



BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS MAŽEIKIŲ RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TARNYBOS KOKYBĖS POLITIKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Biudžetinės įstaigos Mažeikių rajono socialinių paslaugų tarnybos (toliau – Tarnyba) kokybės politika pagrįsta misija ir yra neatsiejama nuo jos vizijos ir veiklos tikslų.
2. Tarnybos misija – Mažeikių miesto ir rajono gyventojams teikti kokybiškas socialines paslaugas, mažinančias socialinę atskirtį ir stiprinančias gebėjimą pasirūpinti savimi, užtikrinant asmens orumo nežeminančias sąlygas.
3. Tarnybos vizija – moderni, bendradarbiaujanti, nuolat tobulėjanti, turinti kompetentingus specialistus ir teikianti kokybiškas socialines paslaugas įstaiga, orientuota į Mažeikių rajono gyventojų poreikius ir interesus, socialinę gerovę.
4. Tarnybos **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, kai asmuo dėl amžiaus, negalios, skurdo ar kitų priežasčių pats nepajėgia to padaryti.
5. Tarnybos **uždaviniai**:
 - 5.1. Užtikrinti kokybiškų socialinių paslaugų teikimą asmenims (šeimoms) su negalia, senyvo amžiaus asmenims (šeimoms); socialiai remtiniems asmenims (šeimoms); vaikams, kurių šeimoms kyla socialinių sunkumų (buvo - socialinėje priežiūroje esančioms šeimoms bei jų vaikams) ir kitiems asmenims atsižvelgiant į Mažeikių miesto ir rajono gyventojų poreikius;
 - 5.2. Nuolat gerinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę, prieinamumą ir plėtrą;
 - 5.3. Nuolat kelti personalo kompetencijas ir kvalifikaciją.
6. Tarnyba, siekdama tikslo ir įgyvendindama uždavinius, savo veikloje vadovaujasi šiomis vertybėmis:
 - 6.1. Pagarba žmogui – nepriklausomai nuo amžiaus, lyties, religijos, sveikatos būklės, socialinės padėties gerbiame kiekvieną asmenį, išklausime jo nuomonės, atsižvelgiame į ją teikdami paslaugas.

- 6.2. Profesionalumas – dirbame kokybiškai, efektyviai, sąžiningai ir atsakingai, nuolat ieškome geriausių sprendimų, darbo metodų ir formų. Vertiname darbštumą, atsakingumą darbe ir gerų rezultatų siekimą.
- 6.3. Tobulėjimas – nuolat analizuojame ir vertiname savo veiklą, tobuliname profesinius įgūdžius, domimės naujovėmis ir siekiame jas įgyvendinti, esame iniciatyvūs ir pasiruošę pokyčiams.
- 6.4. Bendradarbiavimas – kartu su socialiniais partneriais, kitomis įstaigomis siekiame bendro tikslo, dalijamės žiniomis ir patirtimi, mokomės vieni iš kitų.
7. Tarnybos darbuotojai, vykdydami kokybės politiką ir siekdami įgyvendinti jos tikslus, savo veikloje vadovaujasi EQUASS kokybės principais: lyderystė, personalas, teisės, etika, partnerystė, dalyvavimas, orientacija į asmenį, kompleksiskumas, orientacija į rezultatus, nuolatinis gerinimas; nesavanaudiškai tarnauja visuomenės interesams, užtikrina veiklos skaidrumą ir nepriekaištingą savo bei Tarnybos reputaciją.

II. ILGALAIKIAI KOKYBĖS POLITIKOS TIKSLAI 2022-2025 METAMS

8. Susiję su paslaugų teikimu:

8.1. profesionaliai teikti kokybiškas, saugias, savalaikes ir kvalifikuotas paslaugas, atitinkančias teisės aktus, paslaugų gavėjų lūkesčius ir poreikius, nuolatos gerinti jų kokybę, prieinamumą ir plėtrą - kartą per metus atlikti kokybės vertinimą, užpildyti Individualius paslaugų gavėjo planus, nuolat registruoti paslaugų gavėjų ir jų artimųjų prašymus ir skundus.

8.2. vertinti paslaugų rezultatyvumą ir didinti veiklos efektyvumą, vadovaujantis Tarnybos Nuolatinio tobulinimosi ir mokymosi sistema – planavimas, procesas, vertinimas, tobulinimas. Per I metų ketvirtį pateikti veiklos ataskaitą ir paruošti metinį veiklos planą einamiesiems metams, vertinti suplanuotų veiklų ir paslaugų teikimo rezultatus, numatyti tobulinimus.

8.3. vykdyti visų Tarnybos procesų, susijusių su kokybišku paslaugų teikimu, kokybės kontrolę remiantis BĮ Mažeikių rajono socialinių paslaugų tarnybos sudaryta Vidaus audito metodika - Vidaus audito ataskaitas pateikti kasmet iki paskutinės metų dienos.

9. Susiję su paslaugų gavėjais ir jų artimaisiais:

9.1. siekti Tarnybos paslaugų gavėjų ir/ ar jų artimųjų lūkesčių bei poreikių patenkinimo – kartą per metus atlikti anketinę apklausą, siekiant išsiaiškinti paslaugų gavėjų lūkesčius ir poreikius. Pagal poreikį organizuoti individualius pokalbius su paslaugų gavėjais, siekiant išsiaiškinti jų lūkesčius ir poreikius.

- 9.2. siekti paslaugų gavėjų įsitraukimo į paslaugų teikimo procesą ir vertinimą – įtraukti paslaugų gavėjus į Individualių planų pildymą, padėti pasiekti kasmet išsikeliamus asmeninius tikslus.
10. Susiję su **darbuotojais**:
- 10.1. nuolatos kelti Tarnybos darbuotojų kompetenciją ir kvalifikaciją – kasmet atlikti anketinę darbuotojų apklausą dėl kvalifikacijos kėlimo pasiūlymų, per I metų ketvirtį sudaryti darbuotojų kvalifikacijos kėlimo planą, periodiškai suteikti žinias saugos ir sveikatos darbe klausimais.
- 10.2. skatinti darbuotojų iniciatyvą gerinti teikiamų paslaugų kokybę ir asmeninę atsakomybę už savo darbo kokybę pagal pareigas ir kompetenciją – kasmet peržiūrėti pareigybės aprašymus, kartą per mėnesį organizuoti darbuotojų susirinkimus, reguliariai rengti lankomosios priežiūros darbuotojų ir socialinio darbuotojo susitikimus, kasmetinio vertinimo metu nusimatyti užduotis, kurios prisidėtų prie socialinių paslaugų kokybės gerinimo.
- 10.3. didinti tarpusavio bendradarbiavimą – mažiausiai kartą per metus organizuoti bendras išvykas ar neformalius darbuotojų susitikimus, rengti komandą formuojančius mokymus.
11. Susiję su **išorine aplinka**:
- 11.1. siekti abipusiai naudingo bendradarbiavimo su partneriais – reguliariai susitikti su partneriais, laikytis bendradarbiavimo sutarčių įsipareigojimų, ieškoti naujų partnerių.
- 11.2. siekti Tarnybos finansuotojų ir steigėjo lūkesčių bei poreikių patenkinimo – laiku pateikti ataskaitas, bendradarbiauti.
- 11.3. vykdyti informacijos apie veiklą sklaidą bendruomenėje – informuoti visuomenę apie Tarnyboje vykstančias veiklas, naudojantis socialinio tinklo Facebook paskyra ir interneto svetaine, regionine televizija ir spauda, reguliariai platinti lankstinukus apie Tarnybos teikiamas paslaugas, viešai skelbti Tarnybos veiklos ataskaitas ir metinius planus, organizuoti akcijas, į kurias būtų įtraukiama bendruomenė, skleisti informaciją apie savanoriškos veiklos galimybes tarnyboje.

III. TRUMPALAIKIAI KOKYBĖS TIKSLAI

12. Tarnybos kokybės politikos trumpalaikiai tikslai kiekvienais metais numatomi tarnybos metiniame veiklos plane, o įgyvendinimo rezultatai pateikiami metinėje Tarnybos ataskaitoje.

IV. KOKYBĖS VERTINIMAS

13. Tarnybos teikiamų paslaugų kokybė vertinama statistiniais duomenimis, Tarnybos dokumentacijos analize, paslaugų gavėjų ir darbuotojų apklausomis, anketomis, pagal pateiktas ataskaitas.

14. Kokybė vertinama pagal:

- 14.1. paslaugų atitikimą įstatymams ir poįstatyminiams aktams, tvarkoms ir pan.;
- 14.2. paslaugų teikimo rezultatus;
- 14.3. socialinių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčio rezultatus;
- 14.4. socialinių paslaugų gavėjų pasitenkinimo suteiktomis paslaugomis rezultatus;
- 14.5. darbuotojų kvalifikacijos pokyčių rezultatus.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

15. Už tarnybos teikiamų paslaugų kokybę yra atsakingas socialinis darbuotojas paslaugų kokybės vertinimui.

16. Kokybės politika yra peržiūrima ir atnaujinama pasibaigus numatytam tikslų įgyvendinimo laikotarpiui, prireikus pagal poreikį arba pasikeitus šios politikos reguliavimo srities teisės aktams.

17. Kokybės politikos keitimas atliekamas informuojant ir konsultuojantis su Tarnybos Darbo taryba.

18. Darbuotojai su kokybės politika supažindinami susirinkimų metu ir privalo ja vadovautis atlikdami savo darbo funkcijas.