

SEREDŽIAUS SENELIŲ GLOBOS NAMŲ KOKYBĖS POLITIKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. **Seredžiaus senelių globos namai (toliau – SSGN)** – ribotos civilinės atsakomybės įstatymų nustatyta tvarka įsteigtas viešasis juridinis asmuo, veikiantis socialinių paslaugų teikimo srityje ir vykdamas socialinių paslaugų - ilgalaikės (trumpalaikės) socialinės globos teikimą senyvo amžiaus ir suaugusiems asmenims su negalia. SSGN veikla finansuojama iš Jurbarko rajono savivaldybės biudžeto lėšų.

2. **SSGN paslaugos gyventojams teikiamos pagal išduotas licencijas:**

2.1. Institucinė socialinė globa (ilgalaikė, trumpalaikė) socialinė globa senyvo amžiaus asmenims.

2.2. Institucinė socialinė globa (ilgalaikė, trumpalaikė) suaugusiems asmenims su negalia.

II. KOKYBĖS POLITIKOS TIKSLAI

SSGN kokybės politikos aprašas – tai pagrindinis vidaus dokumentas, apibrėžiantis įstaigos veiklos ir teikiamų paslaugų kokybės politikos sistemos valdymo tvarką.

SSGN Kokybės politikos tikslas – teikti paslaugų gavėjams prieinamas, savalaikes, lygiateisiškas, efektyvias ir saugias socialines bei sveikatos priežiūros paslaugas.

3.1. Didinti SSGN teikiamų paslaugų rezultatyvumą ir efektyvumą;

3.2. Sudaryti tinkamas darbo sąlygas ir kelti kiekvieno darbuotojo profesinę kvalifikaciją, siekiant stabilaus ir efektyvaus SSGN darbo. Užtikrinti paslaugas teikiančių darbuotojų kvalifikacijos kėlimą bei kompetencijų tobulinimą - mokymus organizuoti pagal individualius darbuotojų poreikius ir ne mažiau nei pusę privalomo kompetencijos tobulinimo laiko skirti vidiniams mokymams, darbuotojams periodiškai suteikti žinias saugos ir sveikatos darbe klausimais.

3.3. Skatinti kiekvieno darbuotojo asmeninę atsakomybę už savo darbo kokybę pagal pareigas ir kompetenciją;

3.4. Siekti abipusiai naudingo bendradarbiavimo su socialinės globos, sveikatos priežiūros įstaigomis, nevyriausybinėmis organizacijomis (toliau – NVO) ir kitomis institucijomis - organizuoti NVO, kitų socialinių paslaugų neįgaliesiems ir senyvo amžiaus žmonėms teikėjų bei savivaldybės atstovų diskusijas teikiamų paslaugų plėtojimo klausimais ;

3.5. Profesionaliai, etiškai ir rezultatyviai tenkinti paslaugų gavėjų poreikius, atstovauti jų interesus ir atsakingai reaguoti į jų lūkesčius bei poreikius.

3.6. Kasmet įsivertinti socialinės globos atitiktį socialinės globos normoms;

3.7. Kokybės politikos tikslų įgyvendinimas vyksta, teikiant paslaugas paslaugų gavėjams.

Siekiant, kad SSGN darbuotojai žinotų ir suprastų ne tik kokybės politiką, bet ir savo vaidmenį ją įgyvendinant, jie nuolat supažindinami su Kokybės politikos reikalavimais susirinkimuose, uždaroje Facebook grupėje ir interneto svetainėje. Įstaigos kokybės politika viešai prieinama paslaugų gavėjams.

4. **SSGN veiklos kokybė** – tai profesinės kompetencijos ir gero įstaigos vardo garantas. Darbuotojų žinios ir patirtis leis sukurti kokybiškesnes paslaugas gyventojams. Abipusis bendravimas su gyventojais bei jų nusiskundimų analizė yra teikiamų paslaugų kokybės gerinimo pagrindas.

5. **Pagrindiniai kokybės politikos gerinimo principai yra šie:**

- 5.1. **Lyderystė** – konkretaus individo socialinio pobūdžio sąmoningas ir ilgalaikis poveikis, daromas kitiems asmenims siekiant struktūrinti organizacijos narių veiksmus arba elgesį.
- 5.2. **Personalas** – visuma asmenų, dirbančių organizacijoje pagal darbo sutartį ir siekiančių organizacijos tikslų.
- 5.3. **Teisė** – priemonių visuma, teisingumui visuomenėje nustatyti ir užtikrinti.
- 5.4. **Socialinio darbo etika** – profesinės veiklos sritis, apimanti socialinio darbo dorovės turinį, aiškinanti žmogiškosios moralės principų įgyvendinimo ypatumus socialinių paslaugų teikimo srityje, taip pat pagrindžianti socialinių darbuotojų veiklos ir jų santykių su asmenimis, organizacijomis ir visuomene etinius orientyrus, principus, priedermes ir funkcijas.
- 5.5. **Partnerystė** – formalizuoto bendradarbiavimo sistema, pagrįsta teisiškai įpareigojančiais arba neoficialiais susitarimais, kooperuotais darbo santykiais ir abipusiškai priimtais planais tarp dviejų ar daugiau institucijų.
- 5.6. **Orientacija į asmenį** – socialinių paslaugų teikimas atsižvelgiant į paslaugų gavėjo poreikius, gebėjimus ir lūkesčius bei įtraukiant į socialinių paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą, užtikrinant teisę gauti informaciją, pateikiamą jam suprantama forma ir reikalingą norint priimti sprendimus dėl savo gyvenimo.
- 5.7. **Dalyvavimas** – paslaugų teikėjų skatinimas ir paslaugų gavėjų įtraukimas į sprendimų priėmimą dėl paslaugų planavimo, teikimo ir jų vertinimo.
- 5.8. **Orientacija į asmenį** – socialinių paslaugų teikimas atsižvelgiant į paslaugų gavėjo poreikius, gebėjimus ir lūkesčius bei įtraukiant į socialinių paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą, užtikrinant teisę gauti informaciją, pateikiamą jam suprantama forma ir reikalingą norint priimti sprendimus dėl savo gyvenimo situacijos, bei galimybę suteikti grįžtamąjį ryšį apie gautas socialines paslaugas.
- 5.9. Socialinių paslaugų **kompleksiškumas** – platus įvairių funkcijų vykdymas, atitinkamų priemonių ir metodų komplekso taikymas socialinių paslaugų gavėjui nuo ankstyvosios intervencijos iki palaikymo po paslaugos suteikimo.
- 5.10. **Orientacija į rezultatus** - fiksuoti suteiktų paslaugų rezultatus, stebėti nuolatinio gerinimo procesą ir naudą paslaugų gavėjui bei teikti informaciją darbuotojams ir paslaugų gavėjams apie teikiamų paslaugų efektyvumo rezultatus.
- 5.11. **Nuolatinis gerinimas.**
6. **SSGN kokybės politika yra neatsiejama jos vizijos, misijos ir strateginių veiklos tikslų dalis:**
- 6.1. **Vizija** – nuolat tobulėjanti ir taikanti pažangiausias socialinės globos metodus moderni įstaiga, sutelkusi profesionalių darbuotojų komandą, nuolat tobulinanti teikiamų paslaugų kokybę bei profesionaliai ir dinamiškai reaguojanti į paslaugų gavėjų poreikius, siekiant tapti Europos Sąjungos standartus atitinkančia, teikiančia aukštos kokybės socialines paslaugas, tenkinančias Jurbarko rajono gyventojų poreikius.
- 6.2. **Misija** – su turimais materialiniais ištekliais teikti kvalifikuotas, kokybiškas, prieinamas socialinės globos paslaugas, siekiant optimalių rezultatų, atitinkančių globotinių lūkesčius, užtikrinant žmonėms kokybišką socialinių ir asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimą bei organizavimą, skatinant savarankiškumą, tenkinant individualius jų poreikius, atsižvelgiant į jų amžių, negalios pobūdį.

III. SKYRIUS PRINCIPAI IR VERTYBĖS

7. SSGN darbuotojai, vykdydami Kokybės politiką ir siekdami įgyvendinti jos tikslus, savo veikloje vadovaujasi pagarbos žmogui ir valstybei, teisingumo, objektyvumo ir profesionalumo principais, nesavanaudiškai tarnauja visuomenės interesams, užtikrina priimamų sprendimų viešumą ir veiklos skaidrumą, nepriekaištingą reputaciją.
8. Globos namų darbuotojai savo veikloje vadovaujasi šiomis vertybinėmis nuostatomis:
- 8.1. **Rūpestis, dėmesys ir pagarba paslaugų gavėjams** - siekiame išklaudyti ir elgtis be išankstinio nusistatymo, esame jautrūs kito žmogaus nuomonei ir situacijai, tolerantiški, atviri sau ir visuomenei. Esame empatiški, stengiamės suprasti kiekvieną paslaugų gavėją ir jam padėti. Kiekvienas žmogus yra vertybė! Mes

kiekvienas unikalus ir skiriamės vieni nuo kitų! Mes kiekvienas turime savo teises, laisves, pažiūras ir poreikius.

8.2. Gyvenimo kokybė. Mes nusipelnėme gyventi oriai! Mes siekiame užtikrinti prasmingą ir orią senatvę žmogui. Prasminga yra visa tai, kas pripildo, kas atitinka gyvybinius, dvasinius ar asmeninius poreikius, dėl ko žmogus gyvenime gali pasijusti esąs pripažintas, suprastas, nesijausti vienišas. Savo darbu mes stengiamės suteikti žmogui saugumo ir laimės jausmą, kad jis pajėgų taikytis su aplinka, likimu ir šiandiena.

8.3. Paslaugų gavėjų teisių užtikrinimas - Mes siekiame, kad mūsų gyventojai nesijaustų įstaigoje nelaimingi, nebūtų griežtų rėmų. Čia yra jų namai, kuriuose gyventojai jaučiasi laisvi, turintys savo norus ir juos išreiškiantys, turintys savo lūkesčius ir juos įgyvendinantys.

8.4. Profesionalumas ir kokybės siekimas visose veiklos srityse – visi esame savo srities specialistai ir kiekvieną darbą atliekame kokybiškai, sąžiningai ir atsakingai. Mes elgiamės sąžiningai, etiškai ir teisingai! Mes nuolat ieškome geriausio sprendimo, naujų darbo metodų bei formų, skatiname kūrybiškumą, siekiame tobulėti, trokštame žinių ir esame iniciatyvūs. Inovacijas sutinkame kaip galimybę mokytis. Mes garantuojame atitinkamą aptarnavimo lygį, tikėdamiesi atitinkamo bendradarbiavimo lygmenų.

8.5. Atsakingumas – mes esame atsakingi už savo darbus, sprendimus. Dirbame principingai, pareigingai, taip, kad galėtume didžiuotis savo įstaiga ir jos veikla. Inovacijas sutinkame kaip galimybę mokytis. Nuolat reflektuojame savo praktiką, ją apmąstome ir keičiame.

8.6. Bendradarbiavimas – veikiamė vieningai vardan bendro tikslo, dalijamės žiniomis ir patirtimi, diskutuojame ir geranoriškai padedame vienas kitam. Planuojame ir įgyvendiname drauge.

8.7. Atvira komunikacija ir komandinis darbas. Globos namuose dirba darnus, draugiškas ir profesionalus darbuotojų kolektyvas. Mes siekiame globotinių, visuomenės ir globos namų darbuotojų interesų harmonijos.

8.8. Bendradarbiavimas su paslaugų gavėjais. Mes stengiamės įsiklausyti į pagyvenusių žmonių poreikius ir juos tenkinti. Kiekvienas darbuotojas, tiesiogiai dirbantis su gyventojais, žino, kad svarbiausia – atjauta ir atidumas gyventojų poreikiams bei norams. Puoselėjame draugiškus bendruomenės santykius.

8.9. Konfidencialumo užtikrinimas - apie paslaugų gavėją žinomą informaciją teikiant tik įstatymų numatytais atvejais ir tik siekiant geriausiai apginti paslaugų gavėjo interesus.

IV. SOCIALINĖS ATSAKOMYBĖS VEIKLOS

9. Socialinės atsakomybės ir aplinkosauginėse veiklose dalyvauja SSGN darbuotojai. Atsižvelgiama į darbuotojų nuomonę ir pageidavimus, prie kokios veiklos jie norėtų prisidėti, kokios socialinės problemos jiems rūpi. Socialinės atsakomybės veiklos padeda gerinti įmonės įvaizdį, pritraukti ir išlaikyti geriausius darbuotojus, sumažinti energijos ir atliekų kiekį bei joms skiriamas išlaidas taip pat prisideda prie geresnio gyvenimo kokybės gerinimo.

Aplinkosauginės iniciatyvos:

9.1. Resursų taupymas - vandens, elektros energijos, kuro, popieriaus ir kt. išteklių suvartojimo stebėjimas už praėjusius metus ir planai sutaupyti šiais ir kitais metais (kiekis, procentai).

9.2. Efektyvus atliekų tvarkymas - vadovautis principu – mažink, panaudok pakartotinai, rūšiuok (ang. „Reduce, Reuse, Recycle“). Pirmasis ir bene svarbiausias žingsnis yra mažinti atliekų susidarymą, o tik po to rūšiuoti. Svarbu nustatyti, kokį kiekį atliekų SSGN pašalina ir užsibrėžti atliekų (išrūšiuotų ir šalinamų sąvartyne) mažinimo tikslus (procentais). Atskirai reikėtų matuoti pavojingas atliekas (pvz.: elektros prietaisai, baterijos, cheminės medžiagos).

10. Socialinės iniciatyvos:

10.1. Saugi darbo vieta - kuriant saugią darbo vietą SSGN rekomenduojama:

10.1.1. organizuoti mankštas, pasivaikščiojimus gryname ore,

10.1.2. Seminarus apie mitybą, sveiko stuburo mokymus;

- 10.1.3. kurti malonią ir motyvuojančią darbo aplinką,
- 10.1.4. skatinti darbuotojus naudotis relaksacijos kambariu, kuriame darbuotojai galėtų pailsėti ir atgauti jėgas,
- 10.1.5. patalpas valyti tik ekologiškomis valymo priemonėmis.
- 10.2. **Patraukli darbuotojų motyvavimo sistema.** Kuriant patrauklią ir konkurencingą darbuotojų motyvavimo sistemą svarbu atsižvelgti į darbuotojų nuomonę. Tai atskleisti padeda darbuotojų apklausos anketos, į kurias įtraukiami esminiai klausimai apie darbo krūvį, darbuotojo saugumo pojūtį, karjeros troškimus ir kt. SSGN darbuotojus motyvuoja:
 - 10.2.1. Apmokant darbuotojų tobulinimosi kursus,
 - 10.2.2. Sudarant galimybės pačiam darbuotojui planuoti savo atostogų laiką.
 - 10.2.3. Apibrėžiamas aiškus darbuotojų sveikinimo planas gimtadienių, jubiliejų, išskirtinių progų metu.
 - 10.2.4. Ataskaitinio susirinkimo metu apdovanojami padėkomis labiausiai nusipelnę darbuotojai.
 - 10.2.5. Taikoma darbuotojų premijavimo sistema.
 - 10.2.6. Vertinamos metinės darbuotojų užduotys, skaičiuojami kintamosios darbo užmokesčio dalies koeficientai pagal metinės veiklos rezultatus.

V. KOKYBĖS VERTINIMAS IR ATSAKOMYBĖS

- 11. SSGN teikiamų paslaugų kokybę vertinama šiais informacijos gavimo metodais:
 - 11.1. Statistiniais; organizacinės dokumentacijos analizės;
 - 11.2. Interviu su paslaugų gavėjais;
 - 11.3. Interviu su darbuotojais;
 - 11.4. Anketinių apklausų (paslaugų gavėjų ir darbuotojų);
 - 11.5. Ataskaitų ir pan.
- 12. Kokybės vertinimo kriterijus – Globos atitiktis socialinės globos normoms.
- 13. SSGN veiklos kokybę vertinama vieną kartą per metus.
- 14. Kiekvieno SSGN darbuotojo atsakomybė konkrečiai numatyta pareigybės aprašyme.
- 15. Siekiant įvertinti Globos namų veiklos kokybę, analizuojama:
 - 15.1. Paslaugų atitikimas įstatymams ir poįstatyminiams aktams, tvarkoms ir pan.;
 - 15.2. Veiklos rezultatų pokyčiai;
 - 15.3. Apklausų rezultatai (metinės paslaugų gavėjų)
 - 15.4. Darbuotojų kvalifikacijos pokyčiai;
 - 15.5. Bendradarbiavimo su partneriais rezultatai;
 - 15.6. Pokyčiai įstaigoje sąlygoti, gautų pastebėjimų bei skundų iš suinteresuotų šalių;
 - 15.7. Atliktų auditų ir patikrinimų rezultatai.
- 16. Globos namų veiklos kokybę vertinama vieną kartą per metus šiais metodais: organizacinės dokumentacijos analize; apklausomis; ataskaitomis ir pan.
- 17. Globos namų direktorius ir vadovaujamas pareigas užimantys darbuotojai yra atsakingi už tinkamą šios politikos įgyvendinimą bei už tai, kad jiems pavaldūs darbuotojai būtų supažindinti bei vadovautųsi Kokybės politika savo darbe.
- 18. Visi Globos namų darbuotojai yra asmeniškai atsakingi už Kokybės politikos perskaitymą, supratimą ir jos laikymąsi
- 19. Kiekvienas Globos namų darbuotojas yra įpareigotas pranešti apie esamus arba galimus Kokybės politikos pažeidimus.

VI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

20. SSGN Kokybės politika yra viešinama Globos namų stende ir Globos namų internetinėje svetainėje www.serglobnamai.lt.

21. Kokybės politika yra peržiūrima ir atnaujinama pagal poreikį arba pasikeitus šios politikos reguliavimo srities teisės aktams, informuojant ir konsultuojantis su Darbo taryba.

22. Globos namų darbuotojai su šia politika yra supažindinami pasirašytinai arba elektroninėmis priemonėmis ir privalo vadovautis atlikdami savo darbo funkcijas.