

## DŪKŠTO GLOBOS NAMŲ KOKYBĖS POLITIKOS APRAŠAS

### I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Dūkšto globos namų (toliau – Įstaiga), Kokybės politikos aprašas (toliau – Aprašas) yra vidinis Įstaigos dokumentas, nustatantis apibrėžtos veiklos ir Įstaigos kokybės politikos sistemos valdymo tvarką. Aprašas yra pagrindinis dokumentas, diegiant ir prižiūrint kokybės politikos procesą Įstaigoje.

2. Įstaiga teikia stacionarią ilgalaikę (trumpalaikę) socialinę globą, laikino atokvėpio paslaugą senyvo amžiaus ir suaugusiems asmenims su negalia (toliau – paslaugų gavėjai).

3. Įstaigoje paslaugos paslaugų gavėjams teikiamos pagal išduotas licencijas:

3.1. licencija Įstaigos asmens sveikatos priežiūrai, kuri suteikia teisę nuo 2018-05-14 verstis asmens sveikatos priežiūros veikla ir teikti: slaugos - bendrosios praktikos slaugos paslaugas;

3.2. licencija Socialinei globai teikti Nr.000000380 (Institucinė socialinė globa (ilgalaikė, trumpalaikė) senyvo amžiaus asmenims. Išduota 2014-11-24;

3.3. licencija Socialinei globai teikti Nr.000000380 (Institucinė socialinė globa (ilgalaikė, trumpalaikė) suaugusiems asmenims su negalia. Išduota 2014-11-24.

4. **Kokybės politikos tikslas** - įvertinti Įstaigoje teikiamų socialinių paslaugų kokybę paslaugų gavėjams, užtikrinant kokybės principų nuolatinį tobulinimą, inovacijų ir darbo metodų taikymą bei rezultatyvumo didinimą.

### II SKYRIUS KOKYBĖS POLITIKOS PRINCIPAI IR VERTYBĖS

5. Įstaigoje įgyvendinant Aprašą vadovaujamosi šiais principais: lyderystės, personalo, teisės, etikos, partnerystės, dalyvavimo, orientacijos į asmenį, kompleksiško, orientacijos į rezultatus, nuolatinio gerinimo.

6. Įstaigos Aprašas neatsiejamas vizijos, misijos ir vertybių dalis:

6.1. **vizija** – nuolat tobulėjanti ir taikanti pažangiausius socialinės globos metodus, moderni, naujoms iniciatyvoms atvira socialinės globos įstaiga, telkianti kvalifikuotų darbuotojų komandą, nuolat tobulinanti teikiamų paslaugų kokybę bei profesionaliai ir dinamiškai reaguojanti į paslaugų gavėjų poreikius, teikianti geriausią stacionarią ilgalaikę (trumpalaikę) socialinę globą, laikino atokvėpio paslaugą bei šiuolaikiškiausias socialines paslaugas;

6.2. **misija** – teikti stacionarią ilgalaikės (trumpalaikės) socialinės globos ir laikino atokvėpio paslaugas, kuriomis senyvo amžiaus ir suaugusiems asmenims su negalia, atsižvelgiant į savarankiškumo lygį, teikiama kompleksinė, nuolatinės specialistų priežiūros reikalaujanti pagalba;

6.3. **vertybės**:

6.3.1. **geras mikroklimatas/atmosfera**. Pagarbiai bendraujame ir dalykiškai bendradarbiaujame, teikdami paslaugas veikiame kartu, kaip komanda. Esame atviri, draugiški ir paslaugūs. Kuriame atvirą, vidinę ramybę, pasitikėjimu ir partneryste paremtą darbinę aplinką;

6.3.2. **gyvenimo kokybė**. Įstaigos siekis – laimingas besišypsantis, įgalintas gyventojas. Vertiname ir gerbiame Įstaigos gyventojus, rūpinamės jų gyvenimo kokybe, pažanga ir tobulėjimu. Gebame įsijausti į kito padėtį, emocinę būseną, tiesiogiai suprasti kito jausmus. Gyvenimo kokybė

suprantama kaip fizinių, psichologinių, socialinių santykių, materialinių, dvasinių poreikių patenkinimas bei kaip asmeninis jausmas, kylantis dėl pasitenkinimo ar nepasitenkinimo gyvenimu;

**6.3.3. profesionalumas.** Esame profesionalūs, kiekvieną darbą atliekame kokybiškai ir operatyviai, siekiame, kad mūsų veiksmai būtų kuriantys vertę. Vertiname atsakomybę, dirbame sąžiningai, priimamus sprendimus grindžiame profesiniu išmanymu, už atliktus darbus esame atsakingi Įstaigos gyventojams, kolegoms, sau, gyventojų artimiesiems. Vertiname teisingumą – elgiamės sąžiningai, etiškai ir teisingai. Esame teisinga ir socialiai atsakinga organizacija, jaučiame įsipareigojimą Įstaigos bendruomenei ir aplinkai;

**6.3.4. nuolatinis tobulėjimas.** Nuolatos analizuojame ir vertiname savo veiklą, kurią siekiame tobulinti. Nuolat siekiame geresnių rezultatų. Siekiame žinoti daugiau, domimės naujovėmis, turime drąsos keisti ir keisti, ieškome pažangių ir naudą kuriančių sprendimų bei juos įgyvendiname. Esame pasirengę pokyčiams, skatiname pažangias idėjas;

**6.3.5. socialinės atsakomybės ir tvarumo puoselėjimas bei inovacijų taikymas.** Esame atsakinga įstaiga už jos poveikį aplinkai ir visuomenei, kartu su visuomeniniais ir valstybinio sektoriaus partneriais ieškome novatoriškų sisteminių socialinių ir platesnių ekonominės gerovės problemų sprendimų. Puoselėjame tvarumą, kuris yra svarbi socialinės, ekonominės, kultūrinės ir ekologinės raidos sąlyga, paremta aiškia juridine plėtros baze ir priimamų sprendimų racionalumu. Taikome inovacijas, ieškome naujų idėjų, koncepcijų, technologijų, formų, metodų ir procedūrų, siekiant tobulinti Įstaigos valdymo, administravimo ir paslaugų teikimo veiklas.

### **III SKYRIUS KOKYBĖS POLITIKOS TIKSLAI**

7. Įstaigos pagrindinis strateginis tikslas – teikti Ignalinos rajone deklaravusiems gyvenamąją vietą senyvo amžiaus ir suaugusiems asmenims su negalia, kuriems būtina nuolatinė specialistų priežiūra, kokybiškas ilgalaikės (trumpalaikės) socialinės globos, laikino atokvėpio ir sveikatos priežiūros (slaugos) paslaugas. Smulkesni Įstaigos strateginiai tikslai yra detalizuojami rengiant ir įgyvendinant Ignalinos rajono savivaldybės strateginį planą, kuriame numatomos priemonės ir įgyvendinimo laikotarpiai iškeltiems tikslams pasiekti, o trumpalaikiai tikslai suformuojami rengiant metinius Įstaigos veiklos planus.

8. Pagrindinis veiklos tikslas – užtikrinti efektyvų ir kokybišką socialinių paslaugų teikimą, sudaryti žmogaus orumo nepažeidžiančias gyvenimo sąlygas, saugoti ir ginti paslaugų gavėjų teises, visapusiškai užtikrinti paslaugų gavėjų poreikius, siekti išlaikyti esamą paslaugų gavėjų savarankiškumą bei skatinti jų įgalinimą.

#### **9. Kokybės tikslai:**

**9.1. užtikrinti kokybiškų socialinių paslaugų teikimą ir plėtrą** – didinti Įstaigos veiklos efektyvumą, diegti naujas technologijas, būti atviriems inovacijoms, nuolat tobulėti, kurti saugią ir pritaikytą aplinką paslaugų gavėjams, didinti apgyvendinimo vietų skaičių ir diegti bei teikti naujas socialines paslaugas;

**9.2. užtikrinti paslaugas teikiančių darbuotojų kvalifikacijos kėlimą, kompetencijų tobulinimą bei motyvavimą dirbamam darbui siekiant efektyvesnių rezultatų** - mokymus organizuoti pagal individualius darbuotojų poreikius ir ne mažiau nei pusę privalomo kompetencijos tobulinimo laiko skirti vidiniams mokymams ir intervizijoms, darbuotojams periodiškai suteikti žinias saugos ir sveikatos darbe klausimais, palaikyti socialinį dialogą su profesinių sąjungų atstovais taip skatinant darbuotojų asmeninę atsakomybę už savo darbo kokybę pagal pareigas ir kompetenciją;

**9.3. teikiant socialines paslaugas bei gerinant jų kokybę bendradarbiauti su socialinės globos, sveikatos priežiūros įstaigomis, nevyriausybinėmis organizacijomis (toliau – NVO) ir kitomis institucijomis** - aktyviai bendradarbiauti su steigėju, socialiniais partneriais, įvairiomis institucijomis,

suinteresuotais subjektais siekiant abipusiai naudingo bendradarbiavimo, organizuoti diskusijas teikiamų paslaugų plėtros, tęstinumo, laisvalaikio organizavimo klausimais;

9.4. **vertinti teikiamų paslaugų kokybę** - kasmet įsivertinti Įstaigos socialinės globos atitiktį socialinės globos normoms; pagal Nuolatinio tobulinimo ir mokymosi sistemą vertinti suplanuotų Įstaigos veiklų ir paslaugų teikimo rezultatus, teikti Equass pažangos ataskaitas, numatyti tobulinimus reikiamose srityse;

9.5. **vykdyti informacijos apie teikiamas paslaugas ir gerosios patirties sklaidą** - teikti aktualią informaciją visuomenei, pasinaudojant informacinėmis sklaidos priemonėmis ir organizuojant susitikimus su studentais kurių metu papasakoti jiems apie socialinio ir individualios priežiūros darbuotojo vaidmenį ir atliekamų funkcijų svarbą visuomenėje, taip pat priimti studentus į praktikas;

9.6. **skatinti savanorystę** - skleisti informaciją apie Įstaigos savanorystės galimybes ir abipusę naudą, įgaunant pozityvios patirties suteikiant pagalbą čia gyvenantiems asmenims.

## **IV SKYRIUS KOKYBĖS VERTINIMAS IR ATSAKOMYBĖS**

10. Įstaigos paslaugų kokybė vertinama šiais metodais: statistiniais, įstaigos dokumentacijos analize, atliekant gyventojų ir jų artimųjų, darbuotojų, suinteresuotų asmenų apklausas, analizuojant įstaigos metines veiklos ataskaitas ir kt.

11. Įstaigos kokybės politikos vertinimas atliekamas iš:

11.1. atitikties socialinės globos normoms gautų rezultatų;

11.2. Įstaigos metinio veiklos plano pasiektų rezultatų;

11.3. paslaugų gavėjų ir jų artimųjų, darbuotojų, partnerių, suinteresuotų šalių anketinių apklausų rezultatų.

12. Įstaigos veiklos kokybė yra vertinama vieną kartą per metus.

13. Kiekvieno darbuotojo atliekamų pareigų kokybės atsakomybė numatyta pareigybės aprašymuose.

14. Įstaigos įsipareigojimai:

14.1. suteikti Įstaigos darbuotojams tinkamas darbo sąlygas kokybiškai atlikti pareigas, užtikrinant socialines garantijas ir geranorišką savitarpio supratimo atmosferą;

14.2. pripažinti darbuotojų kūrybinę iniciatyvą ir skatinti juos tobulinti teikiamas paslaugas;

14.3. sudaryti sąlygas nuolatiniam darbuotojų mokymuisi ir profesiniam tobulėjimui;

14.4. užtikrinti, kad gyventojams teikiamos paslaugos būtų kokybiškos, saugios ir atitinkančios jų poreikius;

14.5. palaikyti ir skatinti gerus Įstaigos gyventojų ir darbuotojų tarpusavio santykius, skatinti gyventojų iniciatyvas ir pasiūlymus.

15. Darbuotojai įsipareigoja stengtis, kad jų veikla atitiktų Įstaigos kokybės politikos nuostatas ir siekti kokybės politikos principų įgyvendinimo.

## **V SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

16. Įstaigos darbuotojai su šiuo Aprašu supažindinami pasirašytinai.

17. Aprašas skelbiamas viešai Įstaigos interneto svetainėje [www.dukstogn.lt](http://www.dukstogn.lt)

18. Aprašas yra peržiūrimas ir atnaujinamas pagal poreikį arba pasikeitus šio dokumento reguliavimo srities teisės aktams.

Parengė:

Vyriausioji socialinė darbuotoja Rūta Patėjūnienė

Suderinta:

Finansininkė Vytautė Januškevičienė