**ŠVENČIONIŲ RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO KVS MODELIS**

TURINYS

[Sąvokos ir sutrumpinimai 3](#_Toc42520057)

[1. Kokybės vadybos sistemos modelio koncepcija 4](#_Toc42520058)

[2. Suinteresuotosios šalys 5](#_Toc42520059)

[3. Įstaigos KVS modelis 5](#_Toc42520060)

[Susiję dokumentai 9](#_Toc42520061)

# **Sąvokos ir sutrumpinimai**

Lentelė 1. Terminai ir santrumpos

|  |  |
| --- | --- |
| Terminas | Paaiškinimas |
| Auditas | Sistemingas, nepriklausomas ir dokumentais įformintas procesas audito įrodymams surinkti ir objektyviai juos įvertinti, kad būtų̨ nustatytas audito kriterijų̨ atitikties laipsnis. |
| Grįžtamasis ryšys | Nuomonės ir komentarai apie produktą̨ ar skundų tvarkymo procesą̨ ir susidomėjimo produktu ar skundų tvarkymo procesu išraiška |
| ISO 9001 | ISO 9001:2015 kokybės vadybos sistemos standartas |
| Įstaiga | Švenčionių rajono socialinių paslaugų centras |
| Korekcinis veiksmas | Korekcinis veiksmas – veiksmas, kuris atliekamas siekiant pašalinti nustatytos neatitikties ar kitos nepageidaujamos situacijos priežastį̨. |
| KVS | Kokybės vadybos sistema |
| LEAN | Kokybės vadybos metodas, padedantis gerinti procesus siekiant didesnės pridėtinės vertės |
| Matavimas | Veiksmas, leidžiantis nustatyti kiekybinę vertę |
| Monitoringas | Sistemingas būklės ir kitimo stebėjimas, poveikio įvertinimas ir  prognozavimas. Monitoringo sinonimas yra stebėsena ir vertinimas. |
| Rezultatyvumas | Planuotų priemonių įgyvendinimo ir planuotų rezultatų pasiekimo laipsnis |
| Suinteresuotos šalys | Fiziniai arba juridiniai asmenys, kurie vienaip ar kitaip sąveikauja su įstaiga ir įstaigos formavimo politika daro įtaką |
| Vadybos vertinamoji analizė | Veikla, atliekama analizuojamo dalyko tinkamumui, adekvatumui ir rezultatyvumui nustatyti, siekiant užsibrėžtų tikslų. |

# **Kokybės vadybos sistemos modelio koncepcija**

Švenčionių rajono socialinių paslaugų centro KVS modelio pagrindu pasirinkta tarptautinių kokybės vadybos sistemos standarto ISO 9001:2015 koncepcija ir reikalavimai (žr. 1 pav.). Taip pat atsižvelgiant į tai, kad įstaigoje diegiami ir LEAN metodo įrankiai naudojamas PDTV principas. Šių kokybės metodų pagrindu sudarytas įstaigos procesų žemėlapis ir sąveika.

Kokybės vadybos sistemos pagal ISO 9001 standartą̨ paskirtis – kliento patenkinimo didinimas. Standartas reikalingas siekiant užtikrinti įstaigos teikiamų paslaugų kokybę, visų klientų poreikių bei lūkesčių̨ patenkinimą̨, suvienodinti įstaigos vadybinius procesus organizuojant ir vykdant veiklą.

PDTV **(**planuok, daryk, tikrink, veik) metodas užtikrina nuolatinio veiklos tobulinimo ciklą̨.

Organizacijos kontekstas (4)

Tikrink

Veik

Planuok

Daryk

Kokybės vadybos sistema (4)

Kliento reikalavimai

Suinteresuotų šalių reikalavimai

Paslaugos

Kliento pasitenkinimas

KVS rezultatai

pav. 1 KVS modelio koncepcija pagal ISO 9001 ir PDTV

# **Suinteresuotosios šalys**

Siekiant užtikrinti efektyvų įstaigos veiklos valdymą, KVS modelio diegimą, teikiamų paslaugų kokybę, įstaigai reikalinga identifikuoti svarbiausias suinteresuotas šalis, jų poreikius ir įtaką teikiamų paslaugų kokybei.

Įstaigos suinteresuotųjų šalių sąrašas:

* Švenčionių rajono gyventojai;
* Įstaigos darbuotojai;
* Valstybinės institucijos ir kitos organizacijos.

**Švenčionių rajono gyventojai**, kaip pagrindiniai įstaigos klientai, yra itin suinteresuoti teikiamų paslaugų kokybe. Ypatingai svarbu sutelkti klientus, kaip pagrindinius paslaugų gavėjus, siekiant gauti grįžtamąjį ryšį paslaugų tobulinimui.

**Įstaigos darbuotojai** yra suinteresuoti, jog visi procesai įstaigoje vyktų sklandžiai ir teikiamos paslaugos pasižymėtų aukšta kokybe. Ši suinteresuota šalis priima ir įgyvendina sprendimus, susijusius su kokybės vadybos sistema ir jos vertinimu.

**Valstybinės institucijos ir kitos organizacijos** – įstaiga yra pavaldi aukštesnės pakopos valdžios institucijoms, jų įstatymams ir kitoms nuostatoms. Organizuoti arba sudaryti prielaidas įstaigų teikiamų paslaugų tobulinimo iniciatyvoms yra vienas iš valstybinių valdžios institucijų užduočių.

# **Įstaigos KVS modelis**

KVS modelyje yra pateikti KVS reikalingi procesai, jų̨ seka bei sąveika. Įstaigos KVS modelį sudaro keturios procesų grupės:

* Teikiamų paslaugų procesai;
* Tobulinimo procesai.

Modelyje (procesų žemėlapyje) išvardinti procesai KVS diegimo metu bus detalizuojami dokumentais įformintomis procedūromis/procesų schemomis, apimančiomis procesų planavimą̨, vykdymą̨, vertinimą̨ bei tobulinimą̨. Kiekvienam procesui priskiriamas proceso valdytojas (šeimininkas) – asmuo, įgaliotas užtikrinti šio proceso veikimą̨, valdymą̨ ir gerinimą̨. Kiekvienam procesui bus nustatomi jų̨ rezultatyvų ir efektyvų veikimą̨ bei valdymą̨ užtikrinantys kriterijai bei metodai, taip pat užtikrinamas jų̨ veikimui, stebėsenai bei gerinimui būtinų išteklių̨ ir informacijos gavimas bei paskirstymas.

KVS modelį sudaro šie elementai:

**Teikiamų paslaugų procesai:**

Asmenų aptarnavimas įstaigoje:

* Paslaugų namuose teikimas;
* Apgyvendinimo savarankiško gyvenimo namuose suaugusiems asmenims su negalia, senyvo amžiaus asmenims;
* Bendrųjų socialinių paslaugų ir specialiųjų socialinės priežiūros paslaugų teikimas senyvo amžiaus asmenims ar suaugusiems asmenims su negalia dienos centre „Verdenė“;
* Ilgalaikės/trumpalaikės socialinės globos paslaugų teikimas senyvo amžiaus ir suaugusiems asmenims su negalia, kurie dėl senyvo amžiaus ar negalios negali gyventi savarankiškai, naudotis kitomis bendruomenės paslaugomis ir kuriems būtina nuolatinė specialistų priežiūra;
* Bendrųjų socialinių paslaugų ir specialiųjų socialinės priežiūros paslaugų teikimas vaikams iš socialinę atskirtį patiriančių šeimų, socialiai remtinų šeimų ar kitų šeimų, kuriems reikalingos socialinės paslaugos dienos centre;
* Bendrųjų socialinių paslaugų ir specialiųjų socialinių priežiūros paslaugų teikimas suaugusiems socialinę atskirtį patiriantiems asmenims;
* Vaikų globos namų paslaugų valdymas (trumpalaikės / ilgalaikės socialinės globos likusiems be tėvų globos vaikams iki 18 m.);
* Globos paslaugų teikimas (pagalbos paslaugų globėjams / įvaikintojams teikimas);
* Socialinių įgūdžių ugdymo, bendrųjų socialinių paslaugų teikimas bei vaikų užimtumas (kompleksinę pagalbą socialinės rizikos ir kitų socialinių problemų turinčioms šeimoms ir vaikams);
* Paramos šeimai teikimas (bendrųjų socialinių ir specialiųjų socialinės priežiūros paslaugų teikimas socialinę riziką patiriančioms šeimoms);
* Paslaugų žmonėms su negalia teikimas (bendrųjų socialinių ir specialiųjų socialinės priežiūros paslaugų teikimas asmenims su negalia ir senyvo amžiaus asmenims);
* Apgyvendinimo savarankiško gyvenimo namuose užtikrinimas (socialinės priežiūros ir apgyvendinimo paslaugų teikimas suaugusiems asmenims su negalia).

Šių̨ procesų pagrindinė paskirtis yra sukurti naudą (pridėtinę vertę) bei tenkinti svarbiausių suinteresuotųjų šalių poreikius ir lūkesčius.

**Tobulinimo procesai:**

* Paslaugų ir procesų monitoringas;
* Vidaus auditas;
* Grįžtamasis ryšys;
* Tobulinimo veiksmų procesas.

Šių procesų sukūrimas, įgyvendinimas ir vykdymas leidžia įstaigai užtikrinti atitiktį tiek atitinkamų reglamentuojančių teisės aktų, tiek suinteresuotųjų šalių keliamiems bei kitiems reikalavimams. Paslaugų atitiktis reikalavimams ir veiksmų dėl rizikų/galimybių rezultatyvumas matuojami auditų metu vidaus auditorių nustatytais kriterijais. Siekiant užtikrinti kuo didesnį supratimą, rizikos ir galimybės analizuojamos įstaigos strateginio planavimo dokumentuose. Tobulinimo proceso įgyvendinimas sudaro prielaidas nuolatiniam įstaigos veiklos gerinimui. Įstaigoje klientų aptarnavimo kokybė yra užtikrinta išsikeltais vidiniais įstaigos tikslais, Asaichi susirinkimų metodo taikymu, ir klientų grįžtamojo ryšio procesu, o aptarnavimo kokybė yra matuojama šiais rodikliais:

* Laiku suteiktos paslaugos – 100 proc.;
* Laiku pateikti atsakymai pagal paklausimus, prašymus – 100 proc.;
* Pagrįstų skundų skaičius dėl darbuotojų darbo – 0 vnt.;
* Klientų pasitenkinimo lygis – 10 balų.

Atsižvelgiant į audito metu rastas neatitiktis, rizikas arba nepakankamą klientų pasitenkinimą įstaigos teikiamomis paslaugomis, poreikis tobulinti arba keisti kokybės vadybos sistemą nustatomas vadybos vertinamosios analizės metu.

# **Susiję dokumentai:**

1. Švenčionių rajono savivaldybės socialinių paslaugų centro Procesų sąveikos ir ryšių žemėlapis;
2. Švenčionių rajono savivaldybės socialinių paslaugų centro procesų schemos ir aprašymai;
3. Švenčionių rajono savivaldybės Socialinių paslaugų planas.