



**VILNIAUS RAJONO ŠEIMOS IR VAIKO GEROVĖS CENTRO
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL VILNIAUS RAJONO ŠEIMOS IR VAIKO GEROVĖS CENTRO
KOKYBĖS POLITIKOS PAKEITIMO**

2024 m. balandžio 5 d. Nr. V24-60
Geisiškės

Atsižvelgdama į Equass Assurance audito metu pateiktas rekomendacijas:

1. P a k e i č i u Vilniaus rajono šeimos ir vaiko gerovės centro kokybės politiką.
2. P r i p a ž i s t u netekusiu galios Vilniaus rajono šeimos ir vaiko gerovės centro direktoriaus 2021 m. gruodžio 31 d. įsakymo Nr. V21-140 1.3. punktą.
3. N u r o d a u raštinės administratorei Jelizavetai Adamavičienei pasikeitusią kokybės politiką:
 - 3.1. patalpinti interneto tinklalapyje.
 - 3.2. supažindinti įstaigos darbuotojus su šiuo įsakymu ir su pasikeitusia kokybės politika.

Direktoriaus pavaduotoja,
pavaduojanti direktorių

Sabina Gucevič

Parengė
raštinės administratore

Jelizaveta Adamavičienė

2024-04-05

PATVIRTINTA

Vilniaus rajono šeimos ir vaiko gerovės centro
direktorius 2024 m. balandžio 5 d.
įsakymu Nr. V24-60

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, globėjų ar įvaikintųjų 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, suteikiant darbuotojams tinkamas darbo sąlygas ir keliant kiekvieno darbuotojo profesinę kvalifikaciją, iki kiekvienų kalendorinių metų pabaigos vadovaujantis įstaigos metiniu veiklos planu ir kitais susijusiais planais.

7.2. skatinti kiekvieno darbuotojo asmeninę atsakomybę už savo darbo kokybę pagal pareigas ir kompetenciją nuolat ir pagal poreikį.

7.3. siekti abipusiai naudingo bendradarbiavimo su socialiniais partneriais nuolat ir pagal poreikį.

7.4. profesionaliai, etiškai ir rezultatyviai tenkinti paslaugų gavėjų poreikius, atstovauti jų interesams ir atsakingai reaguoti į paslaugų gavėjų lūkesčius bei poreikius vadovaujantis paslaugų gavėjų pagalbos planais, poreikių vertinimais ir išreikštais pasiūlymais.

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

13. Kokybės vertinamo kriterijus – Globos atitiktis socialinės globos normoms.

14. Centro veiklos kokybė 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.