

PATVIRTINTA:

Viliaus Gaigalaičio globos namų direktoriaus
2021 m. rugsėjo 8 d. įsakymu Nr. V-128-(1.3)

PRITARTA

Viliaus Gaigalaičio globos namų Darbo tarybos
2021 m. rugsėjo 7 d. protokolu Nr. TP-17-(1.6)

VILIAUS GAIGALAIČIO GLOBOS NAMŲ KOKYBĖS POLITIKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viliaus Gaigalaičio globos namų (toliau – Globos namai) kokybės politika yra neatsiejama įstaigos vizijos, misijos ir strateginių veiklos tikslų dalis. Savo veikloje siekiama formuoti lanksčios ir tobulėjančios įstaigos kultūrą, nuolat ieškoti veiklos procesų tobulinimo būdų.
2. Globos namų **VIZIJA** – atliepti, atsižvelgiant į individualias savybes (amžių, negalios pobūdį), paslaugų gavėjų poreikius diegiant ir/ar pritaikant efektyvius socialinio darbo metodus, efektyvius slaugos ir sveikatos priežiūros procedūras, kuriant kuo artimesnę namų aplinką, palaikant glaudžius santykius su gyventojų artimaisiais bei skatinant gyventojų dalyvavimą bendruomeniniame gyvenime, nuolat tobulinant darbuotojų profesines žinias, taikant modernias ir efektyvias technologijas ir priemones, kuriant tarpusavio pasitikėjimą, sveiką ir patogią darbo aplinką.
3. Globos namų **MISIJA** – teikti socialinės globos, slaugos ir sveikatos priežiūros paslaugas senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su negalia, atstovauti ir ginti jų teises bei teisėtus interesus, sudaryti orias gyvenimo sąlygas.
4. Siekiant Globos namų vizijos ir misijos įgyvendinimo, tobulinamas Viliaus Gaigalaičio globos namų valdymas orientuojantis į LST EN ISO 9001:2008 nustatytus reikalavimus kokybės vadybos sistemoms. Organizacija siekia įrodyti savo sugebėjimą nuolat tiekti produktą (paslaugą) atitinkantį vartotojo ir atitinkamų reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus, įskaitant jos nuolatinį gerinimą.
5. Globos namų vertybės:
 - 5.1. atsakingumas – mes esame atsakingi už savo darbus, sprendimus ir rezultatus. Dirbame principingai, pareigingai, kad galėtume didžiuotis savo įstaiga ir jos veikla;
 - 5.2. profesionalumas - visi esame savos srities specialistai ir kiekvieną darbą atliekame kokybiškai ir sąžiningai. Mes nuolat ieškome geriausio sprendimo, esame atviri naujiems darbo metodams bei formoms, skatiname kūrybiškumą, siekiame tobulėti, trokštame žinių ir esame iniciatyvūs;
 - 5.3. bendradarbiavimas ir atvirumas - veikiame vieningai vardan bendro tikslo, atviri naujovėms, dalijamės žiniomis ir patirtimi, geranoriškai padedame vienas kitam;

5.4. pagarba - tai šiltų, pagarbių, pasitikėjimu paremtų ir rūpestingų santykių kūrimas tarp darbuotojų, tarp darbuotojų ir paslaugos gavėjų bei tarp globos namų gyventojų.

6. Globos namų strateginiai veiklos tikslai - teikti socialinę globą, slaugą ir sveikatos priežiūrą, užtikrinančią globos namų gyventojų įvairiapusiškus poreikius ir geriausius jų interesus, tenkinti psichologines, socialines, kultūrinės ir dvasines kiekvieno globos namų gyventojų reikmes, užtikrinti pasirinkimo laisvę, įgyvendinti jų asmeninius poreikius ir sudaryti galimybę palaikyti ryšius su šeima, artimaisiais, visuomene. Atsižvelgiant į globos namų gyventojų savarankiškumo lygį, poreikius ir interesus, užtikrinti jų saviraišką, motyvavimą, skatinti ir padėti integruotis į bendruomenę.

II. KOKYBĖS POLITIKOS TIKSLAI

7. Kokybės politika apima šiuos tikslus:

7.1. užtikrinti kokybiškų, savalaikių, saugių, kvalifikuotų paslaugų teikimą ir taip palaikyti aukštą paslaugų gavėjų pasitikėjimą įstaiga bei didinti Globos namų veiklos rezultatyvumą ir efektyvumą;

7.2. suteikti tinkamas darbo sąlygas ir kelti kiekvieno darbuotojo profesinę kvalifikaciją, siekiant stabilaus ir efektyvaus įstaigos darbo;

7.3. nuolat gerinti teikiamų paslaugų kokybę, tobulinant darbo organizavimą, peržiūrint ir vertinant teikiamų paslaugų rezultatyvumą ir veiksmingumą;

7.4. siekti abipusiai naudingo bendradarbiavimo su partneriais;

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

8. Kokybės politika nuolat akcentuojama darbuotojams susirinkimų metu tam, kad darbuotojai žinotų ir suprastų ne tik kokybės politiką, bet ir savo vaidmenį ją įgyvendinant.

III. PRINCIPAI IR VERTYBĖS

9. Įstaiga, įgyvendindama kokybės politiką, vadovaujasi šiais principais: pagarbos žmogui ir valstybei, teisingumo, objektyvumo ir profesionalumo, nesavanaudiškai tarnauja visuomenės interesams, užtikrina priimamų sprendimų viešumą ir veiklos skaidrumą, nepriekaištinga reputaciją.

10. Darbuotojai savo veikloje vadovaujasi šiomis vertybinėmis nuostatomis:

10.1. gerbti paslaugų gavėjus ir vertinti kiekvieno iš jų individualumą;

10.2. stengtis suprasti kiekvieną paslaugų gavėją ir jam padėti;

10.3. vertinti visus paslaugų gavėjus vienodai ir teikti jiems pagalbą nepriklausomai nuo jų socialinės padėties, tikėjimo, lyties, rasės, įsitikinimų ar pažiūrų;

10.4. pasitikėti paslaugų gavėjais, būti objektyviais priimant sprendimus, nesivadovauti išankstinėmis nuostatomis;

10.5. laikytis konfidencialumo, apie paslaugų gavėją žinomą informaciją teikiant tik įstatymų numatyta tvarka.

IV. KOKYBĖS VERTINIMAS IR ATSAKOMYBĖS

11. Globos namų veiklos kokybė analizuojama šiais informacijos gavimo metodais: statistiniais, organizacinės dokumentacijos analizės, interviu su paslaugų gavėjais, darbuotojais, anketinėmis apklausomis (paslaugų gavėjų ir darbuotojų, suinteresuotų šalių), socialinių paslaugų gavėjų pastabomis, skundais, įdiegtų inovacijų skaičiumi.

12. Globos namų veiklos kokybė vertinama vieną kartą per metus.

13. Globos namų vadovybės įsipareigojimai dėl kokybės palaikymo/gerinimo:

13.1. aprūpinti reikiamais ištekliais ir kurti saugią darbo aplinką;

13.2. analizuoti ir vertinti teikiamų paslaugų kokybinius ir kiekybinius parametrus, formuoti išvadas ir priimti sprendimus;

13.3. sudaryti galimybę darbuotojams įgyti ir palaikyti tinkamą profesinę kvalifikaciją bei kompetenciją;

13.4. aktyviai įtraukti darbuotojus į įstaigos tikslų siekimą ir veiklos rezultatyvumo gerinimą, siekti darbuotojų pasitenkinimo darbu, pripažinti jų nuopelnus;

13.5. identifikuoti galimas rizikas ir numatyti veiksmus, siekiant jų išvengti;

13.6. su kokybės politika supažindinti Globos namų bendruomenę;

13.7. ekstremalių situacijų, pavojaus atvejais užtikrinti būtinus veiksmus apsaugoti gyventojų bei darbuotojų sveikatą ir gyvybę, ir/ar įstaigos turtą.

14. Globos namų vadovybė, darbuotojai, paslaugų gavėjai įgyvendina socialinės atsakomybės veiklas, susijusias su aplinkosauga (taršos prevencija, atliekų mažinimas/rūšiavimas, energijos taupymas), santykiais su darbuotojais (žmogaus teisės, pripažinimas, tolerancija, skaidrumas), ryšiais su visuomene (informacijos viešinimas ir skaidrumas, bendruomenės įtraukimas į visuomenines veiklas), veikla rinkoje (etiška veikla, įsipareigojimai paslaugų gavėjams, reputacija, įvaizdis, bendradarbiavimas su paslaugų gavėjų artimaisiais).

15. Įstaigos darbuotojų įsipareigojimai dėl kokybės palaikymo bei gerinimo numatyti kiekvieno darbuotojo pareigybės aprašyme.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

16. Kokybės politika yra viešinama Globos namų internetinėje svetainėje adresu www.gaigalaitisgloba.lt.

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