



**KROKOMS KOMMUN**  
SOCIALFÖRVALTNINGEN

# **Kvalitetspolicy**

**för socialnämnden i Krokoms kommun**

# Inledning

Socialnämnden i Krokoms kommun har antog den 25 oktober 2005 kvalitetspolicy för socialnämndens verksamheter. Som grund för kvalitetsarbetet ligger de av socialnämndens antagna verksamhetsmålen.

Kvalitetsarbetet består av kartläggning, uppföljning, utvärdering, säkring och utveckling och utgår från ett vårdtagarperspektiv.

Kvalitet skall genomsyra socialnämndens verksamhet. Det centrala med kvalitet menar socialnämnden är att ge vårdtagarna förutsättningar för att leva ett självständigt, meningsfullt och aktivt liv i gemenskap med andra. Kvalitetsutveckling handlar om att anpassa sig till vårdtagarens behov, och utforma verksamheten så att den bygger på respekt för människans självbestämmande och integritet.

## **Socialnämnden definition av kvalitet är:**

- Att leva upp till givna löften beaktande egen förmåga och behov, inom ramen för gällande lagstiftning.

Socialnämndens verksamhet skall präglas av en professionell hållning. Det innebär att alla anställda skall sträva efter:

- tillgänglighet, flexibilitet
- korrekt och vägledande information
- respekt för personlig integritet, självbestämmande och en tillåtande dialog
- pålitlighet
- snabb handläggning
- lyssnande och lyhördhet, vänligt bemötande
- tillvaratagande och stimulans av den enskildes resurser
- kontinuitet

Ömsesidig respekt skall gälla för träffade överenskommelser och fattade beslut

Enligt socialtjänstlagen (Sol) hälso- och sjukvårdslagen (HSL) och andra föreskrifter är verksamheterna skyldiga att fortlöpande arbeta med kvalitet. Personalen skall medverka genom ett systematiskt och dokumenterat kvalitetsutvecklingsarbete.

Inriktningsmålen för socialnämndens kvalitetsutveckling är att kontinuerligt följa upp och utvärdera tjänsternas utförande. Det avser innehåll, resurser, kompetens, insatser och arbetsmiljön.

Kvalitetsutveckling skall löpa genom hela organisationen men arbetet skall ha sin tyngdpunkt på lokal arbetsplatsnivå.

## **Modell för kvalitetsutvecklingsarbetet**

Verksamhetens säkring, utveckling och utvärdering sker på

- politisk ledningsnivå
- övergripande förvaltningsnivå
- lokal arbetsplatsnivå

### **Exempel på metoder**

- årlig verksamhetsberättelse
- kontinuerlig uppföljning av biståndsbeslut
- enkätundersökning
- kollegiegranskning
- analys av avvikelser och klagomål
- nätverksjämförelse
- kontinuerlig utbildning och informationsinsatser

### **Förutsättningar för ett effektivt lokalt kvalitetsarbete kan vara**

- att ställa upp mål och kontrollera att målen uppnåtts
- att mäta och beskriva (dokumentera) för att kunna förbättra
- att kvalitetsutveckling har hög prioritet, är naturlig och självklar
- att alla känner till verksamhetens mål och tar ett eget ansvar för verksamhetens utveckling
- att såväl positiva som negativa resultat återförs
- att pågående kvalitetsaktiviteter inom förvaltningen är kända, stöds och tas tillvara