

BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO „KLAIPĖDOS LAKŠTUTĖ“ KOKYBĖS POLITIKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Biudžetinės įstaigos Socialinių paslaugų centro „Klaipėdos lakštutė“ (toliau – Centras) kokybės politika pagrįsta įstaigos misija, vizija ir kokybės politikos tikslais.
2. Centro misija – teikti kokybiškas socialines paslaugas suaugusiems asmenims su negalia bei senyvo amžiaus asmenims orientuotą į įgalinimą ir socialinę įtrauktį.
3. Centro vizija – būti modernia, atvira naujovėms, bendradarbiaujančia ir nuolat tobulėjančia socialine įstaiga.
4. Centro tikslas – didinti suaugusių asmenų su negalia bei senyvo amžiaus asmenų galimybę gyventi orumo nežeminančiomis sąlygomis, įgalinant ir teikiant socialines paslaugas.
5. Kokybei teikiamas prioritetas visose įstaigos veiklos srityse.

II. KOKYBĖS POLITIKOS TIKSLAI

6. Kokybės politika apima šiuos tikslus:
 - 6.1. nuolat tobulinti kokybės valdymo sistemą, atitinkančią EQUASS Assurance kokybės principus: teisės, etikos, lyderystės, partnerystės, dalyvavimo, orientacijos į asmenį, orientacijos į rezultatus, nuolatinio gerinimo, kompleksiskumo;
 - 6.2. profesionaliai teikti kokybiškas, saugias, savalaikes ir kvalifikuotas paslaugas, atitinkančias teisės aktų reikalavimus, paslaugų gavėjų lūkesčius ir poreikius;
 - 6.3. skatinti darbuotojų iniciatyvą, gerinant paslaugų kokybę, pagal darbuotojų pareigas ir kompetenciją prisiimti atsakomybę už atliekamo darbo kokybę;
 - 6.4. nuolatos kelti Centro darbuotojų kompetenciją ir kvalifikaciją;
 - 6.5. užtikrinti teikiamų paslaugų saugumą paslaugų gavėjams bei darbo aplinkos saugumą darbuotojams;
 - 6.6. siekti abipusiai naudingo bendradarbiavimo su partneriais.
7. Suplanuotos veiklos tikslams pasiekti ir įgyvendinti Centras vadovaujasi kokybės tobulinimo tikslu „Planuok, daryk, tikrink, veik“, kuris apibrėžia: tobulinimo priemonių planavimą, suplanuotų priemonių įgyvendinimą, gautų rezultatų tikrinimą bei veiklos tęsimą. Jei gauti rezultatai netenkina, tobulinimo ciklas kartojamas.

III. PRINCIPAI IR VERTYBĖS

8. Centras, siekdamas tikslo ir įgyvendindamas uždavinius, savo veikloje vadovaujasi šiomis vertybėmis:
 - 8.1. **rūpestis, dėmesys ir pagarba** paslaugų gavėjams – mes tikime, kad žmogus yra svarbiausia vertybė, siekiame išklausyti ir elgtis be išankstinio nusistatymo, esame jautrūs kito žmogaus nuomonei ir situacijai, tolerantiški, atviri sau ir visuomenei;
 - 8.2. **bendradarbiavimas** – veikiamo vieningai vardan bendro tikslo, dalijamės žiniomis ir patirtimi, diskutuojame ir geranoriškai padedame vienas kitam. Planuojame ir įgyvendiname drauge;
 - 8.3. **multidisciplininiu požiūriu** paremtas paslaugų teikimas, atitinkantis paslaugų gavėjų poreikius;

8.4. **atsakingumas** – mes esame atsakingi už savo darbus, sprendimus. Dirbame principingai, pareigingai, taip, kad galėtume didžiuotis savo įstaiga ir jos veikla;

8.5. **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;

8.6. **inovacijas** sutinkame kaip galimybę mokytis.

9. Centro darbuotojai savo veikloje turi:

9.1. gerbti paslaugų gavėjų teises ir laisves;

9.2. užtikrinti paslaugų gavėjų lygias teises ir jų teisių gynimą;

9.3. laikytis konfidencialumo principų bei teikti apie paslaugų gavėją žinomą informaciją tik įstatymų numatytais atvejais;

9.4. laikytis etikos principų bendraujant su paslaugų gavėjais, darbuotojais ir kitomis suinteresuotomis šalimis;

9.5. skatinti paslaugų gavėjus dalyvauti paslaugų planavimo ir teikimo procesuose bei visuomeniniame gyvenime.

10. Vadovybė savo veikloje:

10.1. aprūpina reikiamais ištekliais ir kuria saugią aplinką;

10.2. aktyviai įtraukia darbuotojus į Centro tikslų siekimą ir veiklos rezultatyvumo gerinimą;

10.3. identifikuoja riziką ir numato gerinimo veiksmus;

10.4. ne rečiau kaip kartą per metus peržiūri ir vertina kokybės politiką, kad ji atitiktų Centro tikslus.

IV. KOKYBĖS VERTINIMAS

11. Centro teikiamų paslaugų kokybė yra vertinama statistiniais duomenimis, organizacinės dokumentacijos analizėmis, paslaugų gavėjų apklausų rezultatais, darbuotojų apklausų rezultatais, pagal pateiktas ataskaitas, du kartus per metus.

12. Kokybė vertinama pagal:

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

12.2. veiklos rezultatų pokyčius paslaugų gavėjų įgalinimo, gyvenimo kokybės srityse;

12.3. paslaugų teikimo rezultatus;

12.4. paslaugų gavėjų apklausos rezultatus;

12.5. darbuotojų apklausos rezultatus;

12.6. darbuotojų profesinės kompetencijos pokyčius;

12.7. socialinių partnerių apklausos rezultatus;

12.8. paslaugų gavėjų pastabų ir skundų pokyčius;

12.9. bendradarbiavimo su partneriais rezultatus;

12.10. atliktų auditų ir patikrinimų rezultatus;

12.11. įdiegtų inovacijų skaičių.

13. Centro veiklos kokybė vertinama vieną kartą per metus.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

14. Darbuotojai su šia politika yra supažindinami dokumentų valdymo sistemoje „Avilys“, paskelbus Centro interneto puslapyje, susirinkimų metu, ja vadovaujasi atlikdami savo darbo funkcijas.
