

## VILNIAUS ARKIVYSKUPIJOS CARITAS MOTINOS IR VAIKO NAMŲ KOKYBĖS POLITIKA

Vilniaus arkivyskupijos Caritas Motinos ir vaiko namų kokybės politika yra neatsiejama jos misijos, vertybinių nuostatų ir veiklos krypties dalis.

### **Misija:**

*Suteikti laikinus namus mamoms ir jų vaikams, ugdyti atsakingo gyvenimo įgūdžius, telkiant bendradarbių bendruomenę.*

### **Vizija:**

*Rūpestinga mama – saugus vaikas.*

### **Tikslai:**

- 1. Teikti poreikius atitinkančią socialinę-psichologinę pagalbą besilaukiančioms moterims ir motinoms su vaikais, įgalinant jas atsakingai motinystei ir savarankiškam gyvenimui.*
- 2. Skatinti į pagalbos procesą įsitraukti bendradarbius (savanorius, parapijų bendruomenes, organizacijas, geros valios žmones).*

### **Vertybės ir principai:**

Motinos ir vaiko namai savo veikloje vadovaujasi Vilniaus arkivyskupijos Caritas Statute (2018 kovo 12 d.) apibrėžtais principais bei vertybėmis bei šiomis vertybėmis ir principais, kurie neprieštarauja VA Caritas Statute apibrėžtomis vertybėms ir principams:

- 1. Pagarba gyvybei ir kiekvienam asmeniui.*
- 2. Asmens įgalinimas per ugdymą, įtraukimą ir bendruomeninį veikimą.*
- 3. Biologinės šeimos prioritetas, jeigu tai neprieštarauja vaiko interesams.*
- 4. Teikiamos pagalbos kompleksškumas.*
- 5. Bendradarbiavimas.*

### **Pagarba gyvybei ir kiekvienam asmeniui:**

*Gerbiame kiekvieną žmogų, stipriname jį ir siekiame, kad asmuo pats atpažintų savo vertę ir patvirtintų ją kitų akyse. Asmens orumas nepriklauso nuo asmens savybių, gebėjimų, kitų charakteristikų ir remiasi asmenine laisve ir atsakomybe.*

*Motinos ir vaiko namų veikloje:*

- *pagalba teikiame visiems, nepriklausomai nuo religijos, rasės, amžiaus ar tautybės;*
- *kartu su pagalba prašančiu asmeniu ieškome tokiu pagalbos būdu, kurie padėtų tapti savo gyvenimo šeimininku, išlaisvinti iš priklausomybių, atrasti savo nuskurdi(ni)mo ir atskirties priežastis;*
- *siekiame užtikrinti pažeidžiamų asmenų, ypač vaikų, apsaugą.*

### **Asmens įgalinimas per ugdymą, įtraukimą ir bendruomeninį veikimą:**

*Tikime, kad kiekvienas asmuo yra ugdytinas.*

*Stengiamės kiekvienam asmeniui, įvertinus individualius poreikius ir skatinant jo asmeninį dalyvavimą, atrasti tinkamiausius būdus ir priemones, padėsiančias įgyti stokojamus įgūdžius.*

*Manome, kad gyvenimas bendruomenėje, kurioje vieni jos nariai mokosi iš kitų, skatinama savipagalba yra labai svarbi asmeninio tobulėjimo ir savarankiškumo priemonė.*

*Skatiname savipagalbą ir solidarumo /„dalinimosi“ kultūrą.*

### **Biologinės šeimos prioritetą, jeigu tai neprieštarauja vaiko interesams:**

*Siekiame užtikrinti vaiko prigimtinę teisę augti biologinėje šeimoje. Ugdydami moterų įgūdžius ir atsakomybę siekiame, kad motina išmokytų/gebėtų savarankiškai rūpintis savo vaiku ir vaikas augtų kartu su savo biologine motina.*

### **Teikiamos pagalbos kompleksškumas:**

*Įvertinę motinos ir vaiko individualius poreikius, siūlome kvalifikuotą socialinę-psichologinę Motinos ir vaiko specialistų bei savanorių pagalbą. Esant poreikiui, tarpininkaujame dėl pagalbos kitose institucijose.*

### **Bendradarbiavimas:**

*Siekiame į pagalbą motinoms tinklą įtraukti bendradarbius – savanorius, valstybines ir nevyriausybinės organizacijas, parapijų bendruomenes, geros valios žmones. Tikime, kad bendradarbiavimas skatina tobulėti pačią organizaciją.*

## **KOKYBĖS POLITIKA**

- Kokybei teikiamas prioritetas visose įstaigos veiklos srityse.
- Už teikiamų paslaugų kokybę atsako kiekvienas darbuotojas ir savanoris.
- Užtikrinamas ir palaikomas aukštas gyventojų pasitikėjimas organizacija.
- Teikiamų paslaugų kokybės nuolatinis gerinimas, vertinant paslaugų rezultatyvumą, tobulinant darbo organizavimą ir vykdant nuolatinį darbuotojų kvalifikacijos kėlimą.
- Darbuotojų ir savanorių iniciatyvos pripažinimas bei rėmimas siekiant geresnių rezultatų.
- Ilgalaikio, harmoningo ir atviro bendradarbiavimo tarp įstaigos darbuotojų, savanorių, gyventojų ir steigėjo, finansuotojų ir partnerių siekimas.
- Kokybės vadybos sistemos atitikimo EQUASS kokybės principams užtikrinimas, nuolatinis jos tobulinimas ir rezultatyvumo didinimas.
- Kasmetinė kokybės politikos ir tikslų peržiūra siekiant nuolatinio jų tinkamumo.

## **ILGALAIKIAI KOKYBĖS TIKSLAI**

- Atitikti padalinio gyventojų, socialinių partnerių, steigėjo ir finansuotojų lūkesčius bei poreikius.
- Teikti kokybiškas, saugias, savalaikes ir kvalifikuotas paslaugas.
- Sudaryti sąlygas darbuotojų ir savanorių kvalifikacijos kėlimui.
- Įstaigos veikloje vadovautis EQUASS kokybės principais: lyderystė, personalas, teisės, etika, partnerystė, dalyvavimas, orientacija į asmenį, kompleksiskumas, orientacija į rezultatus, nuolatinis tobulinimasis.
- Užtikrinti pakankamus išteklius kokybės vadybos sistemos palaikymui ir nuolatiniam tobulinimui.
- Nuolat tobulinti kokybės vadybos sistemą, atitinkančią EQUASS kokybės principus.
- Įgyvendinti kokybės politiką ir tikslus, užtikrinti jų tinkamumą ir sklaidą.

## **PADALINIO VEIKLOS KOKYBĖS TIKSLAI**

- Savo veikloje vadovautis įstaigos vizija, misija bei vertybėmis.
- Tinkamai samdyti/priimti darbuotojus ir savanorius bei sudaryti palankiausias, kaip įmanoma, sąlygas jų veikimui bei išsaugojimui.
- MVN darbuotojams, savanoriams ir gyventojams tinkamai atlikti savo pareigas, laikytis MVN teisių chartijos ir Etikos kodekso užtikrinant kiekvieno asmens orų ir pagarbų buvimą MVN bendruomenėje ir siekiant visų gerovės.
- Įtraukti kiekvieną asmenį MVN bendruomenėje, įgalinant pilnavertiškai veikti ir pasiekti, įgyvendinti maksimalias jo individualias galimybes bei potencialą.
- Kiek įmanoma, suteikti sprendimų priėmimo galią kiekvienam MVN bendruomenės nariui.
- Įtraukti visą MVN bendruomenę – gyventojus, darbuotojus, savanorius į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.

- Sudaryti tinkamas sąlygas gyventojų, darbuotojų ir savanorių saugai bei sveikatai.
- Užtikrinti informacijos konfidencialumą, įrašų tikslumą, privatumą ir fizinę neliečiamybę; finansinio piktnaudžiavimo, fizinio ir psichologinio smurto prevenciją bei užkardymą.
- Sudaryti sąlygas (pagal realias galimybes) kiekvieno asmens MVN saviraiškai, žodžio ir veiksmų laisvei nepažeidžiant kito asmens orumo, paisyti kiekvieno interesų.
- Nuolat siekti gerinti MVN bendruomenės narių – gyventojų, darbuotojų ir savanorių – gyvenimo kokybės ir savirealizacijos galimybes.
- Rasti ir pasitelkti gyventojų situacijų pokyčio kūrimui reikiamus išteklius – buriant bendradarbių, partnerių, suinteresuotų šalių pagalbos tinklą.

### **AUKŠČIAUSIOS VADOVYBĖS ĮSIPAREIGOJIMAI**

- Užtikrinti aukštą teikiamų paslaugų kokybę bei pakankamus išteklius jos palaikymui ir nuolatiniam tobulinimui.
- Sudaryti sąlygas įstaigos darbuotojams ir savanoriams kokybiškai ir našiai dirbti.
- Plėtoti įgyvendintą kokybės vadybos sistemą, atitinkančią EQUASS kokybės principus, ir nuolat gerinti jo rezultatyvumą.
- Užtikrinti nustatytos kokybės politikos ir užsibrėžtų kokybės tikslų įgyvendinimą.

### **PADALINIO KOMANDOS ĮSIPAREIGOJIMAI**

- Palaikyti ir skatinti gerus gyventojų ir darbuotojų bei savanorių tarpusavio santykius, skatinti gyventojų iniciatyvą ir pasiūlymus, bendradarbiauti su darbuotojais, savanoriais ir kartu siekti pokyčio.
- Sudaryti sąlygas, kad gyventojams teikiamos socialinės paslaugos būtų kokybiškos ir saugios.
- Sudaryti gyventojams kuo palankesnes gyvenimo sąlygas, užtikrinti saugią aplinką ir profesionalią personalo pagalbą.
- Užtikrinti teikiamų paslaugų saugumą gyventojams bei darbo aplinkos saugumą darbuotojams ir savanoriams.
- Užtikrinti ir palaikyti aukštą gyventojų pasitikėjimą organizacija.
- Siekti abipusiai naudingo bendradarbiavimo su partneriais.

### **ĮSTAIGOS SOCIALINĖS ATSAKOMYBĖS TIKSLAI**

Vilniaus arkivyskupijos *Caritas* Motinos ir vaiko namų socialinė atsakomybė bei jos ugdymas yra neatsiejama jos misijos, vertybinių nuostatų ir veiklos krypties dalis. Įstaigos socialinės atsakomybės tikslai:

- Palikti ateities kartoms švaresnį pasaulį, rūpinantis, kad ir jiems pakaktų natūralių gamtos bei kitų išteklių;
- Mokyti sąmoningumo - skatinti taupymo/nešvaistymo/dalinimosi kultūros ugdymą/si MVN bendruomenėje ir aplinkoje.
- Kurti pagarbius, atsakingus ryšius bei santykius tarpusavyje, siekiant nepakenkti aplinkiniams, raginant matyti ir padėti sunkesnėje padėtyje atsidūrusiems.

- Įtraukti kiekvieną įgalinant prisidėti prie bendrojo gėrio kūrimo ir išlaikymo, ugdyti geranoriškumą bei asmeninę atsakomybę.

Didinti darbuotojų, savanorių ir gyventojų socialinę atsakomybę siekiama:

- Raginant taupyti neatsinaujinančius energijos išteklius (gesinti šviesą, kai jos nereikia; neleisti vandens be reikalo, atidžiai paraginti aplinkinius, jei šie klysta ar elgiasi netaupiai).
- Raginant rūšiuoti atliekas (plastiko, popieriaus, buitines – tam kieme pastatyti atskiri konteineriai).
- Raginant ieškoti būdų daiktų antriam panaudojimui – mažinant vartojimą (dalinantis turimais baldais, prikeliant juos po atnaujinimo/remonto, skatinant gyventojas dalintis išaugtais drabužėliais).
- Raginant kiekvienam prisiimti atsakomybes bendruomenėje, bendradarbiauti (prisiimti būdinčiojo pareigas, pastebėti netvarką, nešvarą, nepriežiūrą ir laiku sureaguoti), kad kiekvienas galėtų prisidėti bei įtakoti bendrąjį gėrį, įnešti unikalų indėlį į tarpusavio santykių kūrimą.
- Raginant padėti vieni kitiems dovanai, dėl kito asmens žengti nors žingsneliu daugiau nei privaloma, raginant savanoriauti pagal galimybes.

### **KOKYBĖS VERTINIMAS**

Kokybė vertinama remiantis kasmet renkama ir apibendrinama statistika, gyventojų apklausų rezultatais, kasmetinio veiklos plano peržiūra.

Kokybė vertinama pagal:

1. Gyventojų gyvenimo kokybės pagerėjimo pokyčius, suteikus paslaugas.
2. Gyventojų nuomonę apie patenkintus poreikius ir jiems suteiktas paslaugas.
3. Įvertinus mokymų naudą (žinių pritaikymas, kontaktai, ir pan.).
4. Darbuotojų ir savanorių refleksiją apie kokybės politikos vertinimą.
5. Bendradarbiavimo su partneriais/suinteresuotomis šalimis rezultatais.