



PATVIRTINTA

Varėnos socialinių paslaugų centro  
direktoriaus 2019 m. gegužės 9 d.  
įsakymu Nr. V-56

## **VARĖNOS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO KOKYBĖS POLITIKA**

### **I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Varėnos socialinių paslaugų centro (toliau-Centras) Kokybės politika pagrįsta jos misija, vizija ir kokybės politikos tikslais.
2. Centro vizija - siekiame būti modernia, bendradarbiaujančia, kokybiškas paslaugas teikiančia ir nuolat tobulėjančia įstaiga.
3. Centro misija - skatinti socialinį teisingumą, teikti kokybiškas socialines paslaugas Varėnos rajono savivaldybės gyventojams (šeimoms), kurie dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų yra neįgiję, praradę ar neturi gebėjimų arba galimybių savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimos) gyvenimu.
4. Centras savo veikloje vadovaujasi EQUASS kokybės principais: lyderystė, personalas, teisės, etika, partnerystė, dalyvavimas, orientacija į asmenį, kompleksiskumas, orientacija į rezultatus, nuolatinis gerinimas.

### **II SKYRIUS KOKYBĖS ILGALAIKIAI TIKSLAI**

5. Kokybės politikos tikslas - kurti ir palaikyti kokybės kultūrą:
  - 5.1. teikti ilgalaikes kokybiškas, efektyvias, savalaikes, lygiateisiškas, kvalifikuotas, saugias, atitinkančias paslaugų gavėjų poreikius, socialines paslaugas:
    - 4.1.1. tikslų pasiekimo rodikliai yra įrašomi į įstaigos metinį planą.
  - 5.2. užtikrinti paslaugų gavėjų saviraišką, motyvavimą, skatinti ir padėti integruotis į visuomenę;
  - 5.3. taikyti inovacijas ir naujas technologijas.
6. Uždaviniai, veiklos kryptys, kuriant ir palaikant kokybės kultūrą:
  - 6.1. užtikrinti kokybišką socialinių paslaugų teikimą;
  - 6.2. vystyti ir pagal galimybes bei poreikius, tobulinti socialines paslaugas;
  - 6.3. atitikti paslaugų gavėjų lūkesčius bei poreikius;
  - 6.4. siekti abipusiai naudingo bendradarbiavimo su socialiniais partneriais;
  - 6.5. dalyvauti įvairiose projektinėse veiklose;
  - 6.6. nuolat gerinti teikiamų paslaugų kokybę, vertinant teikiamų paslaugų rezultatyvumą, tobulinant darbo organizavimą ir vykdant nuolatinį darbuotojų kvalifikacijos kėlimą, suteikiant jiems tinkamas darbo sąlygas;
  - 6.7. kurti, palaikyti bei skatinti kokybės kultūrą, įtraukiant veiklas į metinį įstaigos planą.
7. Centro administracija įsipareigoja:
  - 7.1. suteikti Centro darbuotojams būtinas darbo sąlygas kokybiškam darbui;
  - 7.2. skatinti darbuotojus tobulinti teikiamas paslaugas, juos palaikyti, pripažinti iniciatyvą

bei nuopelnus;

7.3. sudaryti sąlygas nuolatiniam darbuotojų mokymuisi ir profesiniam tobulėjimui;

7.4. sudaryti sąlygas, kad paslaugų gavėjams teikiamos socialinės paslaugos būtų kokybiškos ir saugios;

7.5. palaikyti bei skatinti paslaugų gavėjų ir darbuotojų gerus tarpusavio santykius.

8. Centro darbuotojai įsipareigoja sąžiningai ir atsakingai atlikti savo pareigas bei nuolat tobulėti profesinėje srityje.

### III SKYRIUS PRINCIPAI IR VERTYBĖS

9. Centras, siekdamas tikslo ir įgyvendindamas uždavinius, savo veikloje vadovaujasi šiomis vertybėmis:

✓ **profesionalumu** – siekiame kokybiškų rezultatų, todėl savo pareigas siekiame atlikti kiek įmanoma profesionaliai, siekiame tobulėti, keliamo profesinę kvalifikaciją bei ieškome geriausių sprendimo būdų;

✓ **pagarba** – gerbiame žmogų, jo teises, orumą. Dirbame be išankstinių nusistatymų, vadovaudamiesi lygiomis galimybėmis, atsižvelgdami į kiekvieno žmogaus nuomonę bei situaciją.

✓ **atsakomybe** – skatiname kiekvieno darbuotojo asmeninę atsakomybę už savo darbo kokybę, darbo funkcijų vykdymą, pagal pareigas ir kompetenciją;

✓ **bendradarbiavimu** – siekiame asmens, šeimos, bendruomenės, organizacijų, ginančių žmonių socialinių grupių interesus ir teises, socialinių paslaugų įstaigų, savivaldybės ir valstybės institucijų bendradarbiavimo bei tarpusavio pagalbos;

✓ **dalyvavimu** – socialinių paslaugų teikimo klausimus sprendžiame kartu su socialinių paslaugų gavėjais ir (ar) jų atstovais;

✓ **kompleksiškumu** – socialinių paslaugų teikimą asmeniui deriname su socialinių paslaugų teikimu jo šeimai;

✓ **prieinamumu** – socialines paslaugas skiriame ir teikiame taip, kad būtų užtikrintas socialinių paslaugų prieinamumas asmeniui (šeimai) kuo arčiau jo gyvenamosios vietos;

✓ **socialiniu teisingumu** - asmens (šeimos) finansinės galimybės mokėti už socialines paslaugas neturi įtakos asmens (šeimos) galimybėms gauti socialines paslaugas;

✓ **tinkamumu** – asmeniui (šeimai) skiriame ir teikiame tokias socialines paslaugas, kurios atitinka asmens ir šeimos interesus bei nustatytus poreikius;

✓ **veiksmingumu** – socialines paslaugas skiriame ir teikiame, siekiant gerų rezultatų, racionaliai naudojant turimus išteklius;

✓ **konfidencialumu** - apie paslaugų gavėją žinomą informaciją teikiant tik įstatymų numatytais atvejais ir tik siekiant geriausiai apginti paslaugų gavėjo interesus;

✓ **socialine atsakomybe** - atsakingai žiūrime ir:

- prisidedame prie aplinkos apsaugos ir šiukšlių rūšiavimo;

- pasirūpiname pasibaigusio galiojimo vaistų saugiu sunaikinimu;

- skatime bei siekiame užtikrinti, kad paslaugų gavėjų mokesčiai būtų sumokėti laiku;

- puoselėjame Lietuvos tradicijas bei šventes, kad paslaugų gavėjas jų nepamirštų;

- teikiant paslaugas, kiek įmanoma užtikriname paslaugų gavėjų ir darbuotojų saugumą, aprūpindami apsaugos priemonėmis.

✓ **inovacijų taikymu** – taikome naujas strategijas, idėjas bei organizavimo būdus, kuriais siekiame gerinti paslaugų gavėjų gerovę;

✓ **nuolatiniu tobulėjimu** – siekdami gerinti paslaugų kokybę, planuojame, teikiame ir vertiname paslaugas bei ieškome tobulėjimo sričių, užtikrindami paslaugų gavėjų dalyvavimą šiame procese.

#### **IV SKYRIUS KOKYBĖS VERTINIMAS**

10. Centro teikiamų paslaugų kokybę vertinama šiais informacijos gavimo metodais:
  - ✓ statistiniais;
  - ✓ organizacinės dokumentacijos analizės;
  - ✓ paslaugų gavėjų apklausų;
  - ✓ darbuotojų apklausų ir ataskaitų ir kt.
11. Kokybė vertinama:
  - 11.1. socialinių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pagerėjimo pokyčiai, suteikus socialines paslaugas;
  - 11.2. socialinių paslaugų gavėjų nuomonė apie patenkintus poreikius ir jiems suteiktas
  - 11.3. suinteresuotų šalių pasitenkinimo rezultatai;
  - 11.4. Centro darbuotojų kompetencijos ir kvalifikacijos pokyčiai;
  - 11.5. socialinių paslaugų teikimo rezultatai;
  - 11.6. Centro darbuotojų savianalizė atestacijai;
  - 11.7. bendradarbiavimo su partneriais rezultatai;
  - 11.8. socialinių paslaugų gavėjų pastabų ir skundų pokyčiai.
12. Centro veiklos kokybę vertinama vieną kartą per metus.

#### **V SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

13. Kiekvienas centro darbuotojas supažindinamas su Kokybės politika pasirašytinai.
  14. Konkretūs kokybės tikslų pasiekimo terminai yra numatyti/įvardyti Centro metiniame plane.
  15. Kokybės politika peržiūrima kartą į metus.
  16. Kokybės politika skelbiama viešai - Centro interneto svetainėje.
-