

KĖDAINIŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ KOKYBĖS POLITIKA

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

Kėdainių socialinės globos namai (toliau – globos namai) yra biudžetinė įstaiga, kurios paskirtis - užtikrinti socialinę globą suaugusiems asmenims su negalia, dėl kurios jie negali gyventi savarankiškai ir kuriems būtina nuolatinė specialistų priežiūra. Globos namuose apgyvendinami asmenys, turintys proto negalią ir (ar) psichikos sutrikimų, dėl kurių jiems nustatytas 0-40 procentų darbingumo lygis arba didelių ar vidutinių specialiųjų poreikių lygis. Globos namuose asmenys apgyvendinami tokia tvarka:

1.1. globos namų stacionariame globos padalinyje apgyvendinami asmenys, kuriems nustatytas specialusis nuolatinės slaugos ar specialusis nuolatinės priežiūros (pagalbos) poreikis;

1.2. globos namų grupinio gyvenimo namų padalinyje pirmumo teise apgyvendinami asmenys, kuriems jau teikiama socialinė globa globos namuose.

Globos namai yra ne pelno siekianti organizacija, finansuojama iš Lietuvos Respublikos valstybės ir savivaldybių biudžeto. Globos namų savininkė yra valstybė. Globos namų veikla organizuojama vadovaujantis Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro, Sveikatos apsaugos ministro įsakymais, kitais galiojančiais teisės aktais, Lietuvos Respublikos Konstitucija, Lietuvos Respublikos biudžetinių įstaigų įstatymu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimais, Globos namų nuostatais.

II SKYRIUS KOKYBĖS POLITIKOS TIKSLAI IR UŽDAVINIAI

Globos namų kokybės politika yra neatsiejama jos misijos, vizijos ir strateginių veiklos tikslų bei uždavinių dalis.

✓ *Globos namų misija* – teikti kokybiškas socialinės globos paslaugas, mažinti asmenų, turinčių negalią, socialinę atskirtį, užtikrinti paslaugų gavėjų geriausią interesą ir lūkesčius.

✓ *Globos namų vizija* – siekti išlikti patrauklia, konkurencinga, atitinkančia Europos Sąjungos standartus socialinės globos paslaugas teikiančia įstaiga.

Globos namų strateginiai tikslai yra šie:

1. teikti ilgalaikę, trumpalaikę ir dienos socialinę globą, užtikrinančią globos namų gyventojų įvairiapusių poreikius ir geriausią interesą, užtikrinti jų saviraišką, motyvavimą, skatinti ir padėti integruotis į bendruomenę;

2. gerinti teikiamų asmens sveikatos priežiūros paslaugų, kokybę, teikti saugias, globos namų gyventojų lūkesčius atitinkančias sveikatos priežiūros paslaugas;

3. tenkinti psichologines, socialines, kultūrinės ir dvasinės kiekvieno globos namų gyventojų reikmes, jiems užtikrinant pasirinkimo teisę, įgyvendinant jų asmeninius poreikius ir sudarant galimybę palaikyti ryšius su šeima, artimaisiais, visuomene;

4. teikti ilgalaikę socialinę globą suaugusiems asmenims, turintiems negalią, bendruomenėje, t. y. grupinio gyvenimo namuose, taip sudarant jiems galimybę dalyvauti bendruomenės gyvenime. Sukurti gyvenamąją aplinką, kuo artimesnę šeimos aplinkai, atstatyti ir kiek galima ilgiau išlaikyti šių asmenų socialinius bei savarankiško gyvenimo įgūdžius.

5. teikti akredituotą socialinės priežiūros paslaugą – apgyvendinimas apsaugotame būste, suteikiant asmeniui, turinčiam negalią, galimybę gyventi namų aplinkoje, siekiant kompensuoti, atkurti, ugdyti, palaikyti ir plėtoti asmens socialinius ir savarankiško gyvenimo įgūdžius;

6. Užtikrinti *EQUASS* kokybės principų: lyderystės, personalo, teisių, etikos, partnerystės, dalyvavimo, orientacijos į asmenį, kompleksškumo, orientacijos į rezultatus, nuolatinio tobulinimo laikymąsi ir nuolatinį tobulinimą.

Globos namų ilgalaikiai kokybės tikslai yra šie:

1. sumažinti nepageidaujamų įvykių pasireiškimą globos namuose, fiksuojant 6 įvykius ataskaitiniu laikotarpiu iki 2028 m.,

2. panaudojant investicinio projekto lėšas atnaujinti gyvenamojo korpuso sanitarinius mazgus iki 2029 m.;

3. siekti, kad 85 proc. įstaigos dokumentų būtų rengiami dokumentų valdymo sistemoje iki 2027 m.;

4. siekti, kad 80 proc. paslaugų gavėjų išreikštų pasitenkinimą gaunamomis paslaugomis iki 2028 m.;

5. siekti, kad 85 proc. suinteresuotų šalių išreikštų pasitenkinimą gaunamomis paslaugomis iki 2028 m.;

6. įgyvendinti *EQUASS* palaikymo veiklas, siekiant įgyti *EQUASS* Assurance sertifikatą tobulinant kokybės valdymo sistemos, atitinkančios *EQUASS* kokybės principus. Savalaikiai teikti pažangos ataskaitas iki 2028 m.

Globos namų administracija įsipareigoja:

1. suteikti globos namų personalui būtinas darbo sąlygas, užtikrinti socialines garantijas ir geranorišką savitarpio supratimo atmosferą;

2. skatinti darbuotojų kūrybinę iniciatyvą, skatinti juos tobulinti teikiamas paslaugas;

3. motyvuoti darbuotojus nuolat mokytis ir tobulėti;

4. sudaryti saugias gyvenimo sąlygas globos namų gyventojams;

5. palaikyti ir skatinti gerus globos namų gyventojų ir darbuotojų tarpusavio santykius;

6. įgyvendinti *EQUASS* kokybės principus ir nuolat gerinti jau pasiektus veiklos rezultatus.

III SKYRIUS VERTYBINĖS NUOSTATOS

Globos namų vertybės – kiekvienas globos namų bendruomenės narys yra unikalus, vertingas ir gerbiamas. Visose mūsų veiklose svarbiausia yra kokybė, pagarba, profesionalumas, bendradarbiavimas, atsakingumas, dalyvavimas.

Įstaigos darbuotojai darbinėje veikloje vadovaujasi šiomis vertybinėmis nuostatomis:

✓ **Atsakingumas** – mes esame atsakingi už savo atliktus darbus, priimtus sprendimus bei gautus rezultatus. Dirbame pareigingai bei atsakingai, siekiant maksimaliai efektyviai užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę bei patenkinti visų gyventojų ir paslaugų gavėjų poreikius, viršydami jų lūkesčius;

✓ **Profesionalumas** – visi turime pareigybei atitinkančią kvalifikaciją ir kiekvieną darbą atliekame kokybiškai, kompetentingai ir sąžiningai. Mes nuolat ieškome geriausio sprendimo, naujų darbo priemonių ir metodų. Siekiame tobulėti, trokštame žinių ir esame iniciatyvūs;

✓ **Pagarba žmogui** – tai orių, šiltų, pagarbių, pasitikėjimu paremtų ir rūpestingų santykių kūrimas tarp įstaigos darbuotojų, tarp darbuotojų ir gyventojų bei pačių gyventojų tarpe. Gerbiamas kiekvienas įstaigos darbuotojas bei gyventojas, priimamas kiekvieno asmens požiūris į susidariusią situaciją, netoleruojamos neetiško elgesio apraiškos įstaigos viduje;

✓ **Bendradarbiavimas** – dirbame vieningai, siekdami bendrų tikslų, dalijamės žiniomis bei patirtimi, geranoriškai padedame vienas kitam. Nuolatos įstaigos viduje skatiname bendradarbiavimą tarp įstaigos darbuotojų bei darbuotojų ir gyventojų;

✓ **Kokybiškumas** – teikiame ir nuolatos siekiame teikti tik kokybiškas paslaugas gyventojams bei paslaugų gavėjams. Darbui gerinti taikome ir vadovujamės inovacijomis, naujomis technologijomis. Kokybiškumui užtikrinti naudojame rodiklių įverčius, kurie atspindi pasiektus metinius rezultatus;

✓ **Dalyvavimas** – patys įstaigos darbuotojai dalyvauja bei skatina gyventojų dalyvavimą įstaigos, bendruomenės organizuojamose / vykdomose veiklose. Džiaugiasi pasiektais bendrais rezultatais.

Globos namų socialinės atsakomybės veiklos, susijusios su:

1. aplinkosauga (taršos prevencija, atliekų mažinimas/rūšiavimas, energijos taupymas);
2. darbuotojų pripažinimu (motyvavimas, įtraukimas į sprendimų priėmimą, skaidrumas);
3. bendruomenine veikla - ryšiais su visuomene ir bendruomene;
4. veikla socialinių paslaugų rinkoje (etiška veikla, įsipareigojimai paslaugų gavėjams, reputacija, įvaizdis, bendradarbiavimas su paslaugų gavėjų artimaisiais).

IV SKYRIUS KOKYBĖS VERTINIMAS

Kokybės tikslai tiesiogiai siejasi su metiniu veiklos planu, kuriame suplanuojami metiniai rodikliai ir metinėje ataskaitoje vertinami pasiekti rezultatai. Kokybės vertinimo metu įvertiname vykdomos veiklos pokytį, pastarųjų metų laikotarpiu.

Pagrindinės kokybės vertinimo sritys:

1. gyventojų gyvenimo kokybės gerėjimo pokyčiai;
2. gyventojų prašymų ir skundų pokyčiai;
3. gyventojų nuomonė apie patenkintus poreikius;
4. gyventojų pasitenkinimo suteiktomis asmens sveikatos priežiūros paslaugomis rezultatai;
5. bendradarbiavimo su partneriais rezultatai;
6. darbuotojų kvalifikacijos ir kompetencijų pokyčiai.

Globos namų metinėje ataskaitoje vertinami pasiekti rezultatai pagal suplanuotus metinius rodiklius.

V SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

Kokybės politika yra peržiūrima ir atnaujinama kartą per metus ir/ar pagal poreikį, siekiant užtikrinti, kad ji nuolat būtų tinkama ir atitiktų įstaigos vykdomos veiklos pobūdį – viziją, misiją, vertybes, strateginius tikslus, procesus, tenkinant paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų šalių lūkesčius.

Globos namų kokybės politika skelbiama įstaigos internetinėje svetainėje www.ksgn.lrv.lt