

## 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. Konstantno nastojimo razvijati i unaprjeđivati svoj način rada i program koji se temelji na suvremenim znanstvenim principima. Pružamo iznimno kvalitetne usluge koje provodi stručno i educirano osoblje čime zadovoljavamo potrebe i očekivanja naših korisnika i njihovih obitelji. Djelujemo na stalno podizanje svijesti među zaposlenicima o važnosti poštivanja etičkih i moralnih načela rada s djecom s teškoćama te zaštiti privatnosti i osobnih podataka. Profesionalnost, kvalitetna usluga, pouzdanost, otvorena komunikacija i usmjerenost na korisnika, kao i timski rad, ključne su vrijednosti na kojima razvijamo naše usluge.

U Malom domu postoji kompleksan i detaljno razrađen sustav procedura i oblikovanja usluga koje započinju procjenom potreba korisnika i izradom plana pružanja visoko individualiziranih usluga za svako dijete. Usmjerenost na korisnika osnova je planiranja i provođenja svih procesa i programskih aktivnosti, a poseban fokus stavljen je na uključenost obitelji u ukupnom procesu funkcionalnog učenja djece. To je jedna od osnova holističkog, tzv. "ekološkog" pristupa kojeg provodimo što je iznimno bitan čimbenik kvalitete u radu. Korisnicima se pristupa individualizirano, unutar obitelji i okruženja u kojem žive te se utvrđuju smisleni i funkcionalni ciljevi 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.

Mali dom se u svom radu opredijelio za inovativno, profesionalno i organizirano djelovanje koje primjereno odgovara na socijalne, zdravstvene i funkcionalne potrebe korisnika te osnažuje njihovu obitelj. Strateški pravac razvoja uključuje raznovrsnost, usklađenost i razvoj kompetencija osoblja što postižemo oblikovanjem organizacijske kulture koja povećava participaciju zaposlenih i kvalitetu, kontinuirano učenje te aktivnu razmjenu s okolinom. Kvaliteta usluga se osigurava kroz redovnu procjenu i evaluaciju programa, kontinuirano usavršavanje i unaprjeđenje procedura dok su standardi kvalitete postavljeni kroz očekivane ishode za korisnike. Dosljedan individualiziran pristup kroz interdisciplinarne timove unaprjeđuje kvalitetu načina i provedbe faza oblikovanja usluge.

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.

U Zagrebu, 15.02.2019.

Ravnateljica

Tatjana Petrović Sladetić

