

Politika kakovosti

V ZOD Ljubljana zagotavljamo kakovostne, strokovne, varne in zanesljive storitve, prilagojene potrebam uporabnikov, ter se zavezujemo k njihovem nenehnemu izboljševanju. Kakovost našega dela gradimo na zadovoljstvu in zaupanju uporabnikov, spoštovanju njihovih potreb, želja, pravic in dogovorov, strokovnem in odgovornem delu zaposlenih ter učinkovitem in odgovornem delovanju organizacije. S svojim delom prispevamo h kakovosti življenja uporabnikov, ohranjanju njihove samostojnosti ter čim daljšemu varnemu bivanju v domačem okolju.

Uporabnik v središču

Potrebe in pričakovanja uporabnikov so pomembno izhodišče našega dela. Uporabnike obravnavamo individualno, spoštljivo in odgovorno ter upoštevamo njihove pravice, potrebe, želje in dogovore, osebne načrte izvajanja storitev ter dogovorjene termine. Spremljamo zadovoljstvo uporabnikov in kakovost izvedenih storitev, njihove povratne informacije pa uporabljamo kot pomembno izhodišče za izboljševanje.

Etika, dostojanstvo in varnost

Delujemo skladno s **Kodeksom etičnih načel v socialnem varstvu** ter spoštujemo človekovo dostojanstvo, zasebnost, zaupnost in varstvo osebnih podatkov. Gradimo prijazne, varne in spoštljive odnose ter skrbimo za zdravje, varnost in dobro počutje uporabnikov in zaposlenih. Spoštujemo raznolikost, zagotavljamo enako obravnavo, preprečujemo diskriminacijo ter imamo ničelno toleranco do vseh oblik nasilja.

Strokovni in odgovorni zaposleni

Zagotavljamo potrebno kompetentnost, strokovnost in usposobljenost zaposlenih ter spodbujamo njihovo stalno izobraževanje, strokovni razvoj in izmenjavo znanja. Zaposlene vključujemo v izboljševanje kakovosti, vsak zaposleni pa je odgovoren za kakovost svojega dela in svoj prispevek k doseganju ciljev ZOD Ljubljana.

Sodelovanje in vključevanje

Sodelujemo z uporabniki, njihovimi bližnjimi, strokovnimi službami, izvajalci socialnega in zdravstvenega varstva ter drugimi organizacijami in partnerji. S povezovanjem, sodelovanjem in izmenjavo znanja prispevamo k celostni in usklajeni podpori uporabnikom ter spodbujamo njihovo vključevanje v skupnost in družbeno življenje.

Zanesljivo, učinkovito in skladno poslovanje

Svoje procese načrtujemo, izvajamo, spremljamo in izboljšujemo tako, da zagotavljamo kakovostno in zanesljivo izvajanje storitev. Poslujemo odgovorno in pregledno ter se zavezujemo k izpolnjevanju veljavnih zakonskih, strokovnih, pogodbenih in drugih zahtev, ki se nanašajo na naše delovanje. Skrbimo za učinkovito izvajanje procesov, ustrezno dokumentacijo, smotno uporabo virov ter doseganje zastavljenih ciljev.

Razvoj in nenehno izboljševanje

Kakovost svojega dela sistematično spremljamo, merimo in vrednotimo. Na podlagi rezultatov, povratnih informacij uporabnikov, zaposlenih in drugih deležnikov ter prepoznanih tveganj in priložnosti načrtujemo in izvajamo izboljšave. Uvajamo dobre prakse, nove pristope in smiselne inovacije ter razvijamo storitve skladno s spreminjajočimi se potrebami uporabnikov in okolja.

Zavezujemo se k izpolnjevanju veljavnih zahtev in nenehnemu izboljševanju sistema vodenja kakovosti v skladu z zahtevami standarda ISO 9001.

Ta politika predstavlja **okvir za določanje in spremljanje ciljev kakovosti ZOD Ljubljana**. Z njo seznanjamo zaposlene, jo uresničujemo pri vsakodnevnem delu ter jo redno preverjamo in po potrebi posodabljam, da ostaja primerna namenu in usmeritvam ZOD Ljubljana. **Kakovost je skupna odgovornost vseh zaposlenih in zaveza ZOD Ljubljana do uporabnikov, zaposlenih in partnerjev.**

Ljubljana, 17.8.2026.



Liljana Batič Dernovšek
direktorica