

PATVIRTINTA

Mažeikių rajono šeimos ir vaiko gerovės centro direktoriaus 2022 m. kovo 2 d. įsakymu Nr. V- 134

## MAŽEIKIŲ RAJONO ŠEIMOS IR VAIKO GEROVĖS CENTRO KOKYBĖS POLITIKA

### I. SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Mažeikių rajono šeimos ir vaiko gerovės centro (toliau – Centras) kokybės politika reglamentuoja paslaugas, kuriomis socialinių paslaugų gavėjams teikiamos prieinamos, savalaikės, lygiateisiškos, patikimos ir saugios, kokybės standartus atitinkančios socialinės paslaugos.

**Vizija** – saugi aplinka mūsų paslaugų gavėjams ir ateities kartoms.

**Misija** – kuriame aukštos socialinės gerovės paslaugų sistemą.

#### **Pagrindiniai įstaigos tikslai:**

-teikti ilgalaikės ir trumpalaikės socialinės globos paslaugas be tėvų globos likusiems vaikams, kuriems nustatyta globa (rūpyba), nuo gimimo iki 18 metų, o jei vaikas mokosi - iki 21 metų arba tol, kol bus išspręstas vaiko grąžinimo tėvams arba globos (rūpybos) nustatymo klausimas;

-teikti intensyvią krizių įveikimo pagalbą vaikams, kuriems pagal Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymą nustatyta laikinoji priežiūra, kitiems tos šeimos vaikams kartu su jų atstovais (atstovu) pagal įstatymą, socialinę riziką patiriančioms šeimoms ir jų šeimoms, socialinę riziką patiriančioms šeimoms, kitiems smurtą patyrusiems asmenims, jų vaikams.

#### **2. Centro uždaviniai:**

2.1. užtikrinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę;

2.2. dirbti socialinį darbą su vaiku ir jo tėvais, globėjais (rūpintojais), tėvais ugdam ir stiprinant gebėjimus savarankiškai spręsti socialines problemas;

2.3. užtikrinti be tėvų globos likusiam vaikui globą (rūpybą), ginti vaiko asmenines, turtines teises ir teisėtus interesus;

2.4. sudaryti vaikui artimas šeimos aplinkai gyvenimo sąlygas, atitinkančias jo amžių, sveikatą ir brandą;

2.5. mokyti globėjus (rūpintojus), tėvus ir juos konsultuoti;

2.6. organizuoti ir teikti socialines paslaugas Mažeikių rajono šeimoms (moterims ir/ar vyrams su vaikais) pakliuvusiems į krizinę situaciją ar patiriančioms smurtą šeimoje (toliau – smurtą patiriančios šeimos);

2.7. vykdyti atvejo vadybos funkcijas ir koordinuoti atvejo vadybos procesus;

2.8. teikti socialinės priežiūros paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms;

2.9. teikti kompleksines paslaugas asmenims /šeimoms, patyrusiems (-ioms) sunkumų, stokojnčioms gebėjimų savarankiškai spręsti iškilusias problemas, siekiant ateityje išvengti galimų didesnių socialinių problemų ir /ar socialinės rizikos;

2.10. bendradarbiauti su kitomis institucijomis sprendžiant paslaugų gavėjų problemas.

2.11. dalintis gerąja socialinio ugdomojo darbo patirtimi.

3. Centras, siekdamas tikslo ir įgyvendindamas uždavinius, savo veikloje vadovaujasi šiomis vertybėmis ir principais:

3.1. **Bendradarbiavimas** - esame atviri socialiniams partneriams, veikiame vieningai vardan bendro tikslo, dalijamės žiniomis ir patirtimi, diskutuojame ir geranoriškai padedame vieni kitiems.

3.2. **Atsakingumas** - mes esame atsakingi už savo darbus, sprendimus, savo teikiamų paslaugų kokybę. Dirbame taip, kad galėtume didžiuotis savo įstaiga ir jos veikla.

3.3. **Pagarba žmogui** - mes tikime, kad žmogus yra svarbiausia vertybė. Siekiame išklaudyti ir elgtis be išankstinio nusistatymo. Esame jautrūs kito žmogaus situacijai bei tolerantiški, atviri sau ir visuomenei.

3.4. **Inovatyvumas** - esame dinamiški ir pasiruošę pokyčiams. Domimės naujovėmis ir siekiame jas pritaikyti savo darbe. Ieškome tobulėjimo sričių ir siekiame jas įgyvendinti.

4. Centras savo veikloje siekia įgyvendinti Savanoriškos Europos socialinių paslaugų kokybės sistemos reikalavimus, apimančius šiuos kokybės principus: lyderystė, personalas, teisės, etika, partnerystė, dalyvavimas, orientacija į asmenį, kompleksiskumas, orientacija į rezultatus, nuolatinis gerinimas.

## **II. SKYRIUS**

### **KOKYBĖS POLITIKOS TIKSLAI**

5. Kokybės politika apima šiuos tikslus:

5.1. profesionaliai teikti kokybiškas, saugias, savalaikes ir kvalifikuotas paslaugas, atitinkančias teisės aktus, paslaugų gavėjų lūkesčius ir poreikius;

5.2. skatinti darbuotojų iniciatyvą, gerinant paslaugų kokybę, nuolatos kelti centro darbuotojų kompetenciją ir kvalifikaciją;

5.3. socialinė atsakomybė už poveikį aplinkai ir visuomenei.

### **III. SKYRIUS KOKYBĖS VERTINIMAS**

6. Centro teikiamų paslaugų kokybė vertinama šiais informacijos gavimo metodais: statistiniais; organizacinės dokumentacijos analizės; paslaugų gavėjų apklausų; darbuotojų apklausų, ataskaitų ir kt.

7. Kokybė vertinama:

7.1. socialinių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pagerėjimo pokyčiai, suteikus socialines paslaugas;

7.2. socialinių paslaugų gavėjų nuomonė apie patenkintus poreikius ir jiems suteiktas paslaugas;

7.3. suinteresuotų šalių pasitenkinimo rezultatai;

7.4. Centro darbuotojų kompetencijos ir kvalifikacijos pokyčiai;

7.5. socialinių paslaugų teikimo rezultatai;

7.6. socialinių paslaugų gavėjų pastabų ir skundų pokyčiai;

7.7. įdiegtų inovacijų skaičius.

8. Centro veiklos kokybė vertinama vieną kartą per metus arba paslaugų teikimo pabaigoje.

9. Centro darbuotojo atsakomybė numatyta pareigybės aprašyme.

### **IV. SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

10. Kokybės politika aptariama su darbuotojais susirinkimų metu tam, kad darbuotojai suprastų ir taikytų kokybės politikos nuostatas savo veiklose.

11. Kokybės politikos tikslų pasiekimo terminai yra įvardijami metiniuose centro planuose. Kokybės politika yra peržiūrima ir atnaujinama pagal poreikį arba pasikeitus šios politikos reguliavimo srities teisės aktams.

12. Kokybės politika yra patalpinta įstaigos duomenų perdavimo vidiniame serveryje bei skelbiama Centro internetiniame puslapyje [www.mazeikiugloboscentras.lt](http://www.mazeikiugloboscentras.lt).

13. Centro darbuotojai nuolat teikia konkrečius pasiūlymus Centro veiklos kokybei gerinti.

---