



**VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS „VAIKO UŽUOVĖJA“
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS „VAIKO UŽUOVĖJA“ KOKYBĖS POLITIKOS
PATVIRTINIMO**

2026 m. rugsėjo 17 d. Nr. V - 94
Biržai

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Viešųjų įstaigų įstatymo 20 straipsnio 1 dalimi, viešosios įstaigos „Vaiko užuovėja“ įstatų, patvirtintų Biržų rajono savivaldybės mero 2025 m. kovo 3 d. potvarkiu Nr. M-102 „Dėl viešosios įstaigos „Vaiko užuovėja“ įstatų patvirtinimo“ IX skyriaus 38 punktu,

t v i r t i n u viešosios įstaigos „Vaiko užuovėja“ kokybės politiką (pridedama).

Direktorė

Monika Balnytė - Skaringienė

PATVIRTINTA

Viešosios įstaigos „Vaiko užuovėja“
direktoriaus 2026 m. rugsėjo 17 d.
įsakymo Nr. V - 94

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS „VAIKO UŽUOVĖJA“ KOKYBĖS POLITIKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešosios įstaigos „Vaiko užuovėja“ (toliau – Įstaiga) kokybės politika nustato pagrindinius įstaigos įsipareigojimus, principus ir kryptis, kuriomis vadovaujamosi organizuojant, teikiant, vertinant ir nuolat tobulinant socialines paslaugas.
2. Kokybės politika grindžiama įstaigos vizija, misija, veiklos tikslais ir vertybėmis, paslaugų gavėjų teisėmis, individualiais poreikiais ir teisėtais interesais bei Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatytais socialinių paslaugų kokybės reikalavimais.
3. Įstaiga, įgyvendindama kokybės politiką, vadovaujasi Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu, Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymu, Socialinių paslaugų katalogu, Socialinės globos normų aprašu, Socialinių paslaugų kokybės reikalavimų aprašu, kitais įstaigos teikiamas socialines paslaugas reglamentuojančiais teisės aktais, įstaigos įstatais ir vidaus teisės aktais.

II. VIZIJA IR MISIJA

4. Įstaigos vizija – atvira pokyčiams, siekianti plėsti ir stiprinti socialinių paslaugų tinklą, įtraukiant bendruomenę, savanorius, vietinius ir tarptautinius tinklus.
5. Įstaigos misija – teikti kokybiškas socialines paslaugas paslaugų gavėjams ir be tėvų globos likusiems vaikams, atstovauti ir ginti jų teises bei teisėtus interesus, teikti dienos priežiūros ir ugdymo paslaugas vaikui ar jo šeimos nariams, padėti vaikui adaptuotis šeimoje bei visuomenėje.
6. Įgyvendindama savo viziją ir misiją, Įstaiga siekia formuoti lanksčią, atvirą ir nuolat tobulėjančią organizacinę kultūrą, užtikrinti aukštą teikiamų socialinių paslaugų kokybę, jų prieinamumą, individualumą ir veiksmingumą.

III. KOKYBĖS POLITIKOS PRINCIPAI

7. Įstaiga socialinių paslaugų kokybę grindžia šiais principais:
 - 7.1. Žmogaus teisių ir orumo užtikrinimas. Gerbiamos kiekvieno paslaugų gavėjo teisės, orumas, privatumas, individualumas, pasirinkimai ir teisėti interesai.
 - 7.2. Individualumas. Paslaugos organizuojamos atsižvelgiant į individualius asmens poreikius, gebėjimus, amžių, brandą, savarankiškumo lygį, gyvenimo aplinkybes ir siekiamus rezultatus.
 - 7.3. Paslaugų gavėjo įgalinimas ir dalyvavimas. Paslaugų gavėjai pagal savo amžių, brandą ir gebėjimus įtraukiami į sprendimų, susijusių su jiems teikiamomis paslaugomis,

priėmimą, skatinamas jų savarankiškumas, atsakomybė ir gebėjimas atstovauti savo interesams.

7.4. Prieinamumas. Siekiama, kad paslaugos būtų suprantamos, pasiekiamos ir pritaikytos skirtingiems paslaugų gavėjų poreikiams.

7.5. Saugumas. Kuriama fiziškai ir emociškai saugi aplinka, užtikrinama smurto, nepriežiūros, diskriminacijos, išnaudojimo ir kitų žmogaus teisių pažeidimų prevencija.

7.6. Profesionalumas. Paslaugas teikia kompetentingi darbuotojai, kurie nuolat tobulina profesines kompetencijas, dalijasi gera patirtimi ir savo veikloje vadovaujasi profesinės etikos principais.

7.7. Bendradarbiavimas. Siekiama konstruktyvaus bendradarbiavimo su paslaugų gavėjais, jų šeimos nariais ir atstovais, bendruomene, valstybės ir savivaldybės institucijomis, nevyriausybinėmis organizacijomis bei kitais socialiniais partneriais.

7.8. Nuolatinis tobulėjimas. Paslaugų kokybė reguliariai vertinama, analizuojami rezultatai, paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų šalių nuomonė, nustatomos tobulintinos sritys ir įgyvendinamos kokybės gerinimo priemonės.

IV. ĮSTAIGOS ĮSIPAREIGOJIMAI

8. Siekdama užtikrinti ir nuolat gerinti socialinių paslaugų kokybę, įstaiga įsipareigoja:

8.1. teikti teisės aktų reikalavimus ir individualius paslaugų gavėjų poreikius atitinkančias socialines paslaugas;

8.2. gerbti ir saugoti paslaugų gavėjų teises, orumą, privatumą ir teisėtus interesus;

8.3. sudaryti galimybes paslaugų gavėjams dalyvauti planuojant, teikiant ir vertinant jiems teikiamas paslaugas;

8.4. skatinti paslaugų gavėjų savarankiškumą, socialinę įtrauktį, įgalinimą ir gyvenimo kokybės gerėjimą;

8.5. reguliariai vertinti paslaugų gavėjų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis ir atsižvelgti į jų nuomonę, pasiūlymus, prašymus bei skundus;

8.6. užtikrinti darbuotojų kompetencijų tobulinimą ir sudaryti sąlygas profesiniam augimui;

8.7. identifikuoti ir valdyti rizikas, galinčias turėti įtakos paslaugų gavėjų saugumui ir paslaugų kokybei;

8.8. vertinti teikiamų paslaugų rezultatus ir jų poveikį paslaugų gavėjų gyvenimo kokybei;

8.9. bendradarbiauti su paslaugų gavėjais, jų atstovais, bendruomene, socialiniais partneriais ir kitomis suinteresuotomis šalimis;

8.10. užtikrinti, kad nustatyti trūkumai būtų analizuojami, numatomos jų šalinimo priemonės ir vertinamas įgyvendintų priemonių veiksmingumas;

8.11. nuolat ieškoti naujų ir veiksmingų socialinių paslaugų teikimo bei jų kokybės gerinimo būdų.

V. KOKYBĖS VERTINIMAS IR TOBULINIMAS

9. Įstaigos teikiamų socialinių paslaugų kokybė vertinama sistemingai, taikant vidaus kokybės vertinimo priemones, paslaugų gavėjų ir jų atstovų apklausas, darbuotojų įsivertinimą, paslaugų rezultatų ir kitų nustatytų kokybės rodiklių analizę.

10. Kokybės vertinimo rezultatai naudojami sprendimams dėl paslaugų organizavimo ir teikimo gerinimo, darbuotojų kompetencijų stiprinimo, vidaus procesų tobulinimo bei naujų paslaugų ir pagalbos formų plėtros.
11. Paslaugų gavėjų, jų atstovų, darbuotojų ir kitų suinteresuotų šalių pasiūlymai, pastabos ir skundai vertinami kaip svarbus informacijos šaltinis Įstaigos veiklos ir teikiamų paslaugų kokybei gerinti.
12. Įstaiga siekia, kad kokybės užtikrinimas būtų ne vien kontrolės priemonė, bet nuolatinė organizacinės kultūros dalis ir kiekvieno darbuotojo atsakomybė.

VI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

13. Už kokybės politikos įgyvendinimą pagal savo kompetenciją atsakingi visi Įstaigos darbuotojai.
 14. Įstaigos direktorius užtikrina Kokybės politikos įgyvendinimą, jos periodinę peržiūrą ir kokybės gerinimo priemonių taikymą.
 15. Kokybės politika peržiūrima pasikeitus Įstaigos vizijai, misijai, veiklos kryptims, socialinių paslaugų teikimą ar kokybės reikalavimus reglamentuojantiems teisės aktams arba nustačius poreikį ją tobulinti.
 16. Kokybės politika skelbiama Įstaigos interneto svetainėje.
-