

PATVIRTINTA  
Biržų rajono Legailių globos namų  
Direktoriaus 2024 m. Gegužės mėn. 15 d.  
įsakymu Nr. 1-78

## **BIRŽŲ RAJONO LEGAILIŲ GLOBOS NAMŲ KOKYBĖS POLITIKA**

1. Biržų rajono Legailių globos namų (toliau-Globos namai) Kokybės politikos aprašas, tai vidinis Globos namų pagrindinis dokumentas, diegiant ir prižiūrint kokybės politikos procesą įstaigoje.

2. **Kokybės strategijos esmė** – prioritetą teikti paslaugų gavėjams, kurių nuomonė, teikiami pasiūlymai bei pasiekti pokyčio rezultatai yra kokybės kriterijai. Gyventojų nusiskundimų bei pasiūlymų analizė ir abipusis bendradarbiavimas yra kokybės gerinimo pagrindas. Priimant bet kokią sprendimą pirmiausia turi būti atsižvelgiama į paslaugų gavėjų poreikius bei lūkesčius. Įstaigos kokybės politika neatsiejama jos vizijos, misijos ir strateginių veiklos tikslų dalis:

3. **Globos namų vizija.** Užtikrinti kokybišką ir efektyvų socialinių paslaugų teikimą bei prieinamumą Globos namų gyventojams.

4. **Globos namų misija.** Teikti socialines paslaugas senyvo amžiaus Globos namų gyventojams ir Biržų rajono Legailių globos namų padalinio Krizių centro (toliau – Krizių centras) socialinių paslaugų gavėjams, sudarant žmogaus orumą nežeminančias gyvenimo sąlygas, užtikrinant kokybiškų socialinių ir asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimą, individualių asmens poreikių tenkinimą, savarankiškumo ugdymą ir palaikymą, paslaugų gavėjų teisių ir interesų atstovavimą bei gynimą.

5. **Pagrindinis Globos namų Kokybės tikslas, nurodytas Biržų rajono Legailių globos namų 2022-2024 strateginiame veiklos plane** - teikti kokybiškas, inovatyvias, orientuotas į asmenį ir į bendruomenę socialines paslaugas senyvo amžiaus asmenims ir kitiems paslaugų gavėjams.

### **6. Uždaviniai 2022-2024 metų strateginiam tikslui įgyvendinti:**

6.1. Modernizuoti Globos namus ir plėsti paslaugas.

6.2. Didinti Globos namų valdymo efektyvumą, skiriant ypatingą dėmesį komandinio darbo vystymui ir darbuotojų kompetencijų tobulinimui.

6.3. Teikiant paslaugas bei gerinant paslaugų kokybę, bendradarbiauti su socialinės globos, sveikatos priežiūros įstaigomis, nevyriausybinėmis organizacijomis ir kitomis institucijomis.

6.4. Įgyvendinti vidines paslaugų kokybės užtikrinimo priemones:

6.4.1. Aiškūs paslaugų teikimo standartai, numatyti Globos namų tvarkų aprašuose, apimantys visus paslaugų teikimo aspektus.

6.4.2. Reguliariai vertinamos darbuotojų kompetencijos bei organizuojami mokymai, darbuotojams susipažinti su naujausiomis geriausiomis praktikomis ir technologijomis.

6.4.3. Reguliariai vykdoma vidinė savikontrolė (įsivertinimas Globos normų atitikimui, veiklos ataskaitos), siekiant patikrinti, ar visi procesai atitinka nustatytus standartus ir protokolus.

6.4.4. Sistemingas Globos namų bendruomenės atsiliepimų rinkimas apie teikiamas paslaugas per apklausas, interviu ar skundų valdymo sistemas.

6.4.5. Surinktų atsiliepimų analizė, siekiant identifikuoti stipriąsias ir silpnąsias paslaugų teikimo puses.

6.4.6. Pagrindinių veiklos rodiklių, kurie padeda vertinti paslaugų kokybę, nustatymas, stebėjimas bei gautų rezultatų analizavimas.

6.4.7. Reguliarus ataskaitų rengimas remiantis surinktais duomenimis siekiant įvertinti paslaugų kokybės lygį.

6.4.8. EQUASS - Nuolatinio tobulinimo sistemos įgyvendinimas.

6.4.9. Skatinimas geriausių praktikų dalinimąsi tarp darbuotojų ir socialinių

partnerių, siekiant įdiegti inovacijas ir efektyvius sprendimus.

6.4.10. Darbuotojų skatinimas įsitraukti į kokybės gerinimo procesus, suteikiant jiems galimybes siūlyti idėjas ir dalyvauti sprendimų priėmime.

**7. Globos namų darbuotojai, įgyvendindami misiją bei siekdami uždavinių, vadovaujasi vertybėmis:**

**7.1. Geras mikroklimatas/atmosfera.** Pagarbiai bendraujame ir dalykiškai bendradarbiaujame, teikdami paslaugas veikiame kartu, kaip komanda. Esame atviri, draugiški ir paslaugūs. Kuriamo atvira, vidine ramybe, pasitikėjimu ir partneryste paremtą darbinę aplinką.

**7.2. Gyvenimo kokybė.** Vertiname ir gerbiame Globos namų gyventojus, rūpinamės jų gyvenimo kokybe, pažanga ir tobulėjimu. Gebame įsijausti į kito padėtį, emocinę būseną, tiesiogiai suprasti kito jausmus. Gyvenimo kokybė suprantama kaip fizinių, psichologinių, socialinių santykių, materialinių poreikių patenkinimas bei kaip asmeninis jausmas, kylantis dėl pasitenkinimo ar nepasitenkinimo gyvenimu.

**7.3. Profesionalumas.** Visi esame savo srities specialistai ir kiekvieną darbą atliekame kokybiškai, sąžiningai ir atsakingai, nuolat rūpinamės savo kvalifikacijos kėlimu bei tobulėjimu, geru mikroklimatu ir etišku elgesiu. Atliekant savo profesinę pareigą jaučiame atsakomybę prieš Globos namų gyventojus, kolegas ir save.

**7.4. Nuolatinis tobulėjimas.** Nuolatos analizuojame ir vertiname savo veiklą, kurią siekiame tobulinti. Nuolat siekiame geresnių rezultatų. Siekiame žinoti daugiau, domimės naujovėmis, turime drąsos keistis ir keisti, ieškome pažangių ir naudą kuriančių sprendimų bei juos įgyvendiname. Esame pasirengę pokyčiams, skatiname pažangias idėjas.

**7.5. Socialinės atsakomybės ir tvarumo puoselėjimas.** Esame atsakinga įstaiga už savo veiklos poveikį aplinkai ir visuomenei. Puoselėjame tvarumą, kuris yra svarbi socialinės, ekonominės, kultūrinės ir ekologinės raidos sąlyga.

**7.6. Saugumo.** Siekiama sudaryti saugią ir gyventojų poreikius atitinkančią aplinką, saugias darbo sąlygas Globos namų darbuotojams. Įstaigoje sudaryta asmens fizinius poreikius atitinkanti aplinka (ranktūriai, kompensacinė technika, neslystanti danga).

**7.7. Etiškumo.** Gyventojai ir darbuotojai skatinami laikytis ir vadovautis Globos namų Etikos kodeksu ir jo nuostatomis.

**7.8. Konfidencialumo.** Globos namų darbuotojai gerbia informacijos slaptumą, atsakingai vadovaujasi konfidencialumu profesiniame darbe. Personalas vadovaujasi įstaigos konfidencialumą ir informacijos saugojimą reglamentuojančiais vidiniais dokumentais.

**7.9. Sveikatos.** Laikomasi darbuotojų sveikatos profilaktinio patikrinimo plano įgyvendinimo, užtikrinamas asmens sveikatos ir higienos įgūdžių ugdymas (savipriežiūra, rengimasis, prausimasis, naudojimasis tualetu), skatinamas fizinis gyventojų aktyvumas ir fizinis stiprinimą palaikančių veiklų organizavimas (sportinės veiklos ir užsiėmimai, pasivaikščiavimai). Globos namuose vykdomas savalaikio vartojimo vaistų bei sveikatos būklės stebėjimo užtikrinimas, psichiatro ir psichologo konsultacijos.

**7.10. Pagarbos.** Globos namuose kiekvienas gyventojas yra unikalus ir vertingas, kuriam teikiamas nuoširdus rūpestis, skiriamas dėmesys, asmens situacija vertinama be išankstinių nuostatų, išklausančios ir jautrios, tolerantiškai, reaguojant į gyventojų poreikius bei nuomonę, nepriklausomai nuo asmens politinių, religinių ar kitų įsitikimų.

**7.11. Saviraiškos.** Skatinamas gyventojų nuomonės išsakymas renkantis veiklas, siekiama alternatyvių veiklų organizavimo pritaikant jas konkrečioms asmens poreikiams.

7.12. **Bendradarbiavimo.** Globos namų personalas bendrauja ir bendradarbiauja tarpusavyje, geranoriškai dalinasi informacija tarpusavyje, su kitomis įstaigomis, specialistais. Noriai ir atvirai palaiko ryšį su kitais socialiniais partneriais. Palaiko ir skatina gyventojus palaikyti ryšius su jų artimaisiais, kitais jiems svarbiais asmenimis.

**8. Vykdydami savo profesinę pareigą, globos namų darbuotojai privalo:**

- 8.1. Kurti darbingą, pasitikėjimu pagrįstą, pozityvią atmosferą Globos namuose.
- 8.2. Gerbti kolegų, kitų specialistų žinias ir patirtį.
- 8.3. Vengti konfliktų, intrigų, apkalbų, neskleisti asmens orumą žeminančios informacijos.
- 8.4. Atsiradus tarpusavio santykiuose konfliktinei situacijai elgtis tolerantiškai, objektyviai ir savikritiškai.
- 8.5. Pagrįstą kritiką bendradarbiui reikšti tik asmeniškai ir korektiškai.

**9. Globos namų teikiamų paslaugų kokybė yra vertinama šiais informacijos gavimo metodais:**

- 9.1. Gyventojų ir darbuotojų apklausos.
- 9.2. Globos namų dokumentacijos bei ataskaitų analizės.

**10. Globos namų veiklos kokybės įvertinimui analizuojama:**

- 10.1. Veiklos pasiekti rezultatai ir pokyčiai.
- 10.2. Teikiamų paslaugų atitikimas įstatymams ir poįstatyminiams aktams ir tvarkoms.
- 10.3. Globos namų darbuotojų kvalifikacijos ir kompetencijos pokyčiai.
- 10.4. Bendradarbiavimo su partneriais rezultatai.
- 10.5. Gyventojų pateiktų pastabų arba skundų kiekis ir reagavimo rezultatai.
- 10.6. Bendro mikroklimato stebėjimas.

**11. Visų Globos namų darbuotojų atsakomybė yra aprašyta jų pareigybės aprašyme.**

**12. Vadovybės atsakomybė:**

- 12.1. Kurti saugią aplinką bei aprūpinti reikiamais ištekliais darbuotojus.
- 12.2. Aktyviai įtraukti Globos namų darbuotojus į tikslų siekimą bei veiklos rezultatyvumo gerinimą.
- 12.3. Numatyti rizikas ir veiksmus, siekiant jų išvengti.
- 12.4. Aptarti su darbuotojais Kokybės politiką, akcentuojant jos svarbą tikslų ir uždavinių siekimui bei darbo kultūros kėlimui.
- 12.5. Skatinti darbuotojus bei paslaugų gavėjus nuolat teikti konkrečius pasiūlymus Globos namų veiklos kokybei gerinti.
- 12.6. Kartą per metus peržiūrėti ir vertinti Kokybės politiką, kad ji atitiktų Globos namų tikslus ir veiklos nuolatinį gerinimą.

**13. Globos namų darbuotojai su šia politika yra supažindinami pasirašytinai ir privalo ja vadovautis atlikdami savo funkcijas darbe.**

---

