



**DIENOS VEIKLOS CENTRO
DIREKTORIAUS**

ĮSAKYMAS

**DĖL DIENOS VEIKLOS CENTRO KOKYBĖS POLITIKOS
PATVIRTINIMO**

2024 m. vasario 2 d. Nr. V1-17

Kretinga

Vadovaudamasi Dienos veiklos nuostatų V skyriaus 21 punkto 21.1. papunkčiu,

1. t v i r t i n u Dienos veiklos centro kokybės politiką (pridedama);
2. p a v e d u vyr. socialinei darbuotojai Laurai Keblienei supažindinti Dienos veiklos centro padalinių socialinio darbo darbuotojus su kokybės politikos aprašu jį taikant tiesioginiame socialiniame darbe.

Direktorė

Birutė Viskontienė

DIENOS VEIKLOS CENTRO KOKYBĖS POLITIKA

Dienos veiklos centras yra (toliau – Centras) yra biudžetinė įstaiga, turinti tris struktūrinius padalinius, teikianti dienos socialinės globos, trumpalaikės socialinės globos paslaugas suaugusiems neįgaliems žmonėms ir prevencines socialines paslaugas jaunimui įstaiga. Teikiamų paslaugų paskirtis:

- teikti dienos ir trumpalaikės socialinės globos paslaugas neįgaliems žmonėms turintiems intelekto ir kompleksinę negalias arba turintiems dalyvumo lygį nuo 18 m.;
- teikti socialines prevencines darbo su jaunimu (nuo 14 iki 29 metų) neformaliojo ugdymo, neformalaus švietimo, laisvalaikio organizavimo, emocinio palaikymo ir psichologinės pagalbos, prevencijos, lavinimo ir saviraiškos poreikių tenkinimo per savirealizaciją paslaugas.

Siekis:

- užtikrinti efektyvią ir kvalifikuotą socialinę globą jos reikalaujantiems proto, fizinę ir kompleksinę negalią turintiems asmenims;
- įtvirtinti darbo su jaunimu paslaugų įvairovę ir kokybę, prieinamumą kuo platesniam jaunimo ratui.

Dienos veiklos centro kokybės politika yra neatsiejama jos vizijos, misijos, vertybių puoselėjimo ir strateginių veiklos tikslų dalis. Nuolatinis teikiamų socialinių paslaugų gerinimas yra pagrindinis įstaigos principas ir kiekvieno įstaigos bendruomenės nario siekis.

Dienos veiklos centro **vizija** - vykdanči socialinio užimtumo ir integracijos veiklas, teikianti aukštos kokybės socialines paslaugas paslaugų gavėjams, optimaliai tenkinanti rajono visuomenės poreikius, nuolat tobulėjanti socialinių paslaugų įstaiga suaugusiems žmonėms, intelekto ir kompleksinę negalią turintiems asmenims nuo 18 m., integruota į vientisą šalies socialinių paslaugų teikimo sistemą.

Dienos veiklos centro **misija** - analizuoti ir vertinti DVC kaip integruotą valstybės socialinės sistemos dalį intelekto ir kompleksinę negalią turintiems asmenims nuo 18 m.; kryptingai planuoti DVC veiklą; siekti racionalaus finansinių, materialinių ir darbo išteklių paskirstymo, perskirstymo ir naudojimo; nuolat vertinti ir tobulinti DVC veiklos sritis ir tikslinti jas atsižvelgiant į poreikį, pasiekimus ir pasikeitimus, kontroliuoti kaip įgyvendinami DVC strateginiai ir operatyvieji tikslai.

Dienos veiklos centro **vertybės**:

- pagarba paslaugų gavėjų teisėms, laisvėms ir aplinkai, kurioje gyvena;
- lygių teisių užtikrinimas ir paslaugų gavėjų teisių gynimas;
- konfidencialios informacijos užtikrinimas;
- nuolatinis valdymo sistemos tobulinimas siekiant geresnio paslaugų gavėjų poreikių patenkinimo;
- multidisciplininiu požiūriu paremtas paslaugų teikimas atitinkantis paslaugų gavėjų individualius pagalbos poreikius ir lūkesčius;
- etikos principų laikymasis bendraujant su paslaugų gavėjais, darbuotojais ir kitomis suinteresuotomis šalimis;
- bendradarbiavimo tarp kolegų, paslaugų gavėjų, jų šeimos narių ir partnerių kūrimas ir išlaikymas;
- paslaugų gavėjų palaikymas bei skatinimas dalyvauti paslaugų planavimo ir teikimo procesuose bei visuomeniniame gyvenime;
- nuolatinis tobulėjimas, pokyčių iniciavimas ir ieškojimas būdų kaip pagerinti teikiamų paslaugų kokybę;

- nuolatinis siekimas dirbti sąžiningai ir kokybiškai tiek įstaigos viduje tiek išorėje, siekiant profesionalaus ir kokybiško paslaugų gavėjo aptarnavimo ir aukščiausios paslaugos kokybės užtikrinimo;

- sudarymas sąlygų darbuotojams tobulėti ir jausti asmeninį pasitenkinimą;
- darbuotojų kvalifikacija ir motyvacija yra įstaigos tobulinimo pagrindas;
- pasitikėjimas aplinkiniais ir organizacijos ateitimi;
- pozityvus mąstymas, kuriantis geros nuotaikos sklaidą ir ateities planus.

Kokybės valdymo sistemos įstaigoje pagrindinis uždavinys yra užtikrinti rezultatyvų ir efektyvų visų procesų vyksmą sistemingai koordinuojant, analizuojant ir optimizuojant procesų tarpusavio sąveiką, bei užtikrinant, kad procesų veiksmas ir rezultatai būtų suprantami, apibrėžti ir valdomi.

Suplanuotos veiklos tikslams pasiekti ir įgyvendinti Centras vadovaujasi kokybės tobulinimo ciklu „Planuok, daryk, tikrink, veik“, kuris apibrėžia: tobulinimo priemonių planavimą, suplanuotų priemonių įgyvendinimą, gautų rezultatų tikrinimą, procesų patobulinimus ir veiklos tęstinumą. Jei gauti rezultatai netenkina, tobulinimo ciklas kartojamas.

Svarbiausi Dienos veiklos centro **tiksmai** yra:

1. užtikrinti efektyvią ir kvalifikuotą socialinę globą jos reikalaujantiems proto, fizinę ir kompleksinę negalią turintiems asmenims ir siekti didesnio savarankiškumo visose jų gyvenimo srityse, integruojant juos į visuomenę;

2. įtvirtinti darbo su jaunimu paslaugų įvairovę ir kokybę, prieinamumą kuo platesniam jaunimo ratui, teikiant kokybiškas, teisės aktus atitinkančias darbo su jaunimu paslaugas, kurios yra grindžiamos jaunimo poreikiais, bei plėsti paslaugų jaunimui prieinamumą, taikant įvairias darbo su jaunimu formas, kaip mobilųjį darbą su jaunimu, praktinių įgūdžių ugdymą, jaunimo informavimą ir konsultavimą, tarptautinį darbą su jaunimu bei kitas veiklas;

3. tenkinti psichologines, socialines, kultūrinės ir dvasines kiekvieno paslaugų gavėjo reikmes, užtikrinant jiems pasirinkimo teisę įgyvendinant individualius pagalbos poreikius ir sudarant galimybę palaikyti ryšius su bendruomene;

4. atsižvelgiant į Centro paslaugų gavėjų savarankiškumo lygį, poreikius ir interesus, užtikrinti jų saviraišką, skatinti ir padėti integruotis į visuomenę;

5. gerinti įstaigos veiklos efektyvumą stiprinant valdymą, turtinant finansinius, materialiuosius išteklius, plėtojant infrastruktūrą;

6. didinti įstaigos žinomumą, patrauklumą, teikiamų paslaugų prieinamumą.

Dienos veiklos centro **ilgalaikiai tikslai** siekiant stabilaus veiklos progreso bei teikiamų paslaugų kokybės politikos įgyvendinimo centro vadovybė visose įstaigos veiklos sferose išipareigoja:

- nuolat tobulinti kokybės sistemos valdymą, atitinkančią EQUASS Assurance standarto reikalavimus;

- skirti ypatingą dėmesį veiklos kokybės gerinimui ir įtraukti į šį procesą visus darbuotojus;

- užtikrinti visų darbuotojų atsakomybę pagal pareigas ir kompetencijas už savo darbo kokybę;

- sudaryti palankias sąlygas visiems centro darbuotojams vykdyti jiems keliamus uždavinius;

- užtikrinti kokybės vadybos sistemos efektyvų ir rezultatyvų funkcionavimą, aprūpinant visais pagrįstais ir reikiamais ištekliais;

- nuolat vykdyti Centro teikiamų socialinių paslaugų kokybės kontrolę, apibrėžtą kokybės valdymo sistemos dokumentuose;

- reguliariai vykdyti kokybės kontrolės rezultatų analizę ir jos pagrindu formuoti tikslus kokybės gerinimui;

- planingai vykdyti centro darbuotojų kvalifikacijos kėlimą, diegiant asmeninės atsakomybės jausmą už savo darbo kokybę;

- palaikyti ryšius ir bendradarbiauti su paslaugų gavėjais, socialiniais partneriais, finansuotojais tenkinant jų lūkesčius ir poreikius.

Dienos veiklos centro **pridėtinė vertė** - įstaiga kuria pridėtinę vertę siekdama įgyvendinti numatytus sėkmės rodiklius, bendradarbiaudama su finansuotojais, partneriais, paslaugų gavėjais bei darbuotojais.

Pagrindinės įstaigos **veiklos kryptys**:

1. aukštesnis paslaugų ir bendravimo aplinkos standartas;
2. Dienos veiklos centras kaip besimokanti organizacija;
3. paslaugų gavėjų savarankiškumo ugdymas ir integracija į bendruomenę.

Įstaigos **veiklos kokybė** – tai profesinės kompetencijos ir gero įstaigos vardo pamatas.

Kokybės politika yra sutelkta į šias sritis:

1. Dienos veiklos centro vidaus kontrolė:
 - 1.1. ūkinė – finansinė kontrolė;
 - 1.2. darbuotojų darbo kokybės ir atitikimo einamoms pareigoms patikra per veiklos vertinimą;
 - 1.3. Centro paslaugų gavėjams teikiamų bazinių paslaugų kokybės kontrolė.
2. Socialinių paslaugų kokybės vertinimas:
 - 2.1. Paslaugų gavėjų teisės ir pareigos, jų saugumo užtikrinimas;
 - 2.2. savęs atstovavimo protokolai;
 - 2.3. socialinių paslaugų ir sveikatos priežiūros paslaugų kokybės valdymas ir gerinimas;
 - 2.4. mokomosios maisto virtuvės veiklos veiksmingumo užtikrinimas;
 - 2.5. asmeninės higienos mokymosi programos veiksmingumo užtikrinimas;
 - 2.6. socialinių įgūdžių lavinimo programos užtikrinimas.

Dienos veiklos centro **sėkmės rodikliai** yra susiję su:

1. paslaugų gavėjais ir jų artimaisiais:
 - ne mažiau kaip 80 proc. paslaugų gavėjų teigiamai vertina teikiamas socialines paslaugas;
 - ne mažiau kaip 90 proc. Paslaugų gavėjų tėvų/globėjų/rūpintojų teigiamai vertina teikiamų socialinių paslaugų naudingumą ir kokybę.

Susiję su teikiamomis paslaugomis:

- Ne mažiau kaip 60 proc. socialinių partnerių, finansuotojų arba rėmėjų teigiamai vertina teikiamų paslaugų kokybę.
- Išlaikyti ne žemesnę kaip 80 proc. lankytojams teikiamų paslaugų aukštą kokybę.
2. su personalu:
 - ne mažiau kaip 80 proc. darbuotojų patenkinti savo darbo sąlygomis;
 - kasmet didinamas darbuotojų mokymosi efektyvumas.
3. su finansais:
 - kasmet taupiai ir atsakingai naudoti steigėjo skirtus finansinius asignavimus;
 - didinti grynąjį veiklos rezultatą iš teikiamų paslaugų.