

PATVIRTINTA

VšĮ dienos centro „Mes esame“ direktoriaus

2019 m. gruodžio 30 d. įsakymu Nr. 1-12-150

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS DIENOS CENTRO „MES ESAME“ KOKYBĖS POLITIKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešosios įstaigos dienos centro „Mes esame“ (toliau – Centras) kokybės politika –tai Centro vidaus dokumentas, apibrėžiantis Centro misiją, viziją, tikslus, principus, vertybes ir įsipareigojimus bei organizacines priemones gerinti vykdomos veiklos kokybę.

2. **Centro vizija** – pokyčiams atvira, draugiška, saugi, jauki dienos socialinės globos įstaiga, puoselėjanti savo tradicijas ir kultūrą, kurianti ir teikianti efektyvią socialinę pagalbą paslaugų gavėjams ir juos įgalinanti visaverčiam bendruomeniniam gyvenimui.

3. **Centro misija:**

3.1. teikti aukštos kokybės dienos socialinės globos paslaugas suaugusiems asmenims, turintiems proto ir kompleksinę negalią bei psichikos sutrikimų;

3.2. lavinti paslaugų gavėjų socialinius ir darbinius gebėjimus ir įgūdžius;

3.3. vykdyti paslaugų gavėjų socialinę integraciją ir įgalinimo politiką, pagal galimybes įtraukiant juos į sprendimų priėmimą, siekiant teigiamų pokyčių.

II. KOKYBĖS POLITIKOS TIKSLAI

4. Centras savo veikloje siekia formuoti lanksčios ir tobulėjančios įstaigos kultūrą, nuolat ieškoti efektyvių paslaugų teikimo būdų ir priemonių.

5. Centro kokybės politikos strateginiai tikslai:

5.1. gerinti teikiamų paslaugų kokybę;

5.2. tobulinti veiklos ir išteklių planavimą;

5.3. gerinti įstaigos valdymą.

6. Centro ilgalaikiai kokybės ir tobulinimo tikslai:

6.1. didinti Centro veiklos efektyvumą;

6.2. suteikti Centro darbuotojams tinkamas ir saugias darbo sąlygas;

6.3. kelti kiekvieno darbuotojo profesinę kvalifikaciją, siekiant stabilaus ir efektyvaus Centro darbo;

6.4. skatinti kiekvieno darbuotojo asmeninę atsakomybę už savo darbo kokybę pagal pareigas ir kompetenciją;

6.5. skatinti Centro bendruomenės sutelkimą ir tarpusavio bendradarbiavimą pagrindinių įstaigos veiklų įgyvendinimui;

6.6. siekti abiem pusėms naudingo bendradarbiavimo su Centro steigėju, socialiniais partneriais ir kitais suinteresuotais subjektais;

6.7. profesionaliai, etiška ir efektyviai atliepti paslaugų gavėjų poreikius, atstovauti jų interesus;

6.8. nuolat tobulinti ir atnaujinti paslaugų teikimo metodus, taikyti inovacijas;

6.9. tobulinant teikiamų paslaugų kokybę siekti paslaugų gavėjų didesnio įgalinimo;

6.10. racionaliai naudoti turimus išteklius;

6.11. užtikrinti, jog vykdamt veiklą būtų laikomasi galiojančių Lietuvos Respublikos teisės aktų, standartų bei kitų normatyvinių dokumentų reikalavimų;

6.12. vykdyti socialinės atsakomybės veiklas.

7. Kokybės politika aptariama su Centro darbuotojais susirinkimų metu tam, kad darbuotojai suprastų ir taikytų kokybės politikos nuostatas savo veikloje.

III. PRINCIPAI, VERTYBĖS IR ĮSIPAREIGOJIMAI

8. Centro darbuotojai, vykdydami kokybės politiką ir siekdami įgyvendinti jos tikslus, savo veikloje vadovaujasi EQUASS kokybės principais: lyderystė, personalas, teisės, etika, partnerystė, dalyvavimas, orientacija į asmenį, kompleksiskumas, orientacija į rezultatus, nuolatinis gerinimas; pagarbos žmogui ir valstybei, teisingumo, objektyvumo ir profesionalumo principais, nesavanaudiškai tarnauja visuomenės interesams, užtikrina veiklos skaidrumą ir nepriekaištingą reputaciją.

9. Centro darbuotojai savo veikloje vadovaujasi šiomis vertybinėmis nuostatomis:

pagarba žmogui – gerbiamas paslaugų gavėjas, pagrindinės jo teisės ir laisvės, orus ir garbingas elgesys su paslaugų gavėjais, kolegomis, vadovais, visuomene;

atsakomybe – atsakoma už savo veiksmų pasekmes, prisiimtus įsipareigojimus, atsiskaitoma už juos pavaldžiam personalui, kolegoms, vadovams, visuomenei;

atvirumu ir kūrybingumu – skatinamas personalo atvirumas kitokiam požiūriui, pozityvioms iniciatyvoms, dialogui, naujovėms siekiant nustatytų tikslų;

bendradarbiavimu – gebama dirbti komandoje, suderinant veiksmus ir suvienijant personalo patirtį, kompetencijas ir pastangas bendram tikslui, vertinant ir skatinant personalo indėlį, kuriant kolegiškus santykius;

nuolatinio tobulėjimu – skatinamas personalo suinteresuotumas tobulinti savo kvalifikaciją, ugdyti kompetencijas, įgyti naujos patirties ir pritaikyti ją vykdant pareigybei nustatytas funkcijas ir paskirtas užduotis;

profesionalumu – siekiama tinkamai atlikti pareigybei nustatytas funkcijas, paskirtas užduotis ir siekti aukščiausios kokybės, darbo veiklos rezultatų;

10. Centro vadovybės įsipareigojimai:

10.1. užtikrinti teikiamų paslaugų kokybės kontrolę;

10.2. plėsti ir gerinti Centro materialinę bazę;

10.3. efektyvinti vidinę ir išorinę komunikaciją;

10.4. sudaryti sąlygas darbuotojų kvalifikacijos kėlimui;

10.5. pripažinti darbuotojų nuopelnus, kūrybinę iniciatyvą, motyvuoti juos siekti geresnių rezultatų;

10.6. kasmet peržiūrėti kokybės politiką bei kokybės tikslus ir prireikus vykdyti pokyčius.

IV. KOKYBĖS VERTINIMAS IR ATSAKOMYBĖS

11. Siekiant įvertinti Centro veiklos kokybę, analizuojama:

11.1. paslaugų atitikimas įstatymams ir kitiems teisės aktams;

- 11.2. veiklos rezultatų pokyčiai;
- 11.3. apklausų rezultatai;
- 11.4. darbuotojų kvalifikacijos pokyčiai;
- 11.5. bendradarbiavimo su partneriais rezultatai;
- 11.6. pastabų ir skundų pokyčiai;
- 11.7. atliktų auditų ir patikrinimų rezultatai.

12. Centro veiklos kokybė vertinama vieną kartą per metus šiais informacijos gavimo metodais: organizacinės dokumentacijos analizė; apklausos; ataskaitos ir pan.

13. Centro direktorius ir vadovaujamas pareigas užimantys darbuotojai yra atsakingi už tinkamą šios politikos įgyvendinimą bei už tai, kad jiems pavaldūs darbuotojai būtų supažindinti bei vadovautųsi šiuo Kokybės politikos aprašu savo darbe.

14. Visi Centro darbuotojai yra asmeniškai atsakingi už susipažinimą su įstaigos kokybės politika, jos supratimą ir laikymąsi.

15. Kiekvienas Centro darbuotojas yra įpareigotas pranešti apie esamus arba galimus kokybės politikos pažeidimus.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

16. Centro kokybės politika yra viešinama tarp paslaugų gavėjų bei personalo ir Centro internetinėje svetainėje www.mesesame.lt

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

18. Centro darbuotojai su šia politika yra supažindinami pasirašytinai arba elektroninėmis priemonėmis ir privalo ja vadovautis atlikdami savo darbo funkcijas.
