IV. KOKYBĖS VERTINIMAS**

15. Globos namų teikiamų paslaugų kokybę vertinama šiais informacijos gavimo metodais: statistiniais; organizacinės dokumentacijos analizės; paslaugų gavėjų apklausų; darbuotojų apklausų ir ataskaitų ir kt.
  16. Kokybė vertinama:
    - 16.1. paslaugų atitikimą įstatymams ir poįstatyminiams aktams, tvarkoms ir pan.;
    - 16.2. paslaugų atitikimas normoms;
    - 16.3. socialinių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pagerėjimo pokyčiai, suteikus socialines paslaugas;
    - 16.4. socialinių paslaugų gavėjų nuomonė apie patenkintus poreikius ir jiems suteiktas paslaugas;
    - 16.5. suinteresuotų šalių pasitenkinimo rezultatai;
    - 16.6. darbuotojų kompetencijos ir kvalifikacijos pokyčiai;
    - 16.7. paslaugų teikimo rezultatai;
    - 16.8. bendradarbiavimo su partneriais rezultatai;
    - 16.9. socialinių paslaugų gavėjų pastabų ir skundų pokyčiai;
    - 16.10. įdiegtų inovacijų skaičius;
  17. konkretūs kokybės tikslų rezultatų rodikliai ir jų pasiekimo priemonės, terminai numatomi įstaigos metiniuose planuose.
-