

ŠIAULIŲ MIESTO SAVIVALDYBĖS VAIKŲ GLOBOS NAMŲ KOKYBĖS POLITIKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šiaulių miesto savivaldybės vaikų globos namų (toliau – vaikų globos namai) kokybės politika reglamentuoja profesines ir administracines paslaugas, kuriomis socialinių paslaugų gavėjams teikiamos prieinamos, savalaikės, lygiateisiškos, patikimos ir saugios, kokybės standartus atitinkančios socialinės paslaugos.

2. **Vaikų globos namų misija** – su turimais ištekliais teikti kvalifikuotas, kokybiškas, prieinamas socialinės globos ir socialines paslaugas, siekiant optimalių rezultatų, atitinkančių globotinių ir šeimų patiriančių sunkumus lūkesčius.

3. **Vaikų globos namų vizija** - būti modernia, bendradarbiaujančia įstaiga, teikti kokybiškas socialines paslaugas ir efektyviai vykdyti jai pavestas funkcijas.

II. KOKYBĖS POLITIKOS TIKSLAI

4. Kokybės politikos tikslai:

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

4.2. skatinti darbuotojų iniciatyvą, gerinant paslaugų kokybę;

4.3. nuolatos kelti vaikų globos namų darbuotojų kompetenciją ir kvalifikaciją;

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

4.5. užtikrinti teikiamų paslaugų saugumą klientams bei darbo aplinkos saugumą darbuotojams;

4.6. užtikrinti ir palaikyti aukštą klientų pasitikėjimą įstaiga;

4.7. siekti abipusiai naudingo bendradarbiavimo su partneriais;

4.8. įgyvendinti kokybės politiką ir tikslus, užtikrinti jų tinkamumą, prieinamumą ir sklaidą.

III. KOKYBĖS POLITIKOS UŽDAVINIAI

5. Vaikų globos namų uždaviniai:

5.1. nuolat tobulinti kokybės valdymo sistemą, atitinkančią EQUASS Assurance kokybės principus;

5.2. užtikrinti, kad darbuotojai būtų įtraukti į kokybės valdymą bei skatinti kiekvieno darbuotojo asmeninę atsakomybę už savo darbo kokybę pagal pareigas ir kompetenciją;

5.3. užtikrinti reguliarių darbuotojų įtraukimą į paslaugų planavimą, įgyvendinimą, stebėseną ir vertinimą. Vaikų globos namų darbuotojai yra įtraukiami į metinio veiklos plano rengimo procesą, įstaigos stiprybių, silpnybių, galimybių ir grėsmių (SSGG) analizę. Ruošiant metinį ir strateginį įstaigos veiklos planą panaudojama visa gauta gauta informacija, veiklos rezultatų analizė, paslaugų gavėjų, darbuotojų kitų suinteresuotų šalių lūkesčiai, poreikiai, pateikti pasiūlymai.

5.4. teikti kokybiškas, saugias, savalaikes ir kvalifikuotas paslaugas, atsižvelgiant į paslaugų gavėjų poreikius bei lūkesčius;

5.5. tobulinti darbuotojų kvalifikaciją, sudarant galimybę dalyvauti įvairiose kvalifikacijos kėlimo ir tobulinimo priemonėse;

5.6. siekti abipusiai naudingo bendradarbiavimo su socialiniais partneriais;

5.7. įgyvendinti kokybės politiką ir tikslus, užtikrinti jų tinkamumą, prieinamumą ir sklaidą.

6. Vaikų globos namai savo veikloje vadovaujasi EQUASS kokybės principais: lyderystė, personalas, teisės, etika, partnerystė, dalyvavimas, orientacija į asmenį, kompleksiskumas, orientacija į rezultatus, nuolatinis gerinimas.

IV. KOKYBĖS POLITIKOS PRINCIPAI IR VERTYBĖS

7. Nuolatinis teikiamų paslaugų gerinimas yra pagrindinis vaikų globos namų veiklos principas.

8. Vaikų globos namų darbuotojai, siekdami įgyvendinti kokybės politikos tikslus, savo veikloje vadovaujasi pagarbos žmogui, teisingumo, objektyvumo ir profesionalumo principais, užtikrina priimamų sprendimų viešumą ir veiklos skaidrumą, nepriekaištingą reputaciją.

9. Vaikų globos namai siekia efektyvios komunikacijos, vertina paslaugų vartotojų, steigėjo suinteresuotų šalių grįžtamąjį ryšį, diegia nuolatinio kokybės gerinimo sistemas.

10. Vaikų globos namų darbuotojai, siekdami tikslo ir įgyvendindami uždavinius, savo veikloje vadovaujasi šiomis vertybėmis:

10.1. pagarba - kiekvienas žmogus yra unikalus ir vertingas;

10.2. profesionalumas - dirba lanksčiai ir atsakingai, siekia kokybiškų rezultatų;

10.3. bendradarbiavimas - bendro tikslo siekimas su paslaugų gavėju, geranoriškai ir laiku keičiasi informacija tarpusavyje ir su partneriais;

10.4. tobulėjimas - nuolat kelia savo kvalifikaciją, yra atviri naujovėms ir taiko jas savo darbe;

10.5. konfidencialumas - vaikų globos namų darbuotojai gerbia informacijos slaptumą, konfidencialumą, atsakingo panaudojimo principus savo profesiniame darbe.

IV. KOKYBĖS VERTINIMAS

11. Vaikų globos namų teikiamų paslaugų kokybę vertinama šiais informacijos gavimo metodais: statistiniais, organizacinės dokumentacijos, stiprybių, silpnybių, galimybių ir grėsmių (SSGG) analizės, paslaugų gavėjų, darbuotojų, suinteresuotų šalių apklausų, ataskaitų ir kitais duomenimis.

12. Kokybė vertinama:

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

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

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

12.4. Vaikų globos namų darbuotojų kompetencijos ir kvalifikacijos kėlimo ir pritaikymo praktinėje veikloje pokyčiais;

12.5. socialinių paslaugų teikimo rezultatais;

12.6. Vaikų globos namų darbuotojo kasmetinio įsivertinimo metu;

12.7. bendradarbiavimo su partneriais rezultatai;

12.8. socialinių paslaugų gavėjų pastabų ir skundų pokyčiai;

13. Kiekvieno Vaikų globos namų darbuotojo atsakomybė numatyta pareigybės aprašyme, kuris yra peržiūrimas 1 kartą per metus.

14. Konkretūs kokybės tikslų rezultatų rodikliai ir jų pasiekimo terminai numatomi įstaigos strateginiuose ir metiniuose planuose.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

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

16. Visi vaikų globos namų darbuotojai yra atsakingi už kokybės politikos perskaitymą, supratimą ir jos laikymąsi.
