



PATVIRTINTA

Vilniaus miesto kompleksinių paslaugų centro „Šeimos slėnis“ direktoriaus 2022 m. gegužės 2 d. įsakymu Nr. V-97

## KOKYBĖS POLITIKA

### I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vilniaus miesto kompleksinių paslaugų centro „Šeimos slėnis“ (toliau – Įstaiga) kokybės politika reglamentuoja profesines ir administracines paslaugas, kuriomis paslaugų gavėjams teikiamos prieinamos, savalaikės, lygiateisiškos, patikimos ir saugios, kokybės standartus atitinkančios paslaugos.

2. Įstaigos veiklos tikslas – teikti socialinės globos ir kompleksines paslaugas (socialines, asmens sveikatos priežiūros, ugdymo ir kt.) vaikams, turintiems negalia, ir (ar) elgesio ir emocijų sutrikimų turintiems vaikams bei jų šeimos nariams, siekiant sumažinti vaikų neįgalumo išraišką ir raidos sutrikimus, palengvinti vaiko integracijos procesą, užtikrinant vaiko įvairiapusiškus poreikius ir jo geriausius interesus.

3. Kokybės politika yra neatsiejama Įstaigos misijos, vizijos ir vertybių dalis:

3.1. misija – teikti socialines, sveikatos priežiūros ir ugdymo paslaugas vaikams su negalia ir raidos sutrikimais bei jų šeimos nariams, skatinti vaikų gebėjimą pasirūpinti savimi ir integruotis visuomenėje;

3.2. vizija – inovatyvus, bendradarbiaujantis daugiafunkcinis šeimos ir vaiko gerovės centras, nuolat tobulinantis teikiamų kompleksinių paslaugų kokybę, orientuotas į paslaugų gavėjų ir jų atstovų poreikių bei interesų užtikrinimą.

### II SKYRIUS KOKYBĖS POLITIKOS VERTYBĖS IR PRINCIPAI

4. Įstaiga savo veikloje vadovaujasi šiomis vertybėmis:

4.1. **profesionalumas ir kokybės siekimas** – būdami kompetentingi, dirbame lanksčiai, atsakingai, efektyviai, siekiame kokybiškų rezultatų ir geriausio sprendimo. Esame savo srities specialistai nuolat ieškome naujų darbo metodų bei formų, siekiame tobulėti, trokštame žinių, skatiname kūrybiškumą ir esame iniciatyvūs;

4.2. **atsakomybė** – esame atsakingi už savo darbo kokybę, darbo funkcijų vykdymą, priimtus sprendimus, teikiamų paslaugų kokybę;

4.3. **pagarba** – gerbiame žmogų, jo teises, orumą. Esame tolerantiški, atviri sau ir visuomenei, dirbame be išankstinių nusistatymų, vadovaudamiesi lygiomis galimybėmis. Taip pat pripažįstame teisės aktų viršenybę;

4.4. **konfidencialumas** – gerbiame informacijos slaptumą, konfidencialumą, atsakingo panaudojimo principus savo profesiniame darbe;

4.5. **inovatyvumas** – domimės naujovėmis ir jas skatiname, ieškome tobulėjimo sričių ir siekiame jas įgyvendinti, esame dinamiški ir pasiruošę įvairiems pokyčiams, nebijome iššūkių;

4.6. **bendradarbiavimas** – siekiame bendro tikslo, kurį užtikriname padėdami vienas kitam, geranoriškai ir laiku keisdami informaciją tarpusavyje ir su partneriais. Esame atviri socialiniams partneriams, geranoriškai padedame vienas kitam, veikiamo vieningai vardan bendro tikslo;

4.7. **komandinis darbas** – mes dirbame komandoje ir siekiame bendrų tikslų. Tikime, kad komandinis darbas yra raktas į sėkmingą mūsų veiklą;

4.8. **lojalumas** – tikime tuo ką darome, gerbiame ir didžiuojamės savo Įstaiga.

4.9. **skaidrumas** – veikiamo atvirai ir sąžiningai.

4.10. socialinė atsakomybė – prisidedame prie aplinkos saugojimo ir šiukšlių rūšiavimo, kartu su paslaugų gavėjais puoselėjame lietuviškas švenčių tradicijas ir diegiame vertybes, teikiant paslaugas, stengiamės užtikrinti paslaugų gavėjų ir darbuotojų saugumą, aprūpindami juos apsaugos priemonėmis.

5. Įstaiga vadovaujasi šiais kokybės politikos principais: lyderystės, personalo, teisės, etikos, partnerystės, dalyvavimo, orientacijos į asmenį, kompleksiskumo, orientacijos į rezultatus, nuolatinio gerinimo.

6. Įstaiga gina ir skatina paslaugų gavėjų teisių įgyvendinimą užtikrinant lygias galimybes, vienodą požiūrį į kiekvieną, pasirinkimo teisę, apsisprendimo laisvę ir lygiateisį dalyvavimą.

7. Įstaiga siekia efektyvios komunikacijos, vertina paslaugų gavėjų, steigėjo, kitų suinteresuotų šalių grįžtamąjį ryšį, diegia nuolatinio kokybės gerinimo sistemas.

### **III SKYRIUS KOKYBĖS POLITIKOS TIKSLAI**

8. Įstaiga savo veikloje siekia formuoti lanksčios ir nuolat tobulėjančios įstaigos aukštą kokybės kultūrą, nuolat ieškoti efektyvių paslaugų teikimo būdų ir siekia šių kokybės politikos tikslų įgyvendinimo:

8.1. didinti Įstaigos veiklos efektyvumą;

8.2. profesionaliai, etiškai ir efektyviai atliepti paslaugų gavėjų poreikius, atstovauti jų interesus;

8.3. siekti naudingo ir produktyvaus bendradarbiavimo su steigėju, socialiniais partneriais, institucijomis, suinteresuotais subjektais;

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

8.5. skatinti darbuotojų profesinės kvalifikacijos kėlimą, siekiant stabilaus ir efektyvaus Įstaigos darbo;

8.6. skatinti kiekvieno darbuotojo asmeninę atsakomybę už savo darbo kokybę pagal pareigas ir kompetenciją, bendruomenės sutelkimą ir tarpusavio bendradarbiavimą Įstaigos veiklų įgyvendinimui;

8.7. racionaliai naudoti žmogiškuosius, materialinius ir finansinius išteklius ir juos gerinti;

8.8. skatinti ir vykdyti socialinės atsakomybės veiklas;

8.9. užtikrinti, jog vykdamą veiklą būtų laikomasi galiojančių teisės aktų.

9. Ilgalaikiai kokybės politikos tikslai:

9.1. atitikti Įstaigos paslaugų gavėjų ir jų atstovų, socialinių partnerių, steigėjo lūkesčius ir poreikius;

9.2. teikti kokybiškas, saugias, savalaikes ir kvalifikuotas paslaugas;

9.3. Įstaigos veikloje vadovautis EQUASS kokybės principais: lyderystė, personalas, teisės, etika, partnerystė, dalyvavimas, orientacija į asmenį, kompleksiskumas, orientacija į rezultatus, nuolatinis tobulinimas;

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

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

9.6. sudaryti sąlygas darbuotojų kvalifikacijos kėlimui;

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

### **IV SKYRIUS KOKYBĖS VERTINIMAS IR ATSAKOMYBĖS**

10. Įstaigos paslaugų kokybę vertinama šiais informacijos gavimo metodais: statistiniais, įstaigos dokumentacijos analize, atliekant darbuotojų, paslaugų gavėjų ir jų atstovų, steigėjo apklausas, analizuojant darbuotojų veiklos ataskaitas, įstaigos metines veiklos ataskaitas.

11. Kokybės politikos vertinimas atliekamas:
  - 11.1. atliekant įsivertinimą atitikties socialinės globos normoms, analizuojant gautus rezultatus;
  - 11.2. atliekant Įstaigos veiklos vidaus kontrolės analizę ir vertinimą;
  - 11.3. sudarant metinį veiklos planą, kuo efektyviau planuojant rodiklius ir įvertinant pasiektus veiklos rezultatus; rezultatų pokyčius;
  - 11.4. Įstaigoje įdiegtų naujovių, naujų priemonių ir patobulinimų skaičius, analizė ir fiksavimas;
  - 11.5. darbuotojų profesinės kvalifikacijos skatinimas ir kompetencijų pokyčio analizavimas;
  - 11.6. darbuotojų ir paslaugų gavėjų apklausos ir tyrimai apie įstaigos veiklos kokybę;
  - 11.7. pastabų ir skunų pokyčiai;
  - 11.8. bendradarbiavimo su partneriais rezultatai;
  - 11.9. atliktų auditų ir patikrinimų rezultatai.
12. Įstaigos veiklos kokybė yra vertinama vieną kartą per metus.
13. Įstaigos direktorius ir vadovaujamas pareigas užimantys darbuotojai yra atsakingi už tinkamą šios politikos įgyvendinimą bei už tai, kad jiems pavaldūs darbuotojai būtų supažindinti bei vadovautųsi kokybės politika savo darbe.
14. Kokybės politika aptariama su Įstaigos darbuotojais susirinkimų metu tam, kad darbuotojai suprastų ir taikytų kokybės politikos nuostatas savo veikloje.
15. Kiekvienas Įstaigos darbuotojas yra įpareigotas pranešti apie esamus arba galimus kokybės politikos pažeidimus.

## **V SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

16. Kiekvienas Įstaigos darbuotojas privalo savo veikloje vadovautis Kokybės politika.
  17. Su Kokybės politika pasirašytinai supažindinamas kiekvienas Įstaigos darbuotojas. Naujai priimami darbuotojai su Kokybės politika pasirašytinai supažindinami iškart po darbo sutarties pasirašymo.
  18. Kokybės politika skelbiama Įstaigos internetiniame puslapyje.
-