

**ŠVENČIONIŲ RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO**

**kokybės vadovas**

**Kv- 01**

TURINYS

[1. ĮVADAS 4](#_Toc60065689)

[2. NORMINĖS NUORODOS 6](#_Toc60065690)

[3. TERMINAI IR APIBRĖŽTYS 6](#_Toc60065691)

[4. įstaigos KONTEKSTAS 8](#_Toc60065692)

[4.1. įstaigos ir jos konteksto supratimas 8](#_Toc60065693)

[4.2. Suinteresuotų šalių poreikių ir jų lūkesčių supratimas 8](#_Toc60065694)

[4.3. KV srities apibrėžimas 9](#_Toc60065695)

[4.4. KV ir jos procesai 10](#_Toc60065696)

[5. LYDERYSTĖ 10](#_Toc60065697)

[5.1. Lyderystė ir įsipareigojimas 10](#_Toc60065698)

[5.2. Kokybės politika 10](#_Toc60065699)

[5.3. Pareigos, atsakomybės ir įgaliojimai įstaigoje 10](#_Toc60065700)

[6. PLANAVIMAS 11](#_Toc60065701)

[6.1. Veiksmai dėl rizikų ir galimybių 11](#_Toc60065702)

[6.2. KV tikslai ir jų pasiekimo planavimas 11](#_Toc60065703)

[6.3. Pakeitimų planavimas 11](#_Toc60065704)

[7. PALAIKYMAS 12](#_Toc60065705)

[7.1. Ištekliai 12](#_Toc60065706)

[7.2. Kompetencija 12](#_Toc60065707)

[7.3. Supratimas 13](#_Toc60065708)

[7.4. Komunikavimas 13](#_Toc60065709)

[7.5. Dokumentuota informacija 14](#_Toc60065710)

[8. PAGRINDINĖS VEIKLOS VYKDYMAS 15](#_Toc60065711)

[8.1. Pagrindinės veiklos planavimas ir valdymas 15](#_Toc60065712)

[8.2. Reikalavimai, skirti produktams ir paslaugoms 15](#_Toc60065713)

[8.3. paslaugų tobulinimas 16](#_Toc60065714)

[8.4. Išorės teikiamų procesų, produktų ir teikiamų paslaugų valdymas 16](#_Toc60065715)

[8.5. Paslaugų teikimas 16](#_Toc60065716)

[8.6. paslaugų išleidimas 16](#_Toc60065717)

[8.7. Neatitiktinių išvedinių valdymas 16](#_Toc60065718)

[9. VEIKSMINGUMO VERTINIMAS 17](#_Toc60065719)

[9.1. Monitoringas (stebėsena), matavimas, analizė ir vertinimas 17](#_Toc60065720)

[9.2. Vidaus auditas 17](#_Toc60065721)

[9.3. VAdybos vertinamoji analizė 17](#_Toc60065722)

[10. GERINIMAS 18](#_Toc60065723)

[10.1. Bendrieji dalykai 18](#_Toc60065724)

[10.2. Neatitiktys ir korekciniai veiksmai 18](#_Toc60065725)

[10.3. Nuolatinis gerinimas 18](#_Toc60065726)

# ĮVADAS

Šis kokybės vadovas (toliau – KV) įsigalioja nuo jo pasirašymo datos.

Jis yra naudojamas tik įstaigos viduje, teikiant taikymo srityje (1 priedas) nurodytas paslaugas.

KV gali būti keičiamas vadovaujantis Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklėmis.

KV struktūra atitinka ISO 9001:2015 standarto struktūrą.

Be įmonės vadovybės sutikimo griežtai draudžiama kokybės vadovą kopijuoti bei platinti už įstaigos ribų.

**Apie įSTAIGĄ:**

**Švenčionių rajono socialinių paslaugų centras – švenčionių rajono savivaldybės biudžetinė įstaiga teikianti socialines paslaugas.** Švenčionių rajono savivaldybės teritorijoje organizuojanti ir teikti kokybiškas socialines paslaugas asmeniui ir šeimai, kurie dėl neįgalumo, amžiaus, socialinių problemų negali savarankiškai pasirūpinti visaverčiu asmeniniu, šeimos gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime, atsižvelgiant į asmens (šeimos) poreikius ir Švenčionių rajono socialinių paslaugų centro (toliau – Centro) galimybes, įgyvendinant socialinių paslaugų teikimo programas ir projektus bei plėtojant socialinių paslaugų tinklą bendruomenėje, socialines paslaugas priartinant prie asmens (šeimos) gyvenamosios vietos.

 **Įmonės veikla:**

|  |
| --- |
| **Bendrosios socialinės paslaugos** |
| Centras įgyvendindamas bendrasias socialines paslaugas, vykdo Švenčionių rajono savivaldybės gyventojų | Informacijos apie socialinę pagalbą teikimą |
| Konsultavimą |
| Tarpininkavimą ir atstovavimą – sprendžiant įvairias asmens (šeimos) problemas (teisines, sveikatos, ūkines, buitines), tvarkant dokumentus, mokant mokesčius, užrašant pas specialistus, organizuojant ūkinius darbus ir kt., tarpininkaujant tarp asmens (šeimos) ir jo aplinkos (kitų institucijų, specialistų, asmenų) |
| Maitinimo organizavimą – asmenims (šeimoms), kurie dėl nepakankamo savarankiškumo ar nepakankamų pajamų nepajėgia maitintis savo namuose |
| Aprūpinimą drabužiais, avalyne ir kitai reikmenimis |
| Transporto organizavimą – pagal poreikį asmenims, kurie dėl negalios, ligos ar senatvės turi judėjimo problemų ir dėl to ar dėl nepakankamų pajamų negali naudotis visuomeniniu ar individualiu transportu |
| Asmens higienos ir priežiūros organizavimą – asmenims (šeimoms), kurie dėl nepakankamų pajamų ar skurdo negali pasirūpinti savo higiena (pirties (dušo) talonų išdavimas, skalbimo paslaugų organizavimas) |
| Atvirą darbą su jaunimu – siekiama ugdyti jaunų žmonių asmenines ir socialines kompetencijas, padėti aktyviai įsitraukti į bendruomeninius ir visuomeninius procesus, lanksčiai ir konstruktyviai reaguoti į gyvenimo pokyčius, skatinama tobulėti, ugdyti verslumą ir darbo rinkai reikalingus įgūdžius |
| Kitas bendrasias socialines paslaugas – organizuojamos atsižvelgiant į specifinius savivaldybės gyventojų poreikius |
| **specialiosios socialinės paslaugos** |
| Centras įgyvendindamas specialiasias socialines pasalugas, teikia Švenčionių rajono savivaldybės gyventojams | Pagalbą į namus – asmens namuose teikiamos paslaugos, padedančios asmeniui (šeimai) tvarkytis buityje, rūpintis asmeniniu gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime |
| Socialinių įgūdžių ugdymą, palaikymą ir (ar) atkūrimą – paslaugos teikiamos asmenims (šeimoms), siekiant stiprinti jų bendravimo gebėjimus (ieškant pagalbos, prisitaikant prie naujų situacijų, dalyvaujant visuomenės gyvenime, užmezgant ir palaikant ryšius su artimaisiais ir pan.) |
| Apgyvendinimą savarankiško gyvenimo namuose – sukuriamos namų aplinkos sąlygos ir suteikiamos reikalingos paslaugos asmenims (šeimoms), kuriems nereikia nuolatinės, intensyvios priežiūros, sudarant jiems sąlygas savarankiškai tvarkytis savo asmeninį (šeimos) gyvenimą |
| Laikiną apgyvendinimą – nakvynės ir būtinųjų paslaugų (asmens higienos, buitinių) suteikimas asmenims, kurie yra benamiai, piktnaudžiauja alkoholiu, narkotinėmis, psichotropinėmis ar toksinėmis medžiagomis, esant krizinei situacijai ir pan. |
| Intensyvios krizės įveikimo pagalbą – suteikiama ir organizuojama asmeniui, atsidūrusiam krizinėje situacijoje |
| Psichosocialinę pagalbą – socialinės, psichologinės, sielovados pagalbos suteikimas ir organizavimas asmenims, išgyvenantiems krizę ar patyrusiems stiprius emocinius išgyvenimus (sunkias ligas, netektis, skyrybas šeimoje, psichologinį, moralinį, fizinį ar seksualinį smurtą), ir jų šeimoms, artimiesiems |
| Apgyvendinimą – laikino apgyvendinimo, socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo bei kitų būtinųjų paslaugų (asmens higienos, buitinių ir kt.) suteikimas asmenims, neturintiems gyvenamosios vietos ar dėl kitų priežasčių negalintiems ja naudotis, siekiant atkurti savarankiškumą, prarastus socialinius ryšius ir padėti integruotis į visuomenę |
| Pagalbą globėjams (rūpintojams) ir įvaikintojams – atranka, konsultavimas, mokymai, pagalbos ir paslaugų organizavimas, teikimas, suteikiant žinių ir kompetencijų, reikalingų auginant globojamus (rūpinamus), prižiūrimus ir įvaikintus vaikus |
| Vaikų dienos socialinę priežiūrą – dienos socialinės priežiūros paslaugos, kuriomis siekiama ugdyti vaiko ir jo šeimos narių socialinius bei gyvenimo įgūdžius |
| **Socialinės globos paslaugos** |
| Centras įgyvendindamas socialinės globos pasalugas, teikia Švenčionių rajono savivaldybės gyventojams | Dienos socialinę globą – visuma paslaugų, kuriomis asmeniui teikiama kompleksinė, nuolatinės specialistų priežiūros reikalaujanti pagalba dienos metu |
| Trumpalaikę socialinę globą – visuma paslaugų, kuriomis asmeniui teikiama kompleksinė, nuolatinės specialistų priežiūros reikalaujanti pagalba vaikams, laikinai netekusiems tėvų globos, nepilnametėms motinoms, šeimos nariams, globėjams, rūpintojams, dėl tam tikrų priežasčių (ligos, komandiruotės, atostogų, šeimos ar darbo įsipareigojimų ir kt.) laikinai ar darbo savaitę negalintiems prižiūrėti asmenų, kuriems reikalinga nuolatinė priežiūra |
| Ilgalaikę socialinę globą – visuma paslaugų, kuriomis visiškai nesavarankiškam asmeniui teikiama kompleksinė, nuolatinės specialistų priežiūros reikalaujanti pagalba |

*Šaltinis: Švenčionių rajono socialinių paslaugų centras*

Plačiau apie įstaigą: http://www.Svencioniurspc.lt

# NORMINĖS NUORODOS

ISO 9001:2015 Kokybės vadybos sistemos. Reikalavimai.

# TERMINAI IR APIBRĖŽTYS

*Atitiktis* – reikalavimo įvykdymas.

*Auditas –* sistemingas, nepriklausomas ir dokumentais įformintas *procesas* *audito įrodymams* surinkti ir objektyviai juos įvertinti, kad būtų nustatytas *audito kriterijų* atitikties laipsnis.

*Auditorius –* asmuo, kurio *kompetencija* leidžia atlikti *auditą.*

*Aukščiausioji vadovybė* – asmuo ar grupė žmonių, kurie kreipia ir valdo *įstaigą*aukščiausiu lygiu.

*Darbo vieta –* bet kuri fizinė vieta, kurioje atliekama su darbu susijusi įstaigos valdoma veikla.

*Dokumentas* – *informacija* (reikšmingi duomenys) ir jos laikmena.

*Dokumentuoto informacija* – dokumentai, kokybės ir aplinkos apsaugos vadovas, procedūros, įrašai (t.y. veiklą reglamentuojantys arba užpildyti dokumentai).

*Efektyvumas –* pasiekto rezultato ir panaudotų išteklių santykis.

*Incidentas* – su darbu susijęs įvykis (-iai), kuris sukėlė ar galėjo sukelti sužeidimą ar susirgimą (nepriklausomai nuo sunkumo) ar mirtį. Nelaimingas atsitikimas yra incidentas, kuris privedė prie sužeidimo, sveikatos pakenkimo ar mirties. Incidentas, per kurį žmogus nesusirgo, nesusižeidė, nemirė dar vadinamas „vos neįvykusiu nelaimingu atsitikimu“, „pavojingu atsitikimu“. Pavojinga situacija yra vienas iš incidento atvejų.

*Įstaiga* – žmonių grupė su nustatyta atsakomybe, įgaliojimais ir tarpusavio santykiais ir jos veiklos priemonės.

*KV – kokybės vadovas* – *dokumentas*, kuriame aprašyta *įstaigos* *kokybės vadybos sistema.*

*KVS* – Kokybės vadybos sistema.

*Kokybė* **–** turimųjų charakteristikųvisumos atitikties reikalavimams laipsnis.

*Kokybės politika* – *įstaigos* visa apimantys ketinimai ir kryptys, susiję su *kokybe*, oficialiai pareikšti *aukščiausios vadovybės.*

*Kokybės gerinimas – kokybės vadybos* dalis, sutelkta didinti sugebėjimą įvykdyti *kokybės reikalavimus*.

*Kokybės planavimas* – *kokybės vadybos* dalis, nukreipta *kokybės tikslams* nustatyti ir reikiamiems veiklos *procesams* bei su jais susijusiems ištekliams, būtiniems kokybės tikslams pasiekti, apibrėžti.

*Kokybės tikslai* – tam tikras su kokybe susijęs siekis ar ketinimas.

*Kokybės užtikrinimas* – *kokybės vadybos* dalis, reikalinga pasitikėjimui, kad bus įvykdyti *kokybės reikalavimai*, suteikti.

*Kokybės vadyba* – koordinuoti veiksmai, kreipiantys ir valdantys *organizacijos* veiklą, susijusią su *kokybe.*

*Kokybės vadybos sistema – vadybos sistema*, skirta *įstaigos* veiklai, susijusiai su *kokybe*, nukreipti ir valdyti.

*Kokybės vadovas* – *dokumentas*, kuriame aprašyta *įstaigos* *kokybės vadybos sistema.*

*Koregavimo (pataisinis) veiksmas* – veiksmas atliekamas siekiant pašalinti nustatytos *neatitikties* ar kitos nepageidaujamos situacijos priežastį.

*Neatitiktis* – *reikalavimo* neįvykdymas.

*Nuolatinis gerinimas* – pasikartojantis *KVS* tobulinimo procesas, kuriuo siekiama gerinti bendrą kokybės ir aplinkosaugos vadybos sitemos veiksmingumą, atitinkantį organizacijos KA politiką.

*Priimtina rizika* – rizika, kuri buvo sumažinta iki tokio lygio, kad *įstaiga* ją galėtų toleruoti, atsižvelgdama į savo teisinius įsipareigojimus ir *kokybės politiką*.

*Procedūra* – nustatyta veiklos ar *proceso* vykdymo tvarka. Procedūros gali būti įformintos dokumentais.

*Procesas* – tarpusavyje susijusių ir sąveikaujančių veiklų visuma, kuri gavinius paverčia produkcija.

Socialinės globos įstaiga – šio įstatymo nustatyta tvarka turinti teisę teikti socialinę globą socialinių paslaugų įstaiga.

*Rezultatyvumas –* planuotų priemonių įgyvendinimo ir planuotų rezultatų pasiekimo laipsnis.

*Rizika –* kombinacija (derinys) pavojingo įvykio ar jo trukmės tikimybės ir sužeidimo ar susirgimo, kurį galėjo jis sukelti stiprumo.

*Rizikos įvertinimas –* rizikos (-ų) įvertinimo procesas pagal *pavojus*, atsižvelgiant į bet kurių esančių valdymo priemonių pakankamumą, nusprendžiant ar *rizika* priimtina ar ne.

*Suinteresuota šalis* – asmuo arba asmenų grupė darbo vietoje ar ne darbo vietoje, susijusi ar veikiama *įstaigos* *KVS* veiksmingumo.

*Vadybos vertinamoji analizė (VVA) –* veikla, atliekama analizuojamo dalyko tinkamumui, adekvatumui ir *rezultatyvumui*, siekiant užsibrėžtų tikslų, nustatyti.

*Vartotojas –* organizacija ar asmuo, kurie gauna paslaugą.

####

# ĮSTAIGOS KONTEKSTAS

# Centro kokybės vadybos sistema projektuojama pasitelkiant KVS modelį (žr. 4 priedas).

# įstaigos ir jos konteksto supratimas

Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas įpareigoja savivaldybę kasmet sudaryti ir tvirtinti socialinių paslaugų planą. Vadovaudamasis Socialinių paslaugų įstatymu, socialines paslaugas Švenčionių rajono savivaldybėje (toliau – Savivaldybė) planuoja ir organizuoja Švenčionių rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyrius (toliau – Socialinės paramos skyrius). Socialinių paslaugų teikėjai – Savivaldybės ir ne Savivaldybės pavaldumo socialinių paslaugų įstaigos, nevyriausybinės organizacijos.

Švenčionių rajono savivaldybės 2020 metų socialinių paslaugų planas (toliau – Socialinių paslaugų planas) parengtas vadovaujantis Socialinių paslaugų planavimo metodika.

Rengiant Socialinių paslaugų planą identifikuojami vidiniai ir išoriniai veiksniai, paslaugų poreikis ir suinteresuotų šalių lūkesčiai bei poreikiai. Atliekama SSGG analizė. Suplanuojami uždaviniai ir priemonės konkretiems metams. Atlikta analizė aptariama VVA susirinkime (žr. [VVA protokolą](https://eip365-my.sharepoint.com/personal/n_uzumeckas_eip_lt/Documents/Desktop/Kokyb%C4%97/%C5%A0ven%C4%8Dioni%C5%B3%20SPC/Galutiniai%20dokumentai/Veiklos%20rezultatuvumo%20matavimas/2020%20VVA/VVA%20Protokolas.pptx?web=1)).

# Suinteresuotų šalių poreikių ir jų lūkesčių supratimas

Įstaiga apsibrėžusi pagrindines suinteresuotąsias šalis, susijusias su paslaugų teikimu ir klientų reikalavimų įvykdymu. Suinteresuotos šalys peržiūrimos VVA metu ir nurodomos protokole. Suinteresuotų šalių reikalavimai, lūkesčiai ir poreikiai, pasiūlymai veiklos gerinimui įstaigai yra žinomi ir periodiškai analizuojami per VVA.

 Pagrindinės suinteresuotos šalys:

1. Socialinių paslaugų gavėjai:
* socialinę riziką patiriantys vaikai ir jų šeimos;
* vaikai su negalia ir jų šeimos;
* likę be tėvų globos vaikai;
* suaugę asmenys su negalia ir jų šeimos;
* senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos;
* socialinę riziką patiriantys suaugę asmenys ir jų šeimos;
* socialinę riziką patiriančios šeimos;
* vaikus globojančios šeimos;
* mažiau galimybių turintis jaunimas;
* krizinėje situacijoje esančios šeimos ir jų nariai;
* be tėvų globos likę vaikai;
* kiti asmenys ir šeimos.
1. Kontroliuojančios insiutucijos:
* socialinės apsaugos ir darbo ministerija;
* savivaldybės;
* socialinių paslaugų priežiūros departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau –Socialinių paslaugų priežiūros departamentas).
1. Darbuotojai



1 pav. Švenčionių rajono socialinių paslaugų centro suinteresuotos šalys

Klientų reikalavimai, poreikiai, lūkesčiai nustatomi susitikimų, telefoninių pokalbių, grįžtamojo ryšio iš klientų apie paslaugų kokybę metu.

Pvz. <https://svencioniurspc.lt/kontaktai/>

Darbuotojų reikalavimai, poreikiai, lūkesčiai, pasiūlymai išsakomi, sprendžiant kasdieninės problemas, naujų darbuotojų – pokalbio, praėjus bandomajam laikotarpiui, metu. Sprendimai priimami pagal poreikį arba VVA susirinkimo metu.

# KV srities apibrėžimas

Centras sukūrė ir dokumentais įformino, įgyvendino, prižiūri ir nuolat gerina kokybės vadybos sistemą pagal standarto ISO 9001:2015 reikalavimus kaip integruotą vadybos sistemą paslaugų teikimui.

Taikymo sritis apibrėžta dokumente vadovo priede (žr. 1 priedą Taikymo sritis), kuri yra skelbiama viešai suinteresuotoms šalimis.

# KV ir jos procesai

Įstaiga savo veikloje identifikavo procesus ir jų sąveiką, šio rezultato pagrindu parengė Procesų sąveikos ir ryšių žemėlapį (žr. 2 priedą Procesų sąveikos ir ryšių žemėlapis).

# LYDERYSTĖ

# Lyderystė ir įsipareigojimas

#### Švenčionių rajono savivaldybės tarybai pritariant, Švenčionių rjono socialinių pasalugų centro vadovybė:

#### nustato bendrus įstaigos tikslus;

#### laiduoja, kad nustatyta politika ir tikslai būtų suderinti su įstaigos kontekstu ir strategine kryptimi, prieinama ir suprantama suinteresuotoms šalims, periodiškai peržiūrima ir analizuojama, ir pagal poreikį atnaujinami;

#### yra suinteresuota ir siekia sukurti vidaus aplinką, kurioje visi darbuotojai būtų įtraukti į įstaigos tikslų siekimą;

#### prisiima atsakomybę už integruotos vadybos sistemos rezultatyvumą, adekvatumą ir efektyvumą.

#### Orientuodamasi į paslaugų gavėją vadovybė laiduoja, kad:

#### paslaugų gavėjų ir įstaigos veikloje taikytinų įstatymų bei kitų reglamentuojančių dokumentų reikalavimai būtų nustatyti, suprasti ir nuolat vykdomi;

* būtų nustatytos rizikos ir galimybės, kurios gali turėti įtakos paslaugų atitikčiai bei galimybei padidinti pasalugų gavėjų pasitenkinimą, ir į jas būtų atsižvelgiama;
* bus skiriami resursai;
* bus skatinamas nuolatinis gerinimas.

# Kokybės politika

Centro vadovybė nustatė, įgyvendino ir prižiūri KV politiką (žr. 3 priedą KV politika). KV politika yra pristatyta visiems įstaigos darbuotojams ir prieinama kiekvienai pageidaujančiai su ja susipažinti suinteresuotai šaliai.

# Pareigos, atsakomybės ir įgaliojimai įstaigoje

Darbuotojų pareigos ir atsakomybės nustatytos pareiginiuose nuostatuose, vidiniuose dokumentuose (įsakymuose, procedūrose, procesų schemose ar pan.).

# PLANAVIMAS

# Veiksmai dėl rizikų ir galimybių

Siekiant padidinti KV rezultatyvumą, užkirsti kelią nepageidaujamiems rezultatams ar poveikiui ir siekti nuolatinio gerinimo, įstaiga periodiškai nustato ir peržiūri galimas rizikas ir galimybes, kurios susijusios su įstaigos kontekstu ir suinteresuotomis šalimis (žr. 6 priedą Rizikų ir galimybių vertinimo sąrašas). Planuoja veiksmus siekiant mažinti ar išvengti rizikos ar įgyvendinti galimybę. Peržiūrima VVA metu.

# KV tikslai ir jų pasiekimo planavimas

 Socialinių paslaugų teikimo mastui ir rūšims pagal gyventojų poreikius nustatyti Švenčionių raj. savivaldybė kasmet sudaro ir tvirtina socialinių paslaugų planą. **Švenčionių rajono socialinių paslaugų centro** vadovybė, remdamasi socialinių paslaugų planu, KVS politika, nustato KV tikslus (žr. 5 priedą KV tikslus).

#### Tikslai yra peržiūrimi ir, esant reikalui, pakoreguojami ne rečiau kaip kartą per metus, siekiant užtikrinti jų suderinamumą su įstaigos strategine kryptimi bei suinteresuotųjų šalių poreikiais ir reikalavimais, o jų siekimo rezultatai aptariami vadybos vertinamosios analizės susirinkimo metu (susijusi dokumentuota informacija – VVA protokolas).

Nuoroda į plana: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/438980328e3f11eaa51db668f0092944?jfwid=j4ag0r5i>

# Pakeitimų planavimas

Socialinės apsaugos ir darbo ministerija įgyvendina valstybės socialinių paslaugų politiką:

1) pagal savo kompetenciją teikia Vyriausybei siūlymus dėl valstybės socialinių paslaugų sistemos ir socialinio darbo vystymo krypčių ir rengia teisės aktų projektus dėl asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo, socialinių paslaugų skyrimo, teikimo, finansavimo, mokėjimo už socialines paslaugas, socialinės globos normų, socialinės globos įstaigų licencijavimo, socialinių darbuotojų, socialinių darbuotojų padėjėjų profesinės kvalifikacijos kėlimo ir veiklos reglamentavimo ir kt.;

2) analizuoja ir vertina socialinių paslaugų būklę šalyje ir teikia savivaldybėms siūlymus dėl socialinių paslaugų planavimo, organizavimo.

Švenčionių rajono savivaldybė analizuoja socialines paslaugas:

1) vertina ir analizuoja gyventojų socialinių paslaugų poreikius;

2) pagal gyventojų poreikius prognozuoja ir nustato socialinių paslaugų teikimo mastą ir rūšis;

3) vertina ir nustato socialinių paslaugų finansavimo poreikį.

 Remiantis aukščiau aprašyti įstaigų identifikuotais pokyčiais įstaigos vadovybė įvertina pokyčių kokybės vadybos sistemoje poreikį. Pakeitimai planuojami, atsižvelgiant į tikslus, galimas rizikas, išteklių poreikį, pareigų, funkcijų, atsakomybių perskirstymą, neatitiktis ir kitus veiksnius (susijusi dokumentuota informacija – VVA protokolas).

# PALAIKYMAS

# Ištekliai

Įstaigos veiklos ištekliai skirstomi į šias grupes:

* Žmonės;
* Infrastruktūra;
* Procesų veikimo aplinka;
* Monitoringo ir matavimo prietaisai;
* Žinios.

Atsižvelgiant į turimų vidinių išteklių pajėgumus ir ribotumus bei poreikį jais apsirūpinti iš išorės tiekėjų/ paslaugų teikėjų, įstaigoje yra planuojamas išteklių valdymas.

Įstaigoje yra nustatyta, kokių darbuotojų reikia, kad įdiegti KV procesai veiktų rezultatyviai.

Įstaigos direktorius vadovaujantis atlikto vidaus audito rezultatais ir pasiūlymais, organizuoja veiklos tobulinimą pagal dokumentuotą Veiklos tobulinimo procedūrą (žr. 2 priedą [Procesų sąveikos ir ryšių žemėlapis](https://eip365-my.sharepoint.com/personal/n_uzumeckas_eip_lt/Documents/Desktop/Kokyb%C4%97/%C5%A0ven%C4%8Dioni%C5%B3%20SPC/Galutiniai%20dokumentai/KVS%20dokumentai/2%20priedas%20Procesu%CC%A8%20sa%CC%A8veikos%20ir%20rys%CC%8Ciu%CC%A8%20z%CC%8Ceme%CC%87lapis%20v2.docx?web=1)). VVA metu įvertinant visus duomenis, atsižvelgiant į pasiūlymus vadovybė priima sprendimus, susijusius su gerinimu.

Centras užtikrina tinkamą kokybiškų paslaugų teikimui **infrastruktūrą**. VVA susirinkimo metu priimami sprendimai dėl infrastruktūros pakeitimų, galinčių daryti poveikį KVS. Reikiami pakeitimai įtraukiami į tikslus (žr. [VVA protokolas](https://eip365-my.sharepoint.com/personal/n_uzumeckas_eip_lt/Documents/Desktop/Kokyb%C4%97/%C5%A0ven%C4%8Dioni%C5%B3%20SPC/Galutiniai%20dokumentai/Veiklos%20rezultatuvumo%20matavimas/2020%20VVA/VVA%20Protokolas.pptx?web=1)).

Įstaigos **žinioms** priskiriama:

* Dokumentuota informacija iš vidaus ir išorės šaltinių (veiklą reglamentuojantys bei kiti dokumentai);
* Nedokumentuota informacija (darbuotojų žinios ir kompetencija, įgyta per tam tikrą darbo patirtį, iš klaidų bei sėkmingų projektų padarytos išvados, iš klientų ir tiekėjų bei vidinių ir išorinių mokymų metu įgytos žinios).

Žinių įgijimo ir dalijimosi ja įstaigos viduje tvarka numatyta procesuose (žr. 2 priedą [Procesų sąveikos ir ryšių žemėlapį](https://eip365-my.sharepoint.com/personal/n_uzumeckas_eip_lt/Documents/Desktop/Kokyb%C4%97/%C5%A0ven%C4%8Dioni%C5%B3%20SPC/Galutiniai%20dokumentai/KVS%20dokumentai/2%20priedas%20Procesu%CC%A8%20sa%CC%A8veikos%20ir%20rys%CC%8Ciu%CC%A8%20z%CC%8Ceme%CC%87lapis%20v2.docx?web=1) bei Dokumentacijos planą).

# Kompetencija

Socialinės apsaugos ir darbo ministerija analizuoja socialinių darbuotojų poreikius tobulinti profesinę kompetenciją, organizuoja socialinių darbuotojų praktinės veiklos vertinimą.

Socialinių paslaugų įstaigoje dirba socialiniai darbuotojai, socialinių darbuotojų padėjėjai ir kiti socialinių paslaugų srities darbuotojai, kurių pareigybių sąrašą tvirtina socialinės apsaugos ir darbo ministras, taip pat švietimo, sveikatos priežiūros specialistai ir kiti darbuotojai.

Darbuotojų kompetencijos ir kvalifikacijos KV vadybos srityje pateikiamos pareiginiuose nuostatuose, organizacinėje struktūroje.

**Švenčionių rajono socialinių paslaugų centras** identifikavo darbuotojų kompetencijų, mokymo poreikius (žr. 7 priedą [Mokymų registras](https://eip365-my.sharepoint.com/personal/n_uzumeckas_eip_lt/Documents/Desktop/Kokyb%C4%97/%C5%A0ven%C4%8Dioni%C5%B3%20SPC/Galutiniai%20dokumentai/KVS%20dokumentai/7%20Mokymu%CC%A8%20registras.xlsx?web=1)).

Vadovaujamasi Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas Nr. A1-92 „Dėl socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų kvalifikacinių reikalavimų, socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų profesinės kvalifikacijos kėlimo tvarkos bei socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašų patvirtinimo“.

# Supratimas

Planuojant darbuotojų mokymus, numatomi mokymų kriterijai, užtikrinantys, kad darbuotojai žinotų ir suprastų:

* KV politiką;
* KV tikslus;
* Savo įnašą į KV rezultatyvumą;
* Pasekmes, jei bus nesilaikoma KVS reikalavimų.

#  Komunikavimas

Centre yra parengti, įgyvendinti ir prižiūrimi procesai apima vidinius ryšius tarp skirtingų įstaigos lygių ir funkcijų, ryšius su subrangovais bei kitais darbo vietos lankytojais, tinkamą bendravimą su išorės suinteresuotomis šalimis.

Vidinė ir išorinė komunikacija apima darbuotojų dalyvavimą tinkamai juos įtraukiant į:

* Paslaugų poreikio identifikavimą;
* rizikos įvertinimą ir valdymo priemonių nustatymą;
* incidentų tyrimą;
* politikos ir tikslų vystymą ir analizę;
* konsultavimąsi su tiekėjais, savivaldybe, kai yra pasikeitimai, galintys įtakoti įstaigos veiklą.

Savivaldybė informuoja Socialinės apsaugos ir darbo ministeriją ir gyventojus apie jos teritorijoje teikiamas socialines paslaugas. Duomenis apie gyventojams skirtas, teikiamas ar neskirtas (nurodydamos jų neskyrimo priežastis) socialines paslaugas, akredituotą socialinę priežiūrą teikiančias socialinių paslaugų įstaigas savivaldybė teikia Socialinės paramos šeimai informacinėje sistemoje (SPIS).

# Dokumentuota informacija

Įstaigos dokumentuotą informaciją sudaro:

* veiklą reglamentuojantys dokumentai (teisės aktai ir kiti išoriniai veiklą reglamentuojantys dokumentai, politika, vadovas, procedūros/procesų schemos)
* užpildyti dokumentai (įrašai);

Dokumentuotos informacijos, valdymo tvarka yra numatyta vidinėse įstaigos tvarkose ir sudarytame Dokumnetacijos plane.

# PAGRINDINĖS VEIKLOS VYKDYMAS

# Pagrindinės veiklos planavimas ir valdymas

#### Švenčionių raj. Savivaldybė, rengia ir įgyvendina savivaldybės socialinių paslaugų priemones, numatytas savivaldybės strateginiame plėtros plane ir (arba) strateginiame veiklos plane nustatant, kurias priemones įvykdys Centras. Pagal parengtas priemones ir paslaugų planą Įstaiga planuoja, įgyvendina ir valdo KV socialinių paslaugų teikimo ir su tuo susijusius procesus:

* nustatydama kokybės reikalavimus procesams vadovaujantis reglamentuojančiais teisės aktais;
* nustatydama procesų procedūrų veiksmus standartizuotos paslaugos atitikčiai;
* apibrėždama kriterijus procesams ir įgyvendindama procesų valdymą pagal šiuos kriterijus;
* nustatydama išteklius, reikalingus paslaugų reikalavimų atitikčiai pasiekti;
* nustatydama, prižiūrėdama ir išsaugodama būtinos apimties dokumentuotą informaciją.

Savivaldybės strateginiai planai: <http://www.svencionys.lt/index.php?3191913958>

Švenčionių rajono savivaldybės 2020 metų socialinių paslaugų planas <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/438980328e3f11eaa51db668f0092944?jfwid=j4ag0r5i>

# Reikalavimai, skirti produktams ir paslaugoms

Reikalavimai paslaugoms yra apibrėžiami komunikuojant su pasalugų gavėjais ir aiškinantis jų poreikius ir sudarant sutartį bei per informaciją, gautą iš klientų grįžtamojo ryšio būdu. Centro teikiamas paslaugas apibrėžia [socialinių paslaugų katalogas](https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.274453) ir Švenčionių rajono socialinių paslaugų centre pateikiami paslaugų aprašymai:

* Globos centras: <https://svencioniurspc.lt/globos-centras/>;
* Bendruomeniniai vaikų globos namai: <https://svencioniurspc.lt/bendruomeniniai-vaiku-globos-namai/>;
* Vaikų globos namai: <https://svencioniurspc.lt/vaiku-globos-namai/>;
* Paramos šeimai ir krizių centras: <https://svencioniurspc.lt/paramos-seimai-ir-kriziu-centras/>;
* Vaikų dienos centras “Šaltinėlis”: <https://svencioniurspc.lt/vaiku-dienos-centras-saltinelis/>;
* Šventos socialinės globos namai: <https://svencioniurspc.lt/sventos-socialines-globos-namai/>;
* Paslaugų namuose tarnyba: <https://svencioniurspc.lt/paslaugu-namuose-tarnyba/>;
* Savarankiško gyvenimo namai: <https://svencioniurspc.lt/savarankisko-gyvenimo-namai/>;
* Socialinės pagalbos namai: <https://svencioniurspc.lt/socialines-pagalbos-namai/>;
* Dienos centras “Verdenė”: <https://svencioniurspc.lt/dienos-centras-verdene/>.

Visais atvejais reikalavimai paslaugoms yra analizuojami ir taikomi pagal pasalugų gavėjų poreikius.

Reikalavimų paslaugoms keitimo atveju yra pakeičiama su tuo susijusi dokumentuoto informacija, o susiję asmenys informuojami apie pakeistus reikalavimus.

# paslaugų tobulinimas

Šio standarto skyriaus reikalavimų vykdymo tvarka pateikiama procedūrose Veiklos planavimas ir Veiklos tobulinimas.

# Išorės teikiamų procesų, produktų ir teikiamų paslaugų valdymas

Įstaiga vadovaujasi Švenčionių rajono savivaldybės, nacionalinių teisės aktų nustatytomis viešųjų pirkimų tvarkomis. Viešųjų pirkimų organizavimo ir vidaus kontrolės taisyklės patvirtintos Švenčionių rajono socialinių paslaugų centro direktoriaus 2020 m. kovo 13 d. įsakymu Nr. 51 – [https://svencioniurspc.lt/wp-content/uploads/2020/06/Viešųjų-pirkimų-organizavimo-taisyklės.pdf](https://svencioniurspc.lt/wp-content/uploads/2020/06/Vie%C5%A1%C5%B3j%C5%B3-pirkim%C5%B3-organizavimo-taisykl%C4%97s.pdf)

# Paslaugų teikimas

Bendrųjų ir specialiųjų socialinių bei socialinės globos paslaugų tvarkos nustatytos atitinkamos paslaugos procesui priskirtose procedūrose (Paslaugų procesų schemos ir aprašymai).

# paslaugų išleidimas

Paslaugos nėra išleidžiamos neįsitikinus atitikimu jų kokybei iškeltiems reikalavimams ir kokybės rodikliams.

Saugoma dokumentuota informacija, apimanti:

* atitikties pagal priėmimo kriterijus įrodymus;
* tai patvirtinusių asmenų atsekamumą.

Savivaldybė kontroliuoja jos teritorijoje teikiamų bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę, akredituoja socialinių paslaugų įstaigų teikiamą socialinę priežiūrą.

# Neatitiktinių išvedinių valdymas

Įstaigoje yra parengta ir įgyvendinta procedūra Neatitikčių valdymas, kuri nustato neatitiktinių išvedinių, nustatytų paslaugų teikimo procese arba patekusių pas paslaugų gavėjus, valdymo tvarką.

Yra saugojama dokumentuota informacija:

* apibūdinanti neatitiktis (neatitikčių registras);
* apibūdinanti neatitikčių atžvilgiu priimtus sprendimus (direktoriaus įsakymas, t.t.);.
* identifikuojanti sprendimus dėl su neatitiktimis susijusių veiksmų priimančius asmenis.

# VEIKSMINGUMO VERTINIMAS

# Monitoringas (stebėsena), matavimas, analizė ir vertinimas

Įstaigoje yra parengtas ir įgyvendintas Socialinių paslaugų planas. Veiksmų plane nustatoma kryptis, pagal kurią yra numatomi atitinkami monitoringo rodikliai ir metodai. Duomenų ir rodiklių analizė atliekama VVA metu. Duomenų ir rodiklių rinkimui sukurtas [Rodiklių rinkimo ir analizės įrankis](https://eip365-my.sharepoint.com/personal/n_uzumeckas_eip_lt/Documents/Desktop/Kokyb%C4%97/%C5%A0ven%C4%8Dioni%C5%B3%20SPC/Galutiniai%20dokumentai/Veiklos%20rezultatuvumo%20matavimas/Rodikliu%CC%A8%20rinkimo%20ir%20analiz%C4%97s%20%C4%AFrankis.xlsx?web=1).

# Vidaus auditas

Įstaiga planuoja ir atlieka vidaus auditus, kad būtų gauti duomenys, ar KVS atitinka:

* pačios įstaigos nustatytus reikalavimus savo kokybės sistemai (įskaitant išorinių teisinių ir kitų reikalavimų vykdymą);
* standarto ISO 9001:2015 reikalavimus.
* vidaus auditų planavimo bei vykdymo tvarką aprašytą procedūroje Vidaus auditas.

# VAdybos vertinamoji analizė

Kad būtų užtikrintas įstaigos KVS tinkamumas, adekvatumas ir rezultatyvumas, planuotais laiko tarpais vadovybė atlieka sistemos vertinamąją analizę, kurios metu analizuojami ir vertinami standarto ISO 9001 9.3 punkte nustatyti klausimai.

Vadybos vertinamosios analizės išvediniai apima sprendimus, susijusius su:

* išvadomis apie kokybės vadybos sistemos tinkamumą, adekvatumą ir rezultatyvumą;
* poreikiu keisti vadybos sistemą;
* gerinimo galimybėmis;
* išteklių poreikiu ir kt.

Dokumentuota informacija, susijusi su vadybos vertinamąja analize: Vadybos vertinamosios analizės protokolas ir, kai reikia, prie jo pridedamos Ataskaitos.

# GERINIMAS

# Bendrieji dalykai

Įstaiga nustato ir pasirenka gerinimo galimybes ir įgyvendina būtinus veiksmus, siekdama atitikti paslaugų gavėjų keliamus reikalavimus bei didinti KV rezultatyvumą.

# Neatitiktys ir korekciniai veiksmai

Vienas iš efektyviausių būdų kelti KVS rezultatyvumą bei gerinti paslaugų kokybę yra neatitikčių, įskaitant suinteresuotųjų šalių skundus, fiksavimas, priežasčių analizė bei efektyvių sprendimų dėl neatitikčių priežasčių pašalinimo priėmimas.

Šio proceso užtikrinimui įstaigoje yra parengtos procedūros Neatitikčių valdymas.

# Nuolatinis gerinimas

Įsidiegusi KVS įstaiga prisiima atsakomybę nuolat gerinti jų tinkamumą, adekvatumą ir rezultatyvumą.

Remdamasi turima dokumentuota informacija, įstaiga priima sprendimus dėl poreikių, į kuriuos turi būti atsižvelgta, galimybių, kuriomis turi būti pasinaudota, vykdant nuolatinį gerinimą bei nustato reikiamų atlikti veiksmų dažnumą, mastą ir trukmę.