

2019 m. spalio 26 d.  
įsakymu Nr. V- 59

## ČIŽIŪNŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO KOKYBĖS POLITIKA

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Čižiūnų socialinių paslaugų centro (toliau – Centras) ilgalaikės/ trumpalaikės socialinės globos paslaugų ir savarankiško gyvenimo namų apgyvendinimo paslaugų kokybės politika reglamentuoja profesines ir administracines paslaugas, kuriomis socialinių paslaugų gavėjams teikiamos prieinamos, savalaikės, lygiateisiškos, patikimos ir saugios, kokybės standartus atitinkančios socialinės paslaugos.

2. **Centro 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 užtikrinti socialinį teisingumą.

3. **Centro 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.

4. **Centro tikslas** - įgyvendinant savivaldybės socialinių paslaugų strategiją, užtikrinti socialines paslaugas jų gavėjams, sudaryti jiems kitas tinkamas sąlygas ir palaikyti aplinką, kurioje jie galėtų saugiai jaustis ir ugdyti savarankiškumą.

#### 5. **Centro uždaviniai:**

- teikti **bendrąsias**: informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo ir atstovavimo, transporto, asmens higienos ir priežiūros, skalbimo, maitinimo ir sociokultūrinės socialines paslaugas Aukštadvario, Grendavės, Onušio seniūnijų gyventojams;
- teikti **specialiąsias**: socialinės priežiūros (pagalbos į namus), dienos socialinės globos institucijoje (Dienos centre) paslaugas Aukštadvario, Grendavės, Onušio seniūnijų gyventojams;
- teikti **specialiąsias**: ilgalaikės/ trumpalaikės socialinės globos paslaugas (globos namai, savarankiško gyvenimo namai) Trakų rajono gyventojams;
- užtikrinti aukštą teikiamų paslaugų kokybę ir prieinamumą;
- organizuoti globos namų gyventojų gyvenimą taip, kad būtų kokybiškai tenkinami jų fiziniai, socialiniai, kultūriniai ir dvasiniai poreikiai;
- organizuoti sveikatos priežiūros paslaugų teikimą;
- tarpininkauti aprūpinant gyventojus neįgaliųjų techninės pagalbos priemonėmis;
- kaupti ir skleisti informaciją apie teikiamas socialines paslaugas;
- bendradarbiaujant su NVO organizuoti pagalbą maisto produktais ir drabužiais;
- būti kaimiškos vietovės kultūros, švietėjiškos veiklos centru, kuris būtų atviras kiekvienam bendruomenės nariui;
- bendradarbiauti su kitomis panašius tikslus turinčiomis įstaigomis, dalintis gerąja patirtimi, taikant pažangius darbo metodus;

6. Centras, siekdamas tikslo ir įgyvendindamas uždavinius, savo veikloje vadovaujasi šiomis **vertybėmis**:

• **Profesionalumas** – būdami kompetentingi, dirbame lanksčiai, atsakingai, efektyviai, ir sparčiai siekiame kokybiškų rezultatų. Esame savo srities specialistai nuolat ieškome geriausio sprendimo, naujų darbo metodų bei formų, siekiame tobulėti, trokštame žinių ir esame iniciatyvūs, skatiname kūrybiškumą.

• **Bendradarbiavimas** – siekiame bendro tikslo, kurį užtikriname padėdami vienas kitam, geranoriškai ir laiku keisdami informaciją tarpusavyje ir su partneriais. Esame atviri socialiniams partneriams, geranoriškai padedame vienas kitam, veikiamo vieningai vardan bendro tikslo.

• **Atsakingumas** – mes esame atsakingi už savo darbus, sprendimus, savo teikiamų paslaugų kokybę. Dirbame taip, kad galėtume didžiuotis savo įstaiga ir jos veikla.

• **Pagarba** – kiekvienas žmogus yra unikalus ir vertingas, rūpinamės jais nuoširdžiai, skirdami visą savo dėmesį, siekiame išklausti ir elgtis be išankstinio nusistatymo, esame jautrūs kito žmogaus nuomonei ir situacijai, tolerantiški, atviri sau ir visuomenei.

• **Inovatyvumas** – domimės naujovėmis ir jas skatiname, ieškome tobulėjimo sričių ir siekiame jas įgyvendinti, esame dinamiški ir pasiruošę įvairiems pokyčiams.

• **Lojalumas** - tikime tuo ką darome, gerbiame ir didžiuojamės savo įstaiga.

• **Konfidencialumas** - Centro darbuotojai gerbia informacijos slaptumą, konfidencialumą, atsakingo panaudojimo principus savo profesiniame darbe.

• **Komandinis darbas.** Mes dirbame komandoje ir siekiame bendrų tikslų. Tikime, kad komandinis darbas yra raktas į sėkmingą mūsų veiklą.

7. Centras savo veikloje vadovaujasi EQUASS kokybės principais: lyderystė, personalas, teisės, etika, partnerystė, dalyvavimas, orientacija į asmenį, kompleksiskumas, orientacija į rezultatus, nuolatinis veiklos gerinimas.

## II. KOKYBĖS POLITIKOS TIKSLAI

8. Kokybės politika apima šiuos tikslus:

8.1. profesionaliai teikti kokybiškas, saugias, savalaikes ir kvalifikuotas paslaugas, atitinkančias teisės aktus, paslaugų gavėjų lūkesčius ir poreikius;

8.2. skatinti darbuotojų iniciatyvą, gerinant paslaugų kokybę;

8.3. nuolatos kelti centro darbuotojų kompetenciją ir kvalifikaciją;

8.4. pagal darbuotojų pareigas ir kompetenciją prisiimti atsakomybę už atliekamo darbo kokybę;

8.5. užtikrinti teikiamų paslaugų saugumą paslaugų gavėjų bei darbo aplinkos saugumą darbuotojams;

8.6. užtikrinti ir palaikyti aukštą paslaugų gavėjų pasitikėjimą įstaiga;

8.7. siekti abipusiai naudingo bendradarbiavimo su partneriais.

9. Ilgalaikiai kokybės politikos tikslai:

9.1. atitikti Centro paslaugų gavėjų, socialinių partnerių, steigėjo lūkesčius bei poreikius;

9.2. užtikrinti pakankamus išteklius kokybės vadybos sistemos palaikymui ir nuolatiniam tobulinimui;

9.3. nuolat tobulinti kokybės vadybos sistemą, atitinkančią EQUASS kokybės principus;

9.4. įgyvendinti kokybės politiką, užtikrinti jos tinkamumą ir sklaidą.

## III. PRINCIPAI IR VERTYBĖS

10. Centras yra įsipareigojęs ginti ir skatinti socialinių paslaugų gavėjų teisių įgyvendinimą užtikrinant lygias galimybes, vienodą požiūrį į kiekvieną, pasirinkimo teisę, apsisprendimo laisvę ir lygiateisį dalyvavimą.

11. Centras užtikrina asmens (šeimoms) informuotumą, pritaiko antidiskriminacinius bei pozityvius veiksmus teikdamas savo paslaugas. Šis įsipareigojimas yra aiškiai išreikštas visose paslaugų plėtojimo ir teikimo elementuose bei atsispindi Centro vertybėse.

12. Centras aktyviai siekia patenkinti savivaldybės gyventojų poreikius, efektyviai naudodamas išteklius, vystydamas ir gerindamos paslaugas, vykdydamas tyrimus ir plėtrą, diegia inovacijas.

13. Centras siekia efektyvios komunikacijos, vertina paslaugų vartotojų, steigėjo, suinteresuotų šalių grįžtamąjį ryšį, diegia nuolatinio kokybės gerinimo sistemas.

#### **IV. KOKYBĖS VERTINIMAS**

14. Centro teikiamų paslaugų kokybė vertinama šiais informacijos gavimo metodais: statistiniais; organizacinės dokumentacijos analizės; paslaugų gavėjų apklausų; darbuotojų apklausų ir ataskaitų ir kt.

15. Kokybė vertinama:

15.1. paslaugų atitikimą įstatymams ir poįstatyminiams aktams, tvarkoms ir pan.;

15.2. socialinių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pagerėjimo pokyčiai, suteikus

socialines paslaugas;

15.3. socialinių paslaugų gavėjų nuomonė apie patenkintus poreikius ir jiems suteiktas paslaugas;

15.4. suinteresuotų šalių pasitenkinimo rezultatai;

15.5. Centro darbuotojų kompetencijos ir kvalifikacijos pokyčiai;

15.6. socialinių paslaugų teikimo rezultatai;

15.7. Centro darbuotojų savianalizė atestacijai;

15.8. bendradarbiavimo su partneriais rezultatai;

15.9. socialinių paslaugų gavėjų pastabų ir skundų pokyčiai;

15.10. įdiegtų inovacijų skaičius.

16. Centro veiklos kokybė vertinama vieną kartą per metus.

17. Kiekvieno Centro darbuotojo atsakomybė numatyta pareigybės aprašyme.

18. Konkretūs kokybės tikslų rezultatų rodikliai ir jų pasiekimo terminai

numatomi įstaigos strateginiuose ir metiniuose planuose.

#### **V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

19. Centro Kokybės politika yra viešinama Centro internetinėje svetainėje [www.ciziunucentras.lt](http://www.ciziunucentras.lt).

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

21. Darbuotojai su šia politika yra supažindinami pasirašytinai arba elektroninėmis priemonėmis ir privalo ja vadovautis atlikdami savo darbo funkcijas.

---