

## UTENOS RAJONO SAVIVALDYBĖS LELIŪNŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ KOKYBĖS POLITIKOS APRAŠAS

### I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Utenos rajono savivaldybės Leliūnų socialinės globos namai (toliau - Įstaiga) yra socialinės globos Įstaiga, teikianti ilgalaikės (trumpalaikės) socialinės globos paslaugas senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su negalia.

2. **Kokybės politikos aprašas (toliau – Kokybės politika)** - tai Įstaigos dokumentas, numatantis kokybės politikos procesą ir apibrėžiantis jo valdymo tvarką.

3. Kokybės politika neatsiejama nuo Įstaigos vizijos ir misijos:

3.1. **vizija** – atvira naujoms iniciatyvoms, nuolat tobulėjanti, bendradarbiaujanti ir taikanti pažangiausius socialinės globos metodus Įstaiga, pasitelkiant kompetentingų bei profesionalių darbuotojų komandą, siekianti užtikrinti palankias, saugias, modernias gyvenimo sąlygas bei teikti tik kokybiškas ilgalaikės (trumpalaikės) socialinės globos paslaugas senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su negalia, kurios atitiktų Įstaigos gyventojų poreikius bei lūkesčius.

3.2. **misija** - tenkinti Įstaigos gyventojų poreikius, teikiant socialinę globą, sudarant asmens orumo nežeminančias sąlygas, užtikrinant kokybiškų socialinių ir sveikatos priežiūros paslaugų organizavimą bei teikimą, atsižvelgiant į individualius asmens poreikius.

4. **Kokybės politikos tikslas** - Įstaigos veikloje vadovautis nuostatomis ir vertybėmis, kurios yra paremtos Equass kokybės sistemos principais: lyderyste, darbuotojų bei gyventojų teisių užtikrinimu, etika, partneryste, dalyvavimu, orientacija į asmenį, kompleksiskumu, orientacija į rezultatus, nuolatiniu teikiamų paslaugų gerinimu, profesionalumu.

### II SKYRIUS KOKYBĖS POLITIKOS TIKSLAI

5. Kokybės politikos tikslai:

5.1. teikti kokybiškas, saugias, savalaikes ilgalaikės (trumpalaikės) socialinės globos paslaugas Utenos rajono senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su negalia, kuriems būtina priežiūra, globa ir/ar slauga;

5.2. gerinti Įstaigos gyventojų gyvenimo kokybę;

5.3. plėtoti gyventojų socialinius ryšius ir vykdyti socialinę integraciją;

5.4. skatinti darbuotojus įsitraukti plėtojant ir tobulinant gyventojams teikiamas paslaugas;

5.5. siekti abipusiai naudingo bendradarbiavimo su socialiniais partneriais;

5.6. užtikrinti galimybę darbuotojams tobulinti savo profesines kompetencijas, užtikrinant galimybę dalyvauti kvalifikacijos kėlimo mokymuose;

5.7. sudaryti darbuotojams tinkamas ir saugias darbo sąlygas;

5.8. užtikrinti, kad visi darbuotojai būtų įtraukti į kokybės valdymą bei skatinti kiekvieno darbuotojo asmeninę atsakomybę už savo darbo kokybę pagal atliekamas funkcijas ir kompetenciją;

5.9. nuolat kontroliuoti Įstaigoje vykstančius procesus, susijusius su kokybiškų paslaugų teikimu;

5.10. vykdyti socialinės atsakomybės veiklas, ieškant novatoriškų bei sisteminių problemos ar susidariusios situacijos sprendimų;

5.11. skatinti savanorystę Įstaigoje;

5.12. užtikrinti Kokybės politikos ir tikslų tinkamumą bei sklandų įgyvendinimą.

6. Priemonės, padedančios įgyvendinti Kokybės politikos tikslus:

6.1. kokybiškų, saugių, atitinkančių gyventojų poreikius ir interesus paslaugų teikimo įgyvendinimo priemonės:

6.1.1. kokybės vertybių, principų ir tikslų įgyvendinimo stebėseną;

6.1.2. nepageidaujamų įvykių ir neatitiktųjų stebėseną bei neatitiktųjų eliminavimas;

6.1.3. tinkamos ir saugios įrangos naudojimas;

6.1.4. licencijuotų paslaugų teikimas;

6.1.5. apklausų organizavimas, jų vykdymas ir gautų rezultatų analizė.

6.2. gyventojų gyvenimo kokybės stebėseną, įvykdytų apklausų analizavimas, apibendrinimas, siektinų rezultatų numatymas;

6.3. gyventojų socialinių ryšių atkūrimas, naujų sukūrimas, įtraukimas į bendruomenines veiklas;

6.4. naujovių diegimas, realizavimas Įstaigoje;

6.5. nuolatinis teikiamų paslaugų kokybės stebėjimas, kasmet atliekamas jų įvertinimas (pasitelkiant kasmetinį atitikties socialinės globos normoms įsivertinimą), duomenų apibendrinimas, išvadų bei pasiūlymų pateikimas.

### III SKYRIUS KOKYBĖS POLITIKOS PRINCIPAI IR VERTYBĖS

7. Įstaigos darbuotojai, siekdami įgyvendinti kokybės politikos tikslus, savo veikloje vadovaujasi šiais principais:



8. Įstaiga savo veikloje vadovaujasi šiomis vertybėmis:

8.1. **pagarba žmogui** - siekiama išklaudyti kiekvieną gyventoją, su asmeniu elgtis be išankstinio nusistatymo, būti jautriems asmens nuomonei, tolerantiškiems, atviriems sau ir prieš visuomenę;

8.2. **profesionalumas ir bendradarbiavimas** - sukauptos žinios, įgyta patirtis ir nuolatinis mokymasis, bendradarbiavimas ir dalinimasis gerąja praktika su gyventojais, kolegomis ir partneriais padeda pasiekti pageidaujamus rezultatus ir kuria kokybiškoms paslaugoms palankią darbo aplinką;



**8.3. inovatyvumas** - siekis tobulėti, noras prisidėti prie teigiamų pokyčių, domėjimasis naujovėmis ir jų skatinamas, tobulėjimo sričių ieškojimas bei realizavimas, įsisenėjusių socialinių problemų sprendimo būdų ieškojimas ir įgyvendinimas;

**8.4. konfidencialumas** - informacija apie gyventoją teikiama tik Lietuvos Respublikos įstatymų ir kitų teisės aktų numatytais atvejais ir siekiant užtikrinti geriausius gyventojų interesus;

**8.5. atsakomybė** - siekis skatinti darbuotojo asmeninę atsakomybę už savo darbo kokybę pagal atliekamas funkcijas ir kompetenciją;

**8.6. geras mikroklimatas** - siekiama sukurti gerą darbinę atmosferą, namų jaukumą. Stengiamasi būti paslaugiams, mandagiems, etiškiems;

#### **IV SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

9. Įstaigos kokybės politika yra viešai prieinama Įstaigos internetinėje svetainėje: <http://www.lsgn.lt>

10. Kokybės politika yra peržiūrima ir atnaujinama pagal poreikį, bet ne rečiau kaip 1 kartą per 2 metus.

11. Įstaigos darbuotojai su Kokybės politika yra supažindinami pasirašytinai.

---

Parengė  
Socialinė darbuotoja  
*S. Biriukaitė*  
Sonata Biriukaitė  
2022-06-16