

## MOLĘTŲ SOCIALINĖS PARAMOS CENTRO KOKYBĖS POLITIKOS APRAŠAS

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Molėtų socialinės paramos centro (toliau – Centras) kokybės politika reglamentuoja profesines ir administracines paslaugas, kuriomis užtikrinamas ilgalaikis požiūris į kokybę, numatytos priemonės ir procedūros tam užtikrinti. Nuolatinis kokybės užtikrinimas ir gerinimas yra viena iš prioritetinių sričių, kuriomis vadovaujasi atliekant metinį įstaigos veiklos planavimą.

2. Centro misija – teikti socialines paslaugas Molėtų rajono savivaldybės gyventojams, kuriems būtina pagalba sprendžiant socialines problemas, gerinant jų gyvenimo kokybę, siekiant sumažinti socialinę atskirtį skatinant išugdyti sėkmingą savarankiškumą.

3. Centro vizija – profesionali, pažangi bei efektyvi socialines paslaugas teikianti įstaiga.

4. Centro tikslas – teikti socialines paslaugas asmenims ir šeimoms, kurie dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų negali savarankiškai pasirūpinti gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime.

5. Centras savo veikloje vadovaujasi šiomis vertybėmis:

5.1. Orientacija į paslaugų gavėją – siekiame atsižvelgti į kiekvienos šeimos poreikius bei lūkesčius, paslaugų gavėjo nuomonę, norime užtikrinti reikiamos informacijos perdavimą, konfidencialumą, aiškų paslaugų prieinamumą.

5.2. Pagarba – siekiame išgirsti ir išklaudyti, būti tolerantiškais, atsižvelgiame į paslaugų gavėjo turimas galimybes, siekiant išspręsti iškilusias socialines problemas.

5.3. Empatija – gebėjime įsijausti į paslaugų gavėjo padėtį, emocinę būseną, tiesiogiai suprasti išreikštus jausmus.

5.4. Atsakomybė – atsakingai, aiškiai ir suprantamai pateikiame reikiamą informaciją paslaugų gavėjui. Giliname turimas žinias bei gebėjimus, siekiant kuo efektyvesnių ir greitesnių sprendimo būdų.

5.5. Kompetencija – stengiamės savo pareigas atlikti profesionaliai, sąžiningai bei atsakingai, naudodamiesi turima ir nuolat tobulinama darbo patirtimi.

5.6. Partnerystė – siekiame būti patikimais, bendraujančiais ir bendradarbiaujančiais partneriais, užtikrinant reikiamą pagalbą paslaugų gavėjui.

6. Centras savo veikloje vadovaujasi EQUASS kokybės principais: lyderystė, personalas, teisės, etika, partnerystė, dalyvavimas, orientacija į asmenį, kompleksiskumas, orientacija į rezultatus, nuolatinis gerinimas.

## **II. KOKYBĖS POLITIKOS TIKSLAI IR UŽDAVINIAI**

7. Profesionaliai teikti kokybiškas, atitinkančias teisės aktus, savalaikes ir kvalifikuotas bendrąsias ir specialiąsias socialines paslaugas Centro paslaugų gavėjams, atsižvelgiant į asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikį;

8. Vykdyti atvejo vadybos funkcijas ir koordinuoti atvejo vadybos procesus;

9. Pagal darbuotojų pareigas ir kompetenciją prisiimti atsakomybę už atliekamo darbo kokybę;

10. Skatinti darbuotojų iniciatyvą, gerinant paslaugų kokybę;

11. Užtikrinti teikiamų paslaugų saugumą klientams bei darbo aplinkos saugumą darbuotojams;

12. Nuolat kelti personalo kompetencijas ir kvalifikaciją;

13. Siekti abipusiai naudingo bendradarbiavimo su partneriais;

14. Atitikti Centro socialinių partnerių, steigėjo, finansuotojų ir tiekėjų lūkesčius bei poreikius;

15. Nuolat tobulinti kokybės vadybos sistemą, atitinkančią EQUASS kokybės principus;

16. Įgyvendinti kokybės politiką, užtikrinti jos tinkamumą ir sklaidą;

17. Užtikrinti ir palaikyti aukštą klientų pasitikėjimą įstaiga.

## **III. PRINCIPAI IR VERTYBĖS**

18. Centras yra įsipareigojęs ginti ir skatinti socialinių paslaugų gavėjų teisių įgyvendinimą užtikrinant lygias galimybes, vienodą požiūrį į kiekvieną, pasirinkimo teisę, apsisprendimo laisvę ir lygiateisį dalyvavimą.

19. Centras aktyviai siekia patenkinti savivaldybės gyventojų poreikius, efektyviai naudodamas išteklius, vystydamas ir gerindamos paslaugas, diegia inovacijas.

20. Centras siekia efektyvios komunikacijos, vertina paslaugų vartotojų, steigėjo suinteresuotų šalių grįžtamąjį ryšį, diegia nuolatinio kokybės gerinimo sistemas.

## **IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

22. Kokybės politika yra peržiūrima ir atnaujinama pagal poreikį arba pasikeitus šios politikos reguliavimo srities teisės aktams, informuojant ir konsultuojantis su Darbo taryba.

23. Centro darbuotojai su kokybės politikos aprašu yra supažindinami pasirašytinai ir privalo juo vadovautis atlikdami savo darbo funkcijas.

24. Aprašas skelbiamas viešai Centro tinklalapyje [www.moletuspc.lt](http://www.moletuspc.lt)

---