

PATVIRTINTA

Utenos socialinės globos namų

Direktorius

2026-08- 25 d. įsakymo Nr. (1.4)V-109

UTENOS SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ KOKYBĖS POLITIKA

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Utenos socialinės globos namų (toliau-Įstaiga) kokybės politika (toliau – Kokybės politika) nustato pagrindinius Įstaigos veiklos principus, vertybes, tikslus ir jų įgyvendinimo kryptis, siekiant užtikrinti kokybiškų, saugių ir individualius paslaugų gavėjų poreikius atitinkančių socialinės globos paslaugų teikimą.

2. Įstaigos vizija – pažangi, atvira visuomenei, kokybiškas paslaugas teikianti ir nuolat tobulėjanti Įstaiga.

3. Įstaigos misija – gerbti ir puoselėti senyvo amžiaus asmenų ir žmonių su negalia orumą, stiprinti jų savarankiškumą ir ryšius su visuomene, teikiant jų individualius poreikius atitinkančias socialinės globos ir sveikatos priežiūros paslaugas.

4. Kokybės politikos tikslas – teikti kokybiškas, individualius paslaugų gavėjų poreikius atitinkančias socialinės globos paslaugas, užtikrinant jų teises, orumą, saugumą, pasirinkimo laisvę ir geriausius interesus, stiprinant savarankiškumą, gebėjimą priimti sprendimus ir dalyvauti bendruomenės gyvenime.

II SKYRIUS

KOKYBĖS POLITIKOS TIKSLAI IR JŲ ĮGYVENDINIMAS

5. Įstaigos strateginiai kokybės politikos tikslai:

5.1. teikti kokybišką ilgalaikę ir trumpalaikę socialinę globą, orientuotą į individualius paslaugų gavėjų poreikius, gebėjimus, teises ir geriausius interesus;

5.2. užtikrinti paslaugų gavėjų psichologinių, socialinių, kultūrinių ir dvasinių poreikių tenkinimą, pasirinkimo laisvę, dalyvavimą priimant su jų gyvenimu susijusius sprendimus bei galimybę palaikyti ryšius su šeima, artimaisiais ir bendruomene;

5.3. atsižvelgiant į paslaugų gavėjų individualius poreikius, gebėjimus, savarankiškumo lygį ir interesus, stiprinti jų savarankiškumą, saviraišką ir įgalinimą, skatinti aktyvų dalyvavimą bei įsitraukimą į bendruomenės gyvenimą.

6. Kokybės politikos tikslai įgyvendinami:

6.1. užtikrinant paslaugų gavėjų teises, orumą, privatumą, saugumą, pasirinkimo laisvę ir dalyvavimą priimant su jų gyvenimu susijusius sprendimus;

6.2. teikiant individualius paslaugų gavėjų poreikius, gebėjimus, sveikatos būklę ir savarankiškumo lygį atitinkančias paslaugas;

6.3. įtraukiant paslaugų gavėjus į individualių socialinės globos planų sudarymą, įgyvendinimą ir peržiūrą;

6.4. stiprinant paslaugų gavėjų savarankiškumą, gebėjimą priimti sprendimus, pasirinkti ir prisiimti atsakomybę pagal individualias galimybes;

6.5. sudarant sąlygas paslaugų gavėjams palaikyti ir stiprinti ryšius su šeima, artimaisiais, bendruomene ir kitais jiems svarbiais asmenimis;

6.6. organizuojant prasmingą užimtumą, atsižvelgiant į paslaugų gavėjų individualius poreikius, pomėgius, gebėjimus ir pasirinkimus;

6.7. užtikrinant socialinių paslaugų ir sveikatos priežiūros specialistų komandinį bei tarpdisciplininį bendradarbiavimą;

6.8. nuolat tobulinant darbuotojų profesines kompetencijas ir skatinant dalijimąsi gerąja patirtimi;

6.9. bendradarbiaujant su paslaugų gavėjų artimaisiais, socialiniais partneriais, valstybės ir savivaldybių institucijomis, nevyriausybiniomis organizacijomis bei bendruomene;

6.10. užtikrinant saugią, pagarbią ir paslaugų gavėjų individualius poreikius atitinkančią gyvenamąją aplinką;

6.11. atsakingai ir racionaliai naudojant Įstaigos turimus žmogiškuosius, finansinius ir materialinius išteklius;

6.12. nuolat vertinant teikiamų paslaugų kokybę, analizuojant rezultatus ir numatant paslaugų kokybės gerinimo priemones.

7. Pagrindinės Kokybės politikos įgyvendinimo priemonės:

7.1. paslaugų gavėjų individualių poreikių vertinimas ir individualių socialinės globos planų sudarymas, įgyvendinimas bei periodinė peržiūra;

7.2. paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės stebėseną, jų nuomonės ir apklausų rezultatų analizę bei paslaugų gerinimo priemonių numatymas;

7.3. paslaugų gavėjų socialinių ryšių palaikymo ir stiprinimo, dalyvavimo bei įsitraukimo į bendruomenės gyvenimą skatinimas;

7.4. naujų, paslaugų kokybę gerinančių darbo metodų ir sprendimų diegimas;

7.5. nuolatinę teikiamų paslaugų kokybės stebėseną ir vertinimą, atitikties socialinės globos normoms įsivertinimą, rezultatų analizę ir paslaugų kokybės gerinimo priemonių numatymas;

7.6. darbuotojų kvalifikacijos, profesinių kompetencijų tobulinimas ir gerosios patirties sklaida;

7.7. darbuotojų, paslaugų gavėjų artimųjų ir socialinių partnerių pasiūlymų bei grįžamojo ryšio analizę;

7.8. bendradarbiavimo su bendruomene, socialiniais partneriais ir kitomis institucijomis stiprinimas.

III SKYRIUS

KOKYBĖS POLITIKOS PRINCIPAI IR VERTYBĖS

8. Įstaigos veikla grindžiama šiais principais:

8.1. **žmogaus teisių užtikrinimo** – gerbiama ir užtikrinama kiekvieno paslaugų gavėjo teisės, orumas, privatumas, pasirinkimo laisvė ir lygios galimybės;

8.2. **orientacijos į asmenį** – paslaugos planuojamos ir teikiamos atsižvelgiant į individualius paslaugų gavėjo poreikius, gebėjimus, lūkesčius, pasirinkimus ir geriausius interesus;

8.3. **dalyvavimo ir įgalinimo** – paslaugų gavėjai skatinami aktyviai dalyvauti priimanč su jų gyvenimu susijusius sprendimus ir stiprinti savarankiškumą;

8.4. **etikos** – veikla grindžiama pagarba, sąžiningumu, atsakingumu, konfidencialumu ir profesinės etikos reikalavimų laikymusi;

8.5. **partnerystės ir komandinio darbo** – siekiama veiksmingo darbuotojų, paslaugų gavėjų, jų artimųjų, socialinių partnerių ir kitų suinteresuotų asmenų bendradarbiavimo;

8.6. **profesionalumo** – paslaugos teikiamos profesionaliai ir atsakingai, nuolat tobulinant darbuotojų profesines kompetencijas;

8.7. **kompleksiškumo** – paslaugų gavėjo poreikiai vertinami ir paslaugos organizuojamos kompleksiskai, bendradarbiaujant skirtingų sričių specialistams;

8.8. **orientacijos į rezultatus** – vertinamas teikiamų paslaugų poveikis paslaugų gavėjo gyvenimo kokybei, savarankiškumui ir gerovei;

8.9. **nuolatinio tobulėjimo** – analizuojama veiklos patirtis ir rezultatai, diegiami pagrįsti pokyčiai bei nuolat gerinama paslaugų kokybė.

9. Įstaiga savo veikloje vadovaujasi šiomis vertybėmis:

9.1. **Žmogaus orumas** – kiekvienas paslaugų gavėjas gerbiamas kaip unikalus asmuo, pripažįstant jo individualumą, pasirinkimus, nuomonę, poreikius ir teisę dalyvauti priimant su jo gyvenimu susijusius sprendimus.

9.2. **Žmogaus teisės** – užtikrinamos ir gerbiamos paslaugų gavėjų teisės, pasirinkimo laisvė, privatumas, konfidencialumas, lygios galimybės ir apsauga nuo diskriminacijos, smurto bei kitų žmogaus teisių pažeidimų.

9.3. **Empatija** – siekiama išklausti ir suprasti kiekvieną paslaugų gavėją, atsižvelgti į jo jausmus, nuomonę ir individualią situaciją, bendrauti pagarbiai, jautriai ir be išankstinio nusistatymo.

9.4. **Atsakomybė** – kiekvienas darbuotojas atsakingai vykdo savo funkcijas pagal kompetenciją, laikosi profesinės etikos, prisiima atsakomybę už savo sprendimus, veiksmus ir teikiamų paslaugų kokybę.

9.5. **Profesionalumas** – darbuotojai savo veikloje vadovaujasi profesinėmis žiniomis ir kompetencijomis, nuolat jas tobulina, bendradarbiauja tarpusavyje, dalijasi gerąja patirtimi ir siekia aukštos teikiamų paslaugų kokybės.

9.6. **Tvarumas** – Įstaigos veikla organizuojama atsakingai naudojant turimus išteklius, kuriant saugią, jaukią ir palankią aplinką paslaugų gavėjams bei darbuotojams ir skatinant atsakingą požiūrį į aplinką bei bendruomenę.

9.7. **Nuolatinis tobulėjimas** – siekiama nuolat gerinti teikiamų paslaugų kokybę, diegti prasmingas naujoves, ieškoti veiksmingesnių darbo būdų, mokytis iš patirties ir atsižvelgti į paslaugų gavėjų, darbuotojų bei partnerių grįžtamąjį ryšį.

IV SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

10. Kokybės politika skelbiama Įstaigos interneto svetainėje ir yra prieinama paslaugų gavėjams, jų artimiesiems, darbuotojams ir kitiems suinteresuotiems asmenims.

11. Kokybės politikos įgyvendinimas stebimas ir vertinamas analizuojant Įstaigos veiklos rezultatus, paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčius, apklausų rezultatus, grįžtamąjį ryšį ir kitus paslaugų kokybės rodiklius.

12. Kokybės politika peržiūrima ir, esant poreikiui, atnaujinama, bet ne rečiau kaip kartą per dvejus metus.

13. Įstaigos darbuotojai su Kokybės politika supažindinami pasirašytinai Dokumentų valdymo bendrojoje informacinėje sistemoje (DBSIS).
