

## Politika kvality MěÚSS Jirkov

---

Stanovená politika kvality vychází z hlavního účelu organizace daného Zřizovací listinou a z vize organizace – tj. **poskytovat komplexní sociální služby pobytové a terénní péče a odborné sociální poradenství** dle individuálních potřeb a nepříznivé sociální situace klienta na vysoké odborné, lidské, morální i materiálně technické úrovni.

**Naším posláním je podporovat, zachovat a rozvíjet důstojný život našich klientů. Zkompetentňovat je v běžných denních činnostech i uplatňování jejich práv. Při naplňování tohoto poslání vycházíme z individuálních potřeb klienta a etického kodexu našich zaměstnanců. Základním pilířem poskytovaných služeb je důraz na podporu a zachování původních dovedností a zvyků s respektováním životních postojů každého jednotlivce.**

**Naším cílem je udržet se i nadále mezi lídry kvality sociálních služeb v Ústeckém kraji, mezi páteřními organizacemi pro strategické plánování služeb a to jak na krajské tak okresní úrovni.**

**Našimi základními hodnotami ve vztahu k poskytování péče a podpory našim klientům jsou:**

- Respekt a důstojnost
- Kvalita a kontinuita péče
- Empatie a porozumění
- Sociální interakce a podpora
- Bezpečí a důvěra
- Komunikace, inovace a neustálé zlepšování

Prioritou poskytovaných služeb je vytvářet příležitosti, zachovávat dovednosti a kompetence a podporovat kvalitu života každého klienta dle jeho individuálních potřeb a tím předcházet sociálnímu vyloučení.

Kvalitní a odpovědná práce každého zaměstnance je zárukou našeho úspěchu. Zaměstnanci jsou vybíráni na základě odborných schopností, ale i vyšších morálních vlastností. Základem organizace ve vztahu k zaměstnancům je vytvoření prostředí, které podporuje jejich efektivní práci a rozvoj. Prostor v němž se zaměstnanci cítí motivováni, podporováni, řádně ohodnoceni, mají prostor k profesnímu i osobnímu rozvoji.

Podporujeme zaměstnance v jejich růstu, jelikož jsme si vědomi, že nejde jen o investici do jednotlivců, ale také do dlouhodobého úspěchu organizace. Zaměstnanci, kteří se cítí podporováni a rozvíjeni, jsou často více angažovaní, produktivní a loajální vůči své organizaci. Klademe důraz na koncepční systematické vzdělávání, mentoring a koučink jak jednotlivců, tak celého managementu. Podílíme se na udržování a zvyšování prestiže všech profesí, které jsou součástí našich multidisciplinárních týmů.

Školíme zaměstnance v efektivní komunikaci, a to i prostřednictvím augmentativních a alternativních nástrojů komunikace, aktivnímu naslouchání, podporujeme obousměrnou a efektivní komunikaci a vedeme přímý, nenucený, konstruktivní, mnohostranný, inkluzivní a mezigenerační dialog. Předcházíme případné diskriminaci, násilí a vytváříme podmínky, které napomáhají týmové spolupráci.

Všichni naši dodavatelé jsou schopni dodávat přesně podle našich potřeb a specifikací ve stanovených termínech. Jedním ze základních požadavků je, aby dodavatelé byli zároveň i partnery na stejné úrovni zajištění kvality. Naším cílem je mít pouze spolehlivé a kvalitní dodavatele.

Všechny naše procesy jsou řízeny v souladu s platnými legislativními, zdravotními, hygienickými, bezpečnostními a ekologickými podmínkami, které jsou určeny platnou legislativou ČR, potažmo EU, a dále v souladu se Standardy kvality sociálních služeb. Dbáme na bezpečnost informací, kdy je kladen důraz především na zachování důvěrnosti, integrity a dostupnosti informací naplňováním zavedených interních směrnic a postupů.

Posilujeme otevřený přístup a dialog se zaměstnanci, veřejností a ostatními zainteresovanými stranami přijímáním podnětů a reakcí na ně. Jednáme odpovědně a budujeme vztahy založené na etice, integritě, udržitelném rozvoji a respektu k lidským právům a komunitám.

Jednáme transparentně ve vztazích, ve finanční i nefinanční komunikaci a sdílíme pravdivé, relevantní, úplné, jasné a užitečné informace.

Naše organizace zabezpečuje nutnou podporu pro zajištění činnosti všech procesů, jejich měření, monitorování a analyzování, aby bylo dosahováno plánovaných výsledků a neustálého zlepšování a dále dbá o optimální zajišťování a využívání potřebných zdrojů. Změny v organizaci a řízení jsou směřovány ke zvyšování kvality poskytovaných služeb, což chápeme jako proces stálý a systematický.

**Touto schválenou Politikou kvality se organizace zavazuje k neustálému zefektivňování zavedeného systému. Vrcholové vedení organizace se rovněž zavazuje pravidelně ověřovat funkčnost systému a dále se zavazuje zabezpečovat všechny potřebné zdroje k jeho efektivnímu fungování.**

Mgr. Eva Šulcová  
ředitelka organizace