

ČIŽIŪNŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO KOKYBĖS POLITIKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Čižiūnų socialinių paslaugų centro (toliau – Įstaiga) Kokybės politikos aprašas (toliau – Aprašas) yra vidinis Įstaigos dokumentas, nustatantis apibrėžtos veiklos ir Įstaigos kokybės politikos sistemos valdymo tvarką. Aprašas yra pagrindinis dokumentas, diegiant ir prižiūrint kokybės politikos procesą Įstaigoje.

2. Įstaiga teikia:

2.1. specialiąsias socialines paslaugas:

2.1.1. dienos socialinės globos,

2.1.2. trumpalaikės socialinės globos,

2.1.3. ilgalaikės socialinės globos,

2.1.4. apgyvendinimas savarankiško gyvenimo namuose,

2.1.5. pagalba į namus.

2.2. bendrąsias socialines paslaugas:

2.2.1. konsultavimo,

2.2.2. tarpininkavimo ir atstovavimo,

2.2.3. maitinimo organizavimo,

2.2.4. transporto organizavimo,

2.2.5. asmens higienos ir priežiūros paslaugų organizavimo.

3. Įstaigoje paslaugos paslaugų gavėjams teikiamos pagal išduotas licencijas

3.1. Socialinei globai teikti senyvo amžiaus asmenims (Licencijos rūšis: Institucinė socialinė globa (ilgalaikė, trumpalaikė) senyvo amžiaus asmenims. Nr. L000000256, išdavimo data 2014–09-19);

3.2. Socialinei globai teikti neįgaliesiems darbingo amžiaus asmenims (Licencijos rūšis: Institucinė socialinė globa (ilgalaikė, trumpalaikė) suaugusiems asmenims su negalia. Nr. L000000257, išdavimo data 2014-09-19);

3.3. Socialinei globai teikti dienos socialinės globos paslaugas institucijoje (Licencijos rūšis: Institucinė socialinė globa (dienos) vaikams su negalia, suaugusiems asmenims su negalia, senyvo amžiaus asmenims. Nr. L000000664, išdavimo data 2015-09-14).

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

II SKYRIUS KOKYBĖS POLITIKOS PRINCIPAI IR VERTYBĖS

5. Įstaigoje įgyvendinant Aprašą vadovaujamosi šiais principais: lyderystės, personalo, teisės, etikos, partnerystės, dalyvavimo, orientacijos į asmenį, kompleksiskumo, orientacijos į rezultatus, nuolatinio gerinimo.

6. Įstaigos Aprašas neatsiejamas vizijos, misijos ir vertybių dalis:

6.1. **vizija** – moderni, teikianti kokybiškas socialines paslaugas neįgaliems darbingo amžiaus ir senyvo amžiaus asmenims, nuolat tobulėjanti socialinių paslaugų įstaiga, optimaliai išnaudojanti savo galimybes, profesinius ir finansinius resursus;

6.2. **misija** – tenkinti Trakų rajono bendruomenės narių poreikius stacionarioms ir nestacionarioms socialinėms paslaugoms, padėti jiems integruotis į visuomenę, spręsti užimtumo, ugdymo, savęs realizavimo klausimus, reaguojant į socialinius pokyčius visuomenėje stengtis užtikrinant socialinį teisingumą;

6.3. vertybės:

6.3.1. **geras mikroklimatas/atmosfera**. Pagarbiai bendraujame ir dalykiškai bendradarbiaujame, teikdami paslaugas veikiame kartu, kaip komanda. Esame atviri, draugiški ir paslaugūs. Kuriame atvirą, vidinę ramybę, pasitikėjimą ir partnerystę paremtą darbinę aplinką;

6.3.2. **gyvenimo kokybė**. Įstaigos siekis – laimingas besišypsantis, įgalintas gyventojas. Vertiname ir gerbiame Įstaigos gyventojus, rūpinamės jų gyvenimo kokybe, pažanga ir tobulėjimu. Gebame įsijausti į kito padėtį, emocinę būseną, tiesiogiai suprasti kito jausmus. Gyvenimo kokybė suprantama kaip fizinių, psichologinių, socialinių santykių, materialinių, dvasinių poreikių patenkinimas bei kaip asmeninis jausmas, kylantis dėl pasitenkinimo ar nepasitenkinimo gyvenimu;

6.3.3. **profesionalumas**. Esame profesionalūs, kiekvieną darbą atliekame kokybiškai ir operatyviai, siekiame, kad mūsų veiksmai būtų kuriantys vertę. Vertiname atsakomybę, dirbame sąžiningai, priimamus sprendimus grindžiame profesiniu išmanymu, už atliktus darbus esame atsakingi Įstaigos gyventojams, kolegoms, sau, gyventojų artimiesiems. Vertiname teisingumą – elgiamės sąžiningai, etiškai ir teisingai. Esame teisinga ir socialiai atsakinga organizacija, jaučiame įsipareigojimą Įstaigos bendruomenei ir aplinkai;

6.3.4. **nuolatinis tobulėjimas**. Nuolatos analizuojame ir vertiname savo veiklą, kurią siekiame tobulinti. Nuolat siekiame geresnių rezultatų. Siekiame žinoti daugiau, domimės naujovėmis, turime drąsos keistis ir keisti, ieškome pažangių ir naudą kuriančių sprendimų bei juos įgyvendiname. Esame pasirengę pokyčiams, skatiname pažangias idėjas;

6.3.5. **socialinės atsakomybės ir tvarumo puoselėjimas bei inovacijų taikymas**. Esame atsakinga įstaiga už jos poveikį aplinkai ir visuomenei, kartu su visuomeniniais ir valstybinio sektoriaus partneriais ieškome novatoriškų sisteminių socialinių ir platesnių ekonominės gerovės problemų sprendimų. Puoselėjame tvarumą, kuris yra svarbi socialinės, ekonominės, kultūrinės ir ekologinės raidos sąlyga, paremta aiškia juridine plėtros baze ir priimamų sprendimų racionalumu. Taikome inovacijas, ieškome naujų idėjų, koncepcijų, technologijų, formų, metodų ir procedūrų, siekiant tobulinti Įstaigos valdymo, administravimo ir paslaugų teikimo veiklas.

III SKYRIUS KOKYBĖS POLITIKOS TIKSLAI

7. Čižiūnų socialinių paslaugų centras (toliau – centras) yra kompleksinė, teikianti bendrąsias ir specialiąsias socialines paslaugas senyvo amžiaus ir neįgaliems darbingo amžiaus asmenims, įstaiga. Centro struktūrą sudaro 3 padaliniai: ilgalaikės (trumpalaikės) socialinės globos tarnyba, kurioje teikiamos socialinės globos paslaugos, Savarankiško gyvenimo namai su apgyvendinimo paslaugomis ir socialinės globos centras, kuris organizuoja ir teikia bendrąsias socialines paslaugas, socialinės priežiūros, dienos socialinės globos institucijoje paslaugas.

8. Pagrindinis veiklos tikslas – užtikrinti efektyvų ir kokybišką socialinių paslaugų teikimą, sudaryti žmogaus orumo nepažeidžiančias gyvenimo sąlygas, saugoti ir ginti paslaugų gavėjų teises, visapusiškai užtikrinti paslaugų gavėjų poreikius, siekti išlaikyti esamą paslaugų gavėjų savarankiškumą bei skatinti jų įgalinimą.

9. Kokybės tikslai:

9.1. užtikrinti kokybišką socialinių paslaugų teikimą ir plėtrą – didinti Įstaigos veiklos efektyvumą, diegti naujas technologijas, būti atviriems inovacijoms, nuolat tobulėti, kurti saugią ir pritaikytą aplinką paslaugų gavėjams, didinti apgyvendinimo vietų skaičių ir diegti bei teikti naujas socialines paslaugas;

- 9.2. užtikrinti paslaugas teikiančių darbuotojų kvalifikacijos kėlimą, kompetencijų tobulinimą bei motyvavimą dirbamam darbui siekiant efektyvesnių rezultatų - mokymus organizuoti pagal individualius darbuotojų poreikius ir ne mažiau nei pusę privalomo kompetencijos tobulinimo laiko skirti vidiniams mokymams ir intervizijoms, darbuotojams periodiškai suteikti žinias saugos ir sveikatos darbe klausimais, palaikyti socialinį dialogą su profesinių sąjungų atstovais taip skatinant darbuotojų asmeninę atsakomybę už savo darbo kokybę pagal pareigas ir kompetenciją;
- 9.3. teikiant socialines paslaugas bei gerinant jų kokybę bendradarbiauti su socialinės globos, sveikatos priežiūros įstaigomis, nevyriausybinėmis organizacijomis (toliau – NVO) ir kitomis institucijomis - aktyviai bendradarbiauti su steigėju, socialiniais partneriais, įvairiomis institucijomis, suinteresuotais subjektais siekiant abipusiai naudingo bendradarbiavimo, organizuoti diskusijas teikiamų paslaugų plėtros, tęstinumo, laisvalaikio organizavimo klausimais;
- 9.4. vertinti teikiamų paslaugų kokybę - kasmet įsivertinti Įstaigos socialinės globos atitiktį socialinės globos normoms; pagal Nuolatinio tobulinimo ir mokymosi sistemą vertinti suplanuotų Įstaigos veiklų ir paslaugų teikimo rezultatus, teikti Equass pažangos ataskaitas, numatyti tobulinimus reikiamose srityse;
- 9.5. vykdyti informacijos apie teikiamas paslaugas ir gerosios patirties sklaidą - teikti aktualią informaciją visuomenei, pasinaudojant informacinėmis sklaidos priemonėmis ir organizuojant susitikimus su studentais kurių metu papasakoti jiems apie socialinio ir individualios priežiūros darbuotojo vaidmenį ir atliekamų funkcijų svarbą visuomenėje, taip pat priimti studentus į praktikas;
- 9.6. skatinti savanorystę - skleisti informaciją apie Įstaigos savanorystės galimybes ir abipusę naudą, įgaunant pozityvios patirties suteikiant pagalbą čia gyvenantiems asmenims.

IV SKYRIUS

KOKYBĖS VERTINIMAS IR ATSAKOMYBĖS

10. Įstaigos paslaugų kokybė vertinama šiais metodais: statistiniais, įstaigos dokumentacijos analize, atliekant gyventojų ir jų artimųjų, darbuotojų, suinteresuotų asmenų apklausas, analizuojant įstaigos metines veiklos ataskaitas ir kt.
11. Įstaigos kokybės politikos vertinimas atliekamas iš:
- 11.1. atitikties socialinės globos normoms gautų rezultatų;
- 11.2. Įstaigos metinio veiklos plano pasiektų rezultatus;
- 11.3. paslaugų gavėjų ir jų artimųjų, darbuotojų, partnerių, suinteresuotų šalių anketinių apklausų rezultatų.
12. Įstaigos veiklos kokybė yra vertinama vieną kartą per metus.
13. Kiekvieno darbuotojo atliekamų pareigų kokybės atsakomybė numatyta pareigybės aprašymuose.
14. Įstaigos išsipareigojimai:
- 14.1. suteikti Įstaigos darbuotojams tinkamas darbo sąlygas kokybiškai atlikti pareigas, užtikrinant socialines garantijas ir geranorišką savitarpio supratimo atmosferą;
- 14.2. pripažinti darbuotojų kūrybinę iniciatyvą ir skatinti juos tobulinti teikiamas paslaugas;
- 14.3. sudaryti sąlygas nuolatiniam darbuotojų mokymuisi ir profesiniam tobulėjimui;
- 14.4. užtikrinti, kad gyventojams teikiamos paslaugos būtų kokybiškos, saugios ir atitinkančios jų poreikius;
- 14.5. palaikyti ir skatinti gerus Įstaigos gyventojų ir darbuotojų tarpusavio santykius, skatinti gyventojų iniciatyvas ir pasiūlymus.
15. Darbuotojai išsipareigoja stengtis, kad jų veikla atitiktų Įstaigos kokybės politikos nuostatas ir siekti kokybės politikos principų įgyvendinimo.

V SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

16. Įstaigos darbuotojai su šiuo Aprašu supažindinami pasirašytinai.
17. Aprašas skelbiamas viešai Įstaigos interneto svetainėje www.ciziunucentras.lt

18. Aprašas yra peržiūrimas ir atnaujinamas pagal poreikį arba pasikeitus šio dokumento reguliavimo srities teisės aktams.

Parengė: direktoriaus pavaduotoja socialinėms paslaugoms

Vilma Kozėlienė

Suderinta: darbo tarybos atstovas

Nijolė Burbienė