

## PATVIRTINTA

Šiaulių miesto savivaldybės vaikų globos namų direktoriaus  
2021 m. balandžio 12 d. įsakymu Nr. V- 89 (1.6.)

# ŠIAULIŲ MIESTO SAVIVALDYBĖS VAIKŲ GLOBOS NAMŲ KOKYBĖS POLITIKA

## I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šiaulių miesto savivaldybės vaikų globos namų (toliau – vaikų globos namai) kokybės politika reglamentuoja profesines ir administracines paslaugas, kuriomis socialinių paslaugų gavėjams teikiamos prieinamos, savalaikės, lygiateisiškos, patikimos ir saugios, kokybės standartus atitinkančios socialinės paslaugos.

2. **Vaikų globos namų misija** – saugūs ir jaukūs namai, kuriuose užtikrinama kvalifikuota vaiko globa, socializacija, integracija į visuomenę, sudaromos sąlygos vaikų brandai bei saviraiškai. Su turimais ištekliais teikti kvalifikuotas, kokybiškas, prieinamas socialines paslaugas, siekiant optimalių rezultatų, atitinkančių globotinių/rūpintinių ir šeimų, patiriančių sunkumus, lūkesčius.

3. **Vaikų globos namų vizija** - be tėvų globos likusių vaikų institucinė globa, laikinas vaikų apgyvendinimas budinčių globotojų šeimose, jų ugdymas, socializacija, vaikų teisių ir teisėtų interesų atstovavimas bei gynimas, paslaugų teikimas šeimoms, patiriančioms socialinę riziką, dienos centro paslaugos socialinę riziką patiriantiems vaikams, siekimas būti modernia, bendradarbiaujančia įstaiga, teikiančia kokybiškas socialines paslaugas ir efektyviai vykdančia jai pavestas funkcijas.

## II. KOKYBĖS POLITIKOS TIKSLAI

### 4. Kokybės politikos tikslai:

- 4.1. profesionaliai teikti kokybiškas, saugias, savalaikes ir kvalifikuotas paslaugas, atitinkančias teisės aktus, paslaugų gavėjų lūkesčius ir poreikius;
- 4.2. skatinti darbuotojų iniciatyvą, gerinant paslaugų kokybę;
- 4.3. nuolat kelti vaikų globos namų darbuotojų kompetenciją ir kvalifikaciją;
- 4.4. pagal darbuotojų pareigas ir kompetenciją prisiimti atsakomybę už atliekamo darbo kokybę;
- 4.5. užtikrinti teikiamų paslaugų saugumą klientams bei darbo aplinkos saugumą darbuotojams;
- 4.6. užtikrinti ir palaikyti aukštą klientų pasitikėjimą įstaiga;
- 4.7. siekti abipusiai naudingo bendradarbiavimo su partneriais;
- 4.8. įgyvendinti kokybės politiką ir tikslus, užtikrinti jų tinkamumą, prieinamumą ir sklaidą.

## III. KOKYBĖS POLITIKOS UŽDAVINIAI

### 5. Vaikų globos namų uždaviniai:

- 5.1. nuolat tobulinti kokybės valdymo sistemą, atitinkančią EQUASS Assurance kokybės principus;
- 5.2. užtikrinti, kad visi darbuotojai būtų įtraukti į kokybės valdymą bei skatinti kiekvieno darbuotojo asmeninę atsakomybę už savo darbo kokybę pagal pareigas ir kompetenciją;
- 5.3. teikti kokybiškas, saugias, savalaikes ir kvalifikuotas paslaugas, atsižvelgiant į paslaugų gavėjų poreikius bei lūkesčius;
- 5.4. tobulinti darbuotojų kvalifikaciją, sudarant galimybę dalyvauti įvairiose kvalifikacijos kėlimo ir tobulinimo priemonėse;
- 5.5. siekti abipusiai naudingo bendradarbiavimo su socialiniais partneriais;
- 5.6. įgyvendinti kokybės politiką ir tikslus, užtikrinti jų tinkamumą, prieinamumą ir sklaidą.

6. Vaikų globos namai savo veikloje vadovaujasi EQUASS kokybės principais: lyderystė, personalas, teisės, etika, partnerystė, dalyvavimas, orientacija į asmenį, kompleksiskumas, orientacija į rezultatus, nuolatinis gerinimas.

#### **IV. KOKYBĖS POLITIKOS PRINCIPAI IR VERTYBĖS**

7. Nuolatinis teikiamų paslaugų gerinimas yra pagrindinis vaikų globos namų veiklos principas.

8. Vaikų globos namų darbuotojai, siekdami įgyvendinti kokybės politikos tikslus, savo veikloje vadovaujasi pagarbos žmogui, teisingumo, objektyvumo ir profesionalumo principais, užtikrina priimamų sprendimų viešumą ir veiklos skaidrumą, nepriekaištingą reputaciją.

9. Vaikų globos namai siekia efektyvios komunikacijos, vertina paslaugų vartotojų, steigėjo suinteresuotų šalių grįžtamąjį ryšį, diegia nuolatinio kokybės gerinimo sistemas.

10. Vaikų globos namų darbuotojai, siekdami tikslo ir įgyvendindami uždavinius, savo veikloje vadovaujasi šiomis vertybėmis:

10.1. pagarba - kiekvienas žmogus yra unikalus ir vertingas;

10.2. profesionalumas - dirba lanksčiai ir atsakingai, siekia kokybiškų rezultatų;

10.3. bendradarbiavimas - bendro tikslo siekimas su paslaugų gavėju, geranoriškai ir laiku keičiasi informacija tarpusavyje ir su partneriais;

10.4. tobulėjimas - nuolat kelia savo kvalifikaciją, yra atviri naujovėms ir taiko jas savo darbe;

10.5. konfidencialumas - vaikų globos namų darbuotojai gerbia informacijos slaptumą, konfidencialumą, atsakingo panaudojimo principus savo profesiniame darbe.

#### **IV. KOKYBĖS VERTINIMAS**

11. Vaikų globos namų teikiamų paslaugų kokybė vertinama:

11.1. socialinių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pagerėjimo pokyčiais, suteikus socialines paslaugas;

11.2. socialinių paslaugų gavėjų nuomone apie patenkintus poreikius ir jiems suteiktas paslaugas;

11.3. Vaikų globos namų darbuotojų kompetencijos ir kvalifikacijos pokyčiais;

11.4. Vaikų globos namų darbuotojų savianalize atestacijos procese;

11.5. bendradarbiavimo su partneriais rezultatais;

11.6. socialinių paslaugų gavėjų pastabų ir skundų pokyčiais.

#### **V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

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

13. Visi vaikų globos namų darbuotojai yra atsakingi už kokybės politikos perskaitymą, supratimą ir jos laikymąsi.

---