

PATVIRTINTA  
Viešosios įstaigos „Vilties erdvė“ direktoriaus  
2024 m. spalio 7 d. įsakymu Nr. V7-52

## VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS „VILTIES ERDVĖ“ KOKYBĖS POLITIKOS APRAŠAS

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešoji įstaiga „Vilties erdvė“ (toliau – Įstaiga) yra Lietuvos Respublikos viešųjų įstaigų įstatymo nustatyta tvarka įsteigtas pelno nesiekiantis ribotos civilinės atsakomybės viešasis juridinis asmuo, kurio tikslas – tenkinti viešuosius interesus, vykdant visuomenei naudingą veiklą – skatinti proto negalios asmenų integracijos į visuomenę procesą.
2. Įstaigoje socialinės globos paslaugos paslaugų gavėjams teikiamos pagal išduotas licencijas:
  - 2.1. licencija Socialinei globai teikti Nr. L000000178 (Institucinė socialinė globa (dienos) suaugusiems asmenims su negalia), išduota 2014-07-31;
  - 2.2. licencija Socialinei globai teikti Nr. L000000881 (Institucinė socialinė globa (ilgalaikė/trumpalaikė) suaugusiems asmenims su negalia, senyvo amžiaus asmenims), išduota 2020-10-02.
3. **Kokybės politikos aprašas** – tai vidinis Įstaigos dokumentas (toliau – Aprašas), nustatantis apibrėžtos veiklos ir Įstaigos kokybės politikos sistemos valdymo tvarką.
4. Viešosios įstaigos „Vilties erdvė“ Kokybės politika neatsiejama nuo Įstaigos pagrindinio tikslo, vizijos, misijos, vertybių bei principų.
5. **Įstaigos pagrindinis tikslas** – skatinti proto negalios asmenų integracijos į visuomenę procesą, lavinant ir ugdant jų gebėjimus pasirūpinti savimi, tenkinti asmens gyvybinius poreikius, teikiant aukštos kokybės kompleksinę pagalbą, organizuojant jų dienos užsiėmimus, laisvalaikį bei darbinę veiklą, kad ateityje jie galėtų gyventi savarankiškai arba naudodamiesi minimaliomis socialinės sferos darbuotojų paslaugomis.
6. **Įstaigos vizija** – pilnavertis žmonių su intelekto ir psichikos negalia gyvenimas bendruomenėje.
7. **Įstaigos misija** – teikti kokybiškas kompleksines socialinės globos paslaugas žmonėms su intelekto ir psichikos negalia.
8. **Įstaigos vertybės** – pagarba žmogui, bendradarbiavimas, profesionalumas, atsakingumas.
9. Įstaiga įgyvendinama kokybės politiką vadovaujasi principais, kurie tiesiogiai siejasi su EQUASS kokybės **principais**: lyderystė, personalas, teisės, etika, partnerystė, dalyvavimas, orientacija į asmenį, kompleksiskumas, orientacija į rezultatus, nuolatinis gerinimas.
10. **Įstaigos veiklos kokybė** – tai Įstaigos darbuotojų profesionalumas, aukšta specialistų profesinė kompetencija, paslaugų gavėjų dalyvavimas bei jų įgalinimas.

### II. KOKYBĖS POLITIKOS TIKSLAI

11. Įstaigos kokybės politika apima savalaikį, suplanuotą, kokybišką, saugų ir individualius paslaugų gavėjų poreikius atliepiančių paslaugų teikimą.
12. Pagrindiniai Įstaigos Kokybės politikos tikslai:
  - 12.1. teikti kokybiškas ilgalaikės/trumpalaikės ir dienos socialinės globos paslaugas proto negalios asmenims, atliepiant jų poreikius, atstovaujant jų interesus ir gerbiant jų apsisprendimo teisę;
  - 12.2. užtikrinti teikiamų paslaugų saugumą paslaugų gavėjams bei darbo aplinkos saugumą darbuotojams;
  - 12.3. užtikrinti ir palaikyti aukštą paslaugų gavėjų pasitikėjimą Įstaiga;
  - 12.4. siekti abipusiai naudingo bendradarbiavimo su partneriais;
  - 12.5. užtikrinti darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimą, siekiant įgyvendinti Įstaigos pagrindinį tikslą;
  - 12.6. skatinti kiekvieno darbuotojo asmeninę atsakomybę už darbo kokybę pagal savo darbo funkcijas ir kompetenciją;
  - 12.7. vykdyti gerosios patirties sklaidą;
  - 12.8. nuolat gerinti kokybės vadybos sistemą.

### **III. KOKYBĖS STEBĖSENA, VERTINIMAS IR ATSAKOMYBĖ**

13. Įstaigos kokybės stebėseną ir vertinimą vyksta analizuojant:
  - 13.1. socialinių paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę;
  - 13.2. socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinę kompetenciją;
  - 13.3. suinteresuotų asmenų pasiūlymus, pareiškimus ir skundus;
  - 13.4. bendradarbiavimą su partneriais;
  - 13.5. Įstaigos veiklos rezultatus;
  - 13.6. atliktų tikrinimų rezultatus ir rekomendacijas.
14. Įstaigos direktorius ir padalinių vadovai yra atsakingi už tinkamą Kokybės politikos įgyvendinimą, ir kad jiems pavaldūs darbuotojai būtų supažindinti bei vadovautųsi Kokybės politika savo darbe.
15. Visi Įstaigos darbuotojai yra asmeniškai atsakingi už Kokybės politikos žinojimą, suvokimą ir jos laikymąsi.
16. Kiekvienas Įstaigos darbuotojas yra įpareigotas pranešti apie esamus arba galimus Kokybės politikos pažeidimus.

### **IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

17. Kokybės politikos aprašo reikalavimai privalomi ir taikomi visiems Įstaigos darbuotojams.
  18. Kokybės politikos aprašas gali būti koreguojamas, keičiamas, papildomas pasikeitus Lietuvos Respublikos įstatymams, teisiniams aktams ir kitais atvejais.
  19. Kokybės politikos aprašu (jo pakeitimais, papildymais) Įstaigos darbuotojai supažindinami pasirašytinai arba elektroninėmis priemonėmis.
-