

PANEVĖŽIO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO GLOBOS CENTRO KOKYBĖS POLITIKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Panevėžio socialinių paslaugų centro Globos centro (toliau – Globos centras) kokybės politika yra Globos centro vidaus dokumentas, apibrėžiantis Globos centro misiją, viziją, tikslus, vertybes, veiklos kryptis ir įsipareigojimus.
2. Globos centro misija - užtikrinti numatytas kokybiškas, nuolat tobulinamas 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; burti socialinius partnerius; efektyviai naudoti turimus išteklius; mažinti socialinę atskirtį; skubiai reaguoti į socialinius pokyčius visuomenėje - atsiradus naujiems poreikiams, pradėti teikti naujas socialines paslaugas, siekiant išvengti socialinės įtampos bei užtikrinti socialinį teisingumą.
3. Globos centro vizija – atsakingas, tobulėjantis ir taikantis pažangiausias socialinių paslaugų teikimo metodus, efektyviai vykdamas jam deleguotas funkcijas, modernus, bendradarbiaujantis, plėtojantis partnerystės tinklus bei atviras pokyčiams ir naujovėms Globos centras, telkiantis kvalifikuotą darbuotojų komandą, pasitelkiantis savanorius, siekiantis klientų gerovės, saugumo bei tobulėjimo.
4. Globos centro veiklos tikslas - įvairiomis priemonėmis pritraukti budinčius ir nuolatinius globotojus, globėjus (rūpintojus), šeimynų steigėjus, tėvius, vykdyti jų paiešką ir užtikrinti, kad įvaikintiems vaikams, globėjų (rūpintojų) globojamiems (rūpinamiems) vaikams, šeimynoje globojamiems (rūpinamiems) vaikams, budinčių ar nuolatinių globotojų prižiūrimiems vaikams, budintiems ir nuolatiniams globotojams, šeimynos dalyviams, globėjams (rūpintojams), tėviams ir kartu gyvenantiems jų šeimos nariams ar asmenims, ketinantiems tapti budinčiais ar nuolatinais globotojais, globėjais (rūpintojais), šeimynos dalyviais ar įvaikintojais, būtų prieinama ir suteikiama reikalinga konsultacinė, psichosocialinė, teisinė ir kita pagalba, siekiant vaiką, įvaikį tinkamai ugdyti ir auklėti šeimai artimoje aplinkoje.
5. 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

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

7. Globos centro kokybės politika šiuos tikslus:

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

7.2. skatinti darbuotojų iniciatyvą, gerinant paslaugų kokybę;

7.3. siekiant stabilaus ir efektyvaus Globos centro darbo, nuolat kelti darbuotojų kompetenciją ir kvalifikaciją;

7.4. skatinti kiekvieno darbuotojo asmeninę atsakomybę už savo elgesį, veiklą, pasirinkimus ir darbo kokybę pagal pareigas ir kompetencijas;

7.5. siekti abipusiai naudingo bendradarbiavimo su partneriais;

7.6. suteikti Globos centro darbuotojams tinkamas ir saugias darbo sąlygas;

7.7. didinti Globos centro veiklos vertės efektyvumą bei patrauklumą;

7.8. įgyvendinti socialinės atsakomybės veiklas;

7.9. racionaliai naudoti turimus išteklius pavestoms funkcijoms vykdyti bei gerinant paslaugų kokybę.

8. Ilgalaikiai kokybės politikos tikslai:

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

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

III. PRINCIPAI IR VERTYBĖS

9. Globos centro darbuotojai, vykdydami kokybės politiką ir siekdami įgyvendinti jos tikslus, savo veikloje vadovaujasi Globos centro išsikeltomis vertybėmis:

9.1. Socialinė atsakomybė – mes esame atsakingi už savo darbus, sprendimus, savo teikiamų paslaugų kokybę, laikomės įstatymų ir susitarimų, didiname įstaigos skaidrumą ir patikimumą. Rūpinamės Globos centro darbuotojų gerove, kuriame pasitikėjimu grįstą atmosferą ir užtikriname paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės fizinę, psichologinę, dvasinę, socialinę, ekonominę gerovę. Dirbame taip, kad galėtume didžiuotis savo įstaiga ir jos veikla.

9.2. Pagarba – mes tikime, kad kiekvienas žmogus yra svarbiausia vertybė, mes siekiame išklaisyti ir elgtis be išankstinio nusistatymo, gerbiame žmogaus teises, esame tolerantiški ir jautrūs

kito žmogaus nuomonei ir situacijai, esame atviri sau ir visuomenei, užtikriname visiems lygias galimybes, priimame kiekvieną tokį, koks jis yra.

9.3. Nediskriminacija – esame įsipareigoję ginti, skatinti bei suteikti paslaugų gavėjams vienodas ir sąžiningas sąlygas pasinaudoti visuomenėje esančiomis galimybėmis bei teisėmis į lygias galimybes. Mes turime vienodą požiūrį į kiekvieno asmens pasirinkimo laisvę, apsisprendimą, lygiateisį dalyvavimą visuomenėje. Nediskriminuojame asmenų dėl lyties, seksualinės orientacijos, rasinės ar etninės kilmės, amžiaus, religijos, negalios, įsitikinimų ar tautybės.

9.4. Profesionalumas – mes esame savo srities specialistai, kiekvieną darbą atliekame kokybiškai, efektyviai, sąžiningai ir atsakingai, nuolat tobuliname savo profesinius įgūdžius, laikomės nustatytų normų ir etikos. Nuolat ieškome geriausio sprendimo, naujų darbo metodų bei formų, dalinamės gerąją praktika, skatiname kūrybiškumą, siekiame tobulėti ir esame iniciatyvūs. Laikomės protingos rizikos ir nesėkmių toleravimo bei mokymosi iš klaidų vertinimo.

9.5. Bendradarbiavimas – mes bendradarbiaujame tarpusavyje, esame atviri socialiniams partneriams, Globos centre veikiame vieningai vardan bendro socialinės aprėpties tikslo, dalinamės žiniomis ir patirtimi, diskutuojame, ieškome geriausio sprendimo sudėtingose situacijose, mokomės iš kitų ir geranoriškai padedame vienas kitam.

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

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

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

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

13. Globos centras įsipareigoja 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

14. Globos centro kokybė vertinama:

14.1. paslaugų atitikimas įstatymams ir poįstatyminiams teisės aktams, tvarkoms;

14.2. socialinių paslaugų teikimo rezultatai;

14.3. Globos centro darbuotojų ir paslaugų gavėjų bei jų artimųjų lūkesčių, nuomonės, pastabų bei pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis matavimas;

14.4. Globos centro darbuotojų kompetencijos tobulinimo ir kvalifikacijos pokyčiai;

14.5. bendradarbiavimo su partneriais naudos rezultatai;

14.6. pastabų ir skundų valdymo ir sprendimų pokyčiai;

14.7. lyginimasis su kitomis įstaigomis, teikiančiomis panašias paslaugas, veiklos efektyvinimas, įdiegtų inovacijų skaičius;

14.8. veiklos įsivertinimas, atliktų auditų ir patikrinimų rezultatai.

15. Globos centro teikiamų paslaugų kokybė vertinama šiais informacijos gavimo metodais: statistinė analizė; organizacinės dokumentacijos analizė; paslaugų gavėjų apklausų; darbuotojų apklausų ir ataskaitų ir kt.

16. Visi Globos centro darbuotojai yra atsakingi už kokybės politikos vykdymą ir jos laikymąsi.

17. Kiekvienas Globos centro darbuotojas yra įpareigotas pranešti apie esamus ar galimus kokybės politikos pažeidimus.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

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

19. Globos centro kokybės politika yra peržiūrima ir atnaujinama pagal poreikį arba pasikeitus šios politikos reguliavimo srities aktams.

20. Globos centro kokybės politika yra viešai skelbiama Panevėžio socialinių paslaugų centro internetiniame puslapyje www.paneveziospc.lt.