

SENJORŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ KOKYBĖS POLITIKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Senjorų socialinės globos namų (toliau - SSGN) kokybės politika yra neatsiejama įstaigos vizijos, misijos ir strateginių veiklos tikslų dalis. Savo veikloje siekiama formuoti lanksčios ir tobulėjančios įstaigos kultūrą, nuolat ieškoti veiklos procesų tobulinimo būdų.

2. **SSGN vizija** - skatinti pokyčius, taikyti moderniausias ir efektyviausias technologijas, užtikrinti socialinių paslaugų teikimo ir paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę, sukurti sėkmingo senėjimo sąlygas, atsižvelgiant į amžių, negalios pobūdį, palaikant glaudžius santykius su gyventojų artimaisiais bei skatinant gyventojus dalyvauti bendruomeniniame gyvenime.

3. **SSGN misija** - formuoti patikimą ir aukštą senyvo amžiaus asmenų socialinės globos kultūrą.

4. **SSGN vertybės:**

4.1. **atsakingumas** – laiku suteikiame reikalingą pagalbą, profesionaliai ir kokybiškai teikiame socialines paslaugas;

4.2. **pažangumas** – nuolat tobuliname savo veiklą ir pritaikome veiksmingiausius sprendimus;

4.3. **atvirumas** - atviri naujovėms, dalijamės patirtimi ir žiniomis, diskutuojame ir padedame vieni kitiems;

4.4. **pagarba** - suteikiame žmogaus orumą palaikančias sąlygas.

5. **SSGN strateginiai veiklos tikslai** - teikti socialinę globą, užtikrinančią globos namų gyventojų įvairiapusiškus poreikius ir geriausias jų interesus, tenkinti psichologines, socialines, kultūrinės ir dvasines kiekvieno globos namų gyventojų reikmes, užtikrinti pasirinkimo laisvę, įgyvendinti jų asmeninius poreikius ir sudaryti galimybę palaikyti ryšius su šeima, artimaisiais, visuomene. Atsižvelgiant į globos namų gyventojų savarankiškumo lygį, poreikius ir interesus, užtikrinti jų saviraišką, motyvavimą, skatinti ir padėti integruotis į bendruomenę.

II. KOKYBĖS POLITIKOS TIKSLAI

6. Kokybės politika apima šiuos tikslus:

6.1. užtikrinti kokybiškų, savalaikių, saugių, kvalifikuotų paslaugų teikimą ir taip palaikyti aukštą paslaugų gavėjų pasitikėjimą įstaiga bei didinti SSGN veiklos rezultatyvumą ir efektyvumą;

6.2. suteikti tinkamas darbo sąlygas ir kelti kiekvieno darbuotojo profesinę kvalifikaciją, siekiant stabilaus ir efektyvaus įstaigos darbo;

6.3. nuolat gerinti teikiamų paslaugų kokybę, tobulinant darbo organizavimą, peržiūrint ir vertinant teikiamų paslaugų rezultatyvumą ir veiksmingumą;

6.4. siekti abipusiai naudingo bendradarbiavimo su partneriais;

6.5. profesionaliai, etiškai ir rezultatyviai tenkinti paslaugų gavėjų poreikius,

atstovauti jų interesus ir atsakingai reaguoti į paslaugų gavėjų lūkesčius bei poreikius.

7. Kokybės politika nuolat akcentuojama darbuotojams susirinkimų metu tam, kad darbuotojai žinotų ir suprastų ne tik kokybės politiką, bet ir savo vaidmenį ją įgyvendinant.

III. PRINCIPAI IR VERTYBĖS

8. Įstaiga, įgyvendindama kokybės politiką, vadovaujasi šiais **principais**: pagarbos žmogui ir valstybei, teisingumo, objektyvumo ir profesionalumo, nesavanaudiškai tarnauja visuomenės interesams, užtikrina priimamų sprendimų viešumą ir veiklos skaidrumą, nepriekaištinga reputaciją.

9. Darbuotojai savo veikloje vadovaujasi šiomis **vertybinėmis nuostatomis**:

9.1. gerbti paslaugų gavėjus ir vertinti kiekvieno iš jų individualumą;

9.2. stengtis suprasti kiekvieną paslaugų gavėją ir jam padėti;

9.3. vertinti visus paslaugų gavėjus vienodai ir teikti jiems pagalbą nepriklausomai nuo jų socialinės padėties, tikėjimo, lyties, rasės, įsitikinimų ar pažiūrų;

9.4. pasitikėti paslaugų gavėjais, būti objektyviais priimant sprendimus, nesivadovauti išankstinėmis nuostatomis;

9.5. laikytis konfidencialumo, apie paslaugų gavėją žinomą informaciją teikiant tik įstatymų numatyta tvarka.

IV. KOKYBĖS VERTINIMAS IR ATSAKOMYBĖS

10. SSGN veiklos kokybę analizuojama šiais informacijos gavimo metodais: statistiniais, organizacinės dokumentacijos analizės, interviu su paslaugų gavėjais, darbuotojais, anketinėmis apklausomis (paslaugų gavėjų ir darbuotojų, suinteresuotų šalių), socialinių paslaugų gavėjų pastabomis, skundais, įdiegtų inovacijų skaičiumi.

11. SSGN veiklos kokybę vertinama vieną kartą per metus.

12. SSGN vadovybės įsipareigojimai dėl kokybės palaikymo/gerinimo:

12.1. aprūpinti reikiamais ištekliais ir kurti saugią darbo aplinką;

12.2. skatinti darbuotojų kvalifikacijos kėlimą;

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

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

12.5. su kokybės politika supažindinti SSGN bendruomenę.

13. SSGN vadovybė, darbuotojai, gavėjai įgyvendina socialinės atsakomybės veiklas, susijusias su aplinkosauga (taršos prevencija, atliekų mažinimas/rūšiavimas, energijos taupymas), santykiais su darbuotojais (žmogaus teisės, pripažinimas, tolerancija, skaidrumas), ryšiais su visuomene (informacijos viešinimas ir skaidrumas, bendruomenės įtraukimas į visuomenines veiklas), veikla rinkoje (etiška veikla, įsipareigojimai paslaugų gavėjams, reputacija, įvaizdis, bendradarbiavimas su paslaugų gavėjų artimaisiais).

14. Įstaigos darbuotojų įsipareigojimai dėl kokybės palaikymo bei gerinimo numatyti kiekvieno darbuotojo pareigybės aprašyme.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

15. Kokybės politika yra viešinama SSGN informaciniuose stenduose ir internetinėje svetainėje adresu www.ssgn.lt.

16. Kokybės politika yra peržiūrima ir atnaujinama pagal poreikį arba pasikeitus šios politikos reguliavimo srities teisės aktams, informuojant ir konsultuojantis su SSGN Darbo taryba.
