

POLITYKA JAKOŚCI DOMU POMOCY SPOŁECZNEJ IM. „MATYSIAKÓW” W WARSZAWIE

Polityka Jakości formułuje zasadnicze postulaty stanowiące długookresowe cele jakościowe Domu Pomocy Społecznej im. „Matysiaków” w Warszawie przy ul. Arabskiej 3.

Dla zapewnienia sprawnego działania Domu, formułuje się Misję, ustala się cele oraz określa Politykę Jakości, które pozwolą lepiej realizować usługi na rzecz mieszkańców oraz spełniać ich oczekiwania.

Misją Domu Pomocy Społecznej im. „Matysiaków” jest tworzenie obrazu Domu jako miejsca przeżywania życia codziennego w rodzinnej i ciepłej atmosferze, pamiętając o zapewnieniu szerokiej oferty oraz ciągłego podnoszenia jakości świadczonych usług na rzecz mieszkańców Domu.

Celem działania Domu Pomocy Społecznej im. „Matysiaków” w Warszawie przy ul. Arabskiej 3, jest realizacja zadań nałożonych ustawą z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. Nr 175 poz. 1362 t. j. z 2009 r. z późn. zm.) oraz rozporządzeniem Ministra Polityki Społecznej z dnia 19 października 2005 r. w sprawie domów pomocy społecznej (Dz. U. Nr 217 poz. 1837), a w szczególności:

- 1) zapewnienie naszym mieszkańcom całodobowej opieki oraz zaspokojenie ich niezbędnych potrzeb bytowych, opiekuńczych i wspomagających na poziomie obowiązujących standardów, w oparciu o indywidualne potrzeby mieszkańca,
- 2) zapewnienie właściwej organizacji Domu, aby zakres i poziom świadczonych usług uwzględniał w szczególności wolność, intymność, godność i poczucie bezpieczeństwa mieszkańców oraz stopień ich fizycznej i psychicznej sprawności,
- 3) rozpoznawanie nowych potrzeb i wymagań naszych mieszkańców i ich realizacja, w oparciu o indywidualne potrzeby, poprzez opracowanie, aktualizację i kontrolę realizacji indywidualnego planu wsparcia mieszkańca.

Swoją misję i cele, Dom realizuje poprzez stosowanie zasad Polityki Jakości, zakładającej w szczególności:

- 1) ciągłe doskonalenie poziomu zarządzania zasobami Domu (środowiskiem materialno - finansowym, zasobami ludzkimi, zasadami i organizacją funkcjonowania), mającymi wpływ na zdolność placówki do stabilnej realizacji założonych celów,
- 2) gromadzenie i wykorzystanie wiedzy o potrzebach i oczekiwaniach mieszkańców, celem doskonalenia świadczonych usług,
- 3) zapewnienie efektywnego i gospodarnego wykorzystania zasobów Domu do wykonywania zadań,
- 4) ciągłe doskonalenie znajomości prawa, właściwe jego interpretowanie i stosowanie,
- 5) załatwianie spraw w terminach, trybach i zasadach określonych w przepisach prawa oraz obowiązujących zarządzeniach wewnętrznych, regulaminach, instrukcjach i procedurach,
- 6) zapewnienie mieszkańcom kompleksowej informacji dotyczącej zadań i usług realizowanych przez Dom,
- 7) angażowanie wszystkich pracowników szeregowych, na samodzielnych stanowiskach oraz kierownictwa, w doskonalenie jakości na każdym poziomie organizacyjnym,
- 8) zatrudnienie kadry posiadającej odpowiednie kwalifikacje zawodowe, jak i wysoki poziom etyczny, niezbędne do wykonywania obowiązków oraz predyspozycje do pracy z ludźmi chorymi, niepełnosprawnymi i w podeszłym wieku,
- 9) systematyczne szkolenie i podnoszenie kwalifikacji wszystkich pracowników zatrudnionych w Domu oraz wykorzystanie ich wiedzy i umiejętności do realizacji celów i zadań,
- 10) wykrywanie i korygowanie słabych ogniw w naszym systemie jakości usług, pracy i organizacji,
- 11) wzajemne współdziałanie wszystkich pracowników w zakresie realizacji celów,
- 12) sprawny przepływ informacji pozwalający na monitorowanie wyznaczonych zadań oraz przewidywanie stanów awaryjnych i zagrożenia,
- 13) współpracę z partnerami społecznymi, organizacjami, instytucjami, jednostkami samorządu terytorialnego w zakresie pomocy społecznej.

Dom Pomocy Społecznej im. „Matysiaków”, przyjmując Politykę Jakości, ma na celu osiągnięcie i utrzymanie wysokiego poziomu usług na rzecz mieszkańców, ich zadowolenia i spełnienia oczekiwań, zapewnienie jakości i bezpieczeństwa pracy, podnoszenie kwalifikacji, wiedzy oraz zadowolenie pracowników, ochronę mienia i zasobów będących w dyspozycji Domu, zgodnie z obowiązującym prawem i pełną odpowiedzialnością, utrwalanie dobrego wizerunku pracownika samorządowego i Domu Pomocy Społecznej im. „Matysiaków” jako jednostki organizacyjnej Miasta Stołecznego Warszawy - budując tym samym przewagę nad konkurencją.

Analiza realizacji celów i zasad Polityki Jakości podlega ocenie przez Dyrektora Domu.