

PATVIRTINTA
Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas”
direktoriumi
2021 m. vasario 1 d.
įsakymu Nr. V-15-(1.4.)

KOKYBĖS APRAŠAS (KOKYBĖS VADOVAS)

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ kokybės aprašas (toliau – Kokybės vadovas) yra pagrindinis kokybės vadybos sistemos dokumentas, kuriame aprašoma Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ kokybės vadybos sistemos dalis, atitinkanti standarto LST EN ISO 9001 reikalavimus.

2. Kokybės vadovas skirtas naudoti Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ darbuotojams arba kitoms suinteresuotoms šalims, kurios domisi Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ kokybės vadybos sistema.

3. Kokybės vadove nurodoma:

3.1. kokybės vadybos sistemos taikymo sritis;

3.2. teisės aktais patvirtintos kokybės vadybos sistemos procedūros arba pateikiamos nuorodos į jas;

3.3. kokybės vadybos sistemos procesai, jų sąveika, pateikiamos nuorodos į procesų schemas.

4. Kokybės vadovas parengtas vadovaujantis šiais dokumentais:

4.1. standartu LST EN ISO 9001 „Kokybės vadybos sistemos. Reikalavimai“ (ISO 9001);

4.2. standartu LST EN ISO 9000 „Kokybės vadybos sistemos. Pagrindai ir aiškinamasis žodynas“ (ISO 9000).

5. Kokybės vadove vartojamos sąvokos ir sutrumpinimai:

5.1. **Atitiktis** – prisiimtų reikalavimų vykdymas.

5.2. **BĮ** – Klaipėdos miesto savivaldybės socialines paslaugas teikianti įstaiga (BĮ Klaipėdos vaikų globos namai „Rytas“).

5.3. **Dokumentas** – informacija ir jos laikmena (teisės aktas, proceso schema, specifikacija, įrašas, kt.).

- 5.4. **Paslaugų gavėjai** – Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ vaikai, kuriems nustatyta ilgalaikė (trumpalaikė) socialinė globa.
- 5.5. **Kokybės vadybos sistema (toliau – KVS)** – Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ vadybos sistema, skirta veiklai, susijusiai su kokybe, nukreipti ir valdyti.
- 5.6. **Kokybės politika** – Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ vadovybės patvirtinti ketinimai ir kryptys, susiję su veiklos gerinimu.
- 5.7. **Kokybės tikslas** – su veiklos gerinimu susijęs pamatuojamas siekis, grindžiamas kokybės politika.
- 5.8. **Koregavimo veiksmas** – veiksmas, atliekamas siekiant pašalinti neatitiktį.
- 5.9. **Korekcinis veiksmas** – veiksmas, atliekamas siekiant pašalinti nustatytos KVS veiklos ar kitos nepageidaujamos situacijos priežastį.
- 5.10. **KVS dokumentas** – KVS reglamentuojantis ar su jos veikimu susijęs dokumentas.
- 5.11. **KVS dokumentacija** – KVS dokumentų visuma.
- 5.12. **KVS įrašas** – KVS dokumentas, kuriame pateikti pasiekti rezultatai ar atliktų darbų įrodymai (įrašai gali būti naudojami atsekamumui įforminti dokumentais ir įrodyti, kad atlikta patikra, auditas, korekciniai veiksmai, tiekėjų vertinimas, kt.). Įrašų negalima taisyti.
- 5.13. **Neatitiktis** – prisiimtų reikalavimų neįvykdymas (neatitikimas konkreto standarto reikalavimo, kliento ar kito prisiimto reikalavimo).
- 5.14. **Neatitiktinis produktas (paslauga)** – paslauga ar produktas, neatitinkantis jam keliamų reikalavimų.
- 5.15. **Paslaugos** – Klaipėdos vaikų globos namuose „Rytas“ teikiamos socialinės paslaugos, kurių sąrašas skelbiamas Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ svetainėje.
- 5.16. **Procedūra (P)** – nustatyta proceso vykdymo (darbo atlikimo) tvarka. Tai KVS dokumentas, kuriame nurodyti reikalavimai procesui pagal galiojančius atitinkamus dokumentus (įstatymus, nutarimus, normas, taisykles, standartus, technines sąlygas).
- 5.17. **Procesas** – susijusių ar sąveikaujančių veiklų visuma, kuri gavinius paverčia produkcija (produktais ar paslaugomis).
- 5.18. **Proceso schemas** – KVS dokumentas, kuriame grafiškai pavaizduoti veiklos procesai, jų dalyviai, taip pat šių procesų seka ir sąveika.
- 5.19. **Proceso šeimininkas** – Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ paskirtas darbuotojas, atsakingas už veiklos proceso rezultatus ir valdymą.

5.20. **Produktai** – proceso rezultatai (Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“), produktai yra intelektualiniai; intelektualinis produktas paprastai susideda iš informacijos, yra nematerialus ir gali būti pateiktas metodo, protokolo, teisės akto, pažymos, rašto ar kita panašia forma). Paslaugos taip pat yra Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ produktai.

5.21. Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ **darbuotojai** – darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis.

5.22. Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ **vadovybė** – Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ direktorius, direktoriaus pavaduotojas socialiniams reikalams, direktoriaus pavaduotojas ūkiui.

5.23. **Reikalavimas** – visuotinai numanomas ar privalomai pareikštas poreikis ar lūkestis (standarto, teisinis, organizacijos vidinis, kliento reikalavimas, kt.).

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

5.25. **Rizika** - neapibrėžties pasekmė numatomam rezultatui, įvykio tikimybės ir jo padarinių derinys. Terminas „rizika“ vartojamas tik tada, kai yra neigiamų pasekmių galimybė.

5.26. **Standartas** – kokybės vadybos sistemos standartas LST EN ISO 9001 „Kokybės vadybos sistemos. Reikalavimai“.

5.27. **Stebėseną** - proceso ar paslaugos esminės savybės stebėjimas, nebūtinai turint matavimo kriterijų, išreikštą matavimo vienetais ir skaičiumi (pvz. stebimas naudojimo patogumas).

5.28. **Suinteresuota šalis** – asmuo ar grupė asmenų, suinteresuotų Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ rezultatais ir sėkme (Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ darbuotojai, institucijos ir organizacijos, paslaugų ir produktų tiekėjai, žiniasklaidos atstovai). Paslaugų gavėjai yra viena iš Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ suinteresuotų šalių.

5.29. **Vadovybės atstovas kokybei (sutrumpinimas – VAK)** – Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ vadovybės paskirtas asmuo, atsakingas už KVS veikimo užtikrinimą.

6. Kitos Kokybės vadove vartojamos sąvokos atitinka standarte LST EN ISO 9000:2005 „Kokybės vadybos sistemos. Pagrindai ir aiškinamasis žodynas“.

7. Kokybės vadovą parengia, prižiūri ir prireikus keičia VAK. Kokybės vadovas tvirtinamas Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ įsakymu.

II. KOKYBĖS VADYBOS SISTEMOS TAIKYMAS

8. KVS taikoma Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ paslaugoms ir Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ organizacinei veiklai.

8.1.1. Paslaugų ir Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ organizacinės veiklos procesas, detalizuotas Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ proceso schemoje, yra Ilgalaikės (Trumpalaikės) socialinės globos teikimas (laikino svečiavimosi paslaugos procesas) (9, 10 priedai).

III. KOKYBĖS VADYBOS SISTEMA

Bendrosios nuostatos

9. Klaipėdos vaikų globos namai „Rytas“ įgyvendina, prižiūri ir nuolat gerina KVS, siekdama kuo geriau, rezultatyviau vykdyti nustatytas funkcijas, atitinkančias teisės aktų, paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų šalių reikalavimus, paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų šalių pasitenkinimą. Šiuo tikslu Klaipėdos vaikų globos namai „Rytas“:

10.1. nustato procesus, apibrėžia ryšius tarp jų;

10.2. apibrėžia kriterijus ir metodus, kurių reikia siekiant užtikrinti rezultatų procesų vykdymą ir valdymą;

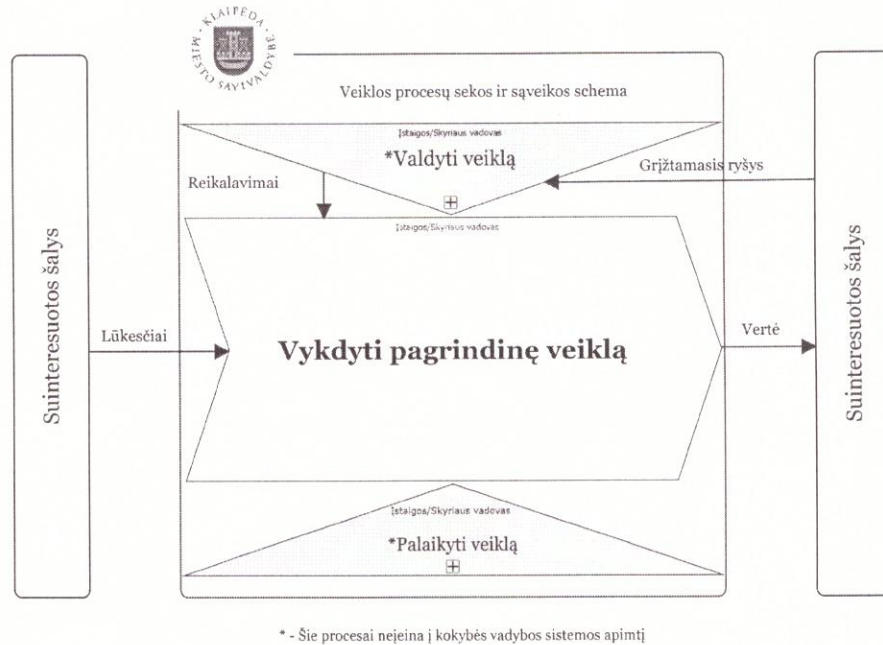
10.3. apsirūpina reikiamais ištekliais ir informacija, būtina Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ veiklos procesams, jų monitoringui (stebėsenai) ir matavimui;

10.4. kontroliuoja, stebi, matuoja ir analizuoja procesus, vertina jų rezultatyvumą;

10.5. įgyvendina veiksmus, užtikrinančius, kad suplanuoti rezultatai būtų pasiekti ir Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ procesai būtų nuolat gerinami.

10. Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ procesas detalizuotas laikino svečiavimosi paslaugos proceso schemoje.

11. BĮ Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ **procesų** sekos ir sąveikos schema (1 paveikslas).



1 paveikslas. Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ procesų sekos ir sąveikos schema

12. VAK organizuoja proceso schemų parengimą ir prireikus atnaujinimą. Informaciją proceso atnaujinimui VAK teikia procesų šeimininkai.

IV. KLAIPĖDOS VAIKŲ GLOBOS NAMŲ „RYTAS“ VADOVYBĖS ATSAKOMYBĖ

Vadovybės įsipareigojimai

13. Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ vadovybė įgyvendina, plėtoja KVS, nuolat gerina jos rezultatyvumą:

13.1. perteikdama Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ darbuotojams, paslaugų gavėjams ir kitų suinteresuotų šalių bei Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ taikomų teisinių reikalavimų svarbą;

13.2. nustatydamą Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ viziją, misiją, strategines kryptis ir tikslus;

13.3. nustatydamą kokybės politiką ir kokybės tikslus;

13.4. aprūpindama Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ darbuotojus ir paslaugų gavėjus reikiama ištekliais;

13.5. kurdama palankią darbo aplinką, kurioje visi darbuotojai būtų įtraukti į Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ tikslų siekimą;

- 13.6. ugdydama Klaipėdos vaikų globos namuose „Rytas“ tokią kultūrą, kuri įtrauktų kiekvieną darbuotoją į veiklos rezultatyvumo gerinimo darbus;
- 13.7. nustatydama Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ veiklos įvertinimo metodus.

Orientavimasis į paslaugų gavėją

14. Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ vadovybė užtikrina, kad:
 - 14.1. paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų šalių reikalavimai būtų nustatyti, žinomi ir patenkinami;
 - 14.2. paslaugų gavėjams ir kitoms suinteresuotoms šalims pateikiami rezultatai (įskaitant paslaugas) atitinka tuos reikalavimus;
 - 14.3. paslaugų gavėjų pasitenkinimas būtų vertinamas, siekiant įtvirtinti ilgalaikius ryšius su paslaugų gavėjais, paremtus abipusiu pasitikėjimu ir abipuse nauda;
 - 14.4. paslaugų gavėjų skundai būtų analizuojami, siekiant geriau suprasti jų poreikius ir gerinti teikiamų paslaugų kokybę.
15. Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ paslaugų gavėjai ir kitos suinteresuotos šalys, jų lūkesčiai ir reikalavimai Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ teikiamoms paslaugoms nustatyti ir detalizuoti Suinteresuotų šalių sąrašė.

Kokybės politika

16. Kokybės politika yra vienas iš KVS dokumentų.
17. Kokybės politikos arba jos pakeitimo projekto parengimą organizuoja VAK.
18. Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ darbuotojai gali pateikti konkrečius pasiūlymus kokybės politikai parengti arba atnaujinti. Informacija kokybės politikai pakeisti (atnaujinti ir / arba tobulinti) pateikiama VAK pareikalavus.
19. Kokybės politika tvirtinama Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ vadovo įsakymu.
20. Su patvirtinta kokybės politika supažindinami visi Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ darbuotojai, ji paskelbiama Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ interneto svetainėje. VAK organizuoja kokybės politikos dokumento skelbimą Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ interneto svetainėje ir viešiniamą.

21. Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ vadovybė ne rečiau kaip kartą per metus peržiūri ir vertina kokybės politiką, siekdama užtikrinti, kad ji nuolat būtų tinkama ir atitiktų Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ vykdomos veiklos pobūdį – viziją, misiją, veiklos prioritetus, strateginius tikslus, procesus, tenkinant paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotų šalių lūkesčius, teisinius ir kitus reikalavimus.

22. Kokybės politika yra periodiškai peržiūrima, priėmus sprendimą atnaujinama pagal poreikį (žr. Kokybės aprašo priedas Nr. 1).

Kokybės tikslai

23. Siekdama įgyvendinti kokybės politiką Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ vadovybė nustato kiekybiškai įvertinamus kokybės tikslus.

24. Kokybės tikslų nustatymą ar pakeitimą organizuoja VAK.

25. VAK iniciatyva vyriausi socialiniai darbuotojai siūlo kokybės tikslus. Teikdami siūlymus įstaigos vyriausi socialiniai darbuotojai įvertina informaciją apie:

25.1. Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ kokybės politiką;

25.2. Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ veiklos sritims, teikiamoms paslaugoms keliamus kokybės reikalavimus;

25.3. strateginius tikslus;

25.4. procesų gerinimo iniciatyvas;

25.5. KVS rezultatyvumą;

25.6. atitinkamus teisės aktus ar jų pakeitimus ir kitus reikalavimus, taikomus Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ veiklai;

25.7. esamas ir naujas technologijas, kurios gali būti panaudotos gerinant Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ veiklą ar paslaugų teikimą;

25.8. turimus išteklius.

26. Kokybės tikslai nustatomi ir tvirtinami kartu su kokybės politika Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ vadovo įsakymu (žr. Kokybės aprašo priedas Nr. 1).

27. Kokybės tikslų pasiekimas gali būti planuojamas rengiant detalesnius Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ veiklos planus /projektus.

28. Kokybės tikslų pasiekimo planavimą organizuoja VAK. Kokybės tikslai yra periodiškai peržiūrimi, priėmus sprendimą atnaujinami pagal poreikį.

29. Priemonės, reikalingas kokybės tikslams pasiekti, siūlo įstaigos vyriausi socialiniai darbuotojai.

30. Kokybės tikslai ir jų įgyvendinimo planas yra koreguojami peržiūrint Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ veiklos planą arba pasikeitus kokybės politikai ar įvykus kitiems pokyčiams ir, jei reikia, parengiami nauji kokybės tikslai.

31. Kokybės tikslų įgyvendinimo rezultatai vertinami Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ susirinkime, kuriame priimamas sprendimas dėl tolesnių veiksmų.

Vadovybės atstovas kokybei

32. VAK skiriamas Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ vadovo įsakymu ir yra atskaitingas Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ vadovui už KVS veiklą.

33. Vykdydamas jam pavestas funkcijas VAK:

33.1. užtikrina, kad Klaipėdos vaikų globos namuose „Rytas“ būtų skleidžiama informacija apie veikiančią KVS, kokybės politiką ir kokybės tikslus, kad darbuotojai žinotų savo atsakomybės ribas ir funkcijas įgyvendinant KVS;

33.2. organizuoja Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ veiklos procesų ir jų sąveikos identifikavimą, teikia pasiūlymus Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ vadovybei ir vyriausiems socialiniams darbuotojams dėl veiklos procesų, paslaugų gavėjų aptarnavimo kokybės, teikiamų paslaugų ir procesų tobulinimo;

33.3. rengia ir atnaujina KVS dokumentus pagal standartų reikalavimus;

33.4. koordinuoja ir kontroliuoja KVS neatitiktinių paslaugų valdymą Klaipėdos vaikų globos namuose „Rytas“, organizuoja KVS veiklos procesų periodinius vertinimus;

33.5. koordinuoja ir kontroliuoja KVS koregavimo, korekcinių veiksmų atlikimą ir šių veiksmų efektyvumo vertinimą;

33.6. organizuoja susirinkimus dėl Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ vadovybės KVS analizės ir rengia jiems medžiagą;

33.7. prižiūri ir koordinuoja Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ darbuotojų, atsakingų už kokybės vadybą, darbą, susijusį su KVS diegimu ir įgyvendinimu Klaipėdos vaikų globos namuose „Rytas“, juos konsultuoja, teikia metodinę pagalbą.

V. PLANAVIMAS. RIZIKŲ IR GALIMYBIŲ NUSTATYMO METODIKA

Taikymo sritis

34. Metodika apima suinteresuotų šalių poreikių ir lūkesčių įvertinimą, su šiais poreikiais ir lūkesčiais bei veiklos procesais ir jų rezultatais susijusių rizikų ir galimybių apibrėžimą, rizikų įvertinimą, veiksmų rizikos veiksnių atžvilgiu planavimą, šių veiksmų rezultatyvumo įvertinimą, informacijos analizę bei teikimą Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ vadovybės sprendimams.

35. Šią metodiką taiko Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ darbuotojai, vykdydantys strategijos planavimo, procesų valdymo, kokybės politikos ir tikslų planavimo, rizikos ir galimybių valdymo veiksmus.

Kompetencija, atsakomybė ir įgaliojimai

36. Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ vadovybė atsako už rizikos veiksnių ir galimybių analizės organizavimą.

37. Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ vadovas atsako už Rizikos veiksnių valdymo plano patvirtinimą.

38. Procesų šeimininkai (rizikos ir galimybių nustatymo darbo grupė) dalyvauja identifikuojant su organizacijos veikla ir jos rezultatais suinteresuotas šalis bei jų lūkesčius ir poreikius, nustatant bei įvertinant rizikas, planuojant rizikos valdymo veiksmus.

Aprašymas

39. Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ vadovybė įsipareigoja plėtoti bei įgyvendinti KVS ir nuolat gerinti jos rezultatyvumą. Šie įsipareigojimai užtikrinami informuojant darbuotojus apie paslaugų gavėjų ir kitų suinteresuotųjų šalių poreikių svarbą, bei veiklą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų atitikimo svarbą.

40. Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ vadovybė organizuoja rizikos ir galimybių nustatymo darbo grupę, į kurią įtraukiami vadovybės atstovai bei procesų šeimininkai. Darbo grupė apibrėžia vidinius ir išorės veiksnius, kurie svarbūs organizacijos veiklai bei turi įtakos numatytų rezultatų pasiekimui. Išorinio konteksto supratimą palengvina atsižvelgimas į veiksnius, atsirandančius

dėl teisinės, technologinės, socialinės ir ekonominės aplinkos. Vidinio konteksto supratimą palengvina atsižvelgimas į veiksnius, susijusius su organizacijos vertybėmis, kultūra, žiniomis ir veiksmingumu. Procesų šeimininkai parengia vidaus ir išorės suinteresuotųjų šalių bei jų lūkesčių ir poreikių sąrašą, pažymint, kuriuos reikalavimus organizacija prisiima kaip savo veiklos kokybės požymius.

41. Procesų šeimininkų darbo grupė kasmet apibrėžia rizikas ir galimybes, kurių atžvilgiu reikia imtis veiksmų, siekiant užtikrinti bei padidinti KVS rezultatyvumą, užkirsti kelią nepageidaujamai situacijai arba sumažinti nepageidaujamus rezultatus. Apibrėžus rizikas, įvertinama jų pasireiškimo tikimybė ir galimos pasekmės, tuo pačiu identifikuojamos reikšmingos rizikos, kurių atžvilgiu imamas atsižvelgimo į riziką veiksmų, pvz.: prisiimti riziką, išvengti rizikos, pašalinti rizikos šaltinį, keisti neigiamo įvykio tikimybę ar pasekmes, dalintis rizika.

42. Kasmet Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ vadovybė organizuoja darbo grupės pasitarimą, kurio metu analizuojamos organizacijos vidaus ir išorės suinteresuotosios šalys bei jų lūkesčiai ir reikalavimai. Kiekviena suinteresuota šalis gali turėti vieną ar daugiau reikalavimų.

43. Turint **Suinteresuotų šalių ir jų reikalavimų sąrašą**, darbo grupė aptaria ir nustato su kiekviena suinteresuota šalimi ir / arba veiklos procesu susijusias rizikas bei galimybes. Rizika įrašoma kaip nepageidautina situacija, atsiradusi dėl suinteresuotos šalies veiksmų ar neveikimo. Veiklos procesų rizika įrašoma kaip nepageidautina situacija atsiradusi procese. Suinteresuotoji šalis ar procesas gali turėti įtakos vienai ar daugiau rizikų. Galimybės atspindi esamas veiklos plėtros perspektyvas.

44. Turint rizikų sąrašą, darbo grupė atlieka kiekvienos iš šių rizikų ekspertinį vertinimą 10 balų skalėje: įvertinama kiekvienos iš identifiкуotų rizikų atsiradimo tikimybė ir atskirai įvertinamos pasekmės. 10 balų tikimybės skalėje rašoma esant maksimaliai įvykio tikimybei. 10 balų pasekmių vertinime rašoma esant maksimaliai neigiamoms pasekmėms. Kiekvienos rizikos abu įvertinimo rodikliai padauginami vienas iš kito ir gaunamas išvestinis rizikos vertinimo balas (tarp 0 – minimali rizika ir 100 – maksimali rizika).

45. Darbo grupė analizuoja rizikas, gavusias didžiausią balų skaičių. Kiekvienai rizikai parenkamas vienas iš galimų veiksmų: prisiimti riziką, išvengti rizikos, pašalinti rizikos šaltinį, keisti neigiamo įvykio tikimybę ar pasekmes, dalintis rizika, arba šių veiksmų derinys. Darbo grupė aptaria svarbių rizikos veiksnių valdymo priemones: veiksmus, atsakomybę, laiko terminus.

46. Darbo grupė, rizikų ir galimybių aptarimo pagrindu, organizuoja **Reikšmingų rizikos veiksnių valdymo plano** ruošimą. Šį planą tvirtina Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ vadovas. Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ vadovas arba jo įgaliotas darbuotojas periodiškai kontroliuoja

šio plano priemonių įgyvendinimą ir rezultatyvumą. Priemonių plane numatytų veiksmų nevykdymas ar šių veiksmų nerezultatyvumas yra Neatitiktis, kuri valdoma pagal **Neatitiktinių produktų (paslaugų) valdymo tvarką**.

47. Esant reikšmingiems vidaus ar išorės veiksnių pokyčiams Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ vadovybė gali inicijuoti papildomą rizikos veiksnių svarstymą.

Dokumentacija

48. Suinteresuotųjų šalių reikalavimų sąrašo forma (žr. Kokybės aprašo priedas Nr. 2).
49. Rizikos veiksnių vertinimo forma (žr. Kokybės aprašo priedas Nr. 3).
50. Rizikos veiksnių valdymo plano forma (žr. Kokybės aprašo priedas Nr. 4).

VI. PASLAUGŲ TEIKIMAS

Su klientu susiję procesai

51. Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ paslaugos teikiamos vadovaujantis 2010-10-28 Klaipėdos miesto savivaldybės tarybos sprendimo Nr. T2-307 „Ilgalaikės (trumpalaikės) socialinės globos socialinių paslaugų įstaigose skyrimo, teikimo ir apmokėjimo už paslaugą tvarkos“ aprašu.

52. Informacija apie Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ teikiamas paslaugas paslaugų gavėjams skelbiama Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ interneto svetainėje adresu: www.vgnrytas.lt

53. Parengta skundų tvarka ir registras. Gaunami skundai yra valdomi pagal Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ nustatytą Nusiskundimų, prašymų (pageidavimų), pranešimų pateikimo ir nagrinėjimo tvarką.

54. Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ socialinių paslaugų procesas (laikino svečiavimosi paslaugos teikimo procesas), jo seka detalizuota proceso schemeje.

VII. MATAVIMAS, ANALIZĖ IR GERINIMAS

Neatitiktinių produktų (paslaugų) valdymas

55. Klaipėdos vaikų globos namai „Rytas“ užtikrina, kad reikalavimų (teisinių, paslaugų gavėjų ar kitų prisiimtų reikalavimų) neatitinkantys produktai (paslaugos) būtų identifikuojami ir valdomi, siekiant išvengti nenumatyto (netyčinio) jų panaudojimo ir / ar pateikimo klientui.

56. Neatitiktinių produktų (paslaugų) valdymo tvarką nustato ir jos įgyvendinimą prižiūri VAK.

57. Neatitiktinių produktų (paslaugų) valdymo tvarka apima:

57.1. neatitiktinių produktų (paslaugų) identifikavimą;

57.2. koregavimo veiksmų, siekiant pašalinti neatitiktį, planavimą;

57.3. neatitikties pašalinimą;

57.4. pakartotinę patikrą po produkto (paslaugos) koregavimo.

58. Neatitiktiniai produktai (paslaugos) identifikuojami tokia tvarka:

58.1. Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ darbuotojai, gavę informacijos apie neatitiktinį produktą ar tokį produktą pastebėję (paslaugą), privalo jį registruoti Neatitiktinių produktų (paslaugų) valdymo registre (žr. Kokybės aprašo 4 priedas).

58.2. Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ darbuotojas, įregistravęs neatitiktinį produktą (paslaugą), apie tai informuoja proceso, kuriame nustatyta neatitiktis, šeimnininką ir VAK.

59. Koregavimo veiksmai, siekiant pašalinti neatitiktį, planuojami tokia tvarka:

59.1. Proceso šeimnininkas, gavęs informacijos apie užregistruotą neatitiktinį produktą (paslaugą), atsižvelgdamas į neatitikties pobūdį ir mastą nustato neatitikties pašalinimo terminą ir duoda pavedimą darbuotojui pašalinti neatitiktį arba ją koreguoja pats.

59.2. Jei sprendimas, reikalingas neatitiktčiai pašalinti, reikalauja kompleksinio sprendimo ar proceso šeimnininko įgaliojimai yra nepakankami sprendimui priimti, proceso šeimnininkas informuoja VAK. VAK organizuoja tolesnius neatitikties koregavimo veiksmus.

59.3. Priėmus atitinkamus sprendimus, proceso šeimnininkas registruoja atsakingą asmenį ir numatytą neatitikties pašalinimo terminą Neatitiktinių produktų (paslaugų) valdymo registre (žr. Kokybės aprašo priedą Nr. 5).

60. Neatitiktis pašalinama tokia tvarka:

60.1. Paskirtas atsakingas asmuo koreguoja neatitiktį.

60.2. Paskirtas atsakingas asmuo trumpai aprašo atliktus koregavimo veiksmus, faktinę jų įvykdymo datą Neatitiktinių produktų (paslaugų) valdymo registre ir informuoja proceso šeimnininką ir VAK.

61. Pakartotinė patikra po produkto (paslaugos) koregavimo vykdoma tokia tvarka:

61.1. VAK, gavęs informacijos apie atliktus koregavimo veiksmus, atlieka pakartotinę produkto (paslaugos) patikrą, kad įsitikintų, jog neatitiktis pašalinta.

61.2. Atlikęs patikrą, VAK pažymi, ar neatitiktis pašalinta, ar nepašalinta, įrašo pakartotinės patikros datą Neatitiktinių produktų (paslaugų) valdymo registre.

61.3. Jei neatitiktis nepašalinta, VAK inicijuoja neatitikties pašalinimo procedūrą.

62. VAK analizuoja Neatitiktinių produktų (paslaugų) valdymo registro duomenis, teikia apibendrintą informaciją apie nustatytus neatitiktinius produktus (paslaugas), atliktus koregavimo veiksmus ir jų rezultatyvumą vadovybei susirinkimo metu. Neatitiktinių produktų (paslaugų) valdymo registras skelbiamas Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ įstaigos debesų sistemoje

63. Siekiant išvengti pasikartojančio neatitiktinio produkto (paslaugų) atsiradimo ar norint užkirsti kelią galimiems neatitiktiniams produktams (paslaugoms), analizuojamos neatitiktinių atsiradimo priežastys ir inicijuojami korekciniai veiksmai.

64. Neatitiktinių produktų (paslaugų) valdymo tvarka taip pat aprašyta procesų schemeje, procese „Valdyti neatitiktinius produktus (paslaugas)“ (žr. Kokybės aprašo priedą Nr. 6).

Korekciniai veiksmai

65. Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ procesai (paslaugos) gerinami atliekant korekcinis veiksmus.

66. Korekcinis veiksmas atliekamas, kad įvykusi neatitiktis nepasikartotų.

67. Korekcinį veiksmų valdymo tvarką ir jos įgyvendinimo užtikrinimą koordinuoja VAK.

68. Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ korekcinį veiksmų valdymo tvarka apima:

68.1. esamų neatitiktinių vertinamąją analizę ir galimų neatitiktinių nustatymą;

68.2. esamų / galimų neatitiktinių priežasčių nustatymą, korekcinį veiksmų nustatymą ir atlikimą;

68.3. atliktų korekcinį veiksmų rezultatyvumo įvertinimą.

69. Priežastys, dėl kurių gali būti inicijuojami korekciniai veiksmai yra šios:

69.1. kokybės politikos ir/ar tikslų pasikeitimas;

69.2. nustatytos neatitiktys

69.3. pagrįsti klientų skundai;

69.4. nepatenkinami Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ procesų, metinių ir kitų veiklos planų stebėsenos rezultatai;

69.5. Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ vadovybės sprendimai;

69.6. informacija apie tiekėjų teikiamas netinkamas paslaugas / produktus, turinčius įtakos Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ veiklos kokybei;

69.7. informacija apie neatitiktinį produktą (paslaugą);

69.8. gerinimo siūlymai.

70. Korekciniai veiksmai nustatomi taip:

70.1. VAK analizuoja KVS duomenis, prireikus inicijuoja korekcinius veiksmus (Korekcinių veiksmų registre nurodo esamą / galimą neatitiktį, kuri reikalauja korekcinių veiksmų, terminą, iki kada veiksmai turi būti atlikti, ir informuoja atitinkamo proceso šeimininką).

70.2. Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ darbuotojai taip pat gali siūlyti korekcinius veiksmus. Pasiūlymai teikiami VAK, o šis priima sprendimą ir prireikus inicijuoja korekcinius veiksmus.

71. Korekciniai veiksmai vykdomi taip:

71.1. Proceso šeimininkas atlieka esamų neatitiktį priežasčių analizę ir nustato reikalingus įgyvendinti korekcinius veiksmus, paskiria atsakingą (atsakingus) darbuotoją (darbuotojus).

71.2. Jeigu korekciniais veiksmais nustatyti ir atlikti reikalingas Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ vadovybės pritarimas ar kompleksiniai sprendimai, proceso šeimininkas pristato korekcinių veiksmų projektą VAK, o šis priima sprendimą dėl veiksmų vykdymo. Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ vadovybės sprendimu gali būti sudaryta darbo grupė konkrečiam proceso gerinimo klausimui.

71.3. Darbuotojas, atlikęs korekcinius veiksmus, apie tai informuoja proceso šeimininką.

71.4. Proceso šeimininkas arba jo paskirtas darbuotojas nurodo Korekcinių veiksmų registre (žr. Kokybės aprašo priedą Nr. 7) atliktus korekcinius veiksmus, jų vykdymo terminą ir atsakingą asmenį.

72. Atliktų korekcinių veiksmų rezultatyvumas įvertinamas taip:

72.1. Atlikus korekcinius veiksmus, VAK įvertina šių veiksmų rezultatyvumą, t. y. patikrina, ar korekcinis veiksmas panaikino neatitikties priežastis.

72.2. VAK Korekcinių veiksmų žurnale registruoja atliktų korekcinių veiksmų rezultatyvumo vertinimą.

72.3. Jeigu priežastis nepanaikinta arba neatitiktys kartojasi, VAK inicijuoja kitus korekcinius veiksmus.

73. Korekcinių veiksmų registras skelbiamas Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ debesų sistemoje.

74. Už Korekcinių veiksmų registro priežiūrą atsako VAK.

75. VAK analizuoja, apibendrina informaciją apie korekcinų veiksnių rezultatyvumą ir teikia informaciją Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ vadovybei.

76. Korekcinų veiksnių valdymas detalizuotas procesų schemoje:

76.1. „Vykditi korekcinus veiksmus“ (žr. Kokybės aprašo priedą Nr. 8)

KOKYBĖS POLITIKA

Klaipėdos vaikų globos namai „Rytas“ nuolat gerindama kokybės vadybos sistemą, atitinkdama teisės aktų reikalavimus bei kitus sutartinius įsipareigojimus, teikdama socialines paslaugas, įsipareigoja:

- Telkti Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ bendruomenę kokybės politikai įgyvendinti;
- Teikti kokybiškas ir saugias socialines paslaugas paslaugų gavėjams;
- Sudaryti sąlygas nuolatiniam darbuotojų mokymuisi ir profesiniam tobulėjimui;
- Atpažinti darbuotojų gebėjimus ir stiprinti motyvaciją;
- Palaikyti ir skatinti gerus bendruomenės narių tarpusavio santykius, skatinti jų iniciatyvas ir pasiūlymus;
- Įtraukti į šios politikos vykdymą suinteresuotas šalis.

Klaipėdos vaikų globos namai „Rytas“ šia kokybės politika įsipareigoja siekti kokybės tikslų.

KOKYBĖS TIKSLAI

- Iki 2021 m. gruodžio 31 d. 60 proc. darbuotojų ir paslaugų gavėjų dalyvaus kokybės politikos įgyvendinime;
- Iki 2021 m. gruodžio 31 d. padidinti pasitenkinusių klientų skaičių iki 70 proc.;
- Iki 2021 m. gruodžio 31 d. 90 proc. socialinių paslaugų srities darbuotojų išklausus ne mažiau 16 val. mokymus;
- Iki 2021 m. gruodžio 31 d. padidinti pasitenkinusių darbuotojų skaičių iki 60 proc.;
- Iki 2021 m. gruodžio 31 d. suorganizuotos 7 šeimynų komandų išvykos (ne mažiau 2 kartus per metus);
- Iki 2021 m. gruodžio 31 d. padidinti suinteresuotų šalių pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis iki 70 proc.

Su Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ kokybės politika yra susipažinę visi darbuotojai. Kokybės politika skelbiama ir prieinama suinteresuotoms šalims Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ internetinėje svetainėje www.vgnrytas.lt