

PATVIRTINTA

BĮ neįgaliųjų centro „Klaipėdos lakštutė“ direktorės  
2021 m. vasario 8 d. įsakymu Nr. V-50

## **BĮ NEĮGALIŪJŲ CENTRO „KLAIPĖDOS LAKŠTUTĖ“**

### **KOKYBĖS POLITIKA IR TIKSLAI**

*Kiekvienam paslaugų gavėjui – kokybiškos ir saugios socialinės paslaugos.*

BĮ neįgaliųjų centro „Klaipėdos lakštutė“ (toliau-Įstaiga) vadovybė siekianti kokybiškai vykdyti teisės aktais nustatytas funkcijas, įsipareigoja atsižvelgiant į teisės aktų reikalavimus, paslaugų gavėjų bei kitų suinteresuotų šalių lūkesčius ir poreikius nuolat tobulinti BĮ neįgaliųjų centro „Klaipėdos lakštutė“ kokybės vadybos sistemą ir jos rezultatyvumą, optimizuoti išteklius ir užtikrinti jų racionalų naudojimą, padidinti suinteresuotų šalių ir paslaugų gavėjų pasitenkinimą Įstaigos veikla, pagerinti teikiamų paslaugų kokybę.

BĮ Neįgaliųjų centro “Klaipėdos lakštutė” vadovybė įsipareigoja, kad įstaigos kokybės politika bus viešai skelbiama, įgyvendinama, nuolat gerinama ir kasmet peržiūrinama. Kokybės politikos formavimas yra BĮ neįgaliųjų centro „Klaipėdos lakštutė“ strateginio veiklos planavimo neatsiejama dalis.

**Pagrindinis Įstaigos tikslas**– padėti asmenims nuo 18 m., turintiems psichikos ir elgesio sutrikimų, integruotis į visuomenę, gerinti jų gyvenimo kokybę bei ugdyti jų kasdienio gyvenimo ir darbinius įgūdžius.

**Vizija**- būti modernia, atvira naujovėms, bendradarbiaujančia ir nuolat tobulėjančia socialine įstaiga.

**Misija** –teikti profesionalias kokybiškas socialines paslaugas asmenims, turintiems psichikos ir elgesio sutrikimų, tenkinant jų individualius poreikius.

#### **Mūsų vertybės:**

- Rūpestis, dėmesys ir pagarba paslaugų gavėjams - mes tikime, kad žmogus yra svarbiausia vertybė, siekiame išklausti ir elgtis be išankstinio nusistatymo, esame jautrūs kito žmogaus nuomonei ir situacijai, tolerantiški, atviri sau ir visuomenei.
- Bendradarbiavimas – veikiame vieningai vardan bendro tikslo, dalijamės žiniomis ir patirtimi, diskutuojame ir geranoriškai padedame vienas kitam. Planuojame ir įgyvendiname drauge.
- Puoselėjame draugiškus bendruomenės santykius.
- Multidisciplininiu požiūriu paremtas paslaugų teikimas, atitinkantis paslaugų gavėjų poreikius.
- Atsakingumas – mes esame atsakingi už savo darbus, sprendimus. Dirbame principingai, pareigingai, taip, kad galėtume didžiuotis savo įstaiga ir jos veikla.
- Profesionalumas – visi esame savo srities specialistai ir kiekvieną darbą atliekame kokybiškai, sąžiningai ir atsakingai. Mes nuolat ieškome geriausio sprendimo, naujų darbo metodų bei formų, skatiname kūrybiškumą, siekiame tobulėti, trokštame žinių ir esame iniciatyvūs.
- Inovacijas sutinkame kaip galimybę mokytis.
- Nuolat reflektuojame savo praktiką, ją apmąstome ir keičiame.

Užtikrindami savo paslaugų ir veiklos kokybę, nustatome kokybės tikslus, susijusius su paslaugų gavėjų, personalo bei kitų suinteresuotųjų šalių teisėtais reikalavimais. Nuolatos stebime šių tikslų įgyvendinimą bei juos atnaujiname.

## **KOKYBĖS TIKSLAI**

1. Teikiamų socialinių paslaugų kokybės užtikrinimas ir tobulinimas.
2. Personalo darbo kokybės gerinimas, sudarant galimybę dalyvauti įvairiuose kvalifikacijos mokymuose.
3. Įstaigos žinomumo, patrauklumo, teikiamų paslaugų prieinamumo didinimas.
4. Paslaugų teikimo metodų ir inovacijų diegimas, nuolatinis tobulinimas.
5. Puoselėti ryšius su Centro socialiniais partneriais, suinteresuotomis šalimis, įsivertinti jų poreikius, lūkesčius ir atsakingai į juo reaguoti.

### **Rodikliai**

BĮ neįgaliųjų centras „Klaipėdos lakštutė“ planuodama įgyvendinti kokybės tikslus, nustato įgyvendinimo sėkmės rodiklius.

Sėkmės rodikliai susiję su paslaugų gavėjais:

- ne mažiau kaip 70 proc. paslaugų gavėjų teigiamai vertina pasitenkinimą paslaugomis;
- užtikrinamas teikiamų paslaugų gavėjų skaičius pagal nustatytą vietų skaičių.

Sėkmės rodikliai susiję su teikiamomis paslaugomis:

- ne mažiau 70 proc. socialinių partnerių, suinteresuotų šalių teigiamai vertina Įstaigos socialinių paslaugų kokybę;
- kasmet didinamas bendradarbiavimo su socialiniais partneriais skaičius;
- kasmet didinamas įstaigos informacinių straipsnių skaičius informaciniuose šaltiniuose.

Sėkmės rodikliai susiję su personalu:

- ne mažiau 70 proc. darbuotojų yra patenkinti savo darbo sąlygomis;
- kasmet didinamas darbuotojų mokymosi efektyvumas.

Sėkmės rodikliai susiję su finansais:

- stiprinama socialinių partnerystės nauda paslaugų gavėjams ir personalui.