



PATVIRTINTA
Skemų socialinės globos namų direktoriaus
2021 m. balandžio 28 d. įsakymu Nr. (V2)-1.7-53

SKEMŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ KOKYBĖS POLITIKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Skemų socialinės globos namų (toliau – Globos namai) paskirtis – užtikrinti ilgalaikę (trumpalaikę) socialinę globą suaugusiems asmenims, turintiems negalią, dėl kurios jie negali gyventi savarankiškai, ir kuriems būtina nuolatinė specialistų priežiūra.

2. Kokybės politika yra neatsiejama įstaigos misijos, vizijos ir vertybių dalis:

2.1. *Misija* - teikti ilgalaikės (trumpalaikės) socialinės globos paslaugas, kuriomis senyvo amžiaus ir suaugusiems asmenims, turintiems psichinę ir (ar) protinę negalią, atsižvelgiant į jų nesavarankiškumo lygį, užtikrinant orumo nežeminančią aplinką, nuolatinę specialistų priežiūrą bei kompleksinę pagalbą.

2.2. *Vizija* - nuolat tobulėjanti, moderni, bendradarbiaujanti ir taikanti pažangiausius socialinės globos metodus, nuolat tobulinanti teikiamų kompleksinių paslaugų kokybę įstaiga, profesionaliai ir dinamiškai reaguojanti į paslaugų gavėjų poreikius teikiant ilgalaikę (trumpalaikę) socialinę globą.

II. KOKYBĖS POLITIKOS VERTYBĖS IR PRINCIPAI

3. Globos namų darbuotojai savo veikloje vadovaujasi šiomis vertybėmis:

3.1. *Saugumo*. Siekiama sudaryti saugią ir gyventojų poreikius atitinkančią aplinką, saugias ir skatinančias tobulėti darbo sąlygas Globos namų darbuotojams. Įstaigoje sudaryta asmens fizinius poreikius atitinkanti aplinka (ranktūriai, kompensacinė technika, neslystanti danga, alternatyvios užimtumo priemonės).

3.2. *Palankaus mikroklimato kūrimo*. Globos namuose kuriama pagarbaus bendravimo, dalykiško bendradarbiavimo, vidine ramybe, pasitikėjimu ir partneryste paremta darbinė aplinka.

3.3. *Etiškumo*. Gyventojai ir darbuotojai skatinami laikytis ir vadovautis Globos namų Etikos kodeksu ir jo nuostatomis.



3.4. *Konfidencialumo.* Globos namų darbuotojai gerbia informacijos slaptumą, atsakingai vadovaujasi konfidencialumu profesiniame darbe. Personalias vadovaujasi įstaigos konfidencialumą ir informacijos saugojimą reglamentuojančiais vidiniais dokumentais.

3.5. *Sveikatos.* Laikomasi darbuotojų sveikatos profilaktinio patikrinimo plano įgyvendinimo, užtikrinamas asmens sveikatos ir higienos įgūdžių ugdymas (savipriežiūra, rengimasis, prausimasis, naudojimas tualetu), skatinamas fizinis gyventojų aktyvumas ir fizinis stiprinimą palaikančių veiklų organizavimas (darbinis užimtumas, sportinės veiklos ir užsiėmimai, pasivaikščiojimai ir išvykos į gamtą, dviračių žygiai, lauko žaidimai). Globos namuose vykdomas savalaikio vartojimo vaistų bei sveikatos būklės stebėjimo užtikrinimas, psichiatro ir psichologo konsultacijos.

3.6. *Pagarbos.* Globos namuose kiekvienas gyventojas yra unikalus ir vertingas, kuriam teikiamas nuoširdus rūpestis, skiriamas dėmesys, asmens situacija vertinama be išankstinių nuostatų, išklausančios ir jautriai, tolerantiškai, reaguojant į gyventojų poreikius bei nuomonę, nepriklausomai nuo asmens politinių, religinių ar kitų įsitikimų.

3.7. *Atsakomybės.* Globos namų personalas turi aiškiai reglamentuotas atsakomybes už savo darbą ir jas žino, atsakingai priima sprendimus, siekia savo teikiamų paslaugų kokybės, yra skatinami didžiuotis įstaiga ir jos vykdoma veikla. Gyventojai skatinami prisiimti atsakomybę už savo sprendimus ir poelgius, siekiama kuo didesnio gyventojų įsitraukimo į paslaugų planavimo ir teikimo procesus (skatinant Gyventojų tarybos veiklą, sudarant galimybes pateikti skundus, pasiūlymus).

3.8. *Profesionalumo.* Globos namų darbuotojai yra kompetentingi, lankstūs, atsakingi, efektyviai siekia kokybiškų darbo rezultatų, nuolat ieško geriausio sprendimo konkrečiose situacijose. Vadovaujamosi nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi sistema.

3.9. *Nuolatinio tobulėjimo.* Globos namų personalas darbe diegia ir naudoja naujus darbo metodus bei formas, siekia tobulėti, yra žingeidūs, inovatyvūs, kūrybiški, nuolat kelia savo profesinę kompetenciją, domisi ne tik socialinio darbo bet ir kitomis sritimis – sveikatinimo, teisėkūros, psichologijos. Atsižvelgiant į darbuotojų poreikius ir pageidavimus yra organizuojamas profesinės kvalifikacijos kėlimas, sudaromas kvalifikacijos kėlimo planas, atliekamos poreikio apklausos ir įgytų kompetencijų nauda.

3.10. *Saviraiškos.* Skatinamas gyventojų nuomonės išsakymas renkantis veiklas, siekiama alternatyvių veiklų organizavimo pritaikant jas konkrečioms asmens poreikiams, padedama atrasti asmens stipriausias puses meno, sporto, kultūrinėse ir kitose srityse.



3.11. *Bendradarbiavimo.* Globos namų personalas bendrauja ir bendradarbiauja tarpusavyje, geranoriškai dalinasi informacija tarpusavyje, su kitomis įstaigomis, specialistais. Noriai ir atvirai palaiko ryšį su kitais socialiniais partneriais. Palaiko ir skatina gyventojus palaikyti ryšius su jų artimaisiais, kitais jiems svarbiais asmenimis.

3.12. *Socialinės atsakomybės ir tvarumo puoselėjimo.* Siekiama naudoti pažangias darbo priemones, technologijas bei diegti procesus, atitinkančius ekologinius standartus, padedančius mažinti aplinkos poveikį: šiukšlių rūšiavimas, galimybė vykti į darbą ir išvykti iš jo su įstaigos transportu, racionalus įstaigos išteklių naudojimas. Skatinami kiti socialinės atsakomybės procesai: darbuotojų profesinių ligų prevencijos vykdymas, fizinio aktyvumo skatinimas. dalyvavimas ekologinėse iniciatyvose, aplinkos apsaugos prevencinėse programose. Pripažįstama darbuotojų jungimosi į profesines sąjungas ar asociacijas teisė, teisė derėtis su darbdaviu. Globos namuose skatinama savanorystė, studentų praktika, visuomenė nuolat supažindinama su įstaigos veikla, bendradarbiaujama su vietos bendruomenėmis.

4. Globos namai vadovaujasi šiais kokybės politikos principais: lyderystės, personalo, teisės, etikos, partnerystės, dalyvavimo, orientacijos į asmenį, kompleksiško, orientacijos į rezultatus, nuolatinio gerinimo.

5. Globos namai gina ir skatina gyventojų teisių įgyvendinimą užtikrinant lygias galimybes, vienodą požiūrį į kiekvieną, pasirinkimo teisę, apsisprendimo laisvę ir lygiateisį dalyvavimą.

6. Globos namai siekia efektyvios komunikacijos, vertina gyventojų, steigėjo, kitų suinteresuotų šalių grįžtamąjį ryšį, diegia nuolatinio kokybės gerinimo sistemas.

III. KOKYBĖS POLITIKOS TIKSLAI

8. Teikti kokybiškas, saugias, laiku suteiktas ir kvalifikuotas paslaugas, atsižvelgiant į paslaugų gavėjų poreikius ir lūkesčius;

8.1. Globos namai siekia šių kokybės politikos tikslų įgyvendinimo:

8.2. Didinti Globos namų veiklos efektyvumą;

8.3. Nuolat tobulėjant teikti kokybiškas socialinės globos paslaugas;

8.4. Skatinti darbuotojų profesinės kvalifikacijos kėlimą, siekiant stabilaus ir efektyvaus įstaigos darbo;

8.5. Sudaryti ir nuolat tobulinti darbuotojams saugias ir jų motyvaciją didinančias darbo sąlygas;



- 8.6. Telkti Globos namų bendruomenę tarpusavio bendradarbiavimui ir komandiniam darbui;
- 8.7. Profesionaliai, etiškai ir veiksmingai atliepti paslaugų gavėjų poreikius, tinkamai atstovauti jų interesus;
- 8.8. Skatinti darbuotojų asmeninę atsakomybę už savo darbo kokybę pagal pareigas ir kompetenciją;
- 8.9. Racionaliai naudoti žmogiškuosius, materialinius, finansinius ir technologinius išteklius ir juos gerinti;
- 8.10. Aktyviai bendradarbiauti su steigėju, socialiniais partneriais, institucijomis, suinteresuotais subjektais;
- 8.11. Užtikrinti, kad vykdant veiklą būtų laikomasi Lietuvos Respublikos teisės aktų;
- 8.12. Tobulinti ir pritaikyti prie paslaugų gavėjų įstaigos veiklą reglamentuojančius lokalius dokumentus;
- 8.13. Vykdyti ir skatinti socialinės atsakomybės veiklas.

IV. KOKYBĖS POLITIKOS VERTINIMAS

9. Globos namų paslaugų kokybę vertinama šiais informacijos gavimo metodais: statistiniais, įstaigos dokumentacijos analize, atliekant gyventojų ir darbuotojų apklausas, analizuojant darbuotojų veiklos ataskaitas, įstaigos metines veiklos ataskaitas ir kt.
10. Globos namuose kokybės politikos vertinimas atliekamas:
 - 10.1. Atliekant įsivertinimą atitikties socialinės globos normoms, analizuojant gautus rezultatus;
 - 10.2. Įstaigoje įdiegtų naujovių, naujų priemonių ir patobulinimų skaičius, analizė ir fiksavimas;
 - 10.3. Sudarant metinį veiklos planą, kuo efektyviau planuoti rodiklius ir įvertinti pasiektus rezultatus;
 - 10.4. Paslaugų gavėjų ir personalo pasiūlymų ir skundų įgyvendinimo užtikrinimas, pokyčio stebėjimas;
 - 10.5. Darbuotojų profesinės kvalifikacijos skatinimas ir kompetencijų pokyčio analizavimas;
 - 10.6. Globos namų darbuotojų ir paslaugų gavėjų apklausos ir tyrimai apie įstaigos veiklos kokybę.
11. Globos namų veiklos kokybė yra vertinama vieną kartą per metus.
12. Kiekvieno darbuotojo atliekamų pareigų kokybės atsakomybė numatyta pareigybės aprašymuose, Globos namų struktūrinių tarnybų nuostatuose.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS



13. Kokybės politika yra viešai skelbiama įstaigos internetinėje svetainėje, informaciniuose stenduose;

14. Kokybės politika yra peržiūrima ir atnaujinama pasikeitus šiame dokumente įtvirtintas nuostatas, gavus administracijos darbuotojų, paslaugas teikiančio personalo ar gyventojų pasiūlymus.

15. Darbuotojai su šia kokybės politika yra supažindinami pasirašytinai, įteikiama kokybės politikos kopija.

Parengė :
Direktoriaus pavaduotoja socialiniams reikalams
Greta Giriūnaitė