

PATVIRTINTA  
Biržų rajono Legailių globos namų  
Direktoriumi 2022 m. gruodžio mėn. 16 d.  
įsakymu Nr. 1-184

## BIRŽŲ RAJONO LEGAILIŲ GLOBOS NAMŲ KOKYBĖS POLITIKA

1. Biržų rajono Legailių globos namų (toliau-Globos namai) Kokybės politikos aprašas, tai vidinis Globos namų pagrindinis dokumentas, diegiant ir prižiūrint kokybės politikos procesą įstaigoje.

2. **Kokybės strategijos esmė** – prioritetą teikti paslaugų gavėjams, kurie yra kokybės kriterijai. Gyventojų nusiskundimų bei pasiūlymų analizė ir abipusis bendradarbiavimas yra kokybės gerinimo pagrindas. Priimant bet kokią sprendimą pirmiausia turi būti atsižvelgiama į paslaugų gavėjų poreikius bei lūkesčius. Įstaigos kokybės politika neatsiejama jos vizijos, misijos ir strateginių veiklos tikslų dalis:

3. **Globos namų vizija.** Užtikrinti kokybišką ir efektyvų socialinių paslaugų teikimą bei prieinamumą Globos namų gyventojams..

4. **Globos namų misija.** Teikti ilgalaikę ar trumpalaikę socialinę globą senyvo amžiaus globos namų gyventojams, sudarant žmogaus orumą nežeminančias gyvenimo sąlygas, užtikrinant kokybiškų socialinių ir asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimą, individualių asmens poreikių tenkinimą, savarankiškumo ugdymą ir palaikymą, kliento teisių ir interesų atstovavimą bei gynimą.

### 5. **Globos namų uždaviniai misijai įgyvendinti:**

5.1.Tenkinti Globos namų gyventojų psichologinius, socialinius, kultūrinius, dvasinius ir saviraiškos poreikius;

5.2.Sudaryti Globos namų gyventojams tinkamas, žmogaus orumo nežeminančias gyvenimo sąlygas;

5.3.Skatinti Globos namų gyventojų integraciją į visuomenę;

5.4.Užtikrinti Globos namų gyventojų materialinį, buitinį aptarnavimą, sveikatos priežiūrą ir saugią aplinką;

5.5.Aktyvinti burtis Globos namų gyventojus dalyvauti Globos namų veikloje, skatinti savitarpio pagalbą.

5.6.Užtikrinti, kad globos namų veikla būtų grindžiama skaidrumo, atsakomybės ir viešumo principais.

5.7.Taikyti inovacijas paslaugų gavėjų komunikacijos ir užimtumo veiklose.

5.8.Taikyti inovacijas silpnėsių gyventojų slaugai palengvinti.

### 6. **Globos namai, įgyvendindami misiją bei siekdami uždavinių vadovaujasi vertybėmis:**

6.1.**Geras mikroklimas/atmosfera.** Pagarbiai bendraujame ir dalykiškai bendradarbiaujame, teikdami paslaugas veikiame kartu, kaip komanda. Esame atviri, draugiški ir paslaugūs. Kuriame atvirą, vidinę ramybę, pasitikėjimą ir partnerystę paremtą darbinę aplinką.

6.2.**Gyvenimo kokybė.** Vertiname ir gerbiame Globos namų gyventojus, rūpinamės jų gyvenimo kokybe, pažanga ir tobulėjimu. Gebame įsijausti į kito padėtį, emocinę būseną, tiesiogiai suprasti kito jausmus. Gyvenimo kokybė suprantama kaip fizinių, psichologinių, socialinių santykių, materialinių poreikių patenkinimas bei kaip asmeninis jausmas, kylantis dėl pasitenkinimo ar nepasitenkinimo gyvenimu.

6.3.**Profesionalumas.** Visi esame savo srities specialistai ir kiekvieną darbą atliekame kokybiškai, sąžiningai ir atsakingai, nuolat rūpinamės savo kvalifikacijos kėlimu bei tobulėjimu, geru mikroklimate ir etišku elgesiu. Atliekant savo profesinę pareigą jaučiame atsakomybę prieš Globos

namų gyventojus, kolegas ir save.

**6.4.Nuolatinis tobulėjimas.** Nuolatos analizuojame ir vertiname savo veiklą, kurią siekiame tobulinti. Nuolat siekiame geresnių rezultatų. Siekiame žinoti daugiau, domimės naujovėmis, turime drąsos keistis ir keisti, ieškome pažangių ir naudą kuriančių sprendimų bei juos įgyvendiname. Esame pasirengę pokyčiams, skatiname pažangias idėjas.

**6.5.Socialinės atsakomybės ir tvarumo puoselėjimas.** Esame atsakinga įstaiga už savo veiklos poveikį aplinkai ir visuomenei. Puoselėjame tvarumą, kuris yra svarbi socialinės, ekonominės, kultūrinės ir ekologinės raidos sąlyga.

## **7. Kokybės tikslai:**

7.1.Įvertinti Globos namų teikiamų socialinių paslaugų kokybę asmeniui, užtikrinant galiojančių Lietuvos Respublikos teisės aktų, standartų bei kitų normatyvinių dokumentų reikalavimų laikymąsi, kokybės principų nuolatinį tobulinimą, inovacijų bei naujų technologijų taikymą ir rezultatyvumo didinimą.

7.2.Įgyvendinti Globos namų socialinės atsakomybės veiklas.

7.3.Sudaryti Globos namų darbuotojams tinkamas ir saugias darbo sąlygas.

7.4.Užtikrinti paslaugas teikiančių darbuotojų kvalifikacijos kėlimą bei kompetencijų tobulinimą - mokymus organizuoti pagal individualius darbuotojų poreikius, darbuotojams periodiškai suteikti žinias saugos ir sveikatos darbe klausimais Skatinti visų darbuotojų atsakomybę už savo darbo kokybę (darbo kontrolė, paskatinimas už gerai atliktą darbą).

7.5.Vertinti teikiamų paslaugų kokybę - kasmet įsivertinti socialinės globos atitiktį socialinės globos normoms.

## **8. Kokybės reikalavimai kasdieniam darbui ir kokybės kultūrai:**

8.1. Kompetentingumas – personalo žinios ir įgūdžiai.

8.2. Paslaugumas – pagarbus ir mandagus elgesys.

8.3. Komunikabilumas – gebėjimas bendrauti, išklaudyti bei išgirsti.

8.4. Saugumas – konfidencialumas, bei saugios darbo aplikos užtikrinimas.

8.5. Patikimumas – paslaugos suteikimas, įsipareigojimų vykdymas bei pažadų ištesėjimas teikiant paslaugas.

8.6. Prieinamumas - galimybių sudarymas paslaugoms gauti;

8.7. Reagavimas – laiku paslaugų suteikimas pagal gyventojų poreikius.

## **9. Vykdydami savo profesinę pareigą, globos namų darbuotojai privalo:**

9.1. Kurti darbingą, pasitikėjimu pagrįstą, pozityvią atmosferą Globos namuose.

9.2. Gerbti kolegų, kitų specialistų žinias ir patirtį.

9.3. Vengti konfliktų, intrigų, apkalbų, neskleisti asmens orumą žeminančios informacijos.

9.4. Atsiradus tarpusavio santykiuose konfliktinei situacijai elgtis tolerantiškai, objektyviai ir savikritiškai.

9.5. Pagrįstą kritiką bendradarbiui reikšti tik asmeniškai ir korektiškai.

**10. Globos namų teikiamų paslaugų kokybė yra vertinama šiais informacijos gavimo metodais:**

10.1. Gyventojų ir darbuotojų apklausos.

10.2. Globos namų dokumentacijos bei ataskaitų analizės.

## **11.Globos namų veiklos kokybės įvertinimui analizuojama:**

11.1. Veiklos pasiekti rezultatai ir pokyčiai.

- 11.2. Teikiamų paslaugų atitikimas įstatymams ir poįstatyminiams aktams ir tvarkoms.
  - 11.3. Globos namų darbuotojų kvalifikacijos ir kompetencijos pokyčiai.
  - 11.4. Bendradarbiavimo su partneriais rezultatai.
  - 11.5. Gyventojų pateiktų pastabų arba skundų kiekis ir reagavimo rezultatai.
  - 12.** Visų Globos namų darbuotojų atsakomybė yra aprašyta jų pareigybės aprašyme.
  - 13.** Vadovybės atsakomybė:
    - 13.1. Kurti saugią aplinką bei aprūpinti reikiama ištekliais darbuotojus.
    - 13.2. Aktyviai įtraukti Globos namų darbuotojus į tikslų siekimą bei veiklos rezultatyvumo gerinimą.
    - 13.3. Numatyti rizikas ir veiksmus, siekiant jų išvengti.
    - 13.4. Aptarti su darbuotojais Kokybės politiką, akcentuojant jos svarbą tikslų ir uždavinių siekimui bei darbo kultūros kėlimui.
    - 13.5. Skatinti darbuotojus bei paslaugų gavėjus nuolat teikti konkrečius pasiūlymus Globos namų veiklos kokybei gerinti.
    - 13.6. Kartą per metus peržiūrėti ir vertinti Kokybės politiką, kad ji atitiktų Globos namų tikslus ir veiklos nuolatinį gerinimą.
  - 14.** Globos namų darbuotojai su šia politika yra supažindinami pasirašytinai ir privalo ja vadovautis atlikdami savo funkcijas darbe.
-