

**PANEVĖŽIO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO
GLOBOS CENTRO
KOKYBĖS POLITIKA**

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Kokybė Globos centre tai:

1.1. Misija - užtikrinti numatytas kokybiškas paslaugas Panevėžio mieste, likusiems be tėvų globos vaikams ir jų šeimoms pasiekti patenkinamus gyvenimo, sveikatos ir asmeninių bei socialinių ryšių standartus, leidžiančius pagerinti jų gyvenimo kokybę; kryptingai planuoti Globos centro veiklą; skubiai reaguoti į socialinius pokyčius visuomenėje, atsiradus naujiems poreikiams, pradėti teikti naujas socialines paslaugas, siekiant išvengti socialinės įtampos bei užtikrinti socialinį teisingumą.

1.2. Vizija - aukštos kokybės, visiškai tenkinantis vaikų, likusių be tėvų globos ir jų šeimų poreikius, nuolat tobulėjantis globos centras.

1.3. Globos centro veiklos tikslas – užtikrinti, kad visiems įvaikintiems vaikams, globėjū, nesusijusių giminystės ryšiais, globėjų giminaičių globojamiems (rūpinamiems) vaikams, budinčių globotojų prižiūrimiems vaikams bei budintiems globotojams, globėjams, nesusijusiems giminystės ryšiais, globėjams giminaičiams, tėviams ar asmenims, ketinantiems jais tapti, būtų prieinama ir suteikiama reikalinga konsultacinė, psichosocialinė, teisinė ir kita pagalba, siekiant vaiką, įvaikį tinkamai ugdyti ir auklėti šeimai artimoje aplinkoje.

2. Globos centro uždaviniai:

2.1. teikti bendrąsias ir specialiąsias socialines paslaugas Globos centre ir paslaugų gavėjo namuose, atsižvelgiant į asmens (šimos) socialinių paslaugų poreikį, užtikrinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę;

2.2. nuolat kelti personalo kompetencijas ir kvalifikaciją;

2.3. vykdyti atvejo vadybos funkcijas;

2.4. vykdyti globos centro funkcijas, kad visiems įvaikintiems vaikams, globėjū, globėjų giminaičių globojamiems (rūpinamiems) vaikams, globėjams, globėjams giminaičiams, tėviams ar asmenims, ketinantiems jais tapti, būtų prieinama ir suteikiama reikalinga konsultacinė, psichosocialinė, teisinė ir kita pagalba siekiant tinkamo vaiko, įvaikio ugdymo ir auklėjimo šeimai artimoje aplinkoje.

3. Globos centras, siekdamas tikslo ir įgyvendindamas uždavinius, savo veikloje vadovaujasi šiomis vertybėmis:

- Profesionalumas– dirbame efektyviai, sparčiai ir kokybiškai. Kiekvieną darbą atliekame sąžiningai ir atsakingai, nuolat tobuliname savo profesinius įgūdžius, ieškome geriausio sprendimo, naujų darbo metodų bei formų, skatiname kūrybiškumą, siekiame tobulėti, trokštame žinių ir esame iniciatyvūs.

- Bendradarbiavimas – esame atviri socialiniams partneriams, veikiamo vieningai vardan bendro tikslo, dalijamės žiniomis ir patirtimi, diskutuojame ir geranoriškai padedame vienas kitam.

- Atsakingumas – mes esame atsakingi už savo darbus, sprendimus, savo teikiamų paslaugų kokybę. Dirbame taip, kad galėtume didžiuotis savo įstaiga ir jos veikla.

- Pagarba žmogui– mes tikime, kad žmogus yra svarbiausia vertybė, siekiame išklaisyti ir elgtis be išankstinio nusistatymo, esame jautrūs kito žmogaus nuomonei ir situacijai, tolerantiški, atviri sau ir visuomenei.

- Inovatyvumas– esame dinamiški ir pasiruošę pokyčiams, domimės naujovėmis ir jas skatiname, ieškome tobulėjimo sričių ir siekiame jas įgyvendinti.

4. Centras savo veikloje vadovaujasi EQUASS kokybės principais: lyderystė, personalas, teisės, etika, partnerystė, dalyvavimas, orientacija į asmenį, kompleksiskumas, orientacija į rezultatus, nuolatinis gerinimas.

II. KOKYBĖS POLITIKOS TIKSLAI

5. Kokybės politikos tikslai:

5.1. profesionaliai teikti kokybiškas, saugias, savalaikes ir kvalifikuotas paslaugas, atitinkančias teisės aktus, paslaugų gavėjų lūkesčius ir poreikius;

5.2. skatinti darbuotojų iniciatyvą, gerinant paslaugų kokybę;

5.3. nuolatos kelti centro darbuotojų kompetenciją ir kvalifikaciją;

5.4. pagal darbuotojų pareigas ir kompetenciją prisiimti atsakomybę už atliekamo darbo kokybę;

5.5. užtikrinti teikiamų paslaugų saugumą klientams bei darbo aplinkos saugumą darbuotojams;

5.6. siekti abipusiai naudingo bendradarbiavimo su partneriais;

6. Ilgalaikiai kokybės politikos tikslai:

6.1. atitikti Globos centro paslaugų gavėjų, socialinių partnerių, finansuotojų ir steigėjo lūkesčius bei poreikius;

6.2. nuolat tobulinti kokybės vadybos sistemą, atitinkančią EQUASS kokybės principus.

III. PRINCIPAI IR VERTYBĖS

7. Globos centras užtikrina asmens (šeimoms) informuotumą, pritaiko antidiskriminacinius bei pozityvius veiksmus teikdamas savo paslaugas. Šis įsipareigojimas yra aiškiai išreikštas visose paslaugų plėtojimo ir teikimo elementuose bei atsispindi Globos centro vertybėse.

8. Globos centras aktyviai siekia patenkinti savivaldybės globėjų šeimų poreikius, efektyviai naudodamas išteklius, vystydamas ir gerindamas paslaugas, vykdydamas tyrimus ir plėtrą, diegia inovacijas.

9. Globos centras siekia efektyvios komunikacijos, vertina paslaugų gavėjų, steigėjo suinteresuotų šalių grįžtamąjį ryšį, diegia nuolatinio kokybės gerinimo sistemas.

10. Globos centras įsipareigojęs ginti ir skatinti socialinių paslaugų gavėjų teisių įgyvendinimą užtikrinant lygias galimybes, vienodą požiūrį į kiekvieną, pasirinkimo teisę, apsisprendimo laisvę ir lygiateisį dalyvavimą.

IV. KOKYBĖS VERTINIMAS

11. Globos centro teikiamų paslaugų kokybė vertinama šiais informacijos gavimo metodais: statistiniais; organizacinės dokumentacijos analizės; paslaugų gavėjų apklausų; darbuotojų apklausų ir ataskaitų ir kt. .

12. Kokybė vertinama:

12.1. socialinių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pagerėjimo pokyčiai, suteikus socialines paslaugas;

12.2. socialinių paslaugų gavėjų nuomonė apie patenkintus poreikius ir jiems suteiktas paslaugas;

12.3. suinteresuotų šalių pasitenkinimo rezultatai;

12.4. Globos centro darbuotojų kompetencijos ir kvalifikacijos pokyčiai;

12.5. socialinių paslaugų teikimo rezultatai;

12.6. Globos centro darbuotojų savianalizė atestacijai;

12.7. socialinių paslaugų gavėjų pastabų ir skundų pokyčiai;

12.8. įdiegtų inovacijų skaičius.

13. Globos centro veiklos kokybė vertinama vieną kartą per metus.

14. Kiekvieno Centro darbuotojo atsakomybė numatyta pareigybės aprašyme.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

15. Darbuotojai su šia politika yra supažindinami pasirašytinai arba elektroninėmis priemonėmis ir privalo ja vadovautis atlikdami savo darbo funkcijas. Įstaigos darbuotojai nuolat teikia konkrečius pasiūlymus Globos centro veiklos kokybei gerinti.