

VAIKŲ GEROVĖS CENTRO „PASTOGĖ“ KOKYBĖS POLITIKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vaikų gerovės centro „Pastogė“ (toliau – Centras) kokybės politika reglamentuoja profesines ir administracines paslaugas, kuriomis socialinių paslaugų gavėjams teikiamos prieinamos, savalaikės, lygiateisiškos, patikimos ir saugios, kokybės standartus atitinkančios socialinės paslaugos.

2. Centro misija - taikant pažangiausias psichosocialinių paslaugų metodus bei telkiant kvalifikuotų specialistų komandą darbu su laikinai iš šeimos paimtų vaikų tėvais, be tėvų globos likusiais vaikais, globėjais/rūpintojais, siekti, jog kiekvienas vaikas augų jo poreikius atliepiančioje šeimoje.

3. Centro vizija - padėti kiekvienam be tėvų globos likusiam vaikui grįžti į biologinę šeimą arba augti globėjų/rūpintojų šeimose, būti įvaikintam.

4. Centro tikslas - teikti psichosocialines paslaugas likusiems be tėvų globos vaikams, jų tėvams, vaikus globojančioms šeimoms, šeimynoms ir įtėviams, bendruomeninių vaikų globos namų specialistams.

5. Centro vertybės:

5.1. Profesionalumas - visi esame savo srities specialistai ir kiekvieną darbą atliekame kokybiškai, sąžiningai ir atsakingai. Mes nuolat ieškome geriausio sprendimo, naujų darbo metodų bei formų, skatiname kūrybiškumą, siekiame tobulėti, trokštame žinių ir esame iniciatyvūs.

5.2. Bendradarbiavimas - veikiame vieningai vardan bendro tikslo, dalijamės žiniomis ir patirtimi, diskutuojame ir geranoriškai padedame vienas kitam.

5.3. Atsakingumas - mes esame atsakingi už savo darbus, sprendimus. Dirbame principingai, pareigingai, taip, kad galėtume didžiuotis savo įstaiga ir jos veikla.

5.4. Pagarba žmogui - mes tikime, kad žmogus yra svarbiausia vertybė, siekiame išklausyti ir elgtis be išankstinio nusistatymo, esame jautrūs kito žmogaus nuomonei ir situacijai, tolerantiški, atviri sau ir visuomenei.

6. Centras savo veikloje vadovaujasi EQUASS kokybės principais: lyderystė, personalas, teisės, etika, partnerystė, dalyvavimas, orientacija į asmenį, kompleksiskumas, orientacija į rezultatus, nuolatinis gerinimas.

II. KOKYBĖS POLITIKOS TIKSLAI

7. Kokybės politikos tikslai:

7.1. profesionaliai teikti kokybiškas, saugias, savalaikes ir kvalifikuotas paslaugas, atitinkančias teisės aktus, paslaugų gavėjų lūkesčius ir poreikius;

7.2. skatinti darbuotojų iniciatyvą, gerinant paslaugų kokybę;

7.3. nuolatos kelti Centro darbuotojų kompetenciją ir kvalifikaciją;

7.4. pagal darbuotojų pareigas ir kompetenciją prisiimti atsakomybę už atliekamo darbo kokybę;

7.5. užtikrinti teikiamų paslaugų saugumą paslaugų gavėjams bei darbo aplinkos saugumą darbuotojams;

7.6. užtikrinti ir palaikyti aukštą paslaugų gavėjų pasitikėjimą įstaiga;

7.7. siekti abipusiai naudingo bendradarbiavimo su partneriais.

8. Ilgalaikiai kokybės politikos tikslai:

8.1. atitikti Centro paslaugų gavėjų, socialinių partnerių, steigėjo ir finansuotojų lūkesčius bei poreikius;

8.2. užtikrinti pakankamus išteklius kokybės vadybos sistemos palaikymui ir nuolatiniam tobulinimui;

8.3. nuolat tobulinti kokybės vadybos sistemą, atitinkančią EQUASS kokybės principus;

8.4. įgyvendinti kokybės politiką, užtikrinti jos tinkamumą ir sklaidą.

III. PRINCIPAI IR VERTYBĖS

9. Centras yra įsipareigojęs ginti ir skatinti paslaugų gavėjų teisių įgyvendinimą užtikrinant lygias galimybes, vienodą požiūrį į kiekvieną, pasirinkimo teisę, apsisprendimo laisvę ir lygiateisį dalyvavimą.

10. Centras užtikrina asmens (šeimoms) informuotumą, pritaiko antidiskriminacinius bei pozityvius veiksmus teikdamas savo paslaugas. Šis įsipareigojimas yra aiškiai išreikštas visose paslaugų plėtojimo ir teikimo elementuose bei atsispindi Centro vertybėse.

11. Centras aktyviai siekia patenkinti savivaldybės gyventojų poreikius, efektyviai naudodamas išteklius, vystydamas ir gerindamos paslaugas, diegiant inovacijas.

12. Centras siekia efektyvios komunikacijos, vertina paslaugų gavėjų, steigėjo, suinteresuotų šalių grįžtamąjį ryšį, diegia nuolatinio kokybės gerinimo sistemas.

IV. KOKYBĖS VERTINIMAS

13. Centro teikiamų paslaugų kokybė vertinama šiais informacijos gavimo metodais:

13.1. statistiniais;

13.2. organizacinės dokumentacijos analizės;

13.3. paslaugų gavėjų apklausų;

13.4. darbuotojų apklausų ir ataskaitų ir kt.

14. Kokybė vertinama:

14.1. socialinių paslaugų gavėjų nuomonė apie patenkintus poreikius ir jiems suteiktas paslaugas;

14.2. suinteresuotų šalių pasitenkinimo rezultatai;

14.3. Centro darbuotojų kompetencijos ir kvalifikacijos pokyčiai;

14.4. socialinių paslaugų teikimo rezultatai;

14.5. Centro darbuotojų savianalizė atestacijai;

14.6. bendradarbiavimo su partneriais rezultatai;

14.7. socialinių paslaugų gavėjų pastabų ir skundų pokyčiai;

14.8. įdiegtų inovacijų skaičius.

15. Centro veiklos kokybė vertinama vieną kartą per metus.

16. Kiekvieno Centro darbuotojo atsakomybė numatyta pareigybės aprašyme.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

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

18. Darbuotojai su šia politika yra supažindinami pasirašytinai arba elektroninėmis priemonėmis ir privalo ja vadovautis atlikdami savo darbo funkcijas.

19. Tvarkos aprašas skelbiamas viešai Centro internetinėje svetainėje www.pastoge.lt.
