

TVIRTINU:  
Anykščių socialinės globos namų  
direktorė Jolita Gečienė  
2019-06-11 Įsakymas Nr. PJ-48



## ANYKŠČIŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ KOKYBĖS POLITIKOS APRAŠAS

**1. Anykščių socialinės globos namai** (toliau – ASGN) – ribotos civilinės atsakomybės, įstatymų nustatyta tvarka įsteigtas viešasis juridinis asmuo, veikiantis socialinių paslaugų srityje ir vykdamas socialinių paslaugų teikimo veiklą, išlaikomas iš savivaldybės biudžeto asignavimų.

**2.** ASGN teikia ilgalaikę (trumpalaikę) socialinę globą senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su negalia.

### **3. ASGN paslaugos gyventojams teikiamos pagal išduotas licencijas:**

3.1. licencija Socialinei globai teikti Nr.L000000092 (Institucinė socialinė globa (ilgalaikė, trumpalaikė) senyvo amžiaus asmenims. Išduota 2014-05-26, patikslinta 2016-07-29;

3.2. licencija Įstaigos sveikatos priežiūrai, kuri suteikia teisę nuo 2015-07-03 verstis sveikatos priežiūros veikla ir teikti šias paslaugas: Slaugos – bendrosios praktikos slaugos.

**4. Kokybės politikos aprašas** – tai vidinis ASGN dokumentas, nustatantis apibrėžtos veiklos ir įstaigos kokybės politikos sistemos valdymo tvarką. Kokybės politikos aprašas yra pagrindinis dokumentas, diegiant ir prižiūrint kokybės politikos procesą ASGN.

**5. ASGN veiklos kokybė** – tai profesinės kompetencijos ir gero įstaigos vardo garantas. Mūsų žinios ir patirtis leis sukurti geresnę globos namų gyventojų gyvenimą, o gyventojų nusiskundimų analizė ir abipusis bendradarbiavimas yra kokybės gerinimo pagrindas.

**6. Įstaiga įgyvendindama kokybės politiką vadovaujama šiais principais:** lyderystė, personalas, teisės, etika, partnerystė, dalyvavimas, orientacija į asmenį, kompleksiskumas, orientacija į rezultatus, nuolatinis gerinimas.

**7. ASGN kokybės politikos tikslas** - įvertinti ASGN teikiamų socialinių paslaugų kokybę asmeniui, užtikrinant kokybės principų nuolatinį tobulinimą, inovacijų bei naujų technologijų taikymą ir rezultatyvumo didinimą.

**8. ASGN kokybės politika neatsiejama jos vizijos, misijos ir strateginių veiklos tikslų dalis:**

**8.1. Vizija** – nuolat tobulėjanti ir taikanti pažangiausius socialinės globos metodus, moderni, naujoms iniciatyvoms atvira socialinės globos įstaiga, telkianti kvalifikuotų darbuotojų komandą, nuolat tobulinanti teikiamų paslaugų kokybę bei profesionaliai ir dinamiškai reaguojanti į paslaugų gavėjų poreikius, teikianti geriausią ilgalaikę (trumpalaikę) socialinę globą bei šiuolaikiškiausias socialines paslaugas.

**8.2. Misija** – teikti ilgalaikės (trumpalaikės) socialinės globos paslaugas, kuriomis senyvo amžiaus ir suaugusiems asmenims su negalia, atsižvelgiant į jų nesavarankiškumo lygį, teikiama kompleksinė, nuolatinė specialistų priežiūros reikalaujanti kompleksinė pagalba.

### **8.3. Vertybės:**

**8.3.1. geras mikroklimatas/atmosfera.** Pagarbiam bendravimui ir dalykiškai bendradarbiaujame, teikdami paslaugas veikiame kartu, kaip komanda. Esame atviri, draugiški ir paslaugūs. Kuriamo atvira, **vidinė ramybe**, pasitikėjimu ir partneryste paremtą darbinę aplinką;

**8.3.2. gyvenimo kokybė.** Įstaigos siekis – **laimingas, besišypsantis gyventojas**. 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;

**8.3.3. profesionalumas.** Esame profesionalūs, kiekvieną darbą atliekame kokybiškai ir operatyviai, siekiame, kad mūsų veiksmai būtų kuriantys vertę. Vertiname **atsakomybę**, dirbame sąžiningai, priimamus sprendimus grindžiame profesiniu išmanymu, už atliktus darbus esame atsakingi globos namų gyventojams, kolegoms ir sau. Vertiname **teisingumą** – elgiamės sąžiningai, etiškai ir teisingai. Esame teisinga ir socialiai atsakinga organizacija, jaučiame įsipareigojimą globos namų bendruomenei ir aplinkai;

**8.3.4. 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;

**8.3.5. socialinės atsakomybės ir tvarumo puoselėjimas bei inovacijų taikymas.** Esame atsakinga įstaiga už jos poveikį aplinkai ir visuomenei, kartu su visuomeniniais ir valstybinio sektoriaus partneriais ieškome novatoriškų sisteminių socialinių ir platesnių ekonominės gerovės problemų sprendimų. Puoselėjime tvarumą, kuris yra svarbi socialinės, ekonominės, kultūrinės ir ekologinės raidos sąlyga, paremta aiškia juridine plėtros baze ir priimamų sprendinių racionalumu. Taikome inovacijas, ieškome naujų idėjų, koncepcijų, technologijų, formų, metodų ir procedūrų, siekiant tobulinti įstaigos valdymo, administravimo ir paslaugų teikimo veiklas.

**9. ASGN strateginis tikslas** – teikti Anykščių rajone deklaravusiems gyvenamą vietą senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su negalia, kuriems būtina nuolatinė specialistų priežiūra, kokybiškas ilgalaikės (trumpalaikės) socialinės globos ir sveikatos priežiūros (slaugos) paslaugas.

**10. Pagrindinis veiklos tikslas** - užtikrinti efektyvų socialinių paslaugų teikimą, sudaryti palankias gyvenimo sąlygas, saugoti ir ginti paslaugų gavėjų teises, sudaryti tinkamas sąlygas jų poreikiams tenkinti, siekti didesnio savarankiškumo, integruojant juos į visuomeninį gyvenimą.

**11. ASGN tikslai** yra detalizuojami rengiant ir įgyvendinant veiklos strateginį planą, kuriame numatomi strateginiai tikslai, priemonės ir įgyvendinimo laikotarpiai, o trumpalaikiai tikslai suformuojami rengiant metinius veiklos planus.

## **12. Strateginiai uždaviniai, veiklos kryptys:**

### **12.1. gerinti socialinių ir sveikatos priežiūros (slaugos) paslaugų kokybę:**

12.1.1. užtikrinti socialinių paslaugų vykdymą, kokybę ir plėtrą;

12.1.2. užtikrinti paslaugas teikiančių darbuotojų kvalifikacijos kėlimą bei kompetencijų tobulinimą;

12.1.3. teikiant paslaugas bei gerinant paslaugų kokybę, bendradarbiauti su socialinės globos, sveikatos priežiūros įstaigomis, nevyriausybinėmis organizacijomis (toliau – NVO) ir kitomis institucijomis;

12.1.4. vertinti teikiamų paslaugų atitiktį socialinės globos normoms;

12.1.5. vertinti teikiamų paslaugų kokybę;

12.1.6. vykdyti informacijos apie teikiamas paslaugas ir gerosios patirties sklaidą;

12.1.7. skatinti savanorystę įstaigoje.

### **12.2. vertinti socialinės globos namų valdymo kokybę:**

12.2.1. tobulinti administracijos personalo kompetencijas;

12.2.2. motyvuoti darbuotojus;

12.2.3. aktyvinti ASGN Tarybos veiklą.

### **12.3. modernizuoti socialinės globos namų infrastruktūrą:**

12.3.1. gerinti Svėdasų senelių globos namų filialo infrastruktūrą;

12.3.2. užtikrinti ūkio skyriaus darbuotojų kvalifikacijos kėlimą;

### **13. Įstaigos įpareigojimai:**

13.1. suteikti globos namų personalui tinkamas darbo sąlygas kokybiškai atlikti pareigas, užtikrinant socialines garantijas ir geranorišką savitarpio supratimo atmosferą;

13.2. pripažinti darbuotojų kūrybinę iniciatyvą ir skatinti juos tobulinti teikiamas paslaugas;

13.3. sudaryti sąlygas nuolatiniam darbuotojų mokymuisi ir profesiniam tobulėjimui;

13.4. užtikrinti, kad globos namų gyventojams teikiamos paslaugos būtų kokybiškos ir saugios;

13.5. palaikyti ir skatinti gerus globos namų gyventojų ir darbuotojų tarpusavio santykius, skatinti gyventojų iniciatyvas ir pasiūlymus.

**14. Darbuotojai įsipareigoja** stengtis, kad jų veikla atitiktų įstaigos kokybės politikos nuostatus ir siekti kokybės politikos principų įgyvendinimo.

---

Parengė:

Anykščių socialinės globos namų

Svėdasų senelių globos namų

Filialo vadovė Danguolė Rimavičienė

Suderinta:

Anykščių socialinės globos namų

Atstovas saugai ir sveikatai

Ramunė Gogelienė