

PATVIRTINTA

VšĮ Senjorų socialinės globos namų
direktoriaus 2025 m. rugpjūčio 7 d.
įsakymu Nr. V- 42/2025(1.2 Mr)

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS SENJORŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ KOKYBĖS POLITIKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešosios įstaigos Senjorų socialinės globos namų (toliau – SSGN) kokybės politika yra neatsiejama SSGN vizijos, misijos ir strateginių veiklos tikslų dalis. Savo veikloje siekiama formuoti lanksčios ir tobulėjančios SSGN kultūrą, nuolat ieškoti veiklos procesų tobulinimo būdų.

2. **SSGN vizija** – atviri, jaukūs ir modernūs namai visaverčiam gyvenimui.

3. **SSGN misija** – užtikrinti senyvo amžiaus žmonėms galimybę gyventi oriai, įtraukiant šeimą, artimuosius ir bendruomenę.

4. **SSGN vertybės:**

4.1. atsakingumas – laiku suteikiame reikalingą pagalbą, profesionaliai ir kokybiškai teikiame socialines paslaugas;

4.2. nuolatinis tobulėjimas – nuolat vertiname savo veiklą, aktyviai ieškome galimybių diegti inovacijas ir pritaikyti veiksmingiausius sprendimus;

4.3. atvirumas – esame atviri vieni kitiems ir visuomenei; esame atviri naujovėms, dalijamės patirtimi ir žiniomis, diskutuojame ir palaikome;

4.4. orumas – žvelgiame giliau, nei vien pagarba brandžiam amžiui; stengiamės užtikrinti visavertį gyvenimą, atliepdami kiekvieno gyventojų individualius poreikius.

5. **SSGN strateginiai veiklos tikslai** – teikti socialinę globą, užtikrinančią SSGN gyventojų įvairiapusių poreikius ir geriausius jų interesus, tenkinti psichologines, socialines, kultūrinės ir dvasines kiekvieno SSGN gyventojų reikmes, užtikrinti pasirinkimo teisę įgyvendinti jų asmeninius poreikius ir sudaryti galimybę palaikyti ryšius su šeima, artimaisiais, visuomene. Atsižvelgiant į SSGN gyventojų savarankiškumo lygį, poreikius ir interesus, užtikrinti jų saviraišką, motyvavimą, skatinti ir padėti integruotis į bendruomenę.

II. KOKYBĖS POLITIKOS TIKSLAI

6. Kokybės politika apima šiuos tikslus:

- nuolat tobulinti kokybės valdymo sistemą, atitinkančią EQUASS Assurance kokybės principus;

- užtikrinti, kad visi darbuotojai būtų įtraukti į kokybės valdymą skatinant kiekvieno iš jų asmeninę atsakomybę už savo darbo kokybę pagal pareigas ir kompetencijas;

- teikti kokybiškas, savalaikes ir kvalifikuotas paslaugas, lanksčiai reaguojant į kiekvieno paslaugų gavėjo poreikius ir lūkesčius;

- nuolat vykdyti visų SSGN procesų kokybės kontrolę suteikiant grįžtamąjį ryšį suinteresuotoms pusėms;

- užtikrinti nuolatinio tobulinimosi galimybę, kelti darbuotojų kompetenciją;

- nuolat domėtis, ieškoti labiausiai priimtinių inovacijų (pvz.: paslaugų organizavimo, teikimo būdai) ir naujausių technologijų (pvz.: lengvinančių aptarnaujančio personalo darbą, veiklą) bei jas diegti ir taikyti savo veikloje.

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

8. Siekiant užtikrinti kokybę, veiklos kryptys nukreiptos į šias sritis:

8.1. Darbuotojų gerovė

- užtikrinti savalaikę, skaidrią komunikaciją komandos viduje, diegiant tam reikalingas technologijas;
- sukurti ir pasiūlyti darbuotojams konkurencingą ir lankstų naudų ir motyvacinių priemonių paketą;
- įdiegti tarpasmeninę dėkingumo/ įvertinimo programą, leidžiančią darbuotojams įvertinti kolegas kasdieninėje praktikoje.

8.2. Technologinės inovacijos ir tvarumas

- įdiegti reikiamas technologijas darbuotojų komunikacijai gerinti ir administracinei naštai mažinti;
- įdiegti reikiamas technologijas gyventojų gyvenimo kokybei pagerinti;
- įdiegti reikiamas technologijas energetiniam tvarumui ir kaštų mažinimui.

8.3. Paslaugų plėtra ir diversifikavimas plėtojant naujas partnerystes

- plėsti SSGN veiklą, leidžiančią teikti kokybiškesnes paslaugas SSGN gavėjams;
- teikti atskiras specializuotos socialinės globos paslaugas;
- išplėsti partnerystes su verslo subjektais, pasirengusiais prisidėti prie darbuotojų gerovės, gyventojų gerovės, ar technologinių inovacijų iniciatyvų.

III. PRINCIPAI IR VERTYBĖS

9. SSGN, 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:

- etiškas ir pagarbus elgesys su gyventojais, bendradarbiais;
- profesionalus darbo atlikimas, savalaikis paslaugų suteikimas;
- tikslingas ir tausojantis priemonių naudojimas;
- informatyvumas, gyventojų išklausymas;
- konfidencialumo, privatumo gerbimas;
- geras savo pareigų atlikimas;
- gyventojų įgalinimas dalyvaujant kasdieninėje veikloje.

IV. KOKYBĖS VERTINIMAS IR ATSAKOMYBĖ

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

12. SSGN veiklos kokybė vertinama vieną kartą per metus.

13. SSGN vadovybės įsipareigojimai dėl kokybės palaikymo/ gerinimo:

13.1. aprūpinti reikiamais ištekliais ir kurti saugią darbo aplinką;

13.2. skatinti darbuotojų kvalifikacijos kėlimą;

13.3. aktyviai įtraukti darbuotojus į SSGN tikslų siekimą ir veiklos rezultatyvumo gerinimą;

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

13.5. su kokybės politika supažindinti SSGN bendruomenę.

14. SSGN vadovybė, darbuotojai, gavėjai, įgyvendina socialinės atsakomybės veiklas, susijusias su aplinkosauga (taršos prevencija, atliekų mažinimas/ rūšiavimas, energijos taupymas), santykiai su darbuotojais (žmogaus teisės, pripažinimas, tolerancija, skaidrumas), ryšiai 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. SSGN darbuotojų įsipareigojimai dėl kokybės palaikymo bei gerinimo numatyti kiekvieno darbuotojo pareigybės aprašyme.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

16. Kokybės politika yra viešinama SSGN informaciniuose stenduose ir internetinėje svetainėje adresu www.ssgn.lt.

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