

STRĖVININKŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ KOKYBĖS POLITIKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Strėvininkų socialinės globos namų (toliau – Globos namai) kokybės politika – vidinis įstaigos dokumentas, apibrėžiantis vykdomos veiklos bei teikiamų paslaugų kokybę.
2. Globos namų kokybės politika yra neatsiejama nuo įstaigos vizijos, misijos, vertybių bei principų, ir yra strateginių veiklos tikslų įgyvendinimo dalis.
3. Globos namų **vizija**: „Kiekvienas įtrauktas ir įgalintas“.
4. Globos namų **misija**: „Priimsime žmogų tokį, koks yra ir padėsime tapti tokiau, kokiu jis nori būti“.
5. Globos namų veikla grindžiama šiomis **vertybėmis**:
 - 5.1. *Pagarba kiekvienam globos namų bendruomenės nariui* – tai orių, šiltų, pagarbių, pasitikėjimu paremtų ir rūpestingų santykių kūrimas tarp įstaigos darbuotojų, tarp darbuotojų ir gyventojų bei jų artimųjų ir pačių gyventojų tarpe; gerbiamas kiekvienas įstaigos darbuotojas, paslaugų gavėjas bei jo artimasis, priimamas kiekvieno asmens požiūris į susidariusią situaciją, netoleruojamos neetiško elgesio ir vidaus taisyklių pažeidimo apraiškos įstaigos viduje;
 - 5.2. *Profesionalumas* – kiekvienas globos namuose dirbantis darbuotojas kasmet siekia tobulėti, trokšta žinių ir yra iniciatyvūs, turi pareigybei atitinkančią kvalifikaciją ir kiekvieną darbą atlieka kokybiškai, kompetentingai ir sąžiningai, nuolat ieško geriausio sprendimo, naujų darbo priemonių ir metodų;
 - 5.3. *Atsakingumas* – kiekvienas globos namuose dirbantis darbuotojas yra atsakingas už savo atliktus darbus, priimtus sprendimus bei gautus rezultatus, dirba pareigingai bei atsakingai, siekdamas maksimaliai efektyviai užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę bei patenkinti visų paslaugų gavėjų poreikius ir pagerinti jų gyvenimo kokybę;
 - 5.4. *Komandinis darbas* - dirbame vieningai, siekdami bendrų tikslų, dalijamės žiniomis bei patirtimi, geranoriškai padedame vienas kitam. Nuolatos įstaigos viduje skatiname bendradarbiavimą tarp įstaigos darbuotojų, tarp darbuotojų ir paslaugos gavėjų bei jų artimųjų;
 - 5.5. *Kokybė* – paslaugų gavėjams teikiame kokybiškas paslaugas, atliekame teikiamų paslaugų įsivertinimą, gautų rezultatų matavimą, vadovujamės inovacijomis bei naujomis technologijomis;
 - 5.6. *Socialinė atsakomybė* – globos namuose vykdomos socialinės atsakomybės veiklos, susijusios su aplinkosauga (taršos prevencija, atliekų mažinimu/rūšiavimu, energijos taupymas); darbuotojų pripažinimu (motyvavimas, įtraukimas į sprendimų priėmimą, skaidrumas); bendruomenine veikla (ryšiai su visuomene, vietos bendruomene); veikla socialinių paslaugų rinkoje (etiška veikla, įsipareigojimai paslaugų gavėjams, reputacija, įvaizdis, bendradarbiavimas su paslaugų gavėjų artimaisiais).
6. Teikiant socialinės globos paslaugas, globos namuose vadovujamasi šiais **principais**:
 - 6.1. *Asmens teisių užtikrinimo* – kiekvieno globos namų bendruomenės nario teisės yra įgyvendinamos kasdieninėje veikloje;
 - 6.2. *Įtraukimo* – kiekvienas globos namų bendruomenės narys pagal asmenines galimybes yra įtrauktas į sprendimų priėmimą, planavimą, įgyvendinimą bei veiklos vertinimą;

- 6.3. *Pasirinkimo* – kiekvienas globos namų bendruomenės narys turi teisę į pasirinkimą;
- 6.4. *Dalyvavimo* – kiekvienas globos namų bendruomenės narys turi teisę į dalyvavimą;
- 6.5. *Igalinimo* – kiekvienas globos namų bendruomenės narys yra įgalintas veikti pagal asmenines galimybes individualiu, grupiniu arba bendruomeniniu lygmeniu;
- 6.6. *Gyvenimo kokybės gerinimo* – kiekvienam globos namų bendruomenės nariui yra siekiama gerinti gyvenimo kokybę gerovės, saugumo, dalyvavimo ir asmeninio augimo srityse.
- 6.7. *Partnerystės* – bendradarbiavimas su kitomis institucijomis, siekiant paslaugų gavėjų įtraukimo bei įgalinimo;
- 6.8. *Paslaugų įsivertinimo ir nuolatinio gerinimo* – kasmetinis apklausų atlikimas bei rezultatų matavimas, lyginimasis su kitomis institucijomis, pokyčių matavimas, analizė.
7. Globos namai įgyvendina šiuos strateginius tikslus:
- 7.1. teikti socialinę globą, užtikrinančią globos namų paslaugų gavėjų poreikių tenkinimą ir geriausius jo interesus;
- 7.2. tenkinti psichologines, socialines, kultūrinės ir dvasines kiekvieno Globos namų paslaugų gavėjo reikmes, jiems užtikrinant pasirinkimo teisę, įgyvendinant jų asmeninius poreikius ir sudarant galimybę palaikyti ryšius su šeima, artimaisiais, visuomene;
- 7.3. atsižvelgiant į globos namų paslaugų gavėjų savarankiškumo lygį, poreikius ir interesus, užtikrinti jų saviraišką, motyvavimą, skatinti ir padėti integruotis į bendruomenę.
8. Globos namų veiklos *kokybė* - tai gero įstaigos vardo pamatas, globos namų darbuotojų profesionalumas, paslaugų kokybės užtikrinimas, paslaugų gavėjų bei jų artimųjų įtraukimas į sprendimų priėmimą, paslaugų planavimą, vertinimą bei pokyčių matavimą.

II. KOKYBĖS POLITIKOS SRITYS

9. Globos namų *kokybės politika yra sutelkta į šias sritis*:
- 9.1. Globos namų padalinių veiklos kontrolė - personalo atitikimo einamoms pareigoms bei atliekamo darbo kokybės rodikliai (planai, ataskaitos, apklausos, švieslentės pagal LEAN vadybos KPI metodiką).
- 9.2. Ūkinė - finansinė kontrolė (planai, ataskaitos, audito išvados).
- 9.3. Globos namų gyventojams teikiamų socialinių paslaugų kokybės kontrolė (kasmetinis globos normų įsivertinimas, kasmetinis poreikių vertinimas, individualūs socialinės globos planai, metiniai planai, ataskaitos, apklausos).
- 9.4. Sveikatos priežiūros teikiamų paslaugų rodikliai, kokybės vertinimas (planai, ataskaitos, apklausos, vidaus medicininio audito veikla).
- 9.5. Nuolatinio paslaugų gerinimo pokyčių stebėjimas, kiekybinių ir kokybinių efektyvumo rezultatų (ISGP, ataskaitos, auditai, apklausos) fiksavimas, lyginimas, tobulinimas.

III. GLOBOS NAMŲ ILGALAIKIAI KOKYBĖS TIKSLAI

10. Globos namų ilgalaikiai kokybės tikslai (*žr. I priedą*) susiję su siekiais tobulinti kokybės vadybos sistemą, atitinkančią LEAN ir EQUASS kokybės principus, savalaikiai matuoti rezultatus, atlikti analizę bei nustatyti tobulintinus veiksmus.
11. Ilgalaikiai kokybės tikslai susiję su šiais rodikliais:
- 11.1. iki 2025 m. 80 proc. darbuotojų, įgijusių naujų kompetencijų, gautas žinias pritaikys praktikoje;
- 11.2. iki 2025 m. 80 proc. paslaugų gavėjų teigs, kad jų teisės yra užtikrinamos kasdieninėje veikloje;

11.3. iki 2024 m. 90 proc. paslaugų gavėjų išreikš pasitenkinimą partneriais bei norą jų užsiėmimus lankyti ateityje;

11.4. iki 2024 m. 100 proc. partnerių bus patenkinti partneryste ir išreikš norą tęsti bendradarbiavimą;

11.5. iki 2025 m. 80 proc. paslaugų gavėjų ir jų artimųjų bus patenkinti gaunamomis paslaugomis;

11.6. iki 2025 m. 80 proc. paslaugų gavėjų dalyvaus ISGP sudaryme ir vertinime;

11.7. iki 2025 m. 50 proc. paslaugų gavėjų artimųjų dalyvaus paslaugų planavime ir teiks siūlymus;

11.8. iki 2024 m. 90 proc. paslaugų gavėjų įgyvendinsime jų svajones, pagerindami gyvenimo kokybę;

11.9. iki 2025 m. 90 proc. paslaugų gavėjų įgalinsime individualiame/grupiniame lygmenyje;

11.10. iki 2025 m. 30 proc. spartės paslaugų gavėjų socialinė integracija į visuomenę (kolektyviniu požiūriu).

11.11. iki 2025 m. atliksime lyginamąją analizę su trimis socialinėmis globos įstaigomis ir globos namuose pritaikysim jų patirtį.

IV. KOKYBĖS VERTINIMAS

12. Kokybės tikslai tiesiogiai siejasi su globos namų metiniu veiklos planu, kuriame suplanuojami metiniai rodikliai ir metinėje ataskaitoje vertinami pasiekti rezultatai.

13. Kokybės vertinimo metu įvertiname vykdomos veiklos pokytį, einamųjų metų laikotarpį lyginant su buvusiais rodikliais.

14. Pagrindinės kokybės vertinimo sritys:

14.1. darbuotojų gautų žinių pritaikymo praktikoje pokyčiai;

14.2. paslaugų gavėjų teisių užtikrinimo kasdieninėje veikloje pokyčiai;

14.3. paslaugų gavėjų išreikšto pasitenkinimo bei noro lankyti partnerių užsiėmimus ateityje pokyčiai;

14.4. partnerių pasitenkinimo partneryste ir tolimesnio bendradarbiavimo pokyčiai;

14.5. paslaugų gavėjų ir jų artimųjų pasitenkinimo gaunamomis paslaugomis pokyčiai;

14.6. paslaugų gavėjų dalyvavimo ISGP sudaryme ir vertinime pokyčiai;

14.7. paslaugų gavėjų artimųjų dalyvavimo paslaugų planavime ir siūlymų teikime pokyčiai;

14.8. paslaugų gavėjų svajonių įgyvendinimo pokyčiai, gerinant jų gyvenimo kokybę;

14.9. paslaugų gavėjų įgalinimo rodiklių pokyčiai;

14.10. paslaugų gavėjų socialinės integracijos į visuomenę spartėjimo pokyčiai (kolektyviniu požiūriu);

14.11. lyginamosios analizės atlikimas su kitomis socialinėmis globos įstaigomis ir jų gerosios patirties pritaikymas.

15. Globos namų metinėje ataskaitoje vertinami pasiekti rezultatai pagal suplanuotus metinius rodiklius.

16. *Globos namų administracija įsipareigoja:*

16.1. sudaryti sveikas ir saugias gyvenimo sąlygas paslaugų gavėjams, įgalinant juos savarankiškumui, skatinant įsitraukti į bendruomenę;

16.2. sudaryti saugias darbo sąlygas įstaigoje dirbančiam personalui, motyvuoti jų kūrybinę iniciatyvą, tobulinant teikiamas paslaugas;

16.3. skatinti darbuotojus nuolat mokytis ir tobulėti, savarankiškai priimti sprendimus bei pritaikyti praktikoje gautas teorines žinias;

16.4. palaikyti gerą įstaigos psichologinį mikroklimatą, skatinant gerus darbuotojų ir paslaugų gavėjų tarpusavio santykius, komandinį darbą bei savitarpio supratimo atmosferą;

16.5. didinti darbuotojų pasitenkinimą darbu, pripažįstant jų nuopelnus bei skatinant juos kasmet gerinti teikiamų paslaugų kokybę;

16.6. vykdyti pakeitimus, atsižvelgiant į paslaugų gavėjų, jų artimųjų bei darbuotojų poreikius, pastabas, pasiūlymus bei kasmet atliekamus teikiamų paslaugų kokybės vertinimus.

16.7. ekstremalių situacijų atvejais užtikrinti būtinus veiksmus apsaugoti personalo bei paslaugų gavėjų sveikatą ir gyvybę;

16.8. įgyvendinti EQUASS kokybės principus ir nuolat gerinti jau pasiektus veiklos rezultatus.

17. *Globos namų darbuotojai* pagal užimamas pareigas savo veiklą vykdo remiantis pareigybių aprašymu, darbo tvarkos taisyklėmis, etikos kodeksu bei įstaigoje patvirtintomis vidaus tvarkomis, globos namų metiniu planu, metinėmis užduotimis, įstaigos misija, vizija, vertybėmis bei principais.

18. Globos namų darbuotojai yra supažindinti su rizikos vertinimu darbo vietoje bei priemonėmis, gerinančiomis darbuotojų darbo sąlygas, pagal užimamą pareigybę kasmet yra instruktuojami darbo vietoje, atliekamos medicininės asmens sveikatos priežiūros patikros, organizuojamos civilinės ir priešgaisrinės saugos pratybos.

19. Globos namų darbuotojai yra supažindinti su visomis įstaigos vidaus tvarkomis, personalo kvalifikacijos kėlimo planu, taip pat su kitomis įstaigomis pasirašytomis bendradarbiavimo sutartimis.

20. Kiekvienas Globos namų darbuotojas pagal atliekamas pareigas yra įtraukiamas į dalyvavimą Globos namų veiklos kokybės gerinimo procese bei paslaugų gavėjams teikiamų paslaugų sritį.

21. Darbuotojus atstovauja Darbo taryba, paslaugų gavėjus – Gyventojų taryba, paslaugų gavėjų artimuosius – Artimųjų taryba.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

22. Kokybės politika yra peržiūrima (esant reikalui – atnaujinama) kartą per metus ir/ar pagal poreikį, siekiant užtikrinti, kad ji nuolat būtų tinkama ir atitiktų įstaigos vykdomos veiklos pobūdį – viziją, misiją, vertybes, strateginius tikslus, procesus, tenkinant paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų šalių lūkesčius.

23. Globos namų kokybės politika skelbiama įstaigos internetinėje svetainėje.

Strėvininkų socialinės globos namų ilgalaikiai kokybės tikslai

Eil. Nr.	Ilgalaikiai įstaigos tikslai	Įgyvendinimo laikotarpis	Prioritetinė sritis	Tikslo siekimo/įgyvendinimo kontrolė: žingsniai
1.	Atitikimas globos normoms	2022-2025 m.	Ilgalaikės socialinės globos paslaugų teikimas Stacionare/GGN	Kasmetinis globos normų įšivertinimo atlikimas, lyginimas
2.	Išsikeltų metinių tikslų įgyvendinimas	2022-2025 m.	Įstaigos metiniai veiklos planai, ataskaitos	Kasmetinis įstaigos metų pradžioje išsikeltų veiklos planų įgyvendinimas, ataskaitų rengimas, lyginimas
3.	Kokybiškų paslaugų teikimas	2022-2025 m.	Įvairių sričių vidaus, išorės auditai, vidinės patikros; lyginamosios analizės atlikimas su kitomis socialinėmis globos įstaigomis ir jų gerosios patirties pritaikymas	Kasmetinis paslaugų kokybės įšivertinimo atlikimas iš gautų audito ataskaitų, lyginamųjų analizių atlikimo, veiklos tobulinimo planų sudarymo bei jų įgyvendinimo
4.	Gautų žinių pritaikymas praktikoje	2022-2025 m.	Tiesiogiai teikiant ilgalaikės socialinės globos paslaugas Stacionare/GGN	Kasmetinė apklausa, rezultatų fiksavimas, lyginimas
5.	Paslaugų gavėjų teisių užtikrinimas	2022-2025 m.	Paslaugų gavėjų teisių užtikrinimo kasdieninėje veikloje pokyčiai Stacionare/GGN	Apklausų atlikimas, kasmetinis teisių užtikrinimo įšivertinimas (individualiu ir/ar kolektyviniu lygmeniu)
6.	Pasitenkinimo partneryste ir paslaugų tęstinumo užtikrinimas	2022-2025 m.	Paslaugų gavėjų integracijos į visuomenę didinimas, bendradarbiavimas su partneriais, paslaugų	Kasmetinis bendradarbiavimo su partneriais bei paslaugų tęstinumo įšivertinimas

			tęstinumo užtikrinimas Stacionare/GGN	(individualiu ir/ar kolektyviniu lygmeniu)
7.	Paslaugų gavėjų bei jų artimųjų pasitenkinimo gaunamomis paslaugomis didinimas	2022-2025 m.	Pasitenkinimo gaunamomis paslaugomis pokyčiai stacionare/GGN	Kasmetinis pasitenkinimo įsivertinimas, atliekant apklausas, pokyčių fiksavimas
8.	Paslaugų gavėjų dalyvavimo ISGP sudaryme ir vertinime didinimas	2022-2025 m.	Paslaugų gavėjų dalyvavimo ISGP sudaryme ir vertinime pokyčiai stacionare/GGN	ISGP analizė, apklausos paslaugų gavėjų bei jų artimųjų rezultatų pokyčių fiksavimas
9.	Paslaugų gavėjų artimųjų dalyvavimo paslaugų planavime ir siūlymų teikime didinimas	2022-2025 m.	Paslaugų gavėjų artimųjų dalyvavimo paslaugų planavime ir siūlymų teikime pokyčiai stacionare/GGN	ISGP analizė, apklausos paslaugų gavėjų artimųjų rezultatų pokyčių fiksavimas
10.	Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės gerinimas	2022-2025 m.	Gyvenimo kokybės pokyčiai stacionare/GGN	Paslaugų gavėjų svajonių įgyvendinimo pokyčių fiksavimas, gerinant jų gyvenimo kokybę (individualiu lygmeniu)
11.	Paslaugų gavėjų įgalinimo rodiklių gerinimas	2022-2025 m.	Paslaugų gavėjų įgalinimo rodiklių pokyčiai stacionare/GGN	Paslaugų gavėjų įgalinimo rodiklių pokyčių fiksavimas