

PATVIRTINTA

Varėnos globos namų direktoriaus

2026 m. spalio 23 d. įsakymu Nr. V-208

## **VARĖNOS GLOBOS NAMŲ KOKYBĖS POLITIKA**

### **I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Varėnos globos namų (toliau-Globos namai) Kokybės politika pagrįsta jos misija, vizija ir kokybės politikos tikslais.
2. Globos namų vizija - saugus, materialiai aprūpintas, pilnavertis globos namų gyventojų gyvenimas. Socialinių, kultūrinių ir dvasinių kiekvieno gyventojų reikmių tenkinimas, sudarant jiems tinkamas, žmogaus orumą išsaugančias gyvenimo sąlygas užtikrinant socialinę reabilitaciją.
3. Globos namų misija – teikti ilgalaikę ir trumpalaikę socialinę globą senyvo amžiaus asmenims ir suaugusiems asmenims su negalia, atsižvelgiant į jų individualius poreikius ir savarankiškumo lygį, užtikrinant kompleksinę pagalbą, nuolatinę specialistų priežiūrą, orumą ir gyvenimo kokybę.
4. Globos namų tikslas - Globos namų gyventojams užtikrinti visumą paslaugų, numatytų socialinių paslaugų kataloge, t. y.: kvalifikuotas stacionarias socialinės globos, slaugos, sveikatos priežiūros, užimtumo, savarankiškų įgūdžių ugdymo, sociokultūrinės veiklos organizavimo, individualaus darbo ir kitas paslaugas, esant nuolatinei socialinių ir sveikatos priežiūros darbuotojų priežiūrai ir pagalbai.

### **II SKYRIUS KOKYBĖS ILGALAIKIAI TIKSLAI**

5. Kokybės politikos tikslas - kurti ir palaikyti kokybės kultūrą:
  - 5.1. teikti ilgalaikes kokybiškas, efektyvias, savalaikes, lygiateisiškas, kvalifikuotas, saugias, atitinkančias paslaugų gavėjų poreikius, socialinės globos paslaugas:
    - 5.1.1. tikslų pasiekimo rodikliai yra įrašomi į įstaigos metinį planą.
  - 5.2. užtikrinti paslaugų gavėjų saviraišką, motyvavimą, skatinti ir padėti integruotis į visuomenę;
  - 5.3. taikyti inovacijas ir naujas technologijas.
6. Uždaviniai, veiklos kryptys, kuriant ir palaikant kokybės kultūrą:
  - 6.1. užtikrinti kokybišką socialinės globos paslaugų teikimą;
  - 6.2. vystyti ir pagal galimybes bei poreikius, tobulinti socialinės globos paslaugas;
  - 6.3. atitikti paslaugų gavėjų lūkesčius bei poreikius;
  - 6.4. siekti abipusiai naudingo bendradarbiavimo su socialiniais partneriais;
  - 6.5. dalyvauti įvairiose projektinėse veiklose;
  - 6.6. nuolat gerinti teikiamų paslaugų kokybę, vertinant teikiamų paslaugų rezultatyvumą, tobulinant darbo organizavimą ir vykdant nuolatinį darbuotojų kvalifikacijos kėlimą, suteikiant jiems

tinkamas darbo sąlygas;

6.7. kurti, palaikyti bei skatinti kokybės kultūrą, įtraukiant veiklas į metinį įstaigos planą.

7. Globos namų administracija įsipareigoja:

7.1. suteikti Globos namų darbuotojams būtinas darbo sąlygas kokybiškam darbui;

7.2. skatinti darbuotojus tobulinti teikiamas paslaugas, juos palaikyti, pripažinti iniciatyvą bei nuopelnus;

7.3. sudaryti sąlygas nuolatiniam darbuotojų mokymuisi ir profesiniam tobulėjimui;

7.4. sudaryti sąlygas, kad paslaugų gavėjams teikiamos socialinės globos paslaugos būtų kokybiškos ir saugios;

7.5. palaikyti bei skatinti paslaugų gavėjų ir darbuotojų gerus tarpusavio santykius.

8. Globos namų darbuotojai įsipareigoja sąžiningai ir atsakingai atlikti savo pareigas bei nuolat tobulėti profesinėje srityje.

### III SKYRIUS PRINCIPAI IR VERTYBĖS

9. Globos namai, siekdamas tikslo ir įgyvendindamas uždavinius, savo veikloje vadovaujasi šiomis vertybėmis:

✓ **profesionalumu** – siekiame kokybiškų rezultatų, todėl savo pareigas siekiame atlikti kiek įmanoma profesionaliai, siekiame tobulėti, keliame profesinę kvalifikaciją bei ieškome geriausių sprendimo būdų;

✓ **pagarba** – gerbiame žmogų, jo teises, orumą. Dirbame be išankstinių nusistatymų, vadovaudamiesi lygiomis galimybėmis, atsižvelgdami į kiekvieno žmogaus nuomonę bei situaciją.

✓ **atsakomybe** – skatiname kiekvieno darbuotojo asmeninę atsakomybę už savo darbo kokybę, darbo funkcijų vykdymą, pagal pareigas ir kompetenciją;

✓ **bendradarbiavimu** – siekiame asmens, šeimos, bendruomenės, organizacijų, ginančių žmonių socialinių grupių interesus ir teises, socialinių paslaugų įstaigų, savivaldybės ir valstybės institucijų bendradarbiavimo bei tarpusavio pagalbos;

✓ **dalyvavimu** – socialinių paslaugų teikimo klausimus sprendžiame kartu su socialinių paslaugų gavėjais ir (ar) jų atstovais;

✓ **prieinamumu** – socialinės globos paslaugas teikiame taip, kad būtų užtikrintas šių paslaugų prieinamumas neįgaliesiems, o informacija apie teikiamas paslaugas yra lengvai prieinama ir suprantama;

✓ **socialiniu teisingumu** - asmens (šeimos) finansinės galimybės mokėti už socialines paslaugas neturi įtakos asmens (šeimos) galimybėms gauti socialines paslaugas;

✓ **tinkamumu** – asmeniui (šeimai) skiriame ir teikiame tokias socialines paslaugas, kurios atitinka asmens ir šeimos interesus bei nustatytus poreikius;

✓ **veiksmingumu** – socialines paslaugas skiriame ir teikiame, siekiant gerų rezultatų, racionaliai naudojant turimus išteklius;

✓ **konfidencialumu** - apie paslaugų gavėją žinomą informaciją teikiant tik įstatymų numatytais atvejais ir tik siekiant geriausiai apginti paslaugų gavėjo interesus;

✓ **socialine atsakomybe** - atsakingai žiūrime ir:  
- prisidedame prie aplinkos apsaugos ir šiukšlių rūšiavimo;  
- pasirūpiname medicininių atliekų saugiu surinkimu, ženklinimu, laikymu ir perdavimu;

- skatime bei siekiame užtikrinti, kad paslaugų gavėjų mokesčiai būtų sumokėti laiku;

- puoselėjame Lietuvos tradicijas bei šventes, kad paslaugų gavėjas jų nepamirštų;
- teikiant paslaugas, kiek įmanoma užtikriname paslaugų gavėjų ir darbuotojų saugumą, aprūpindami apsaugos priemonėmis.

✓ **inovacijų taikymu** – taikome naujas strategijas, idėjas bei organizavimo būdus, kuriais siekiame gerinti paslaugų gavėjų gerovę;

✓ **nuolatiniu tobulėjimu** – siekdami gerinti paslaugų kokybę, planuojame, teikiame ir vertiname paslaugas bei ieškome tobulėjimo sričių, užtikrindami paslaugų gavėjų dalyvavimą šiame procese.

#### **IV SKYRIUS KOKYBĖS VERTINIMAS**

10. Globos namų teikiamų paslaugų kokybė vertinama šiais informacijos gavimo metodais:
  - ✓ organizacinės dokumentacijos analizės;
  - ✓ paslaugų gavėjų apklausų;
  - ✓ darbuotojų apklausų ir ataskaitų ir kt.
11. Kokybė vertinama:
  - 11.1. socialinių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pagerėjimo pokyčiai, suteikus socialines paslaugas;
  - 11.2. socialinių paslaugų gavėjų nuomonė apie patenkintus poreikius ir jiems suteiktas paslaugas;
  - 11.3. suinteresuotų šalių pasitenkinimo rezultatai;
  - 11.4. Globos namų darbuotojų kompetencijos ir kvalifikacijos pokyčiai;
  - 11.5. socialinių paslaugų teikimo rezultatai;
  - 11.6. Globos namų darbuotojų savianalizė atestacijai;
  - 11.7. bendradarbiavimo su partneriais rezultatai;
  - 11.8. socialinių paslaugų gavėjų pastabų ir skundų pokyčiai.
12. Globos namų veiklos kokybė vertinama vieną kartą per metus.

#### **V SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

13. Kiekvienas Globos namų darbuotojas supažindinamas su Kokybės politika.
  14. Konkretūs kokybės tikslų pasiekimo terminai yra numatyti/įvardyti Globos namų metiniame plane.
  15. Kokybės politika peržiūrima kartą į metus.
  16. Kokybės politika skelbiama viešai – Globos namų interneto svetainėje.
-