

VŠĮ KAPČIAMIESČIO GLOBOS NAMŲ KOKYBĖS POLITIKA

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. VšĮ Kapčiamiesčio globos namų (toliau – Globos namai) kokybės politika yra neatsiejama įstaigos vizijos, misijos ir strateginių veiklos tikslų dalis. Globos namai yra ne pelno siekianti įstaiga, kurios paskirtis – užtikrinti kokybišką socialinę globą senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su negalia, dėl kurios jie negali gyventi savarankiškai ir kuriems būtina nuolatinė specialistų priežiūra.

2. **Globos namų misija** – pasitinkant žmogaus gyvenimo pokyčius, rūpestingai globojame ir teikiame pagalbą vertindami jo individualumą.

3. **Globos namų vizija** – tapti atvira visuomenei, modernia nuolat tobulėjančia ir kokybiškas paslaugas teikiančia globos įstaiga.

4. **Globos namų veiklos tikslai:**

1. užtikrinti paslaugų gavėjams ilgalaikę ir trumpalaikę, dienos socialinę globą, emocinį ir fizinį saugumą, lygias galimybes, sudarant žmogaus orumo nežeminančias gyvenimo sąlygas, saugant ir ginant jų teises;

2. užtikrinti kompleksinę nuolatinės specialistų priežiūros reikalaujančią pagalbą, atsižvelgiant į senyvo amžiaus asmens fizinį ir socialinį savarankiškumo lygį;

3. užtikrinti suaugusiems asmenims turintiems negalią, visapusišką ir lygiateisį dalyvavimą visuomenės gyvenime, įgalinant ir skatinant savarankiškumą.

II SKYRIUS KOKYBĖS POLITIKOS TIKSLAI

5. Globos namai savo veikloje siekia formuoti lanksčios ir tobulėjančios įstaigos kultūrą, nuolat ieškoti efektyvių paslaugų teikimo būdų ir priemonių.

6. Kokybės politika apima šiuos tikslus:

6.1. nuolat tobulėjant teikti aukštos kokybės socialinės globos paslaugas;

6.2. suteikti darbuotojams tinkamas ir saugias darbo sąlygas;

6.3. kiekvienais metais kelti kiekvieno darbuotojo profesinę kompetenciją, dėl stabilaus ir efektyvaus Globos namų darbo;

6.4. kiekvienas darbuotojas prisiima asmeninę atsakomybę už savo darbo kokybę pagal pareigas ir kompetenciją;

6.5. profesionaliai, etiškai ir efektyviai atliepti paslaugų gavėjų poreikius, atstovauti jų interesus;

6.6. vykdant veiklą laikytis galiojančių Lietuvos Respublikos teisės aktų, standartų bei kitų normatyvinių dokumentų reikalavimų;

6.7. efektyviai ir racionaliai naudoti išteklius;

6.8. vykdyti socialinės atsakomybės veiklas.

III SKYRIUS PRINCIPAI IR VERTYBĖS

7. Globos namai įgyvendinant kokybės politiką vadovaujasi šiais principais: pagarbos žmogui ir valstybei, personalo, teisės, etikos, partnerystės, dalyvavimo, orientacijos į asmenį, kompleksiskumo, orientacijos į rezultatus, nuolatinio gerinimo, nesavanaudiškai tarnauja visuomenės interesams.

8. Darbuotojai savo veikloje vadovaujasi šiomis vertybinėmis nuostatomis:

8.1. Geras mikroklimatas/atmosfera. Pagarbiai bendrauja ir dalykiškai bendradarbiauja, teikdami paslaugas veikia kartu, kaip komanda, atviri, draugiški ir paslaugūs. Gerbia paslaugų gavėjus ir vertina kiekvieno jų individualumą.

8.2. Gyvenimo kokybė. Globos namų siekis – kokybiškas paslaugas gaunantis paslaugų gavėjas. Globos namai vertina ir gerbia paslaugų gavėjus, rūpinasi jų gyvenimo kokybe, pažanga ir tobulėjimu, įsijaučia į kito padėtį, emocinę būseną, tiesiogiai supranta kito jausmus.

8.3. Profesionalumas. Globos namai yra profesionali įstaiga, teikianti socialines paslaugas kokybiškai, kad globos namų personalo veiksmai būtų kuriantys vertę. Globos namai vertina atsakomybę, dirba sąžiningai, priimamus sprendimus grindžia profesiniu išmanymu, už atliktus darbus yra atskaitingi paslaugų gavėjams, kolegoms ir sau. Vertina teisingumą – elgiasi etiškai, yra teisinga ir socialiai atsakinga įstaiga, įsipareigojusi Globos namų bendruomenei ir aplinkai;

8.4. Nuolatinis tobulėjimas. Nuolat siekia geresnių rezultatų, domisi naujovėmis, turi drąsos keistis ir keisti, ieško pažangių ir naudą kuriančių sprendimų bei juos įgyvendina. Pasirengę pokyčiams, skatina pažangias idėjas;

8.5. Inovacijų taikymas/ tvarumo puoselėjimas. Globos namai atsakinga įstaiga už jos poveikį aplinkai ir visuomenei, kartu su visuomeniniais partneriais ieško novatoriškų sisteminių socialinių ir platesnių ekonominės gerovės problemų sprendimų. Puoselėja tvarumą, kuris yra svarbi socialinės, ekonominės, kultūrinės ir ekologinės raidos sąlyga, paremta aiškia juridine plėtros baze ir priimamų sprendimų racionalumu. Taiko inovacijas, ieško naujų idėjų, technologijų, formų, metodų, siekiant tobulinti įstaigos valdymo ir paslaugų teikimo veiklas.

IV SKYRIUS

SOCIALINĖ ATSAKOMYBĖ

9. Globos namų socialinės atsakomybės sritys:

9.1. pripažinti atsakomybę už Globos namų veiksmus bei sprendimus, būti atsakingais prieš paslaugų gavėjus, savo bendruomenę, įvairias institucijas, suinteresuotas šalis ir visuomenę.

9.2. visai Globos namų bendruomenei vadovautis Globos namuose patvirtintais vidaus dokumentais, kurie apibrėžia įstaigos elgesio principus, etinę atsakomybę, etinius santykius, vertybines nuostatas.

9.3. gerbti, saugoti ir puoselėti žmogaus teises, užtikrinti, kad Globos namų veikla nepažeistų žmogaus teisių, vadovautis teisės aktais ir Globos namų vidaus dokumentais, kurie apibrėžia pagarbos žmogui teisingumo, nesavanaudiškumo, padorumo, nešališkumo, socialinės atsakomybės vertybes.

9.4. saugoti ir tausoti aplinką taupant energiją, rūšiuojant atliekas, nenaudojant vienkartinį indų, dalyvaujant aplinkos švarinimo akcijose.

9.5. siekiant gerinti teikiamų paslaugų kokybę, Globos namai dalyvauja pilotiniame „Socialinių paslaugų kokybės užtikrinimas Lietuvoje“ projekte, tenkinami įvairūs paslaugų gavėjų poreikiai, paslaugų gavėjai įgalinami, pagal jų gebėjimus veikti savarankiškai, įtraukiami į sprendimų priėmimą.

9.6. darbo grafikas pagal darbuotojo poreikius, teisingas darbo užmokesčio dydis už atliktą darbą, kompetencijų kėlimo galimybės, darbo vietos išsaugojimas, geri santykiai su vadovu ir kitais bendradarbiais, socialinės garantijos, saugi darbo aplinka.

9.7. bendravimas, komunikavimas, konsultavimas, teigiamų santykių palaikymas.

IV SKYRIUS KOKYBĖS VERTINIMAS

9. Globos namų teikiamų paslaugų kokybė vertinama šiais informacijos gavimo metodais:

9.1. Globos namų vadovybės įsipareigojimai dėl kokybės vertinimo/palaikymo;

9.2. įstaigos dokumentacijos analizės;

9.3. paslaugų gavėjų apklausų;

9.4. darbuotojų apklausų ir ataskaitų ir kt.

10. Pagrindinės kokybės vertinimo sritys :

10.1. paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pagerėjimo pokyčiai, suteikus socialines paslaugas;

10.2. paslaugų gavėjų nuomonė apie patenkintus poreikius, jiems suteiktas paslaugas ir individualius paslaugų rezultatus;

10.3. globos namų darbuotojų kompetencijų pokyčiai;

10.4. bendradarbiavimo su partneriais rezultatai;

10.5. paslaugų gavėjų prašymų ir skundų pokyčiai;

11. Kiekvieno globos namų darbuotojo atsakomybė numatyta pareigybės aprašyme.

12. Globos namų veiklos kokybė vertinama kartą per metus.

13. Globos namų veiklos kokybės rezultatai atsispindi metinėje veiklos ataskaitoje.

V SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

14. Kokybės politika yra viešinama Globos namų internetinėje svetainėje www.kapciamiesciogn.lt

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