

PATVIRTINTA

Marijampolės specialieji socialinės globos namų direktoriaus
2020 m. lapkričio 4 d. įsakymu Nr. V-180
(Marijampolės specialiųjų socialinės globos namų direktoriaus
2021 m. lapkričio 3 d. įsakymo Nr. V- 220 nauja redakcija)

MARIJAMPOLĖS SPECIALIŲJŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ KOKYBĖS POLITIKA**I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Marijampolės specialiųjų socialinės globos namų (toliau – Globos namai) kokybės politika pagrįsta vertybėmis, priimtinais visiems Globos namų darbuotojams ir paslaugų gavėjams, kurios leidžia Globos namams veikti tikslingai ir atsakingai, nuolat remiantis tradicijomis, apeigomis, įpročiais, etiškos vadybos ir elgsenos taisyklėmis, įgyvendinant Globos namų misiją, tikslus, uždavinius, ir viziją.

2. **Globos namų misija:** Teikti ir organizuoti aukštos kokybės paslaugas, ilgalaikę ir trumpalaikę socialinę globą, užtikrinant paslaugų gavėjų emocinį ir fizinį saugumą, visapusišką ir lygiateisį dalyvavimą visuomenės gyvenime, įgalinant ir skatinant savarankiškumą, sudarant žmogaus orumo nežeminančias gyvenimo sąlygas, saugant ir ginant jų teises.

3. **Globos namų vizija:** nuolat tobulėjanti, taikanti inovatyvius socialinės globos metodus, moderni, naujoms iniciatyvoms atvira socialinės globos įstaiga, kurioje gera gyventi ir dirbti.

4. Globos namų veiklos tikslai:

1. Užtikrinti paslaugų gavėjams ilgalaikę ir trumpalaikę socialinę globą, emocinį ir fizinį saugumą, lygias galimybes, sudarant žmogaus orumo nežeminančias gyvenimo sąlygas, saugant ir ginant jų teises.

2. Užtikrinti kompleksinę nuolatinę specialistų priežiūros reikalaujančią pagalbą, atsižvelgiant į senyvo amžiaus asmens fizinį ir socialinį savarankiškumo lygį.

3. Užtikrinti suaugusiems asmenims turintiems negalią, visapusišką ir lygiateisį dalyvavimą visuomenės gyvenime, įgalinant ir skatinant savarankiškumą.

**II SKYRIUS
KOKYBĖS POLITIKOS TIKSLAI**

5. Globos namai savo veikloje siekia formuoti lanksčios ir tobulėjančios įstaigos kultūrą, nuolat ieškoti efektyvių paslaugų teikimo būdų ir priemonių.

6. Kokybės politika apima šiuos tikslus:

6.1. nuolat tobulėjant teikti aukštos kokybės socialinės globos paslaugas;

- 6.2. didinti Globos namų veiklos efektyvumą;
- 6.3. suteikti darbuotojams tinkamas ir saugias darbo sąlygas;
- 6.4. kelti kiekvieno darbuotojo profesinę kompetenciją, siekiant stabilaus ir efektyvaus Globos namų darbo;
- 6.5. skatinti kiekvieno darbuotojo asmeninę atsakomybę už savo darbo kokybę pagal pareigas ir kompetenciją;
- 6.6. skatinti Globos namų bendruomenės sutelkimą ir tarpusavio bendradarbiavimą pagrindinių Globos namų veiklų įgyvendinimui;
- 6.7. siekti abiem pusėms naudingo bendradarbiavimo su Globos namų savininko teises ir pareigas įgyvendinančia institucija, socialiniais partneriais ir kitais suinteresuotais subjektais;
- 6.8. profesionaliai, etiškai ir efektyviai atliepti paslaugų gavėjų poreikius, atstovauti jų interesus;
- 6.9. užtikrinti, jog vykdant veiklą būtų laikomasi galiojančių Lietuvos Respublikos teisės aktų, standartų bei kitų normatyvinių dokumentų reikalavimų;
- 6.10. efektyviai ir racionaliai naudoti išteklius;
- 6.11. vykdyti socialinės atsakomybės veiklas.

III SKYRIUS PRINCIPAI IR VERTYBĖS

7. **Globos namai įgyvendinant kokybės politiką vadovaujasi šiais principais:** lyderystės, personalo, teisės, etikos, partnerystės, dalyvavimo, orientacijos į asmenį, kompleksiško, orientacijos į rezultatus, nuolatinio gerinimo.

8. Darbuotojai savo veikloje vadovaujasi šiomis vertybinėmis nuostatomis:

8.1. **Geras mikroklimatas/atmosfera.** Pagarbiai bendrauja ir dalykiškai bendradarbiauja, teikdami paslaugas veikia kartu, kaip komanda, atviri, draugiški ir paslaugūs. Kuria atvirą, vidinę ramybę, pasitikėjimu ir partneryste paremtą darbinę aplinką.

8.2. **Gyvenimo kokybė.** Globos namų siekis – laimingas besišypsantis paslaugų gavėjas. Globos namai vertina ir gerbia paslaugų gavėjus, rūpinasi jų gyvenimo kokybe, pažanga ir tobulėjimu, įsijaučia į kito padėtį, emocinę būseną, tiesiogiai supranta kito jausmus. Gyvenimo kokybė suprantama kaip fizinių, psichologinių, socialinių santykių, materialinių poreikių patenkinimas bei kaip asmeninis jausmas, kylantis dėl pasitenkinimo ar nepasitenkinimo gyvenimu.

8.3. **Profesionalumas.** Globos namai yra profesionali įstaiga, atliekanti socialines paslaugas kokybiškai, kad globos namų veiksmai būtų kuriantys vertę. Globos namai vertina atsakomybę, dirba sąžiningai, priimamus sprendimus grindžia profesiniu išmanymu, už atliktus darbus yra atsakingi

paslaugų gavėjams, kolegoms ir sau. Vertina teisingumą – elgiasi etiškai, yra teisinga ir socialiai atsakinga įstaiga, įsipareigojusi Globos namų bendruomenei ir aplinkai.

8.4. Nuolatinis tobulėjimas. Globos namai nuolatos analizuoja ir vertina savo veiklą, kurią siekia tobulinti. Nuolat siekia geresnių rezultatų, domisi naujovėmis, turi drąsos keistis ir keisti, ieško pažangių ir naudą kuriančių sprendimų bei juos įgyvendina. Pasirenge pokyčiams, skatina pažangias idėjas.

8.5. Socialinės atsakomybės ir tvarumo puoselėjimas bei inovacijų taikymas. Globos namai atsakinga įstaiga už jos poveikį aplinkai ir visuomenei, kartu su visuomeniniais ir valstybinio sektoriaus partneriais ieško novatoriškų sisteminių socialinių ir platesnių ekonominės gerovės problemų sprendimų. Puoselėja tvarumą, kuris yra svarbi socialinės, ekonominės, kultūrinės ir ekologinės raidos sąlyga, paremta aiškia juridine plėtros baze ir priimamų sprendimų racionalumu. Taiko inovacijas, ieško naujų idėjų, koncepcijų, technologijų, formų, metodų ir procedūrų, siekiant tobulinti įstaigos valdymo ir paslaugų teikimo veiklas.

IV SKYRIUS SOCIALINĖ ATSAKOMYBĖ

9. Globos namų socialinės atsakomybės sritys:

9.1. Atsakomybė: pripažinti atsakomybę už Globos namų veiksmus bei sprendimus, būti atsakingais prieš paslaugų gavėjus, savo bendruomenę, įvairias institucijas, suinteresuotas šalis ir visuomenę.

9.2. Etiška veikla: visai Globos namų bendruomenei vadovautis Globos namuose patvirtintais vidaus dokumentais, kurie apibrėžia įstaigos elgesio principus, etinę atsakomybę, etinius santykius, vertybines nuostatas.

9.3. Žmogaus teisės: gerbti, saugoti ir puoselėti žmogaus teises, užtikrinti, kad Globos namų veikla nepažeistų žmogaus teisių, vadovautis teisės aktais ir Globos namų vidaus dokumentais, kurie apibrėžia pagarbos žmogui teisingumo, nesavanaudiškumo, padorumo, nešališkumo, socialinės atsakomybės vertybes.

9.4. Aplinka: saugoti ir tausoti aplinką taupant energiją, rūšiuojant atliekas, nenaudojant vienkartinį indų, dalyvaujant aplinkos švarinimo akcijose.

9.5. Paslaugų kokybė: siekiant gerinti teikiamų paslaugų kokybę, diegiama Equass paslaugų kokybės sistema, tenkinami įvairūs paslaugų gavėjų poreikiai, paslaugų gavėjai įgalinami, pagal jų gebėjimus veikti savarankiškai, įtraukiami į sprendimų priėmimą.

9.6. Darbuotojų pasitenkinimas darbu: darbo grafikas pagal darbuotojo poreikius, teisingas darbo užmokesčio dydis už atliktą darbą, kompetencijų kėlimo galimybės, darbo vietos

išsaugojimas, geri santykiai su vadovu ir kitais bendradarbiais, socialinės garantijos, saugi darbo aplinka.

9.7. **Santykis su suinteresuotomis šalimis:** bendravimas, komunikavimas, konsultavimas, teigiamų santykių palaikymas.

IV SKYRIUS KOKYBĖS VERTINIMAS

9. Globos namų teikiamų paslaugų kokybė vertinama šiais informacijos gavimo metodais:

- 9.1. statistiniais;
- 9.2. įstaigos dokumentacijos analizės;
- 9.3. paslaugų gavėjų apklausų;
- 9.4. darbuotojų apklausų ir ataskaitų ir kt.

10. Pagrindinės kokybės vertinimo sritys :

- 10.1. paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pagerėjimo pokyčiai, suteikus socialines paslaugas;
- 10.2. paslaugų gavėjų nuomonė apie patenkintus poreikius, jiems suteiktas paslaugas ir individualius paslaugų rezultatus;
- 10.3. globos namų darbuotojų kompetencijų pokyčiai;
- 10.4. bendradarbiavimo su partneriais rezultatai;
- 10.5. paslaugų gavėjų įgalinimo pokyčiai;
- 10.6. paslaugų gavėjų gyvenimo sričių gerėjimo rezultatai;
11. Kiekvieno globos namų darbuotojo atsakomybė numatyta pareigybės aprašyme.
12. Globos namų veiklos kokybė vertinama kartą per metus.
13. Globos namų veiklos kokybės rezultatai atsispindi metinėje veiklos ataskaitoje.

V SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

14. Kokybės politika yra viešinama Globos namų internetinėje svetainėje www.msgn.lt.
 15. Kokybės politika yra peržiūrima ir atnaujinama pagal poreikį arba pasikeitus šios politikos reguliavimo srities teisės aktams, informuojant ir konsultuojantis su Darbo taryba.
-