

POLITIKA KVALITETE

Mali dom - Zagreb specifična je ustanova u Hrvatskoj koja pruža niz raznovrsnih, sveobuhvatnih i istovremeno visoko individualiziranih usluga djeci i mladima s različitim višestrukim poteškoćama u razvoju iz čega proizlazi da se njihove potrebe mogu odgovarajuće zadovoljiti putem upravo takvih usluga kako bi se u podržavajućem okruženju potaknuo razvoj njihovih sposobnosti.

U skladu s našim stalnim nastojanjem da razvijamo i unaprjeđujemo način rada kako bismo postigli što bolji napredak djece na svim razvojnim područjima, utemeljili smo naš program na suvremenim znanstvenim principima te sva nova saznanja koja dobivamo odmah primjenjujemo u radu i prema potrebi modificiramo postojeće metode. U radu smo usmjereni prvenstveno na zadovoljenje zahtjeva naših korisnika i njihovih obitelji kao ključne zainteresirane strane u procesu provođenja naših usluga. Ponudom visoko kvalitetnih usluga koje provodi stručno i educirano osoblje zadovoljavamo potrebe i očekivanja naših korisnika te kroz stalno podizanje svijesti među zaposlenicima iznimno brinemo o strogoj zaštiti osobnih podataka korisnika te poštivanju etičkih i moralnih načela rada s djecom s teškoćama.

Mali dom je uspostavio kompleksan i detaljno razrađen sustav procedura i oblikovanja usluga koje započinju procjenom potreba korisnika i izradu plana pružanja visoko individualiziranih usluga za svako dijete, a koji su ključni za sustavnost, kvalitetu i inventivnost pružanju usluga pri čemu je posebni fokus na uključenost obitelji u ukupni proces funkcionalnog učenja djece te suradnja s drugim stručnjacima iz drugih sustava koji rade s djecom. Usmjerenost na korisnika osnova je planiranja i provođenja svih procesa i programskih aktivnosti.

Pristup stručnjaka još je jedan od važnih čimbenika politike kvalitete Malog doma. Pristup koji se koristi u radu je tzv. „ekološki“, gdje se na korisnika gleda holistički, unutar obitelji i okruženja u kojem živi, te se integriranjem tako dobivenih ciljeva individualnih planova u aktivnosti omogućava da ciljevi budu smisleni i funkcionalni za svakog pojedinog korisnika. Takav model moguće je uspostaviti ako se koristi transdisciplinarni pristup u radu stručnjaka putem dijeljenja uloga među stručnjacima različitih profila što pridonosi povećanju razine komunikacije, interakcije i suradnje između članova tima. Iznimno stručno i motivirano osoblje jedan je od glavnih faktora uspješnosti i održavanja visokih standarda usluga koje provodimo te veliku pažnju pridajemo zadovoljavanju prava i potreba svih zaposlenika i poštivanju njihovog digniteta. U svrhu daljnjeg napredovanja, širenja usluga te integriranja novih znanja i vještina zaposlenike se kontinuirano potiče na daljnja usavršavanja te im se isto i omogućuje kroz osiguravanje dovoljno vremena za edukacije kao i financijsku potporu.

Kvaliteta usluga se osigurava kroz redovnu procjenu i evaluaciju programa, kontinuirano usavršavanje i unaprjeđenje procedura, standardi kvalitete postavljeni su kroz očekivane ishode za korisnike, a dosljedan individualiziran pristup kroz interdisciplinarne timove unaprjeđuje kvalitetu načina i provedbe faza oblikovanja usluge.

Mali dom u svom radu opredjelio se za inovativno, profesionalno i organizirano djelovanje koje primjereno odgovara na socijalne, zdravstvene i funkcionalne potrebe korisnika te osnažuje njihovu obitelj, dočim je strateški pravac razvoja raznovrsnost, usklađenost i razvoj kompetencija osoblja. Postizanje tih ciljeva postićemo oblikovanjem organizacijske kulture koja povećava participaciju zaposlenih i kvalitetu, kontinuirano učenje, aktivnu razmjenu s okolinom, pri čemu promjene u načinu rada nisu izvor straha već napretka.

Opredijeljenost za stalno poboljšavanje sustava upravljanja kvalitetom očituje se kroz kvalitetu rada Malog doma koji se temelji na stručnosti i motiviranosti zaposlenika, ugodnom i kreativnom okruženju, primjeni suvremenih metoda rada, poštivanju pravila struke kao i provođenju zakonskih propisa te ispunjavanju svih ugovornih obveza prema Ministarstvu za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku te prema Gradu Zagrebu kao osnivaču ustanove. Profesionalnost, kvalitetna usluga, pouzdanost, otvorena komunikacija i usmjerenost na korisnika, kao i timski rad, ključne su vrijednosti na kojima razvijamo naše usluge.

U Zagrebu, 2.2.2017. god.

Ravnateljica

Darija Udovičić Mahmuljin, dipl.oec

