

## Politika kvality MěÚSS Jirkov

---

Stanovená politika kvality vychází z hlavního účelu organizace daného Zřizovací listinou a z vize organizace – tj. **poskytovat komplexní sociální služby a služby pomoci v nouzi na vysoké odborné úrovni.**

***Posláním organizace je prostřednictvím poskytovaných služeb podporovat, zachovat a rozvíjet důstojný život našich klientů. Při naplňování tohoto poslání vycházíme z individuálních potřeb klienta a etického kodexu sociálních pracovníků. Základním pilířem služeb je důraz na podporu a zachování původních dovedností a zvyků s respektováním životních postojů každého jednotlivce.***

### **Vztah ke klientovi**

- Služby jsou poskytovány v souladu s uzavřenými smlouvami dle individuálně vymezeného rozsahu péče.
- Klientům je věnována individuální pozornost s cílem definovat jejich potřeby a podporovat je k samostatnosti a k vědomí vlastní zodpovědnosti.
- Zaměřujeme se na klientovy silné stránky a podporujeme jej při řešení dalších oblastí jeho života.
- Spokojenost klientů je pravidelně ověřována dotazníkovým šetřením, kontrolní činností a spoluprací s rodinnými příslušníky, čímž předcházíme vzniku stížností jak od klientů, tak i jejich rodinných příslušníků.

### **Vztah k zaměstnancům**

- Zaměstnanci jsou vybíráni na základě stanovených kvalifikačních požadavků, ale i vyšších morálních vlastností.
- Podporujeme zaměstnance pomocí kontinuálního vzdělávání, vytváříme podmínky pro zvyšování odborné úrovně sociální práce a uplatňování nových přístupů a metod.
- Předcházíme případné diskriminaci, násilí a vytváříme podmínky, které napomáhají týmové spolupráci.
- Kvalitní a odpovědná práce každého zaměstnance je zárukou úspěchu naší organizace, ale i spokojenosti našich klientů.

### **Vztah k dodavatelům**

- Požadujeme, aby naši dodavatelé byli zároveň i našimi partnery v rámci zajištění kvality a spokojenosti našich klientů.
- Všichni naši dodavatelé jsou schopni dodávat přesně podle našich potřeb a specifikací.
- Naším cílem je mít pouze spolehlivé a kvalitní dodavatele.

### **Vztah k trhu**

- Všechny procesy a služby v rámci organizace jsou poskytovány v souladu s platnými legislativními, zdravotními, hygienickými, bezpečnostními a ekologickými podmínkami a dále v souladu se Standardy kvality sociálních služeb.
- Dodržujeme jednotný přístup k řešení klientovy nepříznivé sociální situace sjednaný v rámci organizace.

### **Neustálé zlepšování**

- Prioritou poskytovaných služeb je vytvářet příležitosti, podporovat kvalitu života klienta a tím předcházet sociálnímu vyloučení.
- Získáváme nové a udržujeme si stálé klienty poskytováním komplexních služeb, zajišťující plně jejich požadavky.
- Klademe důraz na udržování a zvyšování prestiže profese, respektováním etických hodnot a principů v poslání sociální práce.
- Klademe důraz na investice do vzdělávání, na výběr a zapracování nových zaměstnanců s cílem neustálého zvyšování kvality prostřednictvím poskytovaných sociálních služeb.

**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.**

V Jirkově dne 8. 1. 2018

Mgr. Eva Šulcová  
ředitelka organizace

