

## VŠĮ „PAGALBOS PAAUGLIAMS INICIATYVA“ KOKYBĖS POLITIKA

### I. SKYRIUS

#### BENDROSIOS NUOSTATOS

1. VšĮ „Pagalbos paaugliams iniciatyva“ (toliau – PPI) – tai nevyriausybinių, ne pelno siekianti organizacija, teikianti psichosocialines paslaugas, įgyvendinanti projektus ir iniciatyvas, skirtas vaiko geros užtikrinimui, visuomenės nuostatų keitimui bei socialinės atskirties mažinimui.
2. **PPI kokybės politika** - tai PPI vidaus dokumentas, apibrėžiantis PPI vykdomos veiklos kokybės politikos valdymo tvarką, kuri apima misiją, viziją, vertybes, tikslus ir įsipareigojimus bei organizacines priemones gerinti vykdomos veiklos kokybę. Kokybės politika yra pagrindinis dokumentas, diegiant ir prižiūrint kokybės politikos procesą VšĮ „Pagalbos paaugliams iniciatyva“ Globos centre bei vykdant kitas PPI veiklas ir funkcijas.
3. **PPI misija** – užtikrinti vaiko gerovę, įtraukiant ir įgalinant šeimą, bendruomenę ir visuomenę.
4. **PPI vizija** – proaktyvi, vieninga komanda, kryptingai siekianti, kad kiekvienas vaikas augtų emociškai sveikoje ir saugioje aplinkoje.
5. PPI įgyvendina kokybės politiką vadovaudamasi šiomis **vertybėmis**:
  - 5.1. **atsakomybė**: esame atsakingi už savo darbo kokybę ir tvarų bei darnų tikslų siekimą.
  - 5.2. **sąžiningumas**: esame atviri sau ir kitiems bei taikome visiems vienodus standartus.
  - 5.3. **bendradarbiavimas**: girdime ir padedame vieni kitiems siekiant bendro tikslo.
  - 5.4. **lankstumas**: kūrybiškai reaguojame į kintančias situacijas, racionaliai naudodami išteklius.

### II. SKYRIUS

#### KOKYBĖS POLITIKOS TIKSLAI

6. **PPI kokybės politikos tikslas** – įvertinti PPI teikiamų psichosocialinių paslaugų kokybę, užtikrinti kokybės principų nuolatinį tobulinimą ir rezultatyvumo bei paslaugų efektyvumo didinimą.
7. PPI savo veikloje siekia formuoti lanksčios ir tobulėjančios įstaigos kultūrą, nuolat ieškoti efektyvių paslaugų teikimo būdų ir priemonių.
8. **Kokybės politika apima šiuos tikslus ir uždavinius**:
  - 8.1. **gerinti teikiamų paslaugų kokybę**:
    - 8.1.1. teikiant savalaikes, atitinkančias teisės aktus, paslaugų gavėjų lūkesčius ir poreikius, paslaugas;
    - 8.1.2. suteikiant PPI darbuotojams tinkamas, saugias, jų vykdomas funkcijas atitinkančias darbo sąlygas ir priemones;
    - 8.1.3. nuolat keliant kiekvieno PPI darbuotojo profesinę kvalifikaciją ir stiprinant darbuotojų kompetencijas;
    - 8.1.4. skatinant kiekvieno darbuotojo asmeninę atsakomybę už savo darbo kokybę ir veiklos rezultatus pagal pareigas ir kompetenciją;

- 8.1.5. skatinant PPI bendruomenės (darbuotojai, paslaugų gavėjai, partneriai ir pan.) sutelkimą ir tarpusavio bendradarbiavimą pagrindinių PPI veiklų įgyvendinimui;
  - 8.1.6. siekiant abiem pusėms naudingo bendradarbiavimo su socialiniais partneriais, finansuotojais ir kitomis suinteresuotomis grupėmis;
  - 8.1.7. nuosekliai vertinant teikiamų paslaugų kokybę ir efektyvumą (darbuotojų, paslaugų gavėjų ir partnerių požiūriu);
  - 8.1.8. vykdant aktyvią informacijos apie teikiamas paslaugas, gerą patirtį, vykdomas veiklas sklaidą;
  - 8.1.9. profesionaliai, etiškai ir efektyviai atliepiant paslaugų gavėjų poreikius, atstovaujant jų interesus;
  - 8.1.10. racionaliai naudojant turimus išteklius;
  - 8.1.11. užtikrinant, jog vykdant veiklą būtų laikomasi galiojančių Lietuvos Respublikos teisės aktų, standartų bei kitų normatyvinių dokumentų reikalavimų;
  - 8.1.12. skatinant darbuotojų ir paslaugų gavėjų savanorystę, įsitraukimą ir socialinę atsakomybę.
- 8.2. gerinti PPI valdymo kokybę:**
- 8.2.1. stiprinant administracijos personalo kompetencijas, jų bendravimą ir bendradarbiavimą;
  - 8.2.2. motyvuojant darbuotojus įvairiomis darbuotojų skatinimo ir išsaugojimo priemonėmis;
  - 8.2.3. įtraukiant darbuotojus į PPI valdymo, sprendimų priėmimo procesus;
  - 8.2.4. atliekant individualius metinius pokalbius su darbuotojais, darbuotojų apklausas, organizuojant refleksijas, supervizijas;
  - 8.2.5. atliekant partnerių (finansuotojų) apklausas, organizuojant susitikimus, skirtus grįžtamojo ryšio apie PPI valdymo kokybę suteikimui;
  - 8.2.6. stiprinant bendravimą ir bendradarbiavimą su partneriais (finansuotojais, kitais socialinių paslaugų teikėjais, visuomenės atstovais),
  - 8.2.7. inicijuojant tvarkų, procesų rengimą ir (ar) tobulinimą;
  - 8.2.8. užtikrinant tinkamą, užimamą darbuotojo etatą atitinkantį darbo krūvį;
  - 8.2.9. įvertinant galimas veiklos rizikas ir jų valdymo priemones.
9. Kokybės politika aptariama su PPI darbuotojais susirinkimų metu tam, kad darbuotojai suprastų ir taikytų kokybės politikos nuostatas savo veikloje, teiktų pasiūlymus dėl veiklos ir valdymo kokybės gerinimo bei efektyvumo didinimo.

### III. SKYRIUS

#### PRINCIPAI IR VERTYBĖS

10. PPI darbuotojai, vykdydami kokybės politiką ir siekdami įgyvendinti jos tikslus, savo veikloje vadovaujasi *EQUASS kokybės principais*<sup>1</sup>:
- 10.1. lyderystė;
  - 10.2. personalas;
  - 10.3. teisių užtikrinimas;
  - 10.4. etika;
  - 10.5. partnerystė ir bendradarbiavimas;
  - 10.6. įsitraukimas ir dalyvavimas;
  - 10.7. orientaciją į klientą ir darbuotoją;
  - 10.8. kompleksiskumas;

<sup>1</sup> *EQUASS kokybės principai* aprašyti internetiniame puslapyje <http://www.equass.lt/sertifikavimo-sistema/>.

- 10.9. orientacija į rezultatus;
- 10.10. nuolatinis veiklos gerinimas ir tobulinimas.
- 11. PPI darbuotojai savo veikloje vadovaujasi šiomis *vertybinėmis nuostatomis*:
  - 11.1. profesionalumas ir kokybės siekimas visose PPI veiklos srityse;
  - 11.2. atvira komunikacija ir komandinis darbas;
  - 11.3. pagarba paslaugų gavėjui ir jo individualumui;
  - 11.4. paslaugų gavėjų teisių užtikrinimas;
  - 11.5. bendradarbiavimas su paslaugų gavėjais;
  - 11.6. objektyvumas priimant sprendimus;
  - 11.7. konfidencialumo užtikrinimas, apie paslaugų gavėją žinomą informaciją teikiant tik įstatymų numatytais atvejais ir tik siekiant geriausiai apginti paslaugų gavėjo interesus.

#### IV. SKYRIUS

##### KOKYBĖS VERTINIMAS IR ATSAKOMYBĖS

- 12. Siekiant įvertinti PPI veiklos kokybę, *analizuojama*:
  - 12.1. paslaugų atitikimas įstatymams ir poįstatyminiams aktams, tvarkoms ir pan.;
  - 12.2. paslaugų teikimo rezultatų pokyčiai;
  - 12.3. apklausų rezultatai;
  - 12.4. darbuotojų kvalifikacijos ir kompetencijų pokyčiai;
  - 12.5. bendradarbiavimo su partneriais rezultatai;
  - 12.6. suinteresuotųjų šalių pasitenkinimo rezultatai;
  - 12.7. paslaugų gavėjų pastabų ir skundų pokyčiai;
  - 12.8. atliktų auditų ir patikrinimų rezultatai.
- 13. PPI paslaugų ir valdymo kokybė vertinama vieną kartą per metus.
- 14. PPI teikiamų paslaugų ir valdymo kokybė vertinama šiais informacijos gavimo metodais: statistiniais, organizacinės dokumentacijos analizė, paslaugų gavėjų, darbuotojų ir partnerių apklausos ir pan.
- 15. PPI direktorius ir Globos centro vadovas yra atsakingi už tinkamą šios politikos įgyvendinimą bei už tai, kad jiems pavaldūs darbuotojai būtų supažindinti bei vadovautųsi Kokybės politika savo darbe.
- 16. Visi PPI darbuotojai yra asmeniškai atsakingi už Kokybės politikos perskaitymą, supratimą ir jos laikymąsi.
- 17. Kiekvienas PPI darbuotojas yra įpareigotas pranešti apie esamus arba galimus Kokybės politikos pažeidimus.

#### V. SKYRIUS

##### BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 18. Kokybės politika įsigalioja nuo jos patvirtinimo dienos ir galioja visiems PPI darbuotojams.
- 19. Politika gali būti keičiama ir papildoma, pagal poreikį arba pasikeitus šios politikos reguliavimo srities teisės aktams. Taip pat keičiant darbo organizavimą, veiklos pobūdį.
- 20. Su šia Politika ir jos pakeitimais PPI darbuotojai supažindinami el. paštu, aptariama per bendrą susirinkimą. Ja privalo vadovautis visi PPI darbuotojai atlikdami savo darbo funkcijas.
- 21. PPI Kokybės politika yra skelbiama PPI interneto svetainėje [www.ppi.lt](http://www.ppi.lt).