

## SPECIALIŲJŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ „TREMINIŲ NAMAI“ KOKYBĖS POLITIKA

### I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Specialieji socialinės globos namai „Tremtinių namai“ (toliau – Globos namai) yra socialinių paslaugų valstybės biudžetinė įstaiga.

2. Globos namai teikia ilgalaikę (trumpalaikę) socialinę globą (toliau kartu – globa) nesavarankiškiems ar iš dalies savarankiškiems senyvo amžiaus asmenims, kuriems būtina nuolatinė specialistų priežiūra. Pirmumo teise Globos namuose apgyvendinami neteisėtai represuoti pensinio amžiaus Lietuvos Respublikos piliečiai (politiniai kaliniai, tremtiniai, rezistencijos dalyviai) ir jų sutuoktiniai bei pensinio amžiaus Lietuvos Respublikos nepriklausomybės gynėjai, nukentėję nuo 1991 m. sausio 11–13 d. ir po to vykdytos SSRS agresijos, ir jų sutuoktiniai.

3. Globos namų kokybės politika – tai vidaus dokumentas, apibrėžiantis Globos namų viziją, misiją, vertybes, tikslą, uždavinius ir įsipareigojimus bei organizacines priemones gerinti vykdomos veiklos kokybę (šios politikos 1 ir 2 priedai).

4. **Globos namų vizija** – būti šiuolaikiška socialinių paslaugų įstaiga, kuri teikia paslaugų gavėjams kokybiškas bei kompleksiškas paslaugas, užtikrina šių paslaugų įvairovę ir žmogaus orumą nežeminančias sąlygas.

5. **Globos namų misija** – teikti globos paslaugas senyvo amžiaus asmenims, kuriems būtina nuolatinė specialistų priežiūra, išsaugant ryšius su visuomene.

6. Globos namų **vertybės**:

6.1. *Unikalumas* – kiekvienas mūsų esame unikalūs ir skiriamės vieni nuo kitų;

6.2. *Apsisprendimo teisė* – kiekvienas mūsų turime savo teises, laisves, pažiūras;

6.3. *Pagarba ir orumas* – mes gyvename oriai;

6.4. *Etika* – mes elgiamės sąžiningai, etiškai ir teisingai;

6.5. *Profesionalumas* – kiekvienas mūsų esame savo srities specialistai ir kiekvieną darbą atliekame kokybiškai, sąžiningai ir atsakingai;

6.6. *Bendradarbiavimas* – veikiame vieningai vardan bendro tikslo, dalijamės žiniomis ir patirtimi, diskutuojame ir geranoriškai padedame vienas kitam.

7. Globos namų veiklos **pagrindinis tikslas** – teikti kokybiškas globos paslaugas, kurios atitiktų kiekvieno paslaugų gavėjo individualius poreikius ir užtikrintų orias gyvenimo sąlygas.

8. Globos namų veiklos pagrindiniai **uždaviniai**:

8.1. teikti globą, užtikrinančią paslaugų gavėjo įvairių poreikių tenkinimą ir geriausius jo interesus;

8.2. tenkinti psichologines, socialines, kultūrinės ir dvasines kiekvieno paslaugų gavėjo reikmes, užtikrinant pasirinkimo teisę, įgyvendinant jų asmeninius poreikius ir sudarant galimybę palaikyti ryšius su šeima, artimaisiais, visuomene;

8.3. atsižvelgiant į paslaugų gavėjo savarankiškumo lygį, skatinti ir padėti integruotis į bendruomenę.

### II SKYRIUS KOKYBĖS POLITIKOS SRITYS

9. Globos namų kokybės politika yra sutelkta į šias sritis:

9.1. globos namų padalinių vidaus kontrolė – darbuotojų atitikimo einamoms pareigoms bei atliekamo darbo kokybės patikra (planai, ataskaitos, kasmetinės veiklos vertinimai);

9.2. ūkinė-finansinė kontrolė (ataskaitos);

9.3. teikiamų paslaugų kokybės kontrolė (kasmetinis globos normų įsivertinimas, apklausos, kasmetinis poreikių vertinimas, individualūs socialinės globos planai);

9.4. sveikatos priežiūros paslaugų kokybės valdymas, vertinimas ir gerinimas (ataskaitos, vidaus medicininio audito veikla);

9.5. nuolatinio paslaugų gerinimo pokyčių stebėjimas, kiekybinių ir kokybinių efektyvumo rezultatų fiksavimas, lyginimas, tobulinimas.

### **III SKYRIUS GLOBOS NAMŲ ĮSIPAREIGOJIMAI**

10. Globos namai įsipareigoja:

10.1. įgyvendinti ir kasmet peržiūrėti kokybės politikos tikslus bei uždavinius, atlikti kasmetinį kokybės įsivertinimą;

10.2. gerinti globos, sveikatos priežiūros paslaugų teikimo procesų valdymą bei paslaugų prieinamumą;

10.3. sudaryti sveiką ir saugią darbo aplinką darbuotojams;

10.4. sudaryti sąlygas nuolatiniam darbuotojų mokymuisi ir profesiniam tobulėjimui, įgyti ir palaikyti tinkamą profesinę kvalifikaciją bei kompetenciją, tenkinančią dabarties ir ateities paslaugų gavėjų poreikius;

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

10.6. sudaryti sąlygas paslaugų gavėjams gauti kokybiškas ir saugias globos ir sveikatos priežiūros paslaugas;

10.7. palaikyti ir skatinti gerus darbuotojų ir paslaugų gavėjų santykius, skatinti gyventojų dalyvavimą, iniciatyvas ir pasiūlymus;

10.8. vykdyti reikiamus pakeitimus, atsižvelgiant į paslaugų gavėjų poreikius, pastabas, pasiūlymus bei kasmet atliekamus teikiamų paslaugų kokybės vertinimus;

10.9. ekstremalių situacijų, pavojaus atvejais užtikrinti būtinus veiksmus apsaugoti darbuotojų ir paslaugų gavėjų sveikatą ir gyvybę.

### **IV SKYRIUS GLOBOS NAMŲ VEIKLOS PRINCIPAI**

11. Globos namų darbuotojai pagal užimamas pareigas savo veiklą vykdo remiantis pareigybių aprašymais, Globos namų etikos kodeksu, metiniu planu, misija, vizija, vertybėmis bei principais.

12. Globos namų darbuotojai yra supažindinti su darbuotojų samdymo ir išsaugojimo tvarka, rizikų vertinimu darbo vietoje bei priemonėmis, gerinančiomis darbuotojų darbo sąlygas, Globos namų sveikatos ir saugos darbe politika, pagal užimamą pareigybę kasmet yra instruktuojami darbo vietoje, atliekamos medicininės asmens sveikatos priežiūros patikros, organizuojamos civilinės ir priešgaisrinės saugos pratybos.

13. Globos namų darbuotojai yra supažindinti su nuolatinio tobulinimo ir mokymosi tvarka, kompetencijų tobulinimo planais, Globos namų bendradarbiavimo su kitomis įstaigomis, įmonėmis, organizacijomis sutartimis.

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

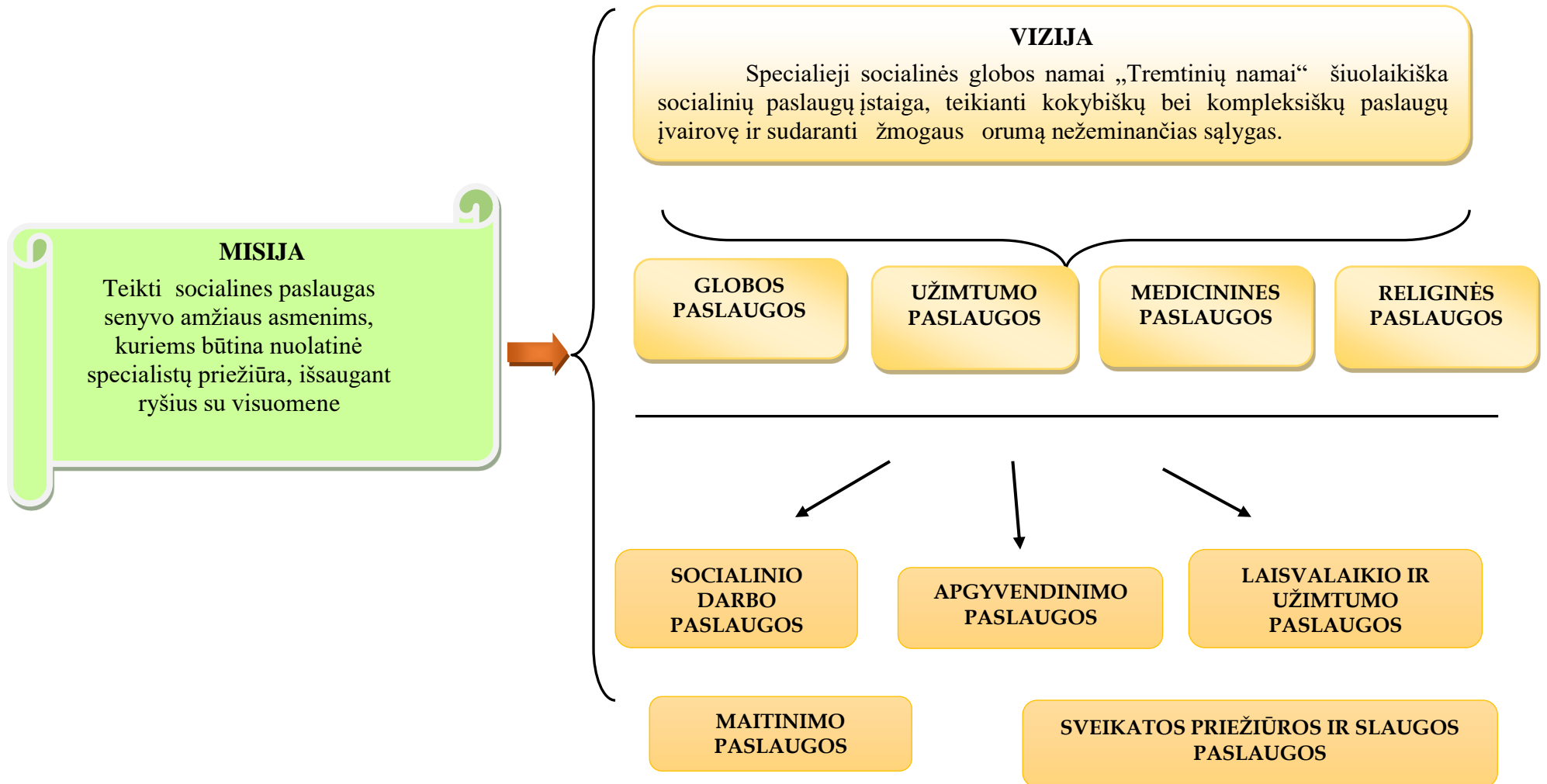
15. Globos namų paslaugų gavėjams organizuojamos civilinės ir priešgaisrinės saugos pratybos, jie yra supažindinti su lengvai skaitomais ir suprantamais vidaus dokumentais (paslaugų gavėjų įgalinimo koncepcija, įgalinančios aplinkos sąvokos, privatumo ir konfidencialumo laikymosi taisyklės, prieš smurtą nukreiptos politikos ir prevencinių veiksmų įgyvendinimo priemonės bei fizinio ir psichologinio smurto prieš gyventojus prevencijos ir intervencijos tvarka; teisių chartija; skundų valdymo procedūros bei skundų nagrinėjimo tvarka; gyventojų etikos kodeksu; procedūros, siekiančios gyventojų įtraukimo į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą; gyventojų gyvenimo kokybės politika / koncepcija; gyventojų poreikių vertinimo sistema bei individualaus socialinės

globos plano sudarymo tvarka. Globos namų paslaugų gavėjai įtraukti į gyventojų tarybą, poreikių vertinimą, individualaus socialinės globos plano bei sprendimų įgyvendinimą.

## **V SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

16. Kokybei teikiamas prioritetas visose Globos namų veiklos srityse.
  17. Už teikiamų paslaugų kokybę atsako kiekvienas darbuotojas.
  18. Kokybės politika, tikslai bei uždaviniai peržiūrimi pasikeitus teisės aktų reikalavimams.
-

## SPECIALIŲJŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ „TREMINIŲ NAMAI“ MISIJA IR VIZIJA, SIEJAMA SU TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS





## SPECIALIŲJŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ „TREMINIŲ NAMAI VEIKLOS TIKSLAS

**BENDRADARBIAVIMAS** - Veikiame vieningai vardan bendro tikslo, dalijamės žiniomis ir patirtimi, diskutuojame ir geranoriškai padedame vienas kitam.



**UNIKALUMAS** - mes kiekvienas unikalus ir skiriamės vieni nuo kitų!



**PAGARBA IR ORUMAS** – mes gyvename oriai



\* Teikti ilgalaikę (trumpalaikę) socialinę globą, užtikrinančią Globos namų paslaugų gavėjo įvairių poreikių tenkinimą ir geriausius jo interesus.

\* Tenkinti psichologines, socialines, kultūrinės ir dvasines kiekvieno Globos namų paslaugų gavėjo reikmes, užtikrinant pasirinkimo teisę, įgyvendinant jų asmeninius poreikius ir sudarant galimybę palaikyti ryšius su šeima, artimaisiais, visuomene.

\* Atsižvelgiant į Globos namų paslaugų gavėjo savarankiškumo lygį, skatinti ir padėti integruotis į bendruomenę.

**PROFESIONALUMAS** - visi esame savo srities specialistai ir kiekvieną darbą atliekame kokybiškai, sąžiningai ir atsakingai



**ETIKA** – mes elgiamės sąžiningai, etiškai ir teisingai



**APSISPRENDIMO TEISĖ** – mes kiekvienas turime savo teises, laisves ir pažiūras

