

DRUSKININKŲ SAVIVALDYBĖS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO KOKYBĖS POLITIKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Druskininkų savivaldybės Socialinių paslaugų centro (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 – teikti socialines paslaugas Druskininkų savivaldybės gyventojams, kuriems būtina pagalba, užtikrinant asmens orumo nežeminančias sąlygas ir tenkinant būtiniausius poreikius.

3. Centro vizija - būti modernia, bendradarbiaujančia įstaiga, teikti kokybiškas socialines paslaugas ir efektyviai vykdyti jai deleguotas funkcijas.

4. Centro tikslas - sudaryti sąlygas asmeniui (šeimai) siekti sąveikos su jų socialine aplinka pokyčių ir gyvenimo kokybės gerinimo, įgalinant paslaugų gavėjus savarankiškai spręsti savo socialines problemas ir įveikti socialinę atskirtį.

5. Centro uždaviniai:

5.1. teikti bendrąsias ir specialiąsias socialines paslaugas Centre ir paslaugų gavėjo namuose, atsižvelgiant į asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikį, užtikrinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę;

5.2. nuolat kelti personalo kompetencijas ir kvalifikaciją;

5.2. vykdyti atvejo vadybos funkcijas ir koordinuoti atvejo vadybos procesus;

5.3. vykdyti globos centro funkcijas, kad visiems įvaikintiems vaikams, socialinių globėjų, globėjų giminaičių globojamiems (rūpinamiems) vaikams, socialiniams globėjams, globėjams giminaičiams, tėviams ar asmenims, ketinantiems jais tapti, būtų prieinama ir suteikiama reikalinga konsultacinė, psichosocialinė, teisinė ir kita pagalba siekiant tinkamo vaiko, įvaikio ugdymo ir auklėjimo šeimai artimoje aplinkoje.

6. Centras, siekdamas tikslo ir įgyvendindamas uždavinius, savo veikloje vadovaujasi šiomis vertybėmis:

- pagarba - kiekvienas žmogus yra unikalus ir vertingas, rūpinamės jais nuoširdžiai, skirdami visą savo dėmesį;
- profesionalumas - būdami kompetentingi, dirbame lanksčiai ir atsakingai, siekiame kokybiškų rezultatų;
- bendradarbiavimas - siekiame bendro tikslo, kurį užtikriname padėdami vienas kitam, geranoriškai ir laiku keisdami informaciją tarpusavyje ir su partneriais;
- lojalumas - tikime tuo ką darome, gerbiame ir didžiujamės savo įstaiga;
- tobulėjimas - nuolat keliame savo kvalifikaciją, esame atviri naujovėms ir taikome jas savo darbe;
- konfidencialumas - Centro darbuotojai gerbia informacijos slaptumą, konfidencialumą, atsakingo panaudojimo principus savo profesiniame darbe.

7. 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

8. Kokybės politikos tikslai:

- 8.1. profesionaliai teikti kokybiškas, saugias, savalaikes ir kvalifikuotas paslaugas, atitinkančias teisės aktus, paslaugų gavėjų lūkesčius ir poreikius;
- 8.2. skatinti darbuotojų iniciatyvą, gerinant paslaugų kokybę;
- 8.3. nuolatos kelti centro darbuotojų kompetenciją ir kvalifikaciją;
- 8.4. pagal darbuotojų pareigas ir kompetenciją prisiimti atsakomybę už atliekamo darbo kokybę;
- 8.5. užtikrinti teikiamų paslaugų saugumą klientams bei darbo aplinkos saugumą darbuotojams;
- 8.6. užtikrinti ir palaikyti aukštą klientų pasitikėjimą įstaiga;
- 8.7. siekti abipusiai naudingo bendradarbiavimo su partneriais.
9. Ilgalaikiai kokybės politikos tikslai:
 - 9.1. atitikti Centro klientų, socialinių partnerių, steigėjo, finansuotojų ir tiekėjų lūkesčius bei poreikius;
 - 9.2. užtikrinti pakankamus išteklius kokybės vadybos sistemos palaikymui ir nuolatiniam tobulinimui;
 - 9.3. nuolat tobulinti kokybės vadybos sistemą, atitinkančią EQUASS kokybės principus;
 - 9.4. įgyvendinti kokybės politiką, užtikrinti jos tinkamumą ir sklaidą.

III. PRINCIPAI IR VERTYBĖS

10. Centras yra įsipareigojęs ginti ir skatinti socialinių paslaugų gavėjų teisių įgyvendinimą užtikrinant lygias galimybes, vienodą požiūrį į kiekvieną, pasirinkimo teisę, apsisprendimo laisvę ir lygiateisį dalyvavimą.
11. 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.
12. Centras aktyviai siekia patenkinti savivaldybės gyventojų poreikius, efektyviai naudodamas išteklius, vystydamas ir gerindamas paslaugas, vykdydamas tyrimus ir plėtrą, diegia inovacijas.
13. Centras siekia efektyvios komunikacijos, vertina paslaugų vartotojų, steigėjo suinteresuotų šalių grįžtamąjį ryšį, diegia nuolatinio kokybės gerinimo sistemas.

IV. KOKYBĖS VERTINIMAS

14. Centro teikiamų paslaugų kokybę vertinama šiais informacijos gavimo metodais: statistiniais; organizacinės dokumentacijos analizės; paslaugų gavėjų apklausų; darbuotojų apklausų ir ataskaitų ir kt. .
15. Kokybė vertinama:
 - 15.1. socialinių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pagerėjimo pokyčiai, suteikus socialines paslaugas;
 - 15.2. socialinių paslaugų gavėjų nuomonė apie patenkintus poreikius ir jiems suteiktas paslaugas;
 - 15.3. suinteresuotų šalių pasitenkinimo rezultatai;
 - 15.4. Centro darbuotojų kompetencijos ir kvalifikacijos pokyčiai;
 - 15.5. socialinių paslaugų teikimo rezultatai;
 - 15.6. Centro darbuotojų savianalizė atestacijai;
 - 15.7. bendradarbiavimo su partneriais rezultatai;
 - 15.8. socialinių paslaugų gavėjų pastabų ir skundų pokyčiai;
 - 15.9. įdiegtų inovacijų skaičius.
16. Centro veiklos kokybę vertinama vieną kartą per metus.
17. Kiekvieno Centro darbuotojo atsakomybė numatyta pareigybės aprašyme.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

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

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