

VILNIAUS MIESTO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO DIREKTORIUS

ĮSAKYMAS DĖL VILNIAUS MIESTO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO KOKYBĖS POLITIKOS TVIRTINIMO

2023 m. gruodžio d. Nr.
Vilnius

1. T v i r t i n u Vilniaus miesto socialinių paslaugų centro kokybės politiką (toliau – kokybės politika) (pridedama).
2. Pripažįstu netekusiu galios Vilniaus miesto socialinės paramos centro direktoriaus 2018 m. kovo 5 d. įsakymą Nr. 1-123 „Dėl Vilniaus miesto socialinės paramos centro kokybės politikos tvirtinimo“ su visais pakeitimais ir papildymais.
3. Pripažįstu netekusiu galios Vilniaus miesto socialinės paramos centro direktoriaus 2017 m. gruodžio 12 d. įsakymą Nr. 1-155 „Dėl Pagalbos šeimai skyriaus teikiamų paslaugų kokybės vertinimo rodiklių ir pasiektų kokybės rodiklių rezultatų vertinimo metodinių rekomendacijų tvirtinimo“, su visais pakeitimais ir papildymais.
4. Pripažįstu netekusiu galios Vilniaus miesto socialinės paramos centro direktoriaus 2017 m. gruodžio 14 d. įsakymą Nr. 1-157 „Dėl Vilniaus miesto socialinės paramos centro vaikų dienos centrų teikiamų paslaugų kokybės vertinimo rodiklių ir pasiektų kokybės rodiklių vertinimo metodinių rekomendacijų tvirtinimo“, su visais pakeitimais ir papildymais.
5. Pripažįstu netekusiu galios Vilniaus miesto socialinės paramos centro direktoriaus 2017 m. gruodžio 21 d. įsakymą Nr. 1-160 „Dėl Vilniaus miesto socialinės paramos centro senjorų dienos centrų teikiamų paslaugų kokybės vertinimo rodiklių ir pasiektų kokybės rodiklių rezultatų vertinimo metodinių rekomendacijų tvirtinimo“, su visais pakeitimais ir papildymais.
6. Pripažįstu netekusiu galios Vilniaus miesto socialinės paramos centro direktoriaus 2017 m. gruodžio 28 d. įsakymą Nr. 1-162 „Dėl Savarankiško gyvenimo namų „Savi namai“ ir dienos centro „Versmė“ psichikos negalių turintiems asmenims teikiamų paslaugų kokybės vertinimo teikiamų paslaugų kokybės vertinimo rodiklių ir pasiektų kokybės rodiklių rezultatų vertinimo metodinių rekomendacijų tvirtinimo“, su visais pakeitimais ir papildymais.
7. Pripažįstu netekusiu galios Vilniaus miesto socialinės paramos centro direktoriaus 2018 m. vasario 15 d. įsakymą Nr. 1-102 „Dėl Socialinių paslaugų namuose skyriaus teikiamų paslaugų kokybės vertinimo rodiklių ir pasiektų kokybės rodiklių rezultatų vertinimo metodinių rekomendacijų tvirtinimo“, su visais pakeitimais ir papildymais.
8. Pripažįstu netekusiu galios Vilniaus miesto socialinės paramos centro direktoriaus 2018 m. vasario 28 d. įsakymą Nr. 1-118 „Dėl Socialinio darbo skyriaus teikiamų paslaugų kokybės vertinimo rodiklių ir pasiektų kokybės rodiklių rezultatų vertinimo metodinių rekomendacijų tvirtinimo“, su visais pakeitimais ir papildymais.
9. Į p a r e i g o j u:
 - 9.1. Vilniaus miesto socialinių paslaugų centro padalinių vadovus per vieną mėnesį nuo šio įsakymo priėmimo dienos supažindinti su šiuo įsakymu pavaldžius darbuotojus.
10. P a v e d u direktoriaus pavaduotojui socialiniais klausimais kontroliuoti, kaip vykdomas šis įsakymas.

Direktorė

Skaistė Jusienė

PATVIRTINTA

Vilniaus miesto socialinių paslaugų centro
direktorius 2023 m. d.
įsakymu Nr.

VILNIAUS MIESTO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO KOKYBĖS POLITIKA

Kokybės politikos įrankio paskirtis

Vilniaus miesto socialinių paslaugų centro (toliau – Centro) kokybės politikos modelis yra skirtas išmatuoti ir įvertinti Centro teikiamų paslaugų kokybę. Numatyti Centro teikiamų paslaugų kokybės matavimo metodai užtikrins nuoseklų kokybės parametrų stebėjimą ir įvertinimą bei leis nuolat gerinti Centro socialinių paslaugų kokybę.

Centro misija – teikti kokybiškas socialines paslaugas Vilniaus miesto gyventojams.

Centro vizija – socialinės paslaugos kokybiškam gyvenimui.

Bendros Centro paslaugų teikimo vertybės

- **Orientacija į paslaugų gavėją.** Paslaugos yra teikiamos atsižvelgiant į paslaugų gavėjų lūkesčius, poreikius ir pasitenkinimą.
- **Pagarba ir komandiškumas.** Su paslaugų gavėjais ir bendradarbiais bendraujama laikantis etikos principų, siekiama padėti kiekvienam, besikreipiančiam į įstaigą. Siekiant kokybiško paslaugų gavėjų aptarnavimo, darbuotojai tarpusavyje bendradarbiauja ir ieško tinkamiausių sprendimų.
- **Paslaugų tęstinumo užtikrinimas.** Esant paslaugos tęstinumo poreikiui, užtikrinama, kad būtų tęsiamas jos tiekimas. Paslaugų gavėjai gauna nenutrūkstamas paslaugas tol, kol yra patvirtintas jų poreikis.
- **Tarpinstitucinis bendradarbiavimas.** Kokybiškų paslaugų suteikimas yra užtikrinimas per glaudų bendradarbiavimą su kitomis institucijomis, siekiant pasiūlyti paslaugų gavėjams kuo įvairiapusiškesnes paslaugas.

Centro paslaugų kokybė matuojama organizacijos struktūros, proceso ir rezultatų lygmenyse

- Per **struktūros kokybę.** Centre yra atliekamas periodiškasis atitikimų socialinių paslaugų normoms ir reikalavimams įsivertinimas. Taip pat rodiklių, pažymintį atitikimą numatytiems Centro tvarkos standartams, įsivertinimas.
- Per **procesų kokybę.** Centre vyksta darbuotojų motyvacijos ir poreikių vertinimas, įgytų kompetencijų stebėseną, kompetencijų tobulinimo užtikrinimas bei vykdoma išeinančių iš darbo darbuotojų anketos analizė. Įstaigoje periodiškai atliekama telefoninių pokalbių įrašų kokybės stebėseną.
- Per **rezultatų kokybę.** Centre vykdomas teikiamų paslaugų rezultatų įvertinimas atsižvelgiant į paslaugų gavėjų pokyčius, kurie matuojami per **gyvenimo kokybės** ir **įgalinimo** koncepcijas bei paslaugų gavėjų pasitenkinimą gaunamomis paslaugomis.

Centras siekia į paslaugų kokybės vertinimą bei kokybės sistemos kūrimą **įtraukti paslaugų gavėjus** bei **darbuotojus**. Nuolatinis paslaugų kokybės stebėjimas leidžia užtikrinti duomenimis grįstą, kokybišką paslaugų teikimą.

Kokybės vertinimo eiga ir rezultatai

Stebėseną. Vykdoma nustatytų paslaugų standartų ir rekomenduojamų normų atitikties periodiška stebėseną: renkama informacija apie vertinamų rodiklių vykdymą; vertinama ar numatytos reikšmės buvo pasiektos/ nepasiektos. Vertinamas iš atliktų stebėjimų gautų duomenų atitikimas numatytoms normoms.

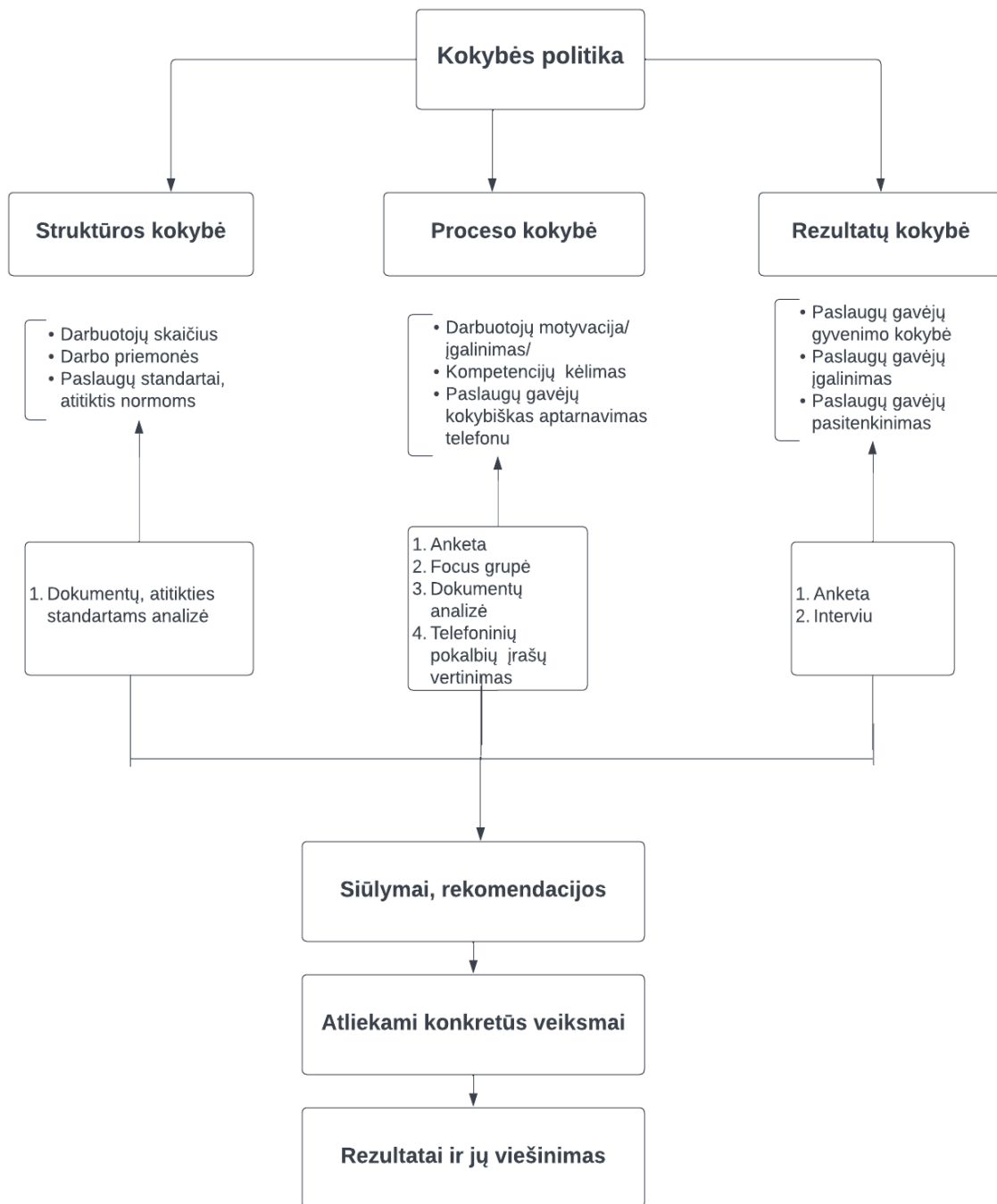
Analizė. Vykdoma nustatytų paslaugų kokybės duomenų analizė. Analizuojant duomenis įvertinamas tendencijų pasireiškimas, paslaugų gavėjų pasitenkinimas gaunamomis paslaugomis. Identifikuojama darbuotojų motyvacija bei poreikiai. Nustatomas surinktų duomenų aktualumas.

Siūlymai, pokyčiai. Rekomendacijos, išvalgos ir siūlymai formuojami atsižvelgiant į rodiklių stebėsenos vertinimus, atitikties normoms įvertinimus. Išskiriamos stipriosios ir silpnosios įstaigos kokybės sistemos sritys. Suformuojami konkretūs veiksmai, stiprinti Centro kokybės sistemą.

Viešinimas. Reguliariai viešinami Centro paslaugų kokybės gerinimo rezultatai, pasiekti rodikliai, atitiktys standartams. Apibendrinti rodikliai viešinami tiek įstaigos viduje, tiek išorėje.

Kokybės matavimo įrankiai

Centre paslaugų kokybė matuojama naudojant skirtingus metodus, taikomi šie **kiekybiniai metodai**: anketos, struktūruotas stebėjimas bei dokumentų analizė ir **kokybiniai metodai**: pusiau struktūruoti interviu bei grupės diskusija (Focus grupė). Matavimo įrankių įvairovė leidžia surinkti tiek objektyvius, tiek subjektyvius duomenis apie Centre teikiamų socialinių paslaugų kokybę. Konkretus kokybės vertinimo įrankių planas yra numatytas Kokybės politikos prieduose.



1 pav. Centro kokybės politikos vertinimo modelis