

PATVIRTINTA
Vilniaus rajono šeimos ir vaiko gerovės centro
direktoriaus 2021 m. gruodžio 31 d.
įsakymu Nr. V21-140

SUDERINTA
2021 m. gruodžio 30 d.
Darbo tarybos sprendimu Nr. 2

VILNIAUS RAJONO ŠEIMOS IR VAIKO GEROVĖS CENTRO KOKYBĖS POLITIKA

I. SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vilniaus rajono šeimos ir vaiko gerovės centro (toliau – Centras) kokybės politika pagrįsta jos misija, vizija ir kokybės politikos tikslais.

2. **Centro vizija.** Laimingi vaikai auga savo šeimose mylimi, gerbiami ir saugūs.

3. **Centro misija.** Teikti profesionalias socialines paslaugas socialinės rizikos veiksnius patiriančių šeimų vaikams, jų šeimos nariams, skirtas apsaugoti vaiką ir išsaugoti jam šeimą. Skatinti pilnavertišką šeimos socialinį funkcionavimą bei didinti socialiai pažeidžiamų asmenų galimybes savarankiškai integruotis į visuomenę.

4. **Centro tikslas.** Sudaryti sąlygas asmeniui (šeimai) ugdyti ir stiprinti gebėjimus ir galimybes savarankiškai spręsti savo socialines problemas, palaikyti socialinius ryšius su visuomene, taip pat padėti įveikti socialinę atskirtį. Užtikrinti kokybišką socialinių paslaugų teikimą.

5. Centras savo veikloje siekia formuoti lanksčios ir nuolat tobulėjančios įstaigos kultūrą, nuolat ieškoti veiklos procesų tobulinimo būdų.

II. SKYRIUS KOKYBĖS POLITIKOS TIKSLAI

6. Kokybės politika – teikti paslaugų gavėjams prieinamas, savalaikes, lygiateisiškas, efektyvias ir saugias socialines, sveikatos priežiūros paslaugas.

7. Ši politika apima šiuos tikslus:

7.1. didinti Centro veiklos rezultatyvumą ir efektyvumą;

7.2. suteikti tinkamas darbo sąlygas ir kelti kiekvieno darbuotojo profesinę kvalifikaciją, siekiant stabilaus ir efektyvaus Centro darbo;

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

7.4. siekti abipusiai naudingo bendradarbiavimo su socialiniais partneriais;

7.5. profesionaliai, etiškai ir rezultatyviai tenkinti paslaugų gavėjų poreikiu, atstovauti jų interesus ir atsakingai reaguoti į paslaugų gavėjų lūkesčius bei poreikius.

8. Kokybės politikos tikslų įgyvendinimas vyksta, teikiant paslaugas paslaugų gavėjams.

9. Kokybės politika nuolat aiškinama darbuotojams Centro darbuotojų susirinkimuose, tam, kad darbuotojai žinotų ir suprastų ne tik kokybės politiką, bet ir savo vaidmenį ją įgyvendinant. Įstaigos kokybės politika viešai prieinama paslaugų gavėjams.

III. SKYRIUS PRINCIPAI IR VERTYBĖS

10. Centro darbuotojai, vykdydami kokybės politiką ir siekdami įgyvendinti jos tikslus, savo veikloje vadovaujasi pagarbos žmogui ir valstybei, teisingumo, objektyvumo ir profesionalumo principais, nesavanaudiškai tarnauja visuomenės interesams, užtikrina priimamų sprendimų viešumą ir veiklos skaidrumą, nepriekaištingą reputaciją.

11. Centro darbuotojai savo veikloje turi vadovautis šiomis vertybinėmis nuostatomis:

11.1. gerbti paslaugų gavėjus ir vertinti kiekvieno iš jų individualumą;

11.2. būti empatišku, stengtis suprasti kiekvieną paslaugų gavėją ir jam padėti;

11.3. vertinti visus paslaugų gavėjus vienodai ir teikti jiems pagalbą nepriklausomai nuo jų socialinės padėties, tikėjimo, lyties, rasės, įsitikinimų ar pažiūrų;

11.4. pasitikėti paslaugų gavėjais, būti objektyviais priimant sprendimus, nesivadovauti išankstinėmis nuostatomis;

11.5. sukurti bendradarbiavimo su paslaugų gavėju santykius, į jo problemų sprendimą įtraukiant jį patį, jo šeimą, bendruomenę;

11.6. laikytis konfidencialumo, apie paslaugų gavėją žinomą informaciją teikiant tik įstatymų numatytais atvejais ir tik siekiant geriausiai apginti paslaugų gavėjo interesus.

IV. SKYRIUS KOKYBĖS VERTINIMAS

12. Centro teikiamų paslaugų kokybę vertinama šiais informacijos gavimo metodais: statistiniais; organizacinės dokumentacijos analizės; interviu su paslaugų gavėjais; interviu su darbuotojais; anketinių apklausų (paslaugų gavėjų ir darbuotojų); ataskaitų.

13. Kokybė vertinama kriterijus – Globos atitiktis socialinės globos normoms.

14. Centro veiklos kokybę vertinama vieną kartą per metus.

15. Kiekvieno Centro darbuotojo atsakomybė konkrečiai numatyta pareigybės aprašyme.

V. SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

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

17. Kokybės politika skelbiama viešai ir darbuotojai privalo ja vadovautis atlikdami savo darbo funkcijas.